

ORGANİZASYONLARDA SALDIRGAN DAVRANIŞLAR ve BİREYLER ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

*Mahmut ÖZDEVECİOĞLU**

Özet

Örgütlerde saldırgan davranışlar hem bireyleri hem de örgütü etkilemektedir. Örgüt içinden veya dışından pek çok nedenle ortaya çıkan ve hem bireysel hem de örgütsel performansı etkileyen saldırgan davranışlar ve bunun ardından gelen şiddet davranışları üç şekilde ortaya çıkmaktadır. Bunlar, fiziki zarar vermeye yönelik olmayan ve daha ziyade psikolojik baskı unsuru oluşturmaya yönelik düşmanlık ifadeleri, bireylerin çalışmasını engellemeye yönelik engelleme davranışları ve fiziki zarar vermeye yönelik açık şiddet davranışlarıdır. Saldırgan davranışların bireyler üzerindeki etkileri Kayseri’de faaliyet gösteren özel ve kamuya ait hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde yapılan bir araştırma ile ortaya konulmuştur. Araştırmada, saldırgan davranışlara maruz kalma ile iş tatmini ve motivasyon düzeyleri arasında ters yönlü, stres ile pozitif yönlü bir korelasyon bulunmuştur. Ayrıca, saldırgan davranışlara maruz kalma ile uyku bozuklukları, nedeni belirsiz kaygılar ve tansiyon sorunları arasında da pozitif yönlü ilişkiler bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Saldırgan davranışlar, örgütsel şiddet, iş tatmini, motivasyon, stres.

Abstract

Aggression in an organization affects both its employees and organization itself. Aggression that is derived from inside or outside of organization appears in three types. One of them is the expressions of hostility that is not intended to do

* Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.

physical harm but to apply psychological impression. Second is the obstructionism just to impede other employees' work. Third one is the overt aggression that is aimed to injure employees. In this article that conducted on nurses in Kayseri, the effects of aggression and violence on employees are shown. It is found that there is a negative correlation between aggression and both job satisfaction and motivation. Besides, there is a positive correlation between aggression and stress, the problems of sleeplessness, anxiety and high or low blood pressure.

Keywords: Aggression, Violence, job satisfaction, motivation, stress.

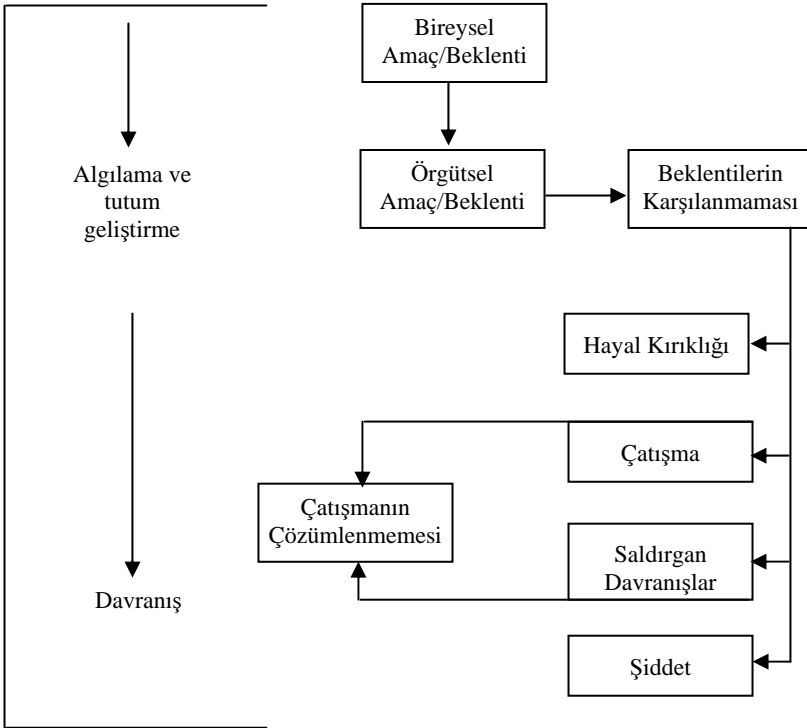
GİRİŞ

Örgütsel yaşam her geçen gün bireyleri daha rekabetçi hale getirmektedir. Uygulanan yeni yönetim teknikleri bireyler arasındaki rekabeti bazı durumlarda artırmaktadır. Artan rekabet, iş başarımı, verimlilik veya etkinlik açısından bireyler arasında örgütsel barışı bozucu yönde etkiler yaratmaktadır. Örgütsel barış bozulunca da bireyler arasında çatışmalar, saldırgan davranışlar başlamaktadır. Belirli düzeylere kadar gerginlikler, çatışmalar veya stres olumlu etkiler yaratırken, bu düzey aşıldıktan sonra bir bütün olarak örgütün de verimliliğini ve etkinliğini azaltmaktadır. Bu tür davranışların bir de bireysel etkileri bulunmaktadır. Bu iki etkiyi birlikte ele almak gerekir. Birey ile örgüt psikolojik bir anlaşma ile birbirlerine bağlıdır. Dolayısıyla, bireyle örgüt arasındaki bu ilişki birbirinden ayrılamaz diğer başka ilişkileri de beraberinde getirmektedir. Saldırgan davranışlara maruz kalan bireylerin örgütte barış içinde yaşaması çok zordur. Elbette tüm işletmeler açısından saldırgan davranışlara maruz kalma ihtimali aynı değildir. Hatta aynı işletmede çalışan bireyler açısından da saldırgan davranışlara maruz kalma açısından farklılıklar bulunabilir. Çünkü, saldırgan davranışlar örgüt içinden olabileceği gibi örgüt dışından da gelebilir. Müşteriler, satıcılar, hastalar, ziyaretçiler, soyguncular, sapıklar birer potansiyel saldırı unsurlarıdır. Son yıllarda örgütlerdeki saldırgan davranışları ve şiddeti içeren araştırmaların sayısı hızla artmaktadır. Bunun da şüphesiz en büyük nedeni, örgütsel barışı tehdit eden faktör sayısının artmasıdır.

ÖRGÜTLERDE SALDIRGAN DAVRANIŞLAR ve ŞİDDET

Örgüt içerisinde pek çok nedenle bireyler sınırlı ve bunun sonucunda da saldırgan hale gelmektedir. Bu durum bazı şartların gerçekleşmesiyle de şiddete dönüşmektedir. İş arkadaşları arasındaki uyumsuzluk, örgütsel politikalar, adaletsizlikler, yazılı veya sözlü kurallar, yöneticilerin çalışanlara davranış şekli, yöneticilerin benimsedikleri yönetim modelleri örgüt içi gerilimi yükseltmektedir. Örgüt dışındaki bireyler de elbette saldırgan davranışlarda etkilidir. Sürekli olarak sorunlu insanlarla çalışan veya pek çok insanla muhatap olan bireylerin saldırgan davranışlar sergilemesi normaldir.

Bazı insanlar kişilik özelliği gereği agresifdir. Çevresel koşullar bireyin bu kişilik özellikleri ile birleştiğinde saldırğan davranışlar ve ardından şiddet davranışları ortaya çıkabilir. Her ne nedenle olursa olsun saldırğan davranışlar ve ardından gelen şiddet davranışları örgütsel ortamı pek çok durumda olumsuz etkiler. Saldırğan davranış ve ardından gelen şiddet davranışları neticede bir “davranış”tır. Yani nedeni olan, hedefe yönelik ve güdümlü insan hareketidir. Ortaya çıkmış veya gözlemlenebilir hareketlerdir. Temelinde algılama bulunan, bu algılamadan hareketle ilgili psikolojik objeye karşı, olumlu ya da olumsuz, geliştirilen bir tutuma dayalı bir davranıştır. Tesadüfen ortaya çıkmış veya refleks sonucu oluşan bir davranış değildir. Saldırğan davranışlar ve şiddeti daha iyi anlamak ve arasındaki farklılıkları görmek açısından aşağıdaki şekil yararlı olacaktır:



Şekil 1. Saldırğan Davranışlar ve Şiddetin Kavramsal Çerçevesi

Kaynak: Timoty Tobin'in “Örgütlerde Şiddetin Belirleyicileri” isimli makalesindeki şekline bazı ilaveler yapılarak tarafımızdan geliştirilmiştir (Tobin, 2001:97).

Saldırgan davranışlar ve şiddetle ilgili literatür incelendiğinde üzerinde uzlaşa sağlanmış bir tanım bulunmadığı görülecektir. Ancak, genel olarak tanımlarda iki ayırım dikkati çekmektedir: Bunlardan birincisi şiddet ve saldırgan davranışları birbirinden ayıran yaklaşımdır ve ikincisi ise, bu iki kavramı birbirinden ayrı görmeyen yaklaşımdır (Barling, 1996: 29-49; Mullen, 1997: 21-32; O'Leary-Kelley ve diğ., 1996: 225-253). Bazı araştırmacılara göre, örgütsel şiddet saldırgan davranışların bir türü olarak görülmektedir. Saldırgan davranışlar, bir bireyin birlikte çalıştığı kişilere zarar verme veya incitme düşüncesi ile giriştiği çabalardır (Baron ve Neuman, 1996:167). Saldırgan davranışların fiziki saldırı şeklindeki türüne şiddet denilmektedir (Neuman ve Baron, 1998:395). Terörist saldırılar, aile içi şiddet, silahlı soygunlar gibi şiddet türleri hariç tutulduğunda şiddet ile saldırgan davranış ayırımı yapma uygulamada ve teoride önemli bir farklılık doğurmamaktadır (Neuman ve Baron, 1998:395). Şiddet konusu incelenirken mesleki şiddet kapsam dışında tutulmalıdır (Mullen, 1997:23). Çünkü, bu tür şiddet, işletmeyi ilgilendiren veya işletmenin uygulamalarından kaynaklanan şiddet değildir. Bunların örgütsel şiddet içerisinde ele alınması örgütsel şiddet kavramını anlamsız hale getirmektedir. Shea da şiddeti, bir çalışana karşı yapılan, düşmanlık hissi ve negatif duygular uyandıran fiziki ya da psikolojik fiiller olarak tanımlamıştır (Shea, 2000:4). Saldırgan davranışlar veya şiddet, örgüt içi kaynaklı ve örgüt üyeleri tarafından maddi veya manevi, sözlü ya da yazılı şekilde ortaya çıkabilir.

Baron (1993) saldırgan davranışların üç şekilde ortaya çıktığını belirtmektedir (Baron, 1993: 56). Bunlardan birincisi, örgüt içinde işbirliğinin kesilmesi, dedikodu ve söylentiler, yoğun ve ısrarlı çekişmeler, kırıcı bir dil kullanma ve psikolojik baskı şeklinde ortaya çıkar. İkincisi, yöneticilerle, iş arkadaşlarıyla yoğun biçimde mücadele halinde olmak, sabotaj, sözlü tehditler, cinsel taciz şeklinde ortaya çıkar. Üçüncüsü ise, fiziki kavgalar, tecavüz, silah kullanma, dövme, ısırma şeklinde ortaya çıkar. Mantell de şiddet davranışlarını üç kısımda incelemiştir. Mantell (1994) şiddeti gizli (gizli mektuplar gibi), açık (gözdağı verme gibi) ve tehlikeli (sabotaj, saldırı gibi) olarak üçlü bir sınıflamaya tabi tutmuştur (Mantell, 1994:35).

Bazı şiddet türlerini, bireylerin antisosyal davranışları ile karıştırmamak gerekir. Antisosyal davranış gösteren bireyler çevrelerinden kopuktur. Antisosyal bireylerin grup çalışmaları dışında kalmayı tercih etmesi, sosyal faaliyetlere katılmaması bireylerin örgütsel yaşamlarını da etkilemektedir (Robinson ve Bennett, 1995:22). Aslında bazı antisosyal davranışlar da örgüte veya örgüt çalışanlarına zarar verebilir veya kırıcı olabilir. Şiddet kavramının içinde iyi niyetli zarar verme veya kırıcı olma yerine zarar vermeye yönelik olarak hareket etme düşüncesi vardır.

ÖRGÜTLERDE SALDIRGAN DAVRANIŞ VE ŞİDDET TÜRLERİ

Örgütsel şiddet çok geniş bir perspektifte değerlendirilmektedir. Hem süreç hem de sonuç olarak şiddet veya saldırgan davranışların örgütlerdeki başlıca türleri şunlardır (Neuman ve Baron, 1998:391-419; Baron, 1993:176; Feldman ve Johnson, 1996:8-86; Hesketh ve diğ., 2002: 311-321; Jackson ve diğ. 2002: 13-21):

1. Düşmanlık İfadeleri: Bu davranış türleri, sözlü veya sembolik bir anlam taşımaktadır. Öldürmeye veya fiziki olarak zarar vermeye yönelik şiddet davranışları değil, duygusal olarak karşı tarafı yıpratmaya yönelik davranışlardır (Kinney, 1993:301). Organizasyonlarda bu tür şiddet davranışlarının görülme sıklığı diğerlerine oranla daha yüksektir (Neuman ve Baron, 1998: 397). Başlıca türleri şunlardır:

- Gözlerini dikerek bakmak (kızgın bakışlar)
- Birinin fikirlerini küçümsemek
- Konuşmaya karşılık vermemek
- Uygunsuz el kol hareketleri yapmak
- Birinin arkasından konuşmak, dedikodu yapmak
- Biri hakkında söylenti çıkarmak
- Biri üzerinde baskı kurmak
- Birinin konuşmasını uygun olmayan bir üslupla kesmek
- Bir kişiyle veya yaptığı işle alay etmek
- Küçümseyici bir şekilde kendini ön plana çıkarmak
- Şirketin üst düzey yöneticilerine insafsızca yanlış bilgiler vermek
- Biri geldiği zaman odayı terk etmek
- Biri ya da birileri hakkında adaletsiz ve olumsuz performans raporu bildirmek
- Küfür etmek
- Sözlü cinsel tacizde bulunmak
- Birini suçlamak, itham altında bırakmak

2. Engelleme Davranışları: Bu tür davranışlar bir bireyin, grubun ya da organizasyonun çalışmasını engellemeye yönelik davranışlardır. Özellikle bireylerin çalışmalarını engellemeye çalışarak hem örgütün hem de bireyin amaçlarına ulaşmasını engellemek bu tür davranışların başında gelir. Gizli olarak yürütülmesi bu davranışların en önemli özelliğidir. Başlıca

engelleme davranışı türleri şunlardır (Neuman ve Baron, 1998: 391-419; Baron, 1993: 176):

- Telefonlara cevap vermemek,
- Başkalarının önemli bazı işlerinin gecikmesine neden olmak
- Birine bir tehlikeyi haber vermemek
- Beklenen yere geç gitmek
- Önemli bir gelişmeyi ya da bir planı başkalarından saklamak
- Birinin işine karışmak veya müdahale etmek
- İşletmenin kaynaklarını lüzumsuz kullanmak
- İhtiyaç duyulan kaynakları veya malzemeleri vermemek
- Kasıtlı olarak iş yavaşlatmak

3. Açık Şiddet Davranışları: Açık şiddet davranışları esas itibariyle “violence” olarak ifade edilen şiddet davranışlarıdır. Açık şiddet davranışları, belirli bir süreçten geçerek ortaya çıkar. Başlıca açık şiddet davranış türleri şunlardır (Neuman ve Baron, 1998:391-419; Feldman ve Johnson, 1996:8-86; Hesketh ve diğ., 2002:311-321; Jackson ve diğ. 2002:13-21):

- Silahlı saldırı
- Fiziki saldırı (itmek, vurmak, ısırma, tükürmek)
- Hırsızlık ya da birinin yaptığı bir işe veya çalışmaya zarar vermek
- Saldırı amaçlı tehdit
- Kendi can güvenliğini tehlikeye atmak
- Firmaya zarar vermek, sabotaj düzenlemek
- Firma eşyalarını çalmak
- Kişilere gelen mesajları, postaları yok etmek
- Fiziki cinsel taciz
- Tecavüz veya tecavüz amaçlı şiddet kullanma

Bu şiddet davranışı türleri incelendiğinde, şiddetin sadece fiziki bir saldırı anlamına gelmediği görülecektir. Psikolojik olarak karşındaki insanı rahatsız edici davranışlar veya konuşmalar da şiddet kapsamına girmektedir. Tüm türlerin içeriğinde karşı tarafa zarar verme amacı bulunmaktadır. Bu amaç, yapılan davranışı saldırgan davranışa dönüştürmektedir.

SALDIRGAN DAVRANIŞLARIN ve ŞİDDETİN NEDENLERİ

Örgütsel şiddet veya saldırgan davranışlar da diğer karmaşık insan davranışları gibi sosyal, durumsal ve kişisel faktörlerden kaynaklanmaktadır.

Bireyleri şiddete zorlayan bazı şartlar, kişilik özellikleri ile birleşince ortaya şiddet davranışı çıkmaktadır. Bazı durumlarda bazı bireyleri sinirlendiren konular, başka bireyler açısından saldırgan davranış nedeni değildir. Dolayısıyla, şiddet davranışlarını tek bir nedene veya belirli kişilik özelliklerine bağlamak yerine durumsal bir davranış türü olarak değerlendirmek gerekir. Şiddetin nedeni olarak üç temel faktör bulunmaktadır:

Sosyal Faktörler

İnsanlara niçin sinirlendiği sorulduğunda genel olarak başkalarının buna neden olduğunu söyler ve şiddet davranışını da bu kişi ya da gruba karşı gerçekleştirir (Harris, 1993:352, Torestad, 1990:356). Bu durum şiddet davranışının sosyal yönü ile ilgilidir. Şiddetin sosyal faktörler kaynaklı nedenlerinden birincisi örgüt içindeki adaletsiz uygulamalardır. Belirli şartlar dahilinde örgüt içindeki adaletsiz uygulamalar veya davranışlar çatışma ve şiddet nedenidir (Hoad, 1993:64-86; Geddes ve Baron, 1997:433-454; Greenberg, 1990:561-568). Neuman ve Baron (1998), yaptıkları bir araştırmada, örgüt içinde adaletsiz uygulamalara maruz kaldığını düşünen çalışanların, daha yüksek bir oranda üstlerine karşı şiddet uyguladıklarını belirlemişlerdir (Neuman ve Baron, 1997:412).

Örgütsel şiddetin ikinci sosyal faktör kaynaklı nedeni, bireyleri hayal kırıklığına uğratan olaylardır. Hayal kırıklığı çeşitli türlerde şiddete neden olmaktadır. Bu konuda pek çok çalışma yapan Spector (1975, 1978, 1997), hayal kırıklığı ile bireyler arası düşmanlık, sabotaj, grev, iş yavaşlatma, hırsızlık ve bireyin kendini grup dışında tutma eğilimi arasında pozitif yönlü bir korelasyon tespit etmiştir (Spector, 1975:635-637, Spector, 1978:815-829, Spector, 1997:1-17). Hayal kırıklığı, öncelikli olarak çatışmalara yol açacaktır. Çatışmaların şiddeti bireylerin olumsuz düşüncelerinin de şiddetini belirleyecektir (Tobin, 2001:96).

Üçüncü faktör artan işgücü çeşitliliğidir. İşgücü son yıllarda gittikçe çeşitlenmektedir. Eğer bu gelişme bir şekilde yönetilemez ise örgütsel yaşamda bu durum yüksek tansiyona neden olmaya devam edecektir. Bunun birinci nedeni, kendine benzer biri ile yani aynı işleri yapan bir başka kişi ile çalışmak bazı insanlar açısından dayanılmazdır (Dryer ve Horowitz, 1997:596). Kişi, benzer işleri yapan diğer kişi ya da kişilerden kurtulmak isteyecektir. Böylece bireyler arası çatışmalar ve yıldırma çalışmaları başlayacaktır. Bunun doğal bir sonucu olarak da çeşitli türlerde şiddet davranışları görülecektir. İkinci nedeni ise, işyeri farklılaştırması bireyler arasındaki farklılıkları belirginleştirir. Yaş, eğitim düzeyi, duygusal zeka gibi. Bu farklılıkların belirginleşmesi, bireyler arasındaki mücadeleyi artırır (Rogers, 1983:27-50; Branscombe ve Wann, 1994:641-657). Bu mücadele, öncelikle

bireyler arasındaki iletişimi bozar, daha sonra da saldırgan davranışlar görülür ve neticede şiddet ortaya çıkar.

Dördüncü faktör, normlara dayalı davranışlar ve kurallara sıkı sıkıya bağlılıktır. Normlar örgütsel şiddetin ortaya çıkmasında önemli bir role sahiptir. Bu konuda Nycosh (NewYork Committee for Occupational Safety and Health) (1995) tarafından yapılan bir araştırmada, araştırmaya katılan işçilerin % 75'i, yöneticilerin de % 41'i ortaya çıkan saldırgan davranışların iş gereği ortaya çıktığını belirtmişlerdir (Nycosh, 1995:56). Yani, saldırgan davranışlar bir örgüt normu haline gelmiş gibi algılanmaktadır. Saldırgan davranışlar sergileyenler, bu davranışların nedeninin işlerine bağlamaktadır. Yine işletme içi politikaların yetersizliği veya şiddeti teşvik edici bir özelliğe sahip olması da şiddet nedeni olarak görülebilir (Whitehorn, 1995:28).

Beşinci sosyal faktör örgüt içi güç mücadeleleridir. Örgüt içerisinde gücün dağıtımı ve uygulaması çatışmalara yol açar (Morgan, 1986:65). Güç kaynaklarına yakın olanlar, gücü elinde bulunduranlar örgüt içindeki çatışmalar için iyi bir neden teşkil eder. Çünkü, güçlü insanlar örgüt içerisinde ayrıcalıklıdır. Yakın olmaya çalışma mücadelesi pek çok çatışmayı beraberinde getirir.

Durumsal Faktörler

Durumsal faktörleri iki alt başlıkta incelemek mümkündür.

Modern Çalışma Koşulları: Sosyal faktörlere dayalı şiddet nedenleri yanında durumsal faktörler nedeniyle de şiddet davranışları başlıyor olabilir. Bireyle örgüt arasındaki sosyal ve psikolojik kontratın geçersiz hale gelmesi, geçici olarak iş yerinin tatil olması veya örgütsel küçülme nedeniyle örgüt-lerde saldırgan davranışlar görülebilir. Çünkü, bu tür durumların örgütlerde belirsizliği, bireysel stresleri (Brockner ve diğ., 1992: 413-425), depresyonları, kini ve düşmanlığı artırdığı araştırmalarla belirlenmiştir (Catalano ve diğ., 1993: 874-879; Catalano ve diğ., 1997: 1440-1447). Durumsal faktör olarak bahsedilebilecek ikinci bir nokta da, gelişen teknolojiye paralel olarak bireylerin performanslarının veya genel olarak çalışmalarının bilgisayarlar aracılığı ile takip edilebilmesidir. Bu uygulamalar çalışanların streslerini artırmaktadır (Aiello ve Shao, 1993: 1011-1016; Irving ve diğ., 1986: 794-801). Stresin artmasının temel nedeni, çalışanların performans verilerinin sürekli olarak göz önünde olması ve sürekli olarak başkalarının performansı ile karşılaştırılıyor olmasıdır. Artan stres örgüt içi gerginlikleri artırabilecektir.

Çevresel Faktörler: Çevresel faktörler bireylerin çalıştıkları ortamla ilgili faktörlerdir. Yüksek ısı ve nem, aşırı soğuk, aydınlatma yetersizliği,

yüksek ses, kalabalık ve solunan havanın kalitesi bireylerin saldırgan davranışlarının nedenidir (Anderson ve diğ., 1996: 368; Cohn ve Rotton, 1997: 1328). Organizasyonlarda genellikle ihmal edilen bu durumlar gizli birer siddet unsurudur.

Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler beş alt başlıkta incelenebilir:

A tipi kişilik: Bazı bireyler diğerlerine oranla daha fazla sınırlanma potansiyeline sahiptir. Bazı insanlar karşılaştıkları can sıkıcı durumlar karşısında güçlü bir şekilde mücadele yeteneğine sahip iken bazı insanlar da açık bir şekilde duygularını veya sınırlarını çeşitli şekillerde ifade ederler. Burada bireylerin kişilik farklılıkları üzerinde durmak gerekir. A tipi kişilik, sabırsızdır, hızlı yürür, iki işi aynı anda yapmaya çalışır, rekabeti sever, başarıyı miktarla ölçer, sürekli hareket eder (Erdoğan, 1996:293), sınırlıdır (Glass, 1977:126) diğerleri ile çalışırken kontrolü eline almak ister (Miller ve diğ., 1985:495). B tipi kişilik ise, sabırlıdır, acelesi yoktur, işi bitirmek için zaman baskısı yoktur, suçluluk duymadan dinlenebilir (Erdoğan, 1996:293). A tipi kişilerin B tipi kişilere oranla daha fazla sınırlı davranış gösterdikleri belirlenmiştir (Holmes ve Will, 1985:723-727).

Kendi kendini kontrol yeteneği: Kendi kendini kontrol edebilen insanlar, diğerleriyle ilişkilerinde daha hassastırlar (Snyder ve Gangestad, 1986:129). Bu yeteneği gelişmemiş olanlar ise diğerleriyle ilişkilerinde hassas değildir ve diğerleri kadar duyarlı değildir. Kendi kendini kontrol edebilme yeteneği yüksek olan bireyler örgütlerde daha uzlaşıcıdır (Baron, 1989:281-296). Bu bakımdan, düşük kontrol yeteneği olan kişiler örgütlerde tansiyonu yükseltir ve stresi artırır. Bunun da doğal sonucu çeşitli türlerdeki şiddettir.

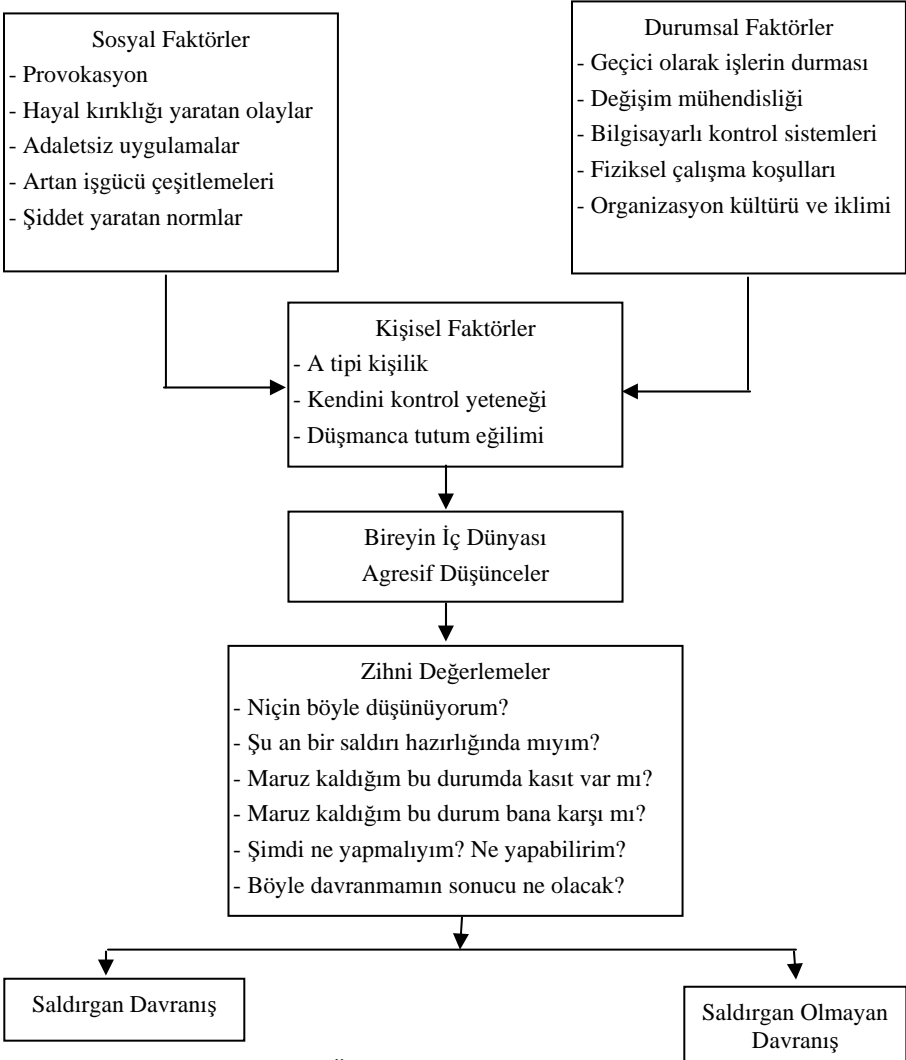
Düşmanca tutum eğilimi: Bazı bireyler, bir başka bireyin hareketlerini düşmanca olarak algılayorsa, ona misilleme yapmaya çalışacaktır. Araştırmalara göre, bazı insanlar, diğerleri tarafından yapılan bazı hareketleri düşmanca davranışlar olarak algılama eğilimindedirler (Dodge ve Coie, 1987: 1146-1158; Dodge ve Newman, 1981:375-379). Bu tür insanların saldırgan davranma eğilimi daha yüksektir.

Uygun olmayan duygular ve agresif düşünceler: Kaynağı ne olursa olsun bireye o gün hakim olan mod (mood) agresif düşünceye neden olabilir (Anderson ve Anderson, 1996:740-756). Bu durum bireyin kişiliği ile de ilgilidir. Bireyin kişiliği bireyi saldırgan davranışlara hazır hale getirebilir.

Zihni değerlendirmeler: Bazı saldırgan davranışların nedeni aslında içinde bulunulan durumla ilgili değildir. Daha önce yaşananlar bireyleri etkiler. Bu tür durumlarda bireyler genellikle olayları yanlış değerlendirirler.

Aslında görünürdeki olayın arkasında başka olayların etkisi vardır. Ters durumlar da mümkündür. Yani, aslında sınırlanması gereken bir durumda, bireyler yine başka olayların etkisiyle durumu bir sorundan ziyade bir durum olarak algırlar. Her iki durumda da birey davranışları zihni bir değerlendirilmenin sonucu ortaya çıkar. Daha önce yaşanan olumsuzluklar, bireyin saldırgan davranışını ortaya çıkarabilir. Bu karmaşık süreç, hem potansiyel hem de açık bir şiddet nedenidir.

Örgütsel şiddet davranışının nedenleri bir şekil ile gösterilebilir.



Şekil 2. Örgütsel Şiddetin Teorik Modeli

Kaynak: (Neuman ve Baron, 1998:401).

SALDIRGAN DAVRANIŞLARIN ve ŞİDDETİN ÖRGÜTSEL SONUÇLARI

Saldırgan davranışlar ve bunun sonucunda ortaya çıkan şiddet, örgüt içi barışı bozan bir unsurdur. Bireylerin birbirleriyle konuşmaması, biri geldiği zaman ötekinin çıkması, psikolojik baskı kurma, taciz edici sözler, aşağılama, bağırma, dövme gibi şiddet davranışları örgütün ve bireyin dengesini bozar. Cinsel taciz ise olayın başka bir boyutudur. Çalışanların özellikle de bayan çalışanların tacize uğraması aynı işyerini paylaşan kişiler açısından oldukça sıkıntılı bir ortam yaratacaktır. Bir bayan, işyerinde uğradığı fiziksel veya sözlü cinsel tacizi toplumsal kültür özellikleri nedeniyle rahatlıkla ifade edemeyecektir. Böyle bir durum bireylerin performanslarını olumsuz etkileyecektir. Herhangi bir şekilde şiddet içeren davranışlar örgütlerde fiziki kayıplara da neden olabilir. Makinaların sabote edilmesi, bazı malzemelerin parçalanması gibi. Böylece, şiddet içeren davranışların birbiriyle ilgili üç farklı sonucu olduğu ifade edilebilir:

Psikolojik Sonuçları: Yapılan araştırmalarda örgütsel şiddet türlerinin ölüme, stres artışına, verimlilik düşüşlerine (Braverman, 1993:11), iş kayıplarına (Kedjidjian, 1993:148-152) yol açtığı belirlenmiştir. Hall (1996), bireylerin bazı özelliklerinin örgütün bazı özellikleri ile birleştiğinde çeşitli davranış varyasyonlarının ortaya çıkabileceğini belirtmektedir (Hall, 1996: 32). Örgütlerde çalışan bireylerin kendi kültürel özellikleri ve amaçları ile örgütün kültürü ve amaçları bir araya geldiğinde her iki taraf açısından da uygun bir ortam oluşturulmalıdır. Bireysel amaçlarla örgütsel amaçlar örtüştüğünde, iş tatmininin arttığı (Miller, 1980:498), çalışmanın anlamlı hale geldiği (Hall, 1996:78), işten ayrılmaların azaldığı, verimliliğin ve performansın arttığı (Caplan, 1987:103-140) belirlenmiştir. Bireysel amaçlarla örgütsel amaçların bir arada gerçekleştirilmeye çalışılması örgütsel şiddet üzerinde de elbette etkili olacaktır. Şiddet davranışlarının örgüt içindeki diğer psikolojik etkileri ise şunlardır (Storey ve Swan, 2003:4-10):

- Psikosomatik rahatsızlıklar: Psikolojik olarak başlayan rahatsızlıkların fizyolojik rahatsızlık haline dönüşmesine psikosomatik rahatsızlıklar denir. Bireyler sürekli baskı, tehdit, stres ve taciz altında çalışırlarsa bazı fiziksel rahatsızlıklara maruz kalacaklardır. Kalp krizi, migren, ülser gibi.
- Anksiyete: Anksiyete; nedeni bilinmeyen, içten gelen, belirsiz, korku, kaygı, sıkıntı, kötü bir şey olacakmış endişesi ile yaşanan bir bunaltı duygusudur. Yaşamı tehdit eden ya da tehdit şeklinde algılanan bir çeşit alarm duygusudur. İçten ya da dıştan gelen tehlikeler ya da tehlike beklentilerine karşı yaşanan bir tepkidir. Çok

hafif gerginlik ve tedirginlikten panik derecesine varan değişik yoğunluklarda olabilir (Özpoyraz, 2002:2).

- Depresyon: Depresyon, belirtileri hafif, orta ve şiddetli yaşana-bilen, etkili biçimde tedavi edilebilen, tedavi edilmediğinde kimi vakalarda intiharla sonuçlanabilen yaygın ve ciddi bir ruhsal rahat-sızlıktır.
- Uyku bozuklukları: Şiddet davranışı ve buna bağlı olarak ortaya çıkan psikolojik durumlar bireylerde uyku bozukluklarına yol açar.
- İntihar: Depresif duygulardan ve büyük hayal kırıklığı gibi durum-larda ortaya çıkar.

Fiziksel Sonuçları: Şiddet davranışları örgütlerde hem bireylere hem de makine, malzeme, araç ve gereçlere zarar verebilir. Sabotaj içerikli şiddet davranışları olarak ifade edilen (Ambrose ve diğ., 2002: 948) bu davranışlarda üretim hattı, demirbaş olarak kullanılan eşyalar, çalışanların şahsi eşyaları veya araçları zarar görebilir. Şiddetin biraz daha arttığı durumlarda bireyler zarar görebilir ölümle sonuçlanan durumlar da ortaya çıkabilir.

Örgütsel sonuçları: Şiddet davranışlarının görüldüğü işletmelerde personel devir hızı yüksek olacaktır. Bu nedenle, örgütte iş kazaları artacak ve yeni gelenlere işi öğretme nedeniyle maliyetler yüksek olacaktır. Yapılan planlarda ve kontrol yöntemlerinde sorunlar yaşanacaktır. Gergin bir ortamda yapılan planların ve alınan kararların kalitesi bozulacaktır. Üretilen hizmet veya ürünün kalitesinde kişilere bağlı düşüklükler ve müşteri tatmin düzeyinde azalışlar görülecektir. Önemli bir başka sonuç ise kalifiye elemanların kaybedilme tehlikesidir (Ryan ve Poster, 1991:23-25).

SALDIRGAN DAVRANIŞLARI ve ŞİDDETİ UYGULAYANLAR

Örgütlerde saldırgan davranışları veya şiddeti uygulayanlar genel olarak üç alt kategoride incelenebilir.

Örgüt çalışanları: Örgütte çalışanlar kendileri arasında şiddet uygula-yabilirler. Yukarıda bahsedilen nedenlerle, aralarında çatışma bulunan, mücadele halinde bulunan bireyler saldırgan davranışlar gösterirler. Örgüt-lerde astlarla üstler, astlarla astlar ve üstlerle üstler arasında saldırgan davranışlar görülür. Fiziki olarak ortaya çıkabileceği gibi düşmanlık ifadeleri şeklinde de görülebilir. Örgüt çalışanları daha ziyade örgüt içi nedenlerle saldırgan davranışlar sergilerler.

Örgütle bağlantılı kişiler: Örgütün müşterileri, üyeleri, üyelerin yakınları gibi örgütle birinci ya da ikinci derecede ilgili kişilerdir. Bunlar da çeşitli türlerde saldırğan davranışlar gösterebilirler veya şiddet uygulayabilirler. Bu insanların saldırğan davranış göstermesinin nedenleri genel olarak, zamanında teslim edilmeyen ürünler, hizmet kalitesinin düşük olması, yapılması gereken bir işin yapılmaması veya geciktirilmesi, verilen sözlere uyulmaması, görevin ihmal edilmesi, görev başında bulunmama, cevap vermeme, ilgilenmemedir.

Örgütle ilgisi olmayan ve tanınmayan kişiler: Herhangi bir kuruma tesadüfen girmiş ya da saldırı amaçlı girmiş kişilerdir. Hırsızlık yapmak üzere girenler, gösteri yapmak üzere bir araya gelenler, akli dengesi bozuk kişiler, sapık düşünceye sahip insanlar, teröristler bu guruba girer. Bu gruptakilerin amacı kurum veya kuruluşu saldırı düzenlemektir. Bu tür saldırğan davranışlarda saldırğanlar, kendi ihtiyaçlarını karşılamayı veya tepkisel olarak örgüt çalışma düzenini bozmayı hedeflerler.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın temel amacı, örgütlerdeki saldırğan davranış türlerinin görülme sıklığını ve bunların bireyler üzerindeki etkilerini belirlemektir. Bu amaca ulaşırken, saldırğan davranışların bireyler üzerinde yaratabileceği ve literatürde bahsedilen bazı etkiler belirlenmeye çalışılacaktır.

ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırma Kayseri’de faaliyet gösteren Üniversite Hastaneleri, SSK Hastanesi, Devlet Hastanesi ve özel hastanelerde (toplam üç özel hastane) çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Literatürde de geçtiği gibi hemşireler, saldırğan davranışlara uğrama ihtimali en yüksek grupların başında gelmektedir (Jackson ve diğ., 2002:13-21; Dalphond ve diğ., 2000: 210-215; Rippon, 2000: 452-460; Farrell, 1999: 532-541; Taylor ve diğ., 1999: 974-983). Bu bakımdan, araştırma sadece hemşireler üzerinde yürütülmüştür.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Kayseri’de faaliyet gösteren ve “hastane” niteliği arz eden tüm özel ve kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerdir. Tıp merkezleri, poliklinikler veya diğer sağlık kuruluşlarında çalışan hemşireler kapsam dışı tutulmuştur. Evrende 1070 hemşire bulunmaktadır (ilçeler dahil). Araştırma, evrende bulunan herkesle gerçekleştirilmek istenmiştir.

Ancak, yıllık izinde olanlar, yoğun bakım ünitelerindeki zaman sıkıntısı nedeniyle araştırmaya katılamayanlar, cevaplamak istemeyenler gibi nedenlerle toplam olarak 574 hemşireye ulaşılmıştır. Örneklem, evrenin % 51.1'ini teşkil etmektedir.

Verilerin Toplanması

Araştırmada veriler geliştirilen bir soru formu aracılığı ile elde edilmiştir. Soru formu temel olarak 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya katılanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde saldırgan davranışların sıklıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Burada, “her zaman, genellikle, arada sırada, nadiren ve hiç karşılaşmadım” seçeneklerinden oluşan 5’li bir ölçek kullanılmıştır. Bu bölümdeki toplam soru sayısı 26’dır. Saldırgan davranışlar önermeler şeklinde sorulmuştur. Üçüncü bölümde saldırgan davranışların kaynağını belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Seçenek olarak,

- Hastalar
- Hasta yakınları veya ziyaretçileri
- Doktorlar
- Çalışma arkadaşları
- Yöneticiler
- Tanımadığım kişiler
- Diğer kişiler sunulmuştur.

Soru formunun dördüncü bölümünde ise bireysel etkileri belirlemeye yönelik sorular yer almıştır. İş tatmini “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” kullanılarak belirlenmiştir. Stres ölçümü Turnage ve Spielberger tarafından geliştirilen Job Stress Survey (JSS) ölçeği kullanılarak ölçülmüştür (Turnage ve Spielberger, 1991:165-176). Motivasyon düzeyleri tarafımızdan geliştirilen sorularla belirlenmiştir.

Verilerin toplanmasına, öncelikle Başhekimlerle görüşmeler yapılarak ve gerekli izinler alınarak başlanmıştır. Tüm başhekimler konuya sıcak bakmışlar ve araştırma yapılmasını büyük bir memnuniyetle kabul etmişlerdir. Bazı hastanelerde Başhemşirelikler, bazılarında ise Kalite Konseyleri aracılığı ile hemşirelere ulaşılmıştır. Hemşirelerin önemli bir bölümü araştırmayı büyük bir titizlikle cevaplandırmışlardır. Ancak, araştırmanın konusunu anlamayan veya yanlış anlayan hemşireler soru formlarını uygun olmayan notlar yazarak iade etmişlerdir. Soru formları hemşirelere dağıtılmış ve aynı gün içinde geri alınmıştır. Hemşireler müsait zamanlarında doldurmuşlar ve birim sorumlu hemşiresine bırakmışlardır. Hiç iade edilmeyen

soru formu sayısı 30'dur. Uygun olamayan notlar yazarak iade gelen soru formu sayısı da 6'dır. Böylece, toplam olarak 574 net cevaplandırılmış soru formu dikkate alınmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi

Veriler SPSS paket programında değerlendirilmiştir. Değerlendirmede, frekans tabloları, gerektiği durumlarda korelasyon analizleri ve Anova Testleri uygulanmıştır. Ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbach Alfa katsayısı yardımı ile değerlendirilmiştir.

Ölçeklerin Güvenilirlikleri

Soru formunda kullanılan ölçeklerin Cronbach Alfa değerleri şunlardır:

Saldırgan davranışların sıklığını belirleme ölçeği	0.889
İş Tatmini ölçeği	0.885
Motivasyon ölçeği	0.921
Stres Ölçeği	0.789

Görüldüğü üzere, araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin güvenilirlik değerleri kabul edilebilir düzeydedir.

BULGULAR

Demografik Bulgular

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Yaş Dağılımları

Yaş Aralığı	f	%
19-25	146	25.4
26-40	398	69.3
41-55	30	5.3
Toplam	574	100

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Meslekteki Çalışma Süreleri

Meslekteki Çalışma Süresi	f	%
0-1 yıl	42	7.3
1-10 yıl	318	55.4
11-20 yıl	176	30.7
21 yıl ve üstü	38	6.6
Toplam	574	100

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Medeni Durumları

Medeni Durum	f	%
Evli	373	64.9
Bekar	180	31.6
Boşanmış	21	3.5
Toplam	574	100

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Kurumlarındaki Çalışma Süreleri

Kurumdaki Çalışma Süresi	f	%
0-1 yıl	42	7.3
1-10 yıl	310	54.0
11-20 yıl	170	29.6
21 yıl ve üstü	32	5.6
Cevapsız	20	3.5
Toplam	574	100

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Çalıştıkları Birim

Çalışılan Birim	f	%
Ameliyathane	45	7.8
Yoğun Bakım	38	6.6
Acil	46	8.0
Psikiyatri	8	1.4
Çocuk	66	11.5
Dahiliye	28	4.9
Hariciye	42	7.3
Göz	12	2.2
Kadın Hast. ve Doğum	30	5.2
Laboratuvar	30	5.2
Diğer	229	39.9
Toplam	574	100

Araştırma yapılan kitlenin tamamı bayandır. Çünkü, araştırma sadece hemşirelerle yürütülmüştür. % 69.3'ü 26-40 yaş arasındadır. Araştırma örnekleminin yaş ortalaması 29 dur. Ortalama meslekteki görev süresi,

9.7 yıldır. Araştırmaya katılan hemşirelerin % 64.9'u evlidir. İlgili hastane-deki çalışma sürelerinin ortalaması ise 7.6 yıldır. Hemşirelerin görev yerle-rinin dağılımı ise çeşitlilik göstermektedir.

Saldırğan Davranışa Maruz Kalıp Kalmama İle İlgili Bulgular

Tablo 6. Saldırğan Davranışa Maruz Kalma Durumu

Durum	f	%
Herhangi bir tür saldırğan veya şiddet davranışına maruz kalanlar	514	89.5
Hiçbir şekilde maruz kalmayanlar	60	10.5
Toplam	574	100

Tabloda görüldüğü üzere, hastanelerde çalışan hemşirelerin % 89.5'i sıklığı ve türü değişmekle birlikte saldırğan veya şiddet davranışına maruz kalmıştır. % 10.5'i ise hiçbir surette bu tür davranışlarla karşılaşmadıklarını belirtmiştir.

Saldırğanlık ve Şiddet Davranışlarının Karşılaşılma Sıklıklarına İlişkin Bulgular

Saldırğanlık türü olarak 3 başlık altında 26 tür bulunmaktadır. Sunu-lan seçenekler ise;

1. Her zaman
2. Genellikle
3. Arada sırada
4. Nadiren
5. Hiçbir zaman şeklinde sıralanmıştır.

Saldırğanlık türlerinin hemşirelere karşı uygulanma sıklığı sırasıyla şu şekildedir:

Tablo 7. Saldırganlık Türlerinin Görülme Sıklığı Ortalamaları

Saldırganlık Türü	Ortalama Değer	Standart Sapma
Kızgın bakışlar	3.58	1.25
Konuşmalara karşılık verilmemesi, muhatap alınmama	4.03	1.07
Yapılan işe birilerinin uygunsuz biçimde karışması, müdahale etmesi	4.08	1.10
Uygunsuz el kol hareketleri	4.12	1.09
Hakkında dedikodu yapılma	4.17	0.91
Baskı kurma	4.18	1.08
Fikirlerin küçümsenmesi	4.24	1.07
Küfür edilme	4.32	0.92
Suçlama, itham altında bırakma	4.38	0.85
Bazı tehlikeler hakkında bilgi verilmeme	4.38	0.98
Beklenen işlerin kasıtlı olarak yavaş yapılması	4.38	0.99
Hakkında üst düzey yöneticilere kasıtlı olarak yanlış bilgi aktarılma	4.43	0.88
Tehdit edilme	4.54	0.76
Fiziki saldırı (itme, vurma, ısırma vb)	4.67	0.69
Hakkında söylentiler çıkarılma	4.68	0.66
Bazı önemli bilgileri gizleme	4.69	0.65
Sözlü cinsel tacizde bulunulma	4.70	0.66
Küçümsenme, önemsenmeme	4.71	0.66
Kasıtlı olarak malzemeleri vermeme	4.77	0.65
Alay edilme	4.84	0.51
Girildiğinde birilerinin odayı terk etmesi	4.87	0.49
Telefonlara cevap verilmeme	4.88	0.41
Bulunulan yere birilerinin kasıtlı olarak geç gelmesi veya hiç gelmemesi	4.88	0.44
Silahlı saldırı	4.91	0.42
Fiziki cinsel taciz	4.94	0.26
Mesajların veya bilgilerin yok edilmesi	4.95	0.28

Türsel bir ayırım yapıldığında ise saldırgan davranışların görülme sıklıkları şu şekildedir:

Tablo 8. Saldırganlık Türleri İtibariyle Sınıflandırma

Saldırganlık Türü	Ortalama Değer	Standart Sapma
Düşmanlık İfadeleri	4.34	0.58
Engelleme Davranışları	4.51	0.62
Açık Şiddet Davranışları	4.77	0.44

Tablodan da anlaşıldığı üzere, en sık rastlanan saldırgan davranış türleri düşmanlık ifadeleri olarak nitelendirilen ifadelerdir. En az görülen saldırgan davranış türü ise açık saldırgan davranışlardır. Kurumsal baskılar bu tür davranışların ortaya çıkarılmasını engellemektedir. Düşmanlık ifadelerini ifade ediliş şekli diğerlerine göre daha kolaydır ve riski daha azdır. Düşmanlık ifadelerinin önemli bir kısmı fiziki bir özellik taşımadığından hem ispatı zordur hem de cezası tanımlanmamıştır. Örgütlerde açık şiddet davranışlarının cezaları daha kesindir.

Saldırgan Davranışların Kaynağına İlişkin Bulgular

Araştırmada hemşirelere yönelik saldırgan davranışların kaynağı 6 grupta ele alınmıştır. Bunlar, hastalar, hasta yakınları, doktorlar, çalışma arkadaşları, yöneticiler ve tanınmayan veya diğer kişilerdir. Saldırgan davranışa maruz kaldığını ifade eden ve bu soruyu cevaplandıran hemşirelerin verdikleri cevaplara göre yapılan analizde saldırgan davranışların kaynakları aşağıdaki tabloda ayrıntılı biçimde görülmektedir:

Tablo 9. Saldırgan Davranışların Kaynağı

Saldırgan Davranışın Kaynağı	f	%
Hasta yakınları veya ziyaretçileri	134	40.1
Yöneticiler	72	21.6
Doktorlar	46	13.8
Hastalar	36	10.8
Çalışma arkadaşları	24	7.2
Tanınmayan birileri veya diğer	22	3.8
Toplam	334	100

Saldırgan davranışların en önemli kaynağı % 40.1 ile hasta yakınları veya hastaları ziyarete gelen ziyaretçilerdir. Ziyaretçilerin hasta ile görüşme sırasında yaşanan sorunlar, bilinçsiz hasta ziyaretleri, uygun olmayan zamanlarda ziyaret isteği veya hastalarına gereken ilginin gösterilmediği yolundaki şikayetler gibi nedenlerle hemşireler saldırgan davranışlara maruz kalmaktadır. İkinci önemli kaynak ise yöneticilerdir. Gerek özel sektörde gerekse kamu sektöründeki hastanelerde yöneticiler hala çalışanlar açısından bir baskı unsuru olarak değerlendirilmektedir. Üçüncü kaynak ise doktorlardır. Sürekli birlikte çalışan doktorlarla hemşireler arasında da zaman zaman sorunlar yaşanmaktadır. Doktorlar hemşirelere karşı çeşitli türlerde saldırgan davranışlar sergilemektedir.

Hemşirelerin İş Tatmini, Stres ve Motivasyonları İle İlgili Bulgular

Araştırmada hemşirelerin iş tatmin düzeyleri, stres ve motivasyonları da belirlenmiştir. Bu faktörlerle saldırgan davranışlar arasındaki ilişkiler inceleneceği için bu tespitler yapılmıştır. Ölçeklerde 1, çok düşük düzey iş tatmini, çok yüksek bir stres düzeyi ve çok düşük düzey motivasyonu ifade etmektedir. 5 ise tam tersi durumları ifade etmektedir.

Tablo 10. İş Tatmini, Stres ve Motivasyon Düzeyleri

İş Tatmini, Stres ve Motivasyon Düzeyleri	Ortalama	Standart Sapma
İş tatmini	2.86	0.90
Stres düzeyi	2.53	1.06
Motivasyon	3.28	0.87

Hemşireler ortalamanın altında bir iş tatmini ile ve çok stresli bir ortamda çalışmaktadırlar. Motivasyon düzeyleri ise diğerlerine oranla daha iyi durumdadır.

Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular

Bireylerin maruz kaldıkları saldırgan davranışlarla iş tatminleri arasındaki ilişki korelasyon analizi ile tespit edilmiştir. Aşağıdaki tabloda da görüldüğü üzere r değeri -0.474 bulunmuştur. Bu durumda, saldırgan davranışlara maruz kalma ile iş tatmini arasında ters yönlü orta kuvvette bir ilişki vardır. Hemşirelerin, saldırgan davranışlara maruz kaldıkça, iş tatminleri azalmaktadır.

Tablo 11. Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma-İş Tatmini İlişisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi

	Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma (r)
İş Tatmini	-0.474^{***}

*** $p < 0.001$ (Pearson, iki uçlu test)

Saldırılan Davranışlara Maruz Kalma İle Stres Düzeyi Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular

Stres düzeyi ile saldırılan davranışlara maruz kalma arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini belirlemek üzere yapılan Pearson korelasyon analizinde r değeri 0.328 bulunmuştur. Bu sonuç, saldırılan davranışlar arttıkça bireyin stres düzeyinin de arttığını göstermektedir. İlişki pozitif yönlü ve orta şiddette bir ilişkidir.

Tablo 12. Saldırılan Davranışlara Maruz Kalma-Stres İlişisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi

	Saldırılan Davranışlara Maruz Kalma (r)
Stres Düzeyi	0.328***

***p< 0.001 (Pearson, iki uçlu test)

Saldırılan Davranışlara Maruz Kalma İle Motivasyon Düzeyi Arasındaki İlişkiye İlişkin Bulgular

Motivasyon düzeyinin saldırılan davranışlarla ilgisi yine Pearson korelasyon analizi ile araştırılmıştır. Analiz sonucunda r değeri -0.280 bulunmuştur. Bu durumda, saldırılan davranışlara maruz kalan hemşirelerin motivasyonları azalmaktadır. İlişki orta şiddette bir ilişkidir ve ters yönlüdür.

Tablo 13. Saldırılan Davranışlara Maruz Kalma-Motivasyon Düzeyi İlişisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi

	Saldırılan Davranışlara Maruz Kalma (r)
Motivasyon Düzeyi	-0.280***

***p< 0.001 (Pearson, iki uçlu test)

Saldırılan Davranışlara Maruz Kalma İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkilere İlişkin Bulgular

Saldırılan davranışlara maruz kalma ile bireylerin demografik özellikleri arasındaki ilişkileri belirlemek için yapılan korelasyon analizlerinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

Tablo 14. Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma-Demografik Özellikler İlişkisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi

	Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma (r)
Yaş	0.150***
Meslekteki Çalışma Süresi	0.147***
Kurumdaki Çalışma Süresi	0.079

***p< 0.001 (Pearson, iki uçlu test)

Saldırgan davranışlara maruz kalma ile yaş, meslekteki çalışma süresi, medeni durum ve görev yeri arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Yaş arttıkça saldırgan davranışlara maruz kalmada da bir artış olmaktadır. Aynı durum meslekteki çalışma süresi için de geçerlidir. Meslekteki çalışma süresi arttıkça hemşirelerin saldırgan davranışlara maruz kalma oranı artmaktadır. Ancak, ilişkinin çok kuvvetli olmadığı bilinmelidir. Kurumdaki çalışma süresi ile saldırgan davranışlara maruz kalma arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Diğer iki demografik özellikle saldırgan davranışlar arasındaki ilişkiyi belirlemek için de tek yönlü Anova testi yapılmıştır. Elde edilen sonuçla şu şekildedir:

Tablo 15. Medeni Durum ve Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi Sonucu

Medeni Durum	Ortalama	Standart Sapma	F	Önem Derecesi
Evli	4.49	0.46		
Bekar	4.39	0.58		
Boşanmış	4.32	0.86		
			2.592	0.076

Bu sonuca göre 0.10 anlamlılık düzeyinde ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Kukla değişken kullanmak suretiyle yapılan korelasyon analizinde ise, yani evli ya da bekar olma durumuna göre yapılan analizde elde edilen sonuç aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 16. Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma-Medeni Durum İlişkisini Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi

	Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma (r)
Medeni Durum	-0.016

Medeni durum ile saldırgan davranışlara maruz kalma arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Buradan saldırgan davranışı gerçekleştiren kişinin karşısındaki bireyin evli olup olmadığına bakmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Görev yerleri itibariyle saldırgan davranışlara maruz kalma ortalamaları aşağıdaki tabloda verilmiştir:

Tablo 17. Görev Yerleri İtibariyle Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma Ortalamaları

Görev Yeri	Ortalama
Psikiyatri	3.60
Yoğun Bakım	4.12
Acil	4.20
Çocuk	4.30
Kadın Hastahkları ve Doğum	4.39
Laboratuvar	4.42
Dahiliye	4.46
Hariciye	4.48
Ameliyathane	4.50
Diğer	4.52
Göz	4.74

Tabloda da görüldüğü üzere saldırgan davranışlara en fazla maruz kalan servis hemşireleri psikiyatri hemşireleridir. Daha sonra sırasıyla yoğun bakım ve acil servis hemşireleri gelmektedir. Psikiyatri servisi sorunlu hastaların en çok geldiği servistir. Yoğun bakım ve acilin de benzer özellikleri vardır. Her iki bölüm de hem hızlılık hem de hatasızlık gerektirmektedir. Gelen hastaların yakınlarının veya ziyaretçilerinin hasta ile irtibatı en az bu bölümlerdedir. Bu bakımdan, hemşirelerle önemli derecede sorunlar yaşanmaktadır.

Diğer Bireysel Etkilerine İlişkin Bulgular

Araştırmada hemşirelere motivasyon, iş tatmini ve stres dışında bireysel etkileri belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Bu sorularda hemşirelerin uyku bozukluğu sorunu olup olmadığı, nedensiz kaygılar taşıyıp taşımadıkları ve tansiyon problemi olup olmadığı sorulmuştur. Saldırgan davranışlara maruz kalma ile bu etkiler arasında anlamlı ilişkiler bulunup bulunmadığı da tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonuçları aşağıda gösterilmiştir:

Tablo 18. Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma İle Bazı Psikolojik Sorunlar Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Korelasyon Analizi

	Saldıran Davranışlara Maruz Kalma (r)
Uyku Bozukluğu Sorunu	0.213***
Nedeni Belirsiz Kaygılar	0.292***
Tansiyon Sorunu	0.238***

***p< 0.001 (Pearson, iki uçlu test)

Uyku bozukluğu yaşadığını belirten hemşirelerin daha çok saldırgan davranışlara maruz kaldığı yukarıdaki bulgulardan anlaşılmaktadır. Korelasyon analizi sonucunda r değeri 0.213 bulunmuştur. İlişki orta şiddette ve pozitif yönlüdür. Saldırgan davranışlara maruz kaldıkça uyku bozukluğu sorunu artmaktadır. İkinci sonuç, saldırgan davranışlara maruz kalma arttıkça nedeni belirsiz kaygılar ortaya çıkmaktadır. Yapılan analizde kaygılı hemşirelerin saldırgan davranışlara daha çok maruz kaldığı belirlenmiştir. Korelasyon analizinde r değeri 0.292 bulunmuştur. İlişki orta şiddette ve pozitif yönlüdür. Üçüncü ve son tespit ise, tansiyon ile saldırgan davranışlara maruz kalma arasındaki ilişkidir. Yapılan korelasyon analizinde r değeri 0.238 bulunmuştur. Pozitif yönlü ve orta şiddette bir ilişki bulunmaktadır. Tansiyon problemi olanların daha fazla saldırgan davranışlara maruz kaldığı anlaşılmıştır.

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Saldırgan davranışlar örgütsel yaşamın vazgeçilmezleri arasındadır. Bireyler ve örgüt açısından incelendiğinde pek çok olumsuzluğu da beraberinde getirdiği görülmektedir. Saldırgan davranışlar ve ardından ortaya çıkan şiddet temel olarak üç temel bölümde incelenmektedir. Birinci bölümde düşmanlık ifadeleri olarak literatüre giren, küfür, sözlü cinsel taciz,

olumsuz göz teması, baskı ve tehdit gibi davranışlardır. İkinci bölümde engelleme davranışları bulunmaktadır. Telefonlara cevap vermemek, iş yavaşlatmak, işletme kaynaklarını gereksiz kullanmak gibi. Üçüncü bölümde ise, açık şiddet davranışları görülmektedir. Fiziksel cinsel taciz, sabotaj, silahlı saldırı ve hırsızlık gibi. Hangi tür olursa olsun bu tür davranışlar örgütsel barışı tehdit eden davranışlardır.

Bu çalışmada uygulama alanı olarak hastaneler seçilmiştir. Kayseri’de faaliyet gösteren özel sektöre ve kamuya ait hastanelerde tam zamanlı olarak çalışan hemşireler üzerinde bu araştırma gerçekleştirilmiştir. Hemşireler literatürde de belirtildiği üzere saldırgan davranışlara maruz kalma ihtimali yüksek meslek grubuna mensup bireylerdir. Toplam olarak 574 hemşire ile yapılan araştırma sonuçları saldırgan davranışlarla ilgili geniş bir bilgi sunmuştur.

Araştırmada hemşirelerin en çok maruz kaldığı saldırgan davranış türleri düşmanlık ifadeleri olarak adlandırılan türlerdir. Ayrıca, araştırmada en çok kızgın bakış, muhatap almama, yapılan işe kasıtlı olarak karışma, uygun olmayan el kol hareketleri gibi saldırgan davranış türlerinin yaygın olduğu belirlenmiştir. Silahlı saldırı, fiziki cinsel taciz ve mesajların veya bilgilerin kasıtlı olarak yok edilmesi gibi saldırgan davranışların ise en az gerçekleştiği saptanmıştır.

Hemşirelere yönelik saldırı en çok hasta yakınları ve ziyaretçileri tarafından yapılmaktadır. Yöneticiler ikinci sırada ve doktorlar üçüncü sırada bulunmaktadır. Hastalar tedavi amaçlı geldikleri için hemşirelerle aralarındaki diyalog diğerlerine oranla daha olumlu geçmektedir.

Araştırmada hemşirelerin iş tatmin düzeyi ortalama 3 olmak kaydıyla, 2.86, stres düzeyi 2.53 ve motivasyon düzeyi 3.28 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, hemşirelerin iş tatmin düzeyleri düşüktür. Bunun saldırgan davranışlarla ilgisi incelendiğinde, ters yönlü ve orta şiddette bir ilişkiyle karşılaşılmaktadır. ($r=-0.474$, $p<0.001$). Yani, saldırgan davranışlara maruz kalanların iş tatminleri düşmektedir. Genel olarak iş tatmininin ortalamanın altında olması örgütler açısından bir sorundur. Stres düzeyi ise yine ortalamanın altındadır. Yapılan korelasyon analizinde saldırgan davranışlarla hemşirelerin stres düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. İlişki pozitif yönlüdür ve orta şiddettedir. ($r=0.328$, $p<0.001$). Saldırgan davranışlar arttıkça stres de artmaktadır. Hemşirelerin motivasyonu ortalamanın biraz üstündedir. Bunun saldırgan davranışa maruz kalma ile ilişkisine yönelik yapılan korelasyon analizinde yine ters yönlü ve orta şiddette bir ilişki belirlenmiştir ($r=-0.280$, $p<0.001$). Bireyler saldırgan davranışlara maruz kaldıkça motivasyonları azalmaktadır. İş tatmini ve motivasyonun düşmesi, stres düzeyinin yükselmesi pek çok bireysel ve örgütsel sorunu da beraberinde getirecektir. Bireysel ve örgütsel verimlilik düşebilecektir.

Hemşirelerin demografik özellikleri ile saldırgan davranışlara maruz kalmaları arasındaki ilişkiler de bu çalışmada incelenmiştir. Buna göre, hemşirelerin yaşları ($r=0.150$, $p<0,001$) ve meslekteki çalışma süreleri ($r=0.147$, $p<0.001$) ile saldırgan davranışlara maruz kalmaları arasında düşük şiddette ve pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Medeni durum itibarıyla bir ilişki saptanamamıştır. İlerleyen yaşlardaki hemşirelerin saldırıya uğrama durumu artmaktadır. Benzer şekilde, kurumda uzun yıllar çalışan kişilerin saldırıya uğrama durumu daha yüksektir. Bu sonucun nedeni, genç hemşirelerin, idealist düşünceleri veya görevin gereklerini tam olarak yerine getirme istekleri ile açıklanabilir.

En yüksek saldırı psikiyatri, yoğun bakım ve acil serviste yaşanmaktadır. Bu bölümlerin özellikleri incelendiğinde, psikiyatrinin zaten anlaşılabilir bir özelliğe sahip olduğu görülecektir. Psikolojik tedaviye, öneriye ihtiyacı olanların geldiği bu bölümdeki hastaları veya hasta yakınlarının daha fazla saldırgan davranış sergilemeleri normaldir.

Araştırmada iş tatmini, stres ve motivasyon dışında üç bireysel etki de incelenmiştir. Bunlardan ilki uyku bozukluğu ile ilgilidir. Uyku bozukluğu yaşadığını ifade edenlerin daha yüksek oranda saldırgan davranışlara maruz kaldığı belirlenmiştir ($r=0.213$, $p<0.001$). Nedeni belirsiz kaygılar yaşadığını ifade edenlerin de daha yüksek oranda saldırıya uğradığı görülmüştür ($r=0.292$, $p<0.001$). Son olarak, tansiyon sorunu olanların daha yüksek oranda saldırgan davranışlara maruz kaldığı saptanmıştır ($r=0.238$, $p<0.001$).

Bu çalışmada hemşirelerin % 89.5'i herhangi bir tür saldırgan davranışa maruz kaldığını belirtmiştir. Bunların bir kısmı her tür organizasyonda karşılaşılabilecek türden davranışlardır. Ancak, hemşirelerin gergin bir ortamda çalıştıkları, hasta yakınları, yöneticiler, doktorlar ve hastalar tarafından saldırgan davranışlara maruz kaldıkları anlaşılmaktadır. Dolayısıyla da, iş tatminleri, motivasyonları düşüktür. Stres düzeyleri yüksektir. Hastane yönetimlerinin çeşitli rahatlatıcı önlemler almaları kaçınılmazdır.

Bütün bu bulgular, saldırgan davranışlara maruz kalanların örgütlerde bazı sorunlar yaşadığını ortaya çıkarmıştır. Bu sorunlar sadece bireysel değildir, birey nedeniyle örgütü de ilgilendiren sorunlardır. Artan saldırgan davranışlar iş tatminini azaltacaktır ve motivasyonu düşürecektir. Düşen motivasyon bireylerin verimlilik ve etkinliğini düşürecektir. İşletme içinde bireyler arasında gerginlikler artacak ve neticede şiddete dönüşen davranışlar ortaya çıkacaktır. Örgütlerde saldırıları ve şiddeti azaltacak tedbirler alınmalıdır. Bu tedbirlerden bazıları şunlar olabilir:

1. Personel seçim sürecinde kişilik testleri yapılmalı ve işe alınacak kişilerin kişilik tipleri belirlenmelidir, saldırgan özellikli kişiler uygun alanlarda istihdam edilmelidir.

2. Örgüt içinde özellikle dışarıdan gelecek saldırılara karşı güvenlik önlemleri artırılmalıdır.
3. Örgüt içinde bireyler arasındaki saldırılara karşı etkin politikalar geliştirilmelidir ve saldırgan davranışlar caydırıcı hale getirilmelidir.
4. Eğitim ve sosyal etkinliklerle örgüt iklimi olumlu bir havaya getirilmeli ve çeşitli gerginlikler büyümeden ve şiddete dönüşmeden azaltılmalıdır.
5. Örgüt içinde saldırgan özellikli personel tespit edilerek, pasif görevlere getirme, tecrit etme, işten çıkarma, eğitime, tedavi etme gibi yöntemlerle diğer personelle ilişkisi minimum düzeye indirilmeli ya da ilişkileri düzeltilmeye çalışılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Aiello, J. R. ve Shao, Y. (1993). "Electronic performance monitoring and stress: The role of feedback and goal setting", In M. J. Smith and G. Salvendy (Eds.), *Human-computer interaction: Applications and case studies*, Amsterdam: Elsevier Science:1011-1016
- Ambrose, M.L, Seabright, M.A. ve Schminke, M. (2002). "Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89:947-965.
- Anderson, C.A. ve Anderson, K.B. (1996). "Violent crime rate studies in philosophical context: A destructive testing approach to heat and southern culture of violence effects", *Journal of Personality and Social Psychology*, 70:740-756.
- Anderson, C.A., Anderson, K.B. ve Dueser, W.E. (1996). "Examining an affective aggression framework: Weapon and temperature effects on aggressive thoughts, affect and attitudes", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22:366-376.
- Barling, J. (1996). "The Prediction, experience and consequences of workplace violence", Vanden Bos and E. Q. Bulatoa (eds), *Workplace Violence: 29-49*.
- Baron, R. (1989). "Personality and organizational conflict: effects of the Type A behavior pattern and self-monitoring", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 44:281-296.
- Baron, R.A ve Neuman J.H. (1996). "Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes", *Aggressive Behavior*, 22:161-173.
- Baron, S. (1993). *Violence in the workplace: prevention and management guide for business*, Pathfinder, Ventura. Pub.
- Branscombe, N. ve Wann, D. (1994). "Collective self-esteem consequences of out-group derogation when a valued social identity is on trial", *European Journal of Social Psychology*, 24:641-657

- Braverman, M. (1993). Violence: "The newest worry on the job", *New York Times*, Dec. 12:11.
- Brockner, J., Gover, S., Reed, T. ve DeWitt, R. L. (1992). "Layoffs, job insecurity, and survivor's work effort: Evidence of an inverted U relationship", *Academy of Management Journal*, 35:413-425.
- Caplan, R.D. (1987). "Person-environment fit in organizations: Theories, facts and values", *Occupational and Organizational Effectiveness* (ed. S.J. Zaccaro), Westport, CT., Greenwood Pub.:103-140.
- Catalano, R., Dooley, D., Novaco, R., Wilson, G. ve Hough, R. (1993). "Using ECA survey data to examine the effects of job layoffs on violent behavior", *Hospital and Community Psychiatry*, 44: 874 – 879.
- Catalano, R., Novaco, R.W. ve McConnell, W. (1997). "A model of the net effect of job loss on violence", *Journal of Personality and Social Psychology*, 72:1440-1447.
- Cohn, E. G. ve Rotton, J. (1997). "Assault as a function of time and temperature: A moderator-variable time-series analysis", *Journal of Personality and Social Psychology*, 72:1322-1334.
- Dalphon, D., Gessner, M., Giblin, E., Hijazzi, K. ve Love, C. (2000). "Violence against emergency nurses", *Journal of Emergency Nursing*, 26(2):210-215.
- Dodge, K. A. ve Coie, J. D. (1987). "Social information-processing factors in reactive and proactive aggression in children's peer groups", *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(6):1146-1158.
- Dodge, K. A. ve Newman, J. P. (1981). "Biased decision-making processes in aggressive boys", *Journal of Abnormal Psychology*, 90(4):375-379.
- Dryer, D.C. ve Horowitz, L.M. (1997). "When do opposites attract? Interpersonal complementarity versus similarity", *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(3):592-603.
- Erdogan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: Avcıol Basım-Yayın.
- Farrell, G. (1999). "Aggression in clinical settings: Nurses' views-a follow up study", *Journal of Advanced Nursing*, 29(3):532-541.
- Feldman, T. and Johnson P. (1996). "Workplace Violence: A New Form of Lethal Aggression," in *Lethal Violence 2000*, edited by Harold Hall, Kamuela, Hawaii: Pacific Institute for the Study of Conflict and Aggression.
- Geddes, D. ve Baron, R. A. (1997). "Workplace aggression as a consequence of negative performance feedback", *Management Communications Quarterly*, 10: 433-454.
- Glass, D. C. (1977). *Behavior patterns, stress, and coronary disease*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Greenberg, J. (1990). "Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cut", *Journal of Applied Psychology*, 75: 561-568.

- Hall, G.C.N. (1996). *Theory-based assessment, treatment, and prevention of sexual aggression*, New York: Oxford University Press.
- Harris, J. A. (1993). "Personalities of students in three faculties: *Perception and accuracy*", *Personality and Individual Differences*, 15:351-352.
- Hesketh, K.L., Duncan, S.M., Estabrooks, C.A., Reimer, M.A., Giovanetti, P., Hyndman, K. ve Acorn, S. (2003). *Health Policy*, 63:311-321.
- Hoad, C. (1993). "Violence at work: perspectives from research among 20 British employees", *Security Journal*, 4(2): 64-86.
- Holmes, D. S., ve Will, M. J. (1985). "Expression of interpersonal aggression by angered and non-angered persons with Type A and Type B behavior patterns", *Journal of Personality and Social Psychology*, 40:723-727.
- Irving, R.H, Higgins C.A. ve Safayeni F.R. (1986). "Computerized performance monitoring systems: Use and abuse", *Communications of the ACM*, 29(8):794-801.
- Jackson, D., Clare, J. ve Mannix, J. (2002). "Who would want to be a nurse? Violence in the workplace-a factor in recruitment and retention", *Journal of Nursing Management*, 10(1):13-21.
- Kedjijian, C.B. (1993). "Violence at Work: Is any place safe?", *Safety and Health*, 10:148-152.
- Kinney, J. (1996). "The dynamics of threat management", in Vandenbos and Bulatao (eds.), *Violence on the job: identifying risks and developing solutions*, American Psychological Association, Washington DC, USA: 299-313.
- Mantell, M. R. (1994). *Ticking bombs: Defusing violence in the workplace*. Burr Ridge, IL: Irwin Professional Publishing.
- Miller, J. (1980). "Individual and Occupational Determinants of Job Satisfaction," *Work and Occupations*, 8:337-66.
- Miller, S.M., Lack, E.R. ve Asroff, S. (1985). "Preference for control and the coronary-prone behavior pattern: 'I'd Rather Do It Myself'", *Journal of Personality and Social Psychology*, 49:492-499.
- Morgan, G. (1986). *Images of Organization*, Sage Publications.
- Mullen, E.A. (1997). "Workplace Violence: Cause for concern or the construction of a new category of fear" *The Journal of Industrial Relations*, 39:21-32.
- Neuman, J. H. ve Baron, R. A. (1997). "Aggression in the workplace", In R. Giacalone and J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage.:37-67.
- Neuman, J. H. ve Baron, R. A. (1998). "Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets", *Journal of Management*, 24:391-419.
- NYCOSH (New York Committee for Occupational Safety and Health). (1995). *Violence in the Workplace: The New York State Experience*.

- O’Larry-Kelley, A.M., Griffin, R.W. ve Glew, D.J. (1996). “Organizaiton-motivated aggression: A research framework”, *Academy of Management Review*, 21:225-253.
- Özpoynaz, Nurgül. (2002). Psikiyatri Ders Notları, Çukurova Üniversitesi Top Fakültesi.
- Rippon, T. (2000). “Aggression and violence in health care professionals”, *Journal of Advanced Nursing*, 31(2):452-460.
- Robinson, S. L. ve Bennett, R. J. (1995). “The Past, Present and Future of Workplace Deviance Research”, in J. Greenberg’s (ed), *Organizational Behavior: The State of the Science*, 2nd edition:1-59.
- Rogers, R. W. (1983). Race variables in aggression. In *Aggression: Theoretical and Empirical Reviews*, Vol. 2, Geen, R. G. and Donnerstein, E. I. (eds), Academic Press, San Diego, CA.:27–50.
- Ryan, J. ve Poster, E. (1991). “When a patient hits you: A post-assault program that puts nurses first”, *The Canadian Nurse*, 87 (8):23-25.
- Shea, T. H. (2000). "Workplace Violence: Turning Down the Heat," *Workplace Violence Prevention Reporter* 6.
- Snyder, M. ve Gangestad, S. W. (1986). “On the nature of self-monitoring: matters of assessment, matters of validity”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51:125-139
- Spector, P. E. (1975). “Relationships of organizational frustration with reported behavioral reactions of employees”, *Journal of Applied Psychology*, 60:635-637.
- Spector, P. E. (1978). “Organizational frustration: A model and review of the literature. *Personnel Psychology*”, 31:815-829.
- Spector, P. E. (1997). The role of frustration in antisocial behavior. In R. A. Giacalone, & J. Greenberg (Eds.). *Antisocial behavior in organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage.:1-17
- Spielberger, C. D. ve Reheiser, E. C. (1994). Job stress in university, corporate, and military personnel. *International Journal of Stress Management*. 1(1): 19-31
- Storey, L. ve Swan, T. (2003). *Dealing with conflict in the workplace: A Survey (Banking and Finance Sector)*, Lawrance Training Service Publishing.
- Taylor, S., White, B. ve Muncer, S. “Nurses’ cognitive structural models of work based stress”, *Journal of Advanced Nursing*, 29(4):974-983.
- Tobin, T. J. (2001) “Organisational determinants of violence in the workplace”, *Aggression and Violent Behaviour*, 6:91-102.
- Torestad, B. (1990). “What is anger provoking: A psychophysical study of perceived causes of anger”, *Aggressive Behavior*, 16: 353-359.
- Whitehorn, D. (1995). *Creating an aggression free environment: A guidebook for healthcare organizations in developing an organizational response to aggression*. Halifax: Author.