

KIVANÇ UZUN

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ SAĞ. BİL. ENST.

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İSTANBUL-2018



**T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

**SOSYAL HİZMET UZMANLARININ MOBBİNG (İŞ YERİNDE
PSİKOLOJİK ŞİDDET) ALGISI VE TÜKENMİŞLİK İLE
İLİŞKİSİNİN ARAŞTIRILMASI: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ**

KIVANÇ UZUN

**DANIŞMAN
DR.ÖĞR.ÜYESİ TANER ARTAN**

**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
SOSYAL HİZMET PROGRAMI**

İSTANBUL-2018

TEZ ONAYI

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans Programı Yüksek Lisans öğrencisi Kıvanç UZUN tarafından, Dr.Öğr.Üyesi Taner ARTAN'ın danışmanlığında hazırlanan "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik İle İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" başlıklı tez aşağıdaki jüri üyeleri tarafından 28/05/2018 tarihinde yapılan Tez Savunma Sınavında başarılı bulunmuş ve Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı

Doç.Dr. Reyhan SAYDAM
İstanbul Üniversitesi, Sağ. Bil. Fak.
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Jüri-Danışman

Dr.Öğr.Üyesi Taner ARTAN
İstanbul Üniversitesi, Sağ. Bil. Fak.
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Jüri

Dr.Öğr.Üyesi Emel YEŞİLKAYALI
Sebahattin Zaim Üniversitesi, Sağ. Bil. Fak.
Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.

Kıvanç UZUN



İTHAF

Anneme, babama ve eşime ithaf ediyorum.

TEŞEKKÜR

Bu tezi yazarken beni motive eden ve yapıcı yaklaşımıyla nihayete erdirmeme yardımcı olan tez danışmanım Dr.Öğr.Üyesi Taner ARTAN'a teşekkür ediyorum. Çalışmanın hayat bulmasını sağlayan ve desteklerini esirgemeyen sosyal hizmet uzmanları ile manevi destekleri için değerli arkadaşlarım Mustafa, Barış ve Ali hocalarıma teşekkür ediyorum. Eğitim hayatım boyunca bana güvenip arkamda duran sevgili anneme, benim için yaptıklarından ötürü minnettarım. Tez yazma sürecinin en stresli günlerinde dahi yanımda olan ve bana moral aşılayan çok kıymetli eşim Buket UZUN'a ne kadar teşekkür etsem azdır.



İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	iii
BEYAN.....	iv
İTHAF.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
ÖZET	xiii
ABSTRACT.....	xiv
1. GİRİŞ VE AMAÇ.....	1
1.1. Araştırmanın Amacı.....	2
1.2. Araştırmanın Önemi.....	2
1.3. Araştırmanın Varsayımları.....	2
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları	2
2. GENEL BİLGİLER	4
2.1. Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet)	4
2.1.1. Mobbing Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	4
2.1.2. Mobbingin Türleri.....	6
2.1.3. Mobbing Süreci ve Mobbing Davranışları.....	7
2.1.3.1. Mobbing Süreci	7
2.1.3.2. Mobbing Davranışları	7
2.1.3.3. Aiello, Deitinge, Nardella ve Bonafede Mobbing Modeli.....	9
2.1.4. Mobbingin Nedenleri	10
2.1.4.1. Saldırgandan (Mobbingci/Fail/Mobber) Kaynaklanan Nedenler.....	10
2.1.4.2. Mağdurdan Kaynaklanan Nedenler.....	11
2.1.4.3. Örgütsel Nedenler	13
2.1.4.4. Sosyal ve Kültürel Nedenler	14
2.1.5. Mobbingin Sonuçları.....	15
2.1.5.1. Mobbingin Saldırgan (Mobbingci/Fail/Mobber) Açısından Sonuçları.....	15
2.1.5.2. Mobbingin Mağdur Açısından Sonuçları.....	15
2.1.5.3. Mobbingin Örgüt Açısından Sonuçları	17

2.1.6. Mobbing İle İlgili Hukuki Durum.....	17
2.1.7. Mobbing İle Mücadele	20
2.1.7.1. Mobbing İle Bireysel Mücadele.....	20
2.1.7.2. Mobbing İle Örgütsel Mücadele	21
2.1.7.3. Mobbing İle Toplumsal Mücadele	22
2.2. Tükenmişlik	22
2.2.1. Tükenmişliğe Dair Tanımlamalar	22
2.2.2. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli ve Boyutları	23
2.2.3. Pines ve Aronson'un Tükenmişlik Modeli	25
2.2.4. Edelwich ve Brodsky'nin Tükenmişlik Modeli ve Tükenmişliğin Aşamalı Yapısı	25
2.2.5. Tükenmişliğin Belirtileri.....	26
2.2.6. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	27
2.2.7. Tükenmişliğin Sonuçları	29
2.2.8. Tükenmişlikle Başa Çıkma	30
2.3. Tükenmişlik ve Mobbing İlişkisi	31
2.4. İlgili Araştırmalar.....	33
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	36
3.1. Araştırma Yöntemi ve Modeli	36
3.2. Evren ve Örneklem	36
3.3. Veri Toplama Araçları	37
3.3.1. Bireyleri Tanıtıcı Genel Bilgi Formu.....	37
3.3.2. Mobbing Ölçeği	38
3.3.3. Tükenmişlik Ölçeği.....	40
3.4. Veri Toplama Yöntemi ve İzin	42
3.5. Verilerin Analizi	42
3.6. Araştırma Örneğine İlişkin Demografik Bilgiler	43
4. BULGULAR.....	45
4.1. Betimleyici İstatistikler	45
4.2. Hipotezlerin Sınanması	45
4.3. Fark Analizleri	52
5. TARTIŞMA	73
Sonuçlar	81

Öneriler	82
KAYNAKLAR	85
FORMLAR	96
ETİK KURUL KARARI	101
İZİN YAZILARI.....	102
ÖZGEÇMİŞ	138



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2-1. Mobbingin Fiziksel, Psikolojik ve Ekonomik Sonuçları	16
Tablo 2-2. Tükenmişlikle Mücadelede Alınabilecek Önlemler.....	31
Tablo 3-1. Mobbing Ölçeği'nin Faktör Yapısı ve Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı	39
Tablo 3-2. Tükenmişlik Ölçeği'nin Faktör Yapısı ve Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı	41
Tablo 3-3. Normallik Test Sonuçları	43
Tablo 3-4. Araştırma Örneklemine İlişkin Betimleyici İstatistik Tablosu	43
Tablo 4-1. Araştırma Ölçeklerinin Betimleyici İstatistik Tablosu	45
Tablo 4-2. Pearson Korelasyon Analizi Tablosu	45
Tablo 4-3. Mobbingin Fiziksel Tükenme Üzerine Etkisine İlişkin Aşamalı Regresyon Analizi Sonucu.....	47
Tablo 4-4. Mobbingin Duygusal Tükenme Üzerine Etkisine İlişkin Aşamalı Regresyon Analizi Sonucu.....	49
Tablo 4-5. Mobbingin Zihinsel Tükenme Üzerine Etkisine İlişkin Aşamalı Regresyon Analizi Sonucu.....	50
Tablo 4-6. Mobbingin Toplam Tükenmişlik Üzerine Etkisine İlişkin Aşamalı Regresyon Analizi Sonucu.....	51
Tablo 4-7. Mobbing Ölçeğinin Yaş Gruplarına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu.....	52
Tablo 4-8. Tükenmişlik Ölçeğinin Yaş Gruplarına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu.....	53
Tablo 4-9. Mobbing Ölçeğinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu..	54
Tablo 4-10. Tükenmişlik Ölçeğinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu	55
Tablo 4-11. Mobbing Ölçeğinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu.....	55
Tablo 4-12. Tükenmişlik Ölçeğinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu.....	56
Tablo 4-13. Mobbing Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu.....	56

Tablo 4-14. Tükenmişlik Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu.....	57
Tablo 4-15. Mobbing Ölçeğinin Gelir Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu.....	58
Tablo 4-16. Tükenmişlik Ölçeğinin Gelir Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu	59
Tablo 4-17. Mobbing Ölçeğinin Görev Yapılan Kuruma Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu	61
Tablo 4-18. Tükenmişlik Ölçeğinin Görev Yapılan Kuruma Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu.....	62
Tablo 4-19. Mobbing Ölçeğinin Sosyal Hizmet Uzmanı Olarak Kıdem Yılına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu.....	63
Tablo 4-20. Tükenmişlik Ölçeğinin Sosyal Hizmet Uzmanı Olarak Kıdem Yılına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu.....	64
Tablo 4-21. Mobbing Ölçeğinin Mevcut Kurumdaki Kıdem Yılına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu.....	66
Tablo 4-22. Tükenmişlik Ölçeğinin Mevcut Kurumdaki Kıdem Yılına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu.....	67
Tablo 4-23. Mobbing Ölçeğinin Çalışma Statüsüne Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu.....	69
Tablo 4-24. Tükenmişlik Ölçeğinin Çalışma Statüsüne Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu.....	70
Tablo 4-25. Mobbing Ölçeğinin Çalışma Şekline Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu.....	71
Tablo 4-26. Tükenmişlik Ölçeğinin Çalışma Şekline Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu.....	72

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3-1. Araştırmanın Modeli	36
--------------------------------------	----



ÖZET

Uzun, K. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik İle İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet ABD. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Bu araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing (iş yerinde psikolojik şiddet) düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılması amacıyla yapılmıştır. Araştırma kesitsel tiptedir ve nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ile İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü'ne bağlı birimlerde çalışan 150 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin elde edilmesi amacıyla üç bölümden oluşan Veri Toplama Formu kullanılmıştır. Formun birinci bölümünde Bireyleri Tanıtıcı Genel Bilgiler, ikinci bölümünde “Mobbing Ölçeği” ve üçüncü bölümünde “Tükenmişlik Ölçeği” ne yer verilmiştir. Araştırma verilerinin analizinde SPSS 23.00 kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre, sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing düzeyinin, fiziksel, duygusal, zihinsel tükenmeyi ve tükenmişliği istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Ayrıca, görev yapılan kurum ile tükenmişlik ve mobbing toplam puanlarında farklılaşma bulunmazken; fiziksel tükenme, özel yaşama müdahale ve işe bağlılık alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. Bu bulgulardan yola çıkılarak sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldıkları mobbing ve tükenmişlikle ilgili bireysel ve örgütsel önlemler hakkında önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sosyal hizmet, Sosyal hizmet uzmanı, Mobbing, Tükenmişlik.

ABSTRACT

Uzun, K. (2018). The Research of the Social Workers' Mobbing Perceptions (Psychological Violence at Work) and Burnout: The Example of Istanbul. Istanbul University, Institute of Health Science, Social Work. Master Thesis. Istanbul.

This research aims to study the relationship between mobbing (psychological violence at work) and burnout, which social workers perceive. The research is cross-sectional and quantitative research method is used. The sample of the research consists of 150 social workers working in the departments of Istanbul Provincial Directorate of Family and Social Policies and Istanbul Provincial Health Directorate. Data Collection Form consisting of three parts was used to obtain research data. In the first part of the form, General Information of Individuals, "Mobbing Scale" in the second part and "Burnout Scale" in the third part are given. SPSS 23.00 was used in the analysis of the research data. According to research findings, the level of mobbing perceived by social workers was found to be statistically significant and positive in terms of physical, emotional, mental exhaustion and burnout. In addition, while there is no difference in the total scores of burnout and mobbing with the institution in charge; physical depletion, intervention in private life, and commitment to work were found statistically significant. From these findings, suggestions have been made about individual and organizational measures related to mobbing and burnout that social workers are exposed to.

Key Words: Social work, Social worker, Mobbing, Burnout.

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Toplumun dezavantajlı gruplarına farklı çalışma alanlarında hizmet sunan sosyal hizmet uzmanları, görev yaptıkları kurum veya kuruluşlarda birçok zorlukla karşılaşabilmektedir. Karşılaşılan zorluklar, sunulan hizmetin etkin ve verimli olmasını zorlaştırma potansiyeline sahiptir. Mobbing (iş yerinde psikolojik şiddet) ve tükenmişlik olguları da sosyal hizmet uzmanlarının iş hayatında karşılaştıkları zorluklar arasında yer almaktadır (Işıkhan, 2011; Laleoğlu ve Özmete, 2013)

Sosyal hizmet mesleği, müracaatçılar ile ilişkilerin yoğun olması, değerlendirme kriterlerinin görece belirsiz olması, mesleki rol çatışmalarının fazlaca yaşanması ve hizmet sunumunda kullanılan kaynakların yetersiz olması nedeniyle; sosyal hizmet uzmanlarının mobbing ve tükenmişlikle karşı karşıya gelme riskini bünyesinde barındıran bir meslektir (Söderfeldt, Söderfeldt ve Warg, 1995; Işıkhan, 2011). Sosyal hizmet uzmanları, tükenmişlik yaşama riski yüksek bir meslek grubu olarak kabul edilmektedir (Padyab, Richter, Nygren ve Ghazinour, 2013).

Bir işyeri sorunsalı olan mobbing olgusu, çalışanların motivasyonunu, verimliliğini, sağlığını ve işten alınan tatmini olumsuz etkileyen bir faktördür (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Özmete ve Laleoğlu, 2013: 24). Mobbing, “iş yaşamında bir ya da daha fazla kişiye yönelik sistematik olan düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla psikolojik terör” şeklinde tanımlanmaktadır (Leymann, 1996: 165).

Tükenmişlik kavramı, “başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu” olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974: 159). Yapılan çalışmalar, mesleği icabı insanlarla çok fazla etkileşim içinde olan çalışanlarda tükenmişlikle sıkça karşılaşıldığını ortaya koymuştur (Basım ve Şeşen, 2005; Işıkhan, 2011). Bununla beraber, literatürde mobbing davranışlarına maruz kalmanın, çalışanları tükenmişliğe iten faktörlerden olduğuna yer veren araştırmalar bulunduğu görülmektedir. (Özbucak ve Ofluoğlu, 2017; Alkan, Yıldız ve Bakır, 2011; Aydan ve Kaya, 2015; Çam, 2010; Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011; Gül, İnce ve Özcan, 2011; Kowal ve Gurba, 2016; Kulakçı, Ayyıldız, Veren, Kalıncı ve Topan, 2015; Mete, Ünal, Akyüz ve Kılıç, 2015; Mimaroglu Bucuklar, 2009; Okçu ve Çetin, 2017; Osmanoglu Taştan, 2015; Sá ve Fleming, 2008; Şimşek, Emhan, Demirtaş ve Topuz, 2015; Taş, Boz Semerci ve Ergeneli, 2017; Türkan ve Kılıç, 2017; Varhama ve Björkqvist, 2004).

1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının demografik özellikleri ile mobbing ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin de araştırılması hedeflenmektedir.

1.2. Araştırmanın Önemi

Mobbing ve tükenmişlik olguları hem bireysel hem örgütsel hem de toplumsal açıdan sorunlar yaratması nedeniyle dikkatle değerlendirilmesi gereken bir konudur (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Sosyal hizmet uzmanları insanlarla yüz yüze ve yardım ilişkisi içinde çalışmaktadırlar. Yapılan araştırmalar mobbing ve tükenmişliğin insanlarla yüz yüze faaliyet gösteren meslekleri icra eden personellerin verimliliğini, etkililiğini ve sunulan kamu hizmetlerinin kalitesini olumsuz etkilediğini göstermiştir (Işıkhan, 2011; 2017). Bu açıdan mobbing ve tükenmişlik olgularının arasındaki ilişkinin araştırılması önem arz etmektedir. Literatürde sosyal hizmet uzmanları üzerine, mobbing ve tükenmişlik konuları ile ilgili ayrı ayrı yapılmış araştırmalar bulunmaktadır. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing, ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine yapılan çalışmaların sayıca az olması bu araştırmanın önemini arttırmaktadır. Bununla birlikte, disipline özgü bilgilerin yokluğunda, diğer mesleklerle yapılan araştırmalardan elde edilen verilere dayanmak; nedenler ve uygun müdahaleler hakkında test edilmemiş varsayımlara yol açabilir (Van Heugten, 2010).

1.3. Araştırmanın Varsayımları

1. Ölçme araçlarının istenen özelliği ölçme yeterliliğinde olduğu ve örneklemin evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.
2. Araştırmaya katılan tüm bireylerin, ölçeklerde sorulan soruları ve yöneltilen ifadeleri, samimi ve gerçek durumlarını yansıtacak şekilde yanıtladıkları varsayılmaktadır.

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Araştırma İstanbul ili sınırları içerisinde İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kurum/kuruluşları ile İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü ve

bağlı kurum/kuruluşlarında görev yapan 150 sosyal hizmet uzmanının görüşleri ile sınırlıdır.

2. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular mobbing leği ve tükenmişlik leğinin ölçtüğü nitelikler ile sınırlandırılmıştır.



2. GENEL BİLGİLER

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın amaç ve kapsamı doğrultusunda, tükenmişlik ve mobbing (iş yerinde psikolojik şiddet) kavramları hakkında kuramsal bilgilere yer verilecektir.

2.1. Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet)

Bu kısımda, çalışma yaşamında önemli bir sorunsal olarak karşılaşılan mobbing ile ilgili kuramsal bilgiye yer verilmiştir. Bu yapılırken mobbing kavramının tarihsel gelişimi ve kavramın tanımlanışı ile birlikte çalışmada kullanılan mobbing ölçeğinin de geliştiricileri olan Aiello, Deitinge, Nardella ve Bonafede'nin mobbing modeline değinilmiştir. Sonrasında mobbingin türleri, aşamalı yapısı, sebepleri, sonuçları, mobbing süreci ve davranışları, örgütler ve kişiler açısından önemi düşünülerek mobbingle ilgili hukuki durum ve mobbingle mücadele konuları üzerinde durulmuştur.

2.1.1. Mobbing Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Mobbing literatürüne bakıldığında, “mobbing” kavramının ilk defa 19. yüzyılda bazı biyologlarca yapılan çalışmalarda, yuvalarını korumak amacıyla saldırganın etrafında uçan kuşların davranışlarını açıklamak için kullanıldığı görülüyor (Leymann, 1996: 167).

Konrad Lorenz isimli sosyal psikolog tarafından ise mobbing kavramı, küçük hayvan gruplarının daha güçlü ve yalnız bir hayvana, bir arada hücum ederek hayvanı uzaklaştırması (tepki göstermeleri) ve hatta öldürmesi olayını açıklamak için kullanılmıştır (Leymann, 1996: 167).

Peter Paul Heinemann (1972), Lorenz ile aynı terimi; okuldaki çocukların kendi aralarındaki etkileşimlerini gözlemlediğinde, mobbing kavramını bu durum üzerinden insan ilişkilerine adapte etmiştir. Burada mobbing kavramı çocukların kendi aralarında grup kurarak bir başka çocuğa karşı olumsuz tavır içine girmelerini ve “mağdur” olan çocuğa zarar verme davranışlarını ifade etmek için kullanılmıştır (Akt. Leymann, 1996: 167).

1970'li yılların sonlarında ise Brodsky tarafından yapılan araştırmalar mobbing literatürüne katkıda bulunmuştur. Brodsky, 1976 yılında iş ortamında mobbing hakkındaki “The Harrassed Worker (Taciz Edilmiş Çalışan)”ı yazmıştır. Brodsky,

mobbing kavramını “bir bireyin bir başkasını yıpratmak, engel olmak ya da eziyet etmek için sürekli ve tekrar eden davranışlarda bulunması” biçiminde ifade etmiştir. Mobbing davranışlarının diğer insanlar üzerinde baskı kuracağını, onları sindireceğini yani rahatsızlık vereceğini kaleme almıştır (Brodsky, 1976: 30).

Alman asıllı İsveçli çalışma psikoloğu Heinz Leymann, (çocuklar arasındaki durumu iş yaşamına uyarlayarak) mobbing kavramını başka bir boyuta taşımıştır (Leymann, 1996a: 167). Leymann ve Gustausson’un 1983 yılında “İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık” konusu üzerine yapılan seminerde sunulan raporları ile birlikte mobbing kavramı bilimsel olarak ele alınmaya başlanmıştır (Leymann, 1996a: 165). Leymann, mobbingi “iş yaşamında bir ya da daha fazla kişiye yönelik sistematik olan düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla psikolojik terör” şeklinde tanımlamaktadır (Leymann, 1996a: 165).

Literatürde “mobbing” ve “bullying” kavramlarının zaman zaman birbiri yerine kullanıldığı görülmekle beraber bullying (özellikle ABD’de) kavramının fiziksel şiddet eylemlerini (genellikle okullarda ve öğrenciler arasında) karşılması açısından bu çalışmada mobbing kavramı kullanılmıştır (Akgeyik, Güngör Delen ve Uşen, 2013: 11; Erdoğan, 2009).

“Mobbing” kelimesinin kökenine bakıldığında Latince “Mobile Vulgos” sözcüğünden geldiği görülmektedir (Eser, 2009:1). Bu haliyle, “kararsız kalabalık”, “şiddet yanlısı topluluk” gibi anlamları bulunmaktadır (Gökçe, 2008:6). İngilizce bir sözcük olan “mobbing” sözcüğünün kökü “mob” fiilidir ve “ortalıkta toplanmak”, “topluca saldırmak” gibi anlamlara gelmektedir (Davenport, Schwartz ve Elliot, 2003:3). Mobbing kelimesi (Oxford Advance Learner’s Dictionary, 1999) ise “psikolojik baskı”, “psikolojik şiddet”, “kuşatma”, “taciz”, “rahatsız etme” veya “sıkıntı verme” kavramlarına karşılık gelir (Çetin ve Kurt, 2014: 112).

Türkçede mobbing kavramının karşılığı olarak, “duygusal taciz”, “psikolojik terör”, “iş yerinde psikolojik şiddet”, “psikolojik saldırı”, “iş yerinde zorbalık” ve “çalışanları işyerinde yıldırmaya yönelik tüm faaliyetler” gibi kavramsallaştırmalar kullanılmaktadır (Pelit ve Kılıç, 2012).

Mobbing kavramı birçok dilde çeviri yapılmaksızın kullanılmaktadır ve bunun nedeni olarak kavramın birebir karşılığının bulunmasındaki zorluk olduğu işaret edilmektedir (Çobanoğlu, 2005: 19).

Türk Dil Kurumu (2012), mobbing sözcüğünün dilimizdeki karşılığını “bezdiri” olarak belirlemiştir ve “iş yerlerinde, okullarda, vb. topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme” şeklinde açıklamıştır.

Mobbing, genel olarak çalışanlar üzerinde zarar verici etkiye sahip; tekrarlanan düşmanca, istenmeyen ve karşılıksız davranışlar şeklinde karşılaşılan bir olgudur (Di Martino, Hoel ve Cooper, 2003). Mobbing mağdurları, çalışma alanlarında yaptıkları iş hakkındaki eleştiriler, dedikodular, inançlarına veya siyasi duruşlarına yönelik yapıcı olmayan yorumlarla ve kendilerine yönelik şiddet içeren tehditlerle yüz yüze gelebilmektedirler (Einarsen, 2000).

Zapf (1999) ise mobbingi, iş tatminsizliğine, psikolojik sıkıntıya ve psikosomatik ve fiziksel sorunlara neden olabilen sessiz bir salgın olan, travmatik yaşamsal bir olay ve şiddetli bir sosyal stres unsuru şeklinde ifade etmiştir.

2.1.2. Mobbingin Türleri

Bu başlık altında mobbing literatüründe yer alan dikey ve yatay mobbing kavramları hakkında kavramsal bilgilere yer verilmiştir.

2.1.2.1. Dikey (Hiyerarşik) Mobbing

Dikey mobbing, çoğu vakada yöneticiden kaynaklanır. Ancak dikey psikolojik şiddet, her zaman üstün astına, yöneticinin yönettiği çalışanlara yönelik uyguladığı mobbing değildir; hiyerarşik yapısı gereği, çift yönlü (üstten asta veya asttan üste) ortaya çıkabilir. Diğer bir ifadeyle dikey şiddet, çalışanların yöneticilerine yönelik psikolojik şiddet uygulaması şeklinde de oluşabilir. Yöneticiler tarafından uygulanan mobbingin daha sık karşılaşılan bir durum olmasında, örgütsel güç ve pozisyon gücü gibi durumların etkisi yadsınmaz (Tutar, 2004: 105).

2.1.2.2. Yatay (Fonksiyonel) Mobbing

Yatay mobbing, bir iş yerinde eşit statüde görev yapan çalışanların birbirine yönelik geliştirdiği psikolojik şiddettir. Bu tür mobbing olguları sıklıkla, çalışanların birbirini kıskanması, çekememesi veya bir yarış içine girmeleri gibi sebeplerle oluşur. Yatay ilişki içindeki çalışanların yaşadıkları çatışmaya yönetim kesiminin bir “taraf” olarak katılmasıyla, mobbing mağduru kendini yönetimle de mücadele içinde olduğu bir durumda bulur (Tutar, 2004:106-107).

2.1.3. Mobbing Süreci ve Mobbing Davranışları

Mobbing, mağdurun zarar gördüğü veya acı çekmesine neden olan davranışların gelişmesi biçiminde bir sürece sahiptir (Tınaz, 2006). Farkına varılması oldukça zordur, öte yandan hızla ilerleyerek geri dönüşü olmayan bir duruma evrilir (Davenport ve diğerleri, 2003).

2.1.3.1. Mobbing Süreci

Leymann, mobbing sürecini açıklamış ve kırk beş ayrı mobbing davranışını beş ana başlık altında toplayarak mobbing sürecini beş aşamalı bir yapıda göstermiştir (Tutar, 2015: 137):

1. Aşama – Anlaşmazlık (Çatışma): Kritik bir olay veya bir anlaşmazlık sonucu oluşan çatışmanın ortaya çıktığı, henüz mobbingin oluşmadığı aşamadır. Bu aşamadan sonra mobbing ortaya çıkabilir.

2. Aşama - Saldırganlık: Saldırgan eylemler ve psikolojik saldırılar gibi mobbinge dair olumsuz davranışların sistematik şekilde uygulandığı aşamadır.

3. Aşama – Örgütsel Güç Kullanma (Yönetimin Devreye Girmesi): Örgüt yönetiminin mobbing sürecine dahil olarak mobbingi görmezden gelmesi veya desteklemesi sonucu mobbing mağdurunun mobbingci karşısında iyiden iyiye köşeye sıkıştığı aşamadır.

4. Aşama – Hatalı Teşhislerle Damgalama: Bu aşama mobbinge maruz kalan çalışanın “zor, asi, öteki veya akıl hastası” şeklinde damgalandığı aşamadır. Yönetimin taraflı yaklaşımı ile bu sürecin (damgalamanın) örgüt içindeki yayılım hızı artar.

5. Aşama – İşten Çıkma veya İşine Son Verilme: İşinden ayrılmak zorunda kalma ya da işine son verilme durumu, bireyin travma sonrası stres bozukluğunu ile karşılaşmasına neden olabilir. İşten ayrılan kişi mobbingin izlerini taşımaya devam eder hatta bu durum kişide duygusal gerilimi arttıracığından, psikosomatik rahatsızlıklar ortaya çıkabilir.

2.1.3.2. Mobbing Davranışları

Leymann (1990, 1996b), mobbing mağdurlarının karşılaşacağı olası davranışları beş grupta ele almıştır:

1. Öz Saygı ve İletişimi Hedefleme: Burada mobbingci, mağdurun kendisini ifade etmesinin önünde bir engel oluşturur. Mobbing mağdurunun, işle ilgili

toplantılarda sözü kesilir, söyledikleri önemsenmez, özel hayatı eleştiri konusu yapılır, başarılı çalışmalarını görmezden gelinir ve karalama yapılır.

2. **Kişisel-Sosyal İlişkilere Saldırma:** Mobbing mağduruna yönelik yalıtım uygulanması söz konusudur. Bu noktada mağdurla sorunu olmayan diğer çalışanlar dahi mağdurla ilişkilerini sınırlı bir düzeyde tutarlar. Çünkü mağdurla sıkı ilişkiler içinde olan kişilerin de mobbing davranışlarına maruz kalması ihtimal dahilindedir. Aynı zamanda zayıf kişilik yapısına sahip çalışanlar gücü elinde tutan mobbingciden yana tavır sergilerler.
3. **Kişinin İtibarına Yapılan Saldırıları:** Bu noktada kişinin saygınlığına yönelik karalama yürütülür. Dini veya siyasi görüşleri eleştiri konusu edilir. Hakkında dedikodu yapılır hatta iftiralara maruz kalır. Benlik saygısını yitirmesine neden olabilecek işler yapması istenir. Psikolojik durumu ile ilgili asılsız söylemler ileri sürülerek “tehlikeli” şeklinde damgalanır.
4. **Kişisel Yaşam ve İş Kalitesine Saldırma:** Kişinin yetkileri sınırlandırılır ve önemsiz işler yapması hatta yetenek gerektirmeyen işler yapması istenir. Haklarını kullanması konusunda yasal prosedürlere yönlendirilir. İş bırakmaya zorlamak adına önemsiz pozisyonlarda çalıştırılır.
5. **Direkt Olarak Sağlığa Yönelen Saldırıları:** Çalışanların sözlü veya fiziksel cinsel tacizlerle karşılaşması söz konusudur. Bunun yanında fiziksel bütünlüğü tehdit etme veya tehlikeli işlerde çalıştırma durumu ortaya çıkar.

Rayner ve Hoel (2000) tarafından ise mobbing davranışlarıyla ilgili bir başka sınıflandırma oluşturulmuştur. Onlara göre mobbing davranışları aşağıdaki şekildedir (Smith, Cowie, Olafsson ve Liefoghe, 2002: 34):

- Bireyin profesyonel pozisyonuna saldırı,
- Kişisel saygınlığa saldırı,
- Yalıtım,
- Bireye yaptığı işle ilgisiz ve çok fazla iş verme,
- Bireye yönelik istikrarsız davranışlar.

Bir iş yerinde çalışanlar arasındaki etkileşimde mobbingden söz edebilmek için, kişinin “maddi ve manevi varlığına” ve kişilik haklarına yönelik olumsuz eylemlerin “sistemik” bir şekilde belirli bir süre (Leymann’a göre en az altı aylık bir süre boyunca ve haftada bir defa veya daha fazla tekrarlanarak) devam etmesi ve mağduru karşılık

veremez veya savunmasız bırakması gerekmektedir (Çelebi, 2004:697; Tutar, 2015: 132). Ancak mobbing eylemlerinin süreklilik arz etmesi asla kesintiye uğramayacağı anlamına gelmez. Mobbingi uygulayan kişi zaman zaman eylemlerine ara vererek (bir hafta ara vermek gibi) devam edebilir (Toker Gökçe, 2012: 273).

2.1.3.3. Aiello, Deitinger, Nardella ve Bonafede Mobbing Modeli

Aiello, Deitinger, Nardella ve Bonafede (2008); mobbinge ilgili davranışları altı temel grupta sınıflandırmıştır (Laleoğlu, 2012: 82-83):

1. Rahatsızlık Veren Davranışlar:

- Yükselmeyi önleme,
- Çok fazla iş yükleme,
- Dedikodu,
- Bilgi noksanlığı,
- İşte kullanılan eşyaları tahrip etme,
- Engellenme,
- Mesai süresinin belirsiz olması.

2. Tehdit ve Taciz:

- Tehdit - şantaj,
- Psikolojik taciz,
- Fiziksel taciz,
- Ayrımcılık,
- Kişinin özel hayatına müdahale,
- Dışlanma,
- Aykırılışma.

3. İletişim:

- Sözlü iletişim yoluyla taciz,
- Dalga geçme,
- İşyerinde resmi ve gayri resmi iletişim.

4. Yatay ve dikey ilişkiler:

- Yöneticiler ve çalışma arkadaşlarıyla ilişki.

5. İşe bağlılık

6. Duygusal ortam:

- Teslimiyetçilik,

- İşle ilgili düzey,
- Duygusal duyarlılık,
- Çalışma motivasyonu.

2.1.4. Mobbingin Nedenleri

Çalışma yaşamında karşılaşılan bir sorunsal olarak mobbingin tek bir sebebi yoktur. Mobbingin ortaya çıkmasında birçok etmen rol oynamaktadır. Yukarıda mobbing süreci başlığı altında da anlatıldığı gibi ilk aşamada, çalışanlar arasında bir anlaşmazlık ortaya çıkar ve bu anlaşmazlık durumunda, “mobber”ın boyunduruğu altına girmeyi kabullenmeyerek ona direnen çalışan mobbing davranışlarının hedefi haline gelir. Drenth ve Thierry (1984)’ye göre mağdurun bu tavrı mobbingciyi öfkelenirerek harekete geçirir (Tutar, 2004: 109-110).

Mobbing uygulayan kişi, mobbinge maruz bıraktığı çalışanın özsaygısını yitirmesine ve kendi şahsına bağımlı ve itaatkar bir tavır içine girmesini sağlamaya çalışır (Tutar, 2015: 140–142).

Sosyal hizmet literatüründe de sıkça yer tutan sistem yaklaşımı; her bireyin çevresi ile etkileşim halinde olduğu ve o çevresel sistemin bir parçasını oluşturduğunu anlatır. Buradan yola çıkıldığında, mobbingi ve nedenlerini anlamlandırabilmek adına fail ile mağdur arasındaki ilişkiye bakmak sıg bir bakış açısından öteye geçemeyecektir. Yapılması gereken ise sistem yaklaşımının sunduğu geniş perspektifi kullanarak çevresel koşulları yani örgüt kültürü ve yapısını, toplumsal normları ve etkenleri, çalışma yaşamında karşılaşılan anlaşmazlıkları ve bireysel faktörleri bir arada değerlendirmek şeklinde olmalıdır (Güngör, 2008: 14; Minibaş Poussard ve İdiğ Çamurluoğlu, 2009: 21).

2.1.4.1. Saldırgandan (Mobbingci/Fail/Mobber) Kaynaklanan Nedenler

Psikolojik şiddet, iş ortamında bir çalışanın (mağdurun) kişiliğine, ruh ve beden sağlığına, işiyle alakalı sahip olduğu hak ve özgürlüklere sistematik olarak, moral kurallara uygun olmayan biçimde (bazen mağdurun korkak kişilik yapısı nedeniyle) saldırılması şeklinde tezahür eder. Buradaki temel amaç mağdurun zayıflatılarak faile bağımlı kılınmasıdır (Tınaz, Bayram ve Ergin, 2008: 37; Çobanoğlu, 2005: 87).

Bir çalışanın diğerine psikolojik şiddet uygulamasında o kişiye karşı üstünlük kurma, onu bastırma ve hatta yok etme (iş ortamından) isteği vardır (Tutar, 2004).

Mobbingcinin hedefi mağdurun “yıldırılması ve bezdirilmesi” yoluyla kendi önünde bir engel teşkil etmemesini sağlamak veya iş dışına itilmesidir (Tınaz, 2008: 155).

Einarsen ve arkadaşlarına göre mağdurların mobbinge maruz kalmalarının temel nedeni “kıskançlık”tır (Einarsen, Matthiesen ve Skogstad, 1998: 565). Kıskançlık mobbingcinin temel özelliklerindedir (Tutar, 2015: 184–191). Mobbing uygulayan kişiler diğer bir çalışanı kendilerine rakip olarak gördüklerinde, kendilerini geliştirerek veya eksikliklerini kapatarak rekabet etmek yerine diğer çalışan(lar)a saldırarak kendilerine avantajlı bir konum elde etme yolunu seçerler (Tınaz ve diğerleri, 2008: 38; Güngör, 2008: 19).

Leymann, mobbing uygulayan çalışanın dört ana sebebi olduğundan bahseder (Davenport ve diğerleri, 2003: 38-39):

- Mağdura bir grup kuralına dair dayatmada bulunmak,
- Canı sıkıldığı için zevk arayışı,
- Düşmanca tavır sergilemekten hoşnutluk,
- Mobbinge maruz kalan kişiye yönelik olumsuz ön kabuller geliştirmek.

Mobbing bir savunma yöntemi olarak failin bir kişiyi kendisine veya iş yerindeki statüsüne yönelik tehdit olarak gördüğünde ona yönelik psikolojik şiddet uygulaması şeklindedir (Minibaş ve İdiğ, 2009: 25). Bir diğer görüşe göre de mobbingcinin kendisini diğer çalışanlara göre üst düzey görmesi mobbing davranışlarının oluşmasına neden olmaktadır.

Bazı araştırmalarda da mobbingin ortaya çıkma sebebini, mobbingcinin özgüveninin yüksek olmasına ve çevresindekiler tarafından ulaşılamayacak kişiymiş gibi algılanmasına bağlamaktadırlar (Cemaloğlu, 2007:113).

2.1.4.2. Mağdurdan Kaynaklanan Nedenler

Mobbing mağdurlarının, endişeli olma, kuşkucu olma, içe dönük olma, itaatkar olma, alçakgönüllü olma, çekingen olma, düşük öz saygı seviyesi, anksiyete, düzenli ve sıradan olma şeklinde bazı kişisel özelliklere sahip oldukları belirlenmiştir. Mobbingci mağdurun bu özelliklerini görüp onu mobbing davranışlarının hedefi haline getirir (Minibaş ve İdiğ, 2009: 47).

Coyne, Seigne ve Randall (2000), yaptıkları araştırma sonucunda mobbinge maruz kalan çalışanların kişilik yapılarının mobbing mağduru olmayanlara göre daha az bağımsız ve dışa dönük; daha az istikrarlı ve daha fazla vicdanlı olma eğiliminde olduklarını ortaya koymuşlardır. Ayrıca mağdurların koruyucu, otoriter ve disiplinli bir aile yapısı içinde büyümeleri nedeniyle içe kapanıklık, korkaklık ve başkalarına bağımlı olma gibi özelliklere sahip olmaları; onları mobbing uygulayıcılarının mağdurları olmaya iten nedenler arasında yer almaktadır (Randall, 1987).

Mobbing mağdurunun belirli bir kişilik yapısı yoktur. Öte yandan işyerindeki dört tip kişilik yapısının mobbing (bezdiri) tehdidi ile karşılaşabileceği ifade edilmiştir (Huber, 1994):

1. *Yalnız bir kişi:* Bir iş yerinde kadın-erkek sayıları arasındaki farkın fazla olmasından ötürü (kadın ya da erkek) yalnız kalan kişiyi ifade eder.
2. *Farklı bir kişi:* Bir işyerinde diğer çalışanlardan farklılaşan özelliklere sahip kişinin durumunu ifade eder. Bu kişi kendine has özellikleri nedeniyle diğer çalışanlarla sınırlı iletişim kurabilir. Bazen bu farklılaşma azınlık bir gruba ait olma, yabancı olma veya engelli olma gibi özelliklerden ileri gelebilir.
3. *Başarılı bir kişi:* Bir çalışan eğer yaptığı işi iyi yapıyorsa ve işle ilgili taktir toplamışsa (yöneticilerden veya müşterilerden) diğer çalışanlar tarafından ona karşı sabote edici veya engelleyici davranışlar gelişebilir. Bunun nedeni çalışanın diğerlerince kıskanılmasıdır.
4. *Yeni gelen kişi:* Bir işyerinde yeni gelen kişinin geldiği pozisyonda daha evvel çalışan personelin seviliyor olması veya yeni gelen personelin hali hazırda o iş yerinde çalışanlara oranla daha becerikli veya iyi bir görünüme sahip olması onun mobbinge uğrama ihtimalini kuvvetlendirir.

Çalışma hayatında sık sık hatalar yapan, diğer çalışanlarla iyi ilişkiler kur(a)mayan veya diğer personellerin de ürettiği işin kalitesinin düşmesine neden olan kişiler de mobbinge maruz kalma riski altındadır (Tınaz ve diğerleri, 2008: 43).

Strandmark ve Hallberg (2007), mobbinge karşılaşan kişilerin güçlü, yetenekli ve özgüveni yüksek olması gibi zayıf ve başkalarına bağımlı kişiler olması da psikolojik şiddete maruz kalmalarına neden olabilmektedir (Minibaş ve İdiğ, 2009:49).

Spindel (2000), mağdurun özelliklerinden öte hayatının kritik bir zamanında (sağlık problemleri, travmatik yaşantılar gibi) oluşu da psikolojik şiddetle karşılaşması ihtimaline etki eden bir unsurdur. Çünkü bu süreçler içindeki çalışan, mobbing tarzında çevresel tehditlere açıktır (Minibaş ve İdiğ, 2009:48).

2.1.4.3. Örgütsel Nedenler

Psikolojik şiddetin ortaya çıkmasında organizasyonel etkenler başlıca nedenlerdendir. İş ortamındaki sosyal desteğin yetersizliği, iletişim ve etkileşimdeki problemler örgütsel mobbingin ortaya çıkmasında etkilidir (Zapf, Knorz ve Kulla, 1996). Tutar (2015:147-148), örgütsel mobbingin nedenlerini altı başlık altında toplamıştır:

1. *Örgüt Kültürü ve İklimi*: Rekabetçi, gergin, bilgi akışının sorunlu, iş yükünün fazla olduğu; yetki, görev ve sorumlulukların net olmadığı örgütlerde mobbing ile daha sık karşılaşmaktadır.
2. *Liderlik Anlayışı*: Liderlik anlayışı, dikey mobbingin ortaya çıkma durumu açısından önemli bir role sahiptir. Baskıcı ve aşırı otoriter yöneticilerin astlarına (aşağı yönde) mobbing uygulaması; diğer yandan zayıf ve otorite sahibi olmayanların ise astlarından (yukarı yönde) mobbinge maruz kalmaları söz konusudur.
3. *Rekabet Baskısı*: Organizasyonel değişimler ve yoğun rekabet, çalışanlar üzerindeki baskıyı ve mobbing yaşanma ihtimalini arttırmaktadır.
4. *Ödüllendirme Sistemi*: Çalışanların ücretlendirilme sisteminin veya diğer şekillerde ödüllendirmenin adil olmadığı durumlarda; düşük ya da yüksek performanslı kişilere yönelik mobbingin ortaya çıkması, önemli mobbing nedenleri arasında yer alır.
5. *Bireysel Faktörler*: Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, kıdem gibi özellikler mobbingi etkileme potansiyeline sahiptir. Bunlara ek olarak mobbingcinin (başkalarına zarar vermektен veya kurallara uymamaktan hoşnut) ve mağdurun (mobbinge ilgili farkındalığı düşük ve zayıf) kendilerine özgü kişilik yapıları da mobbingin oluşumunu etkilemektedir.
6. *Yetersiz Yönetim*: Yetersiz yönetim, örgütsel mobbingin oluşumuna temel oluşturan etmenlerin başında gelir. Örgüt içerisinde dikey iletişimin yetersiz olduğu ve çatışmaların çözümünde yönetimin yetersiz olduğu durumlarda mobbing için uygun bir zemin hazırlanmış olur. Sorunların çözümlenemediği

durumlarda ise “günah keçisi” aranacaktır. Günah keçisi olarak belirlenen kişinin sözü dinlenmez veya dikkate alınmaz; mobbinge maruz bırakılır.

Mobbingin örgütsel nedenleriyle ilgili bir başka görüşün sahibi olan Vartia (1993), örgütsel mobbingin aşağıdaki nedenlere bağlı olarak ortaya çıkabileceğine değinmiştir (Tutar, 2015: 143–144):

- *İş tasarımındaki yetersizlik,*
- *Örgütsel liderliğin yetersizliği,*
- *Kurbanın mesleki yetersizliği ve örgütsel statüsünün düşüklüğü,*
- *Örgütte düşük moral standartları.*

Büyük ve fazla çalışana sahip örgütlerde mobbing fazla görünürken; küçük işletmelerde psikolojik şiddet olgusuna daha az rastlanmaktadır (Minibaş ve İdiğ, 2009:59).

Örgüt ikliminin mobbing üzerinde etkisi olduğu gibi mobbingin de örgüt iklimi üzerinde olumsuz bir etkisi vardır; bu açıdan bakıldığında hangisinin neden hangisinin sonuç olduğunu anlamak zor olacağı gibi burada süreci iyi analiz etmenin gerekliliği ortaya çıkacaktır (O’Moore, Lynch ve Daeid, 2003:88).

2.1.4.4. Sosyal ve Kültürel Nedenler

Mobbing olgusuyla karşılaşılmasında, sosyal ve kültürel etkenler ile toplumun moral değerleri önemli role sahiptir. Göç, yabancılaşma, özgüven eksikliği ve hemşerilik ilişkileri ve güç ilişkileri (erki elinde bulunduranın güçsüz kişiyi ezmesinin normalleştirilmesi) gibi toplumsal kabuller mobbinge ortam hazırlamaktadır (Atman, 2012:165).

Organizasyonların yapısı, içinde bulunduğu sosyal ortamdan ve toplumun değerler sisteminden etkilenir. Bu açıdan bakıldığında, saldırganlığı ve bireyselliği pekiştiren bir toplumsal yapı; ekonomik krizler ve bu dönemlerdeki küçülmeler sırasında örgütlerin personel(ler)e yönelik (istifaya zorlamak amacıyla) olumsuz tutumlarının gelişmesi, iş yerinde psikolojik şiddete zemin hazırlar (Yıldız ve Kılış, 2010:77; Çobanoğlu, 2005:72).

Nihai olarak görülmektedir ki mobbing, kişisel, örgütsel ve sosyo-kültürel birçok faktörün bir araya gelerek oluşturduğu karmaşık bir olgudur. Tabiki bu olgunun nedenleri olduğu kadar sonuçları da önem arz etmektedir.

2.1.5. Mobbingin Sonuçları

Mobbing yukarıda anlatıldığı üzere failden, mağdurdan, örgütten kaynaklanan ve sosyo-kültürel nedenlerle ortaya çıkan bir olgudur. Bunun yanında mobbingin, fail, mağdur ve örgüt üzerinde bazı etkileri olması da kaçınılmazdır (Tutar, 2015:156–170).

2.1.5.1. Mobbingin Saldırgan (Mobbingci/Fail/Mobber) Açısından Sonuçları

Mobbing olgusu öylesine karmaşık bir yapıya sahiptir ki mobbingin olumsuz koşullarına maruz kalan mağdur kadar mobbingci de bu süreçten olumsuz etkilenir. Narsistik eğilimleri bulunan failler, mobbing sürecinde saplantılı, kaygılı ve güvensiz hissetmelerine rağmen kendilerine yeter bir figür sergilemek için çabalamak zorunda kalırlar. Ayrıca mağdura karşı sürekli şüpheli ve tetikte olması, mobberin gerilimini arttırarak dikkat dağınıklığı, yüksek seviyede öfke ve depresif bir hale girmesine neden olur (Tutar, 2015:159).

2.1.5.2. Mobbingin Mağdur Açısından Sonuçları

Şüphesiz ki mobbing sürecinden en yüksek düzeyde etkilenen kişi mobbing mağdurudur. Psikolojik şiddetin mağduru sıklıkla örgüt ortamındaki zayıf kişiler olmakla beraber, başarılı ve yetenekli çalışanlar da potansiyel birer mobbing mağduru olma adayıdır. Tınaz (2006:154)'a göre, psikolojik şiddet, mağdurun sosyal çevresi ve ailesi ile ilişkilerini olumsuz etkilemekte; işyerinde yaşadığı olumsuzlukların sosyal hayatında da olumsuz şekilde tezahür ettiği görülmektedir.

Mobbinge maruz kalan çalışan güvensiz hissetme, şahsına yönelik olumsuz davranışlar sergilendiğini düşünme, sürekli olarak haksızlığa uğradığını düşünme uykusuzluk, kronik yorgunluk ve tükenmişlik gibi olumsuzluklarla yüz yüze gelmektedir (Borritz ve diğerleri, 2006).

Leymann 1992'de yaptığı bir çalışmada, mobbinge maruz kalanların "TSSB: Travma Sonrası Stres Bozukluğu (PTSD)" yaşadıklarını ifade etmiştir ve TSSB sorunlarını yedi grupta sınıflandırılmıştır (Çögenli, 2010:44):

1. **Grup:** *Zihin bulanıklığı, konsantrasyon kaybı, hareketsizlik, agresifleşme, huzursuzluk, saldırganlık, alınganlık ve güvensizlik.*
2. **Grup:** *Kabuslar, mide ve karın ağrıları, ishal, kusma veya bulantı, hastalık hissi, iştah kaybı, yalnızlık, iletişimsizlik.*
3. **Grup:** *Göğüs ağrısı, terleme, ağız kuruluğu, kalp çarpıntıları, nefes darlığı ve tansiyon rahatsızlıkları.*

4. *Grup: Boyun, sırt ve kas ağrıları.*
5. *Grup: Çeşitli uyku düzensizlikleri.*
6. *Grup: Kollarda dermansızlık, güçsüzlük.*
7. *Grup: Baygınlık, titreme ve ürperti.*

Mobbingin fiziksel, psikolojik ve ekonomik anlamda; birey, aile, organizasyon ve toplum boyutunda etkileri bulunmakta olup aşağıdaki Tablo 2-1.'de gösterilmiştir (Davenport, Schwatz, Elliot, 2003):

Tablo 2-1. Mobbingin Fiziksel, Psikolojik ve Ekonomik Sonuçları

Mobbingin Etkilediği Alan	Fiziksel ve Psikolojik Sonuçlar	Ekonomik Sonuçlar
Birey	<ul style="list-style-type: none"> - Stres - Duygusal rahatsızlıklar - Fiziksel rahatsızlıklar - Sakatlıklar - Soyutlanma - Ayrılık acıları - Mesleki kimliğin zedelenmesi - Arkadaşlık kayıpları - İntihar 	<ul style="list-style-type: none"> - İlaçla (ayaktan) tedavi - Terapi - Doktor reçeteleri - Hastane faturaları - Kaza masrafları - Sigorta primleri - Avukat ücretleri - İşsizlik - Taşınma masrafları
Aile	<ul style="list-style-type: none"> - Çaresizlik - Karmaşa ve çatışmalar - Ayrılıklar, boşanmalar - Çocukların olumsuz etkilenmesi 	<ul style="list-style-type: none"> - Gelir kaybı - Ayrılma ve boşanma masrafları - Terapi masrafları
Organizasyon (Örgüt)	<ul style="list-style-type: none"> - Anlaşmazlıklar - Hastalıklı şirket kültürü - Moralsizlik - Yenilikçi düşüncenin kısıtlanması 	<ul style="list-style-type: none"> - Hastalık izinlerinin artış masrafları - Yüksek personel hareketliliği masrafları - Düşük verimlilik - Düşük iş kalitesi - Tazminat ödemeleri - Yasal işlem masrafları - Erken emeklilik giderleri
Toplum	<ul style="list-style-type: none"> - Mutsuz insanlar - Politik kayıtsızlıklar 	<ul style="list-style-type: none"> - Sağlık masrafları - Sigorta masrafları - Vergi masrafları - Kamu yardım programları maliyetleri - Zihinsel yardım programları maliyetleri

2.1.5.3. Mobbingin Örgüt Açısından Sonuçları

Psikolojik şiddetin organizasyonlarda ortaya çıkarttığı ilk sonuç, mobbing mağduru üzerinde yüksek kaygı ve stres içeren bir ortamın oluşmasıdır ki bu ortam kurbanda (mağdur) bitkinlik, baskı ve yılgınlık oluşturur (Tutar, 2015:156).

Mobbing örgütsel yapı içerisinde bazı çalışanlar açısından ilk etapta işlevsel görülse de sürdürülebilir bir durum olmayacaktır. Zira mobbingin temelde olumsuz etkisi örgütün tam olarak kendisine yöneliktir. Çünkü mobbingin örgüt atmosferinde bir zehir gibi yayılması sonucu ilk olarak o ortamdan kabiliyetli ve aslında örgüt için değerli olan çalışanlar ayrılacaktır. Bu durum, örgüte kan kaybettirerek, tazminat talepleri ve sağlık giderleri gibi bazı giderlerin artması ile sonuçlanmaktadır. Örgütsel mobbingin önünü açan (hatta mobbingi uygulayan), iyi idarecilik özelliklerinden yoksun ve dirayetsiz yöneticilerin, sorunları göz ardı etmesidir (Tutar, 2015:157).

Mobbing olgusunun ortaya çıkardığı olumsuz sonuçlarla mücadele aynı zamanda bireyler, organizasyonlar ve toplum açısından önemli bir hukuki konudur.

2.1.6. Mobbing İle İlgili Hukuki Durum

İş yerinde psikolojik şiddet ile mücadele konusu ele alınırken konunun hukuki boyutunun önemi yadsınamaz çünkü mağdurun haklarının ilgili mevzuat hükümlerince güvence altına alınması söz konusudur.

Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin mobbingle ilgili mevzuatına bakıldığında, iki ana yaklaşım ile karşılaşılmaktadır. Bunların ilki mobbingi hali hazırda yürürlükte olan hukuki sistem içinde ele almakken; ikincisi mobbingle ilgili özel hukuki düzenlemeler yapılması şeklindedir. Hukuk sisteminin yerleşik ve gelenekçi yapıda olduğu İngiltere ve Almanya gibi ülkelerde birinci sistem; Hollanda, Danimarka ve İsveç gibi mobbing hakkında bilgi birikimi eskiye dayanan ülkelere ise ikinci sistem uygulanmaktadır (Güngör, 2008: 163).

Türkiye'ye bakıldığında henüz “İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi” konulu ve 2011/2 sayılı Başbakanlık Genelgesi dışında, iş yerinde psikolojik şiddetle ilgili özel bir kanun çıkarılmadığı, ancak ilgili sivil toplum örgütlerinin bu konuda çalışmalarının sürdüğü görülmektedir (Sağlık-Sen, 21.01.2018; Türk Sağlık-Sen, 21.01.2018; Mobbing İle Mücadele Derneği, 21.01.2018).

Türkiye'deki mevzuatın çatısını oluşturan Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın *Başlangıç* başlıklı bölümündeki “Her Türk vatandaşı bu Anayasadaki temel hak ve

hürriyetlerden eşitlik ve sosyal adalet gereğince yararlanma, milli kültür, medeniyet ve hukuk düzeni içinde onurlu bir hayat sürdürme, maddi ve manevi varlığını bu yönde geliştirme hak ve yetkisine doğuştan sahiptir” ifadesi ile 10., 12., 17., 24., 25., 48., 49. ve 50. maddelerinin iş yerinde psikolojik şiddet ile ilişkili halleri ve davranışları içerdiği görülmektedir (Demir, 2009:139–140).

Ülkemizde kamu ve özel sektör çalışanları ve kurumları açısından mobbingin önemli bir sorunsala dönüştüğü düşüncesi ile oluşturulan 2011/2 sayılı Başbakanlık Genelgesi (2011), psikolojik taciz ile ilgili alınması gereken tedbirleri sekiz maddede aşağıdaki şekilde ele almıştır:

1. *İşyerinde psikolojik tacizle mücadele öncelikle işverenin sorumluluğunda olup işverenler çalışanların tacize maruz kalmamaları için gerekli bütün önlemleri alacaktır.*
2. *Bütün çalışanlar psikolojik taciz olarak değerlendirilebilecek her türlü eylem ve davranışlardan uzak duracaklardır.*
3. *Toplu iş sözleşmelerine işyerinde psikolojik taciz vakalarının yaşanmaması için önleyici nitelikte hükümler konulmasına özen gösterilecektir.*
4. *Psikolojik tacizle mücadeleyi güçlendirmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ALO 170 üzerinden psikologlar vasıtasıyla çalışanlara yardım ve destek sağlanacaktır.*
5. *Çalışanların uğradığı psikolojik taciz olaylarını izlemek, değerlendirmek ve önleyici politikalar üretmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde Devlet Personel Başkanlığı, sivil toplum kuruluşları ve ilgili tarafların katılımıyla "Psikolojik Tacizle Mücadele Kurulu" kurulacaktır.*
6. *Denetim elemanları, psikolojik taciz şikâyetlerini titizlikle inceleyip en kısa sürede sonuçlandıracaktır.*
7. *Psikolojik taciz iddialarıyla ilgili yürütülen iş ve işlemlerde kişilerin özel yaşamlarının korunmasına azami özen gösterilecektir.*
8. *Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı ve sosyal taraflar, işyerlerinde psikolojik tacize yönelik farkındalık yaratmak amacıyla eğitim ve bilgilendirme toplantıları ile seminerler düzenleyeceklerdir.*

Yukarıda sıralanan tedbirlerin, mobbing sorunsalının üstesinden gelinmesi açısından olumlu sonuçlar doğurması; kamu ve özel sektörde yaşanan mobbing vakalarında azalma sağlanması beklenmektedir. Öte yandan genelgede, mobbingle ilgili herhangi bir yaptırımın bulunmadığı görülmektedir (Bayram, 2011:324).

Türkiye’de doğrudan mobbing için hazırlanmış ulusal bir mevzuat bulunmamakla beraber, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Medeni Kanun, Türk Ceza Kanunu (TCK), İş Kanunu ve Borçlar Kanunu gibi kanunların bazı hükümleri çerçevesinde mobbingin değerlendirildiği görülmektedir (Bayram, 2011:317–322; Kadriye, 2000:162).

TCK hükümlerinde suç olduğuna dair net bir hüküm bulunmayan iş yerinde psikolojik şiddet vakalarında, TCK’na göre suç sayılan; *intihara yönlendirme* (TCK, m. 84), *kasten yaralama* (TCK, m. 86-87), *eziyet* (TCK, m. 96), *cinsel saldırı* (TCK, m. 102), *cinsel taciz* (TCK, m. 105), *şantaj* (TCK, m. 107), *ayrımcılık* (TCK, m. 122), *kişilerin huzur ve sükununu bozma* (TCK, m. 123), *hakaret ve sövme* (TCK, m. 125), *özel hayatın gizliliği* (TCK, m. 133) ve *görevi kötüye kullanma* (TCK, m. 257) vb. olumsuz durumlar hayat bulabilir (Bilgili, 2012:17; Taşkın, 2015:226). Aynı şekilde, 4857 sayılı İş Kanunu’nda da iş yerinde psikolojik şiddete özel bir yer ayrılmamış olmakla beraber; kanunun, *eşit davranma ilkesi* (İş Kanunu, m. 5), *işçinin haklı nedenle derhal fesih hakkı* (İş Kanunu, m. 24) ve *işverenin haklı nedenle derhal fesih hakkı* -işçinin bir başka işçi veya iş verene yönelik olumsuz tutumları olması halinde- (İş Kanunu, m. 25/II) gibi hükümleri iş yerinde psikolojik şiddet olgularında kanuni çerçevenin bir parçasını oluşturmaktadır (Bilgili, 2012:52–73).

Sosyal hizmet uzmanlarının birçok kurum/kuruluşta 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’na binaen görev yaptıkları görülmektedir. Bu durum göz önünde bulundurulduğunda, kamu sektöründeki düzenlemelere de değinmekte yarar görülmektedir. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nun (1965) aşağıdaki maddeleri mobbing ile ilişkilendirilebilir:

- **Madde 8** – *Devlet memurları, resmi sıfatlarının gerektirdiği itibar ve güvene layık olduklarını hizmet içindeki ve dışındaki davranışlarıyla göstermek zorundadırlar.*

Devlet memurlarının işbirliği içinde çalışmaları esastır.

- **Madde 10** – (**Değişik: 12/5/1982 - 2670/3 md.**) *Devlet memurları amiri oldukları kuruluş ve hizmet birimlerinde kanun, tüzük ve yönetmeliklerle belirlenen görevleri zamanında ve eksiksiz olarak yapmaktan ve yaptırmaktan, maiyetindeki memurlarını yetiştirmekten, hal ve hareketlerini takip ve kontrol etmekten görevli sorumludurlar. Amir, maiyetindeki memurlara hakkaniyet ve eşitlik içinde davranır. Amirlik yetkisini kanun, tüzük ve yönetmeliklerde belirtilen esaslar içinde kullanır. Amir, maiyetindeki memurlara kanunlara aykırı emir veremez ve maiyetindeki memurdan hususi bir menfaat temin edecek bir talepte bulunamaz, hediyesini kabul edemez ve borç alamaz.*

Ayrıca Devlet Memurları Kanunu'nun "Disiplin cezalarının çeşitleri ile ceza uygulanacak fiil ve haller" başlıklı 125. maddesinde mobbing failleri ile ilgili cezai işlemlere zemin oluşturan (durum mobbing olarak değerlendirilmese dahi) hükümler içermektedir. Devlet Memurları Kanunu'na tabi çalışan personel mobbinge maruz kaldığında silsile yoluyla mobbing durumu ile ilgili şikayette bulunma hakkına sahiptir. Eğer mobbingi uygulayan kişi, çalışanın amiri ise ilgili şikayetin bir üst amire yapılması esastır. Ayrıca eğer mobbing mağduru isterse, idari yargıda tazminat davası açabilir (Bilgili, 2012:18).

Yukarıda belirtilen temel kanunlara ek olarak 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun bazı hükümleri de iş yerinde psikolojik şiddet ile ilişkilendirilen hükümler içermektedir (Bilgili, 2012:16–83).

2.1.7. Mobbing İle Mücadele

İş yerinde psikolojik şiddet, çok boyutlu ve karmaşık bir olgudur. Sadece mağdur ve mobber arasındaki bir etkileşim olmaktan öte, örgütsel ve toplumsal bir anlamı vardır. Burdadan yola çıkarsak mobbing ile mücadele bireysel, örgütsel ve toplumsal boyutlarda mücadeleyi gerektirmektedir (Resch ve Schubinski, 1996:295).

2.1.7.1. Mobbing İle Bireysel Mücadele

Mobbingle bireysel mücadelede en önemli faktörlerden biri bireysel farkındalıktır. Çalışanların mobbing ile ilgili farkındalıklarının yüksek olması, neyle karşı karşıya oldukları ve nasıl mücadele edebilecekleri konusunda onlara fikir verecektir (Yavuz ve Başar, 2014; Tetik, 2010:86).

Tutar (2015:196-197), iş yerinde psikolojik şiddetle bireysel mücadelede kullanılacak üç yöntemden bahsetmiştir:

1. *Mobbinge Anlayış Gösterme*: Mağdurun psikolojik şiddete anlayış göstermesi durumudur. Mobbinge anlayış gösterme, mobbingin sıklığının ve yıkıcılığının düşük olduğu (tolere edilebilir olduğu) durumlarda etkili bir savunma mekanizmasıdır. Ancak psikolojik şiddetin düzeyinin arttığı durumlarda anlayış gösterme doğru bir baş etme stratejisi değildir.
2. *Geri Çekilme*: Mağdur ile mobber arasındaki güç ilişkisinin dengesiz olduğu durumlarda istenmeden tercih edilen bir baş etme stratejisidir. Mecbur

kalınmadıkça bu stratejinin uygulanmaması gerekir çünkü geri çekilmek mobberi cesaretlendirir.

3. *Karşı Savaş Verme*: Mobbing ile bireysel mücadele aşamasında, mobbere karşı ahlaklı ve yasal yollardan yapılması gereken baş etme yöntemidir. Bu yöntemde hassas nokta, mağdurun mobbingci ile mücadele ederken onun gibi olmaktan kaçınması ve sosyal destek mekanizmasını güçlendirerek, güçlü bir kişilik yapısı geliştirmesi gerekliliğidir.

Mobbing mağdurlarının, karşılaştıkları olumsuz tutum ve davranışlar karşısında örgütsel ve toplumsal ahlaki ilkeler ile hukuki zeminde mücadele etmeleri; geri çekilme veya uyum gösterme gibi mobbingciyi cesaretlendiren veya mobbing sürecinin sürmesine neden olan tutumlar içine girmemeleri gerekir (Tutar, 2015: 195–196).

2.1.7.2. Mobbing İle Örgütsel Mücadele

Örgütlerde mobbingin tespit edilmesi ve mobbingle başa çıkmak oldukça zor bir süreçtir. Bu sürece öncelikle mobbingi uygulayan ve mobbingin mağduru olan kişilerin tespit edilmesi ile başlanmalıdır; sonrasında ise mobbinge neden olan örgütsel nedenler araştırılarak ortadan kaldırılmalı ve mobbingin yeniden üretimini engelleyecek sağlıklı ve iletişim açısından güçlü bir örgütsel yapı inşa edilmelidir. Psikolojik şiddeti engellemek amacıyla, organizasyonel ölçekte yapılması gerekenler şu şekilde sıralanabilir (Tutar, 2004: 124-125):

- *Öncelikle mobbingi bir örgütsel sorun olarak görmek ve tanımlamak,*
- *Mobbing faktörleri konusunda bilgi vermek, eğitim yoluyla mobbing önleme programları yapmak,*
- *Mobbinge izin vermeyecek bir örgütsel iklim ve kültür oluşturmak,*
- *Mobbing mağdurları için danışma ve rehabilitasyon hizmeti sunmak.*

Mobbingle örgütsel mücadelede yöneticilerin ve insan kaynakları birimlerinin sürece katılımının önemi büyüktür (Çobanoğlu, 2005: 121). Mobbingin kurum kültürüne yerleşmesine izin verilmeli ve yöneticiler tarafından çalışanlara karşı adil yönetim tarzları benimsenmelidir. Böylece yukarıda mobbingin örgüt açısından sonuçları kısmında bahsi geçen olumsuz durumların önüne geçilebilecektir.

2.1.7.3. Mobbing İle Toplumsal Mücadele

Mobbing, bireysel ve örgütsel boyutta olduğu kadar toplumsal boyutta da mücadele gerektiren bir konudur. Çünkü birey ve örgütlerin yapıları şüphesiz ki içinde buldukları toplumların değer ve normlarından etkilenirler. Otoriter toplumlarda adil bir güç dengesinin olmaması, mobbinge şahit olanların kendilerinin de mobbing mağduru olmalarından endişe ederek susmalarına neden olmaktadır. Bu durum ise mobbing olgusunun ortaya çıkmasına uygun bir zemin oluşturur (Pehlivan, 2015: 75-76).

Mobbingle toplumsal boyutta mücadele edebilmenin temel anahtarı sivil toplum örgütleridir. Hem geniş kitlelerin hem de devletlerin mobbing konusunda farkındalığının artması ve harekete geçmelerini sağlaması adına sivil toplumun etkisi önemlidir (Güngör, 2008: 147). Çünkü mobbing konusunda toplumun farkındalığının artması, çalışanların ve organizasyonların da farkındalık seviyesinin yükselmesi anlamına gelir (Özdemir, Tosun, Bebiş ve Yava, 2013).

2.2. Tükenmişlik

Çalışmanın bu kısmında tükenmişlik olgusu kuramsal çerçevede ele alınmıştır.

2.2.1. Tükenmişliğe Dair Tanımlamalar

Tükenmişlik, özellikle yardım ilişkisi üzerinden yürütülen işlerde çalışan kişiler için tehdit oluşturan ve ilgili personel tarafından idrak edilerek üzerine düşülmesi gereken bir konudur (Işıkhana, 2017: 186).

Tükenmişlik kavramına gösterilen ilginin 1970’li yıllarda arttığı ve günümüzde iş hayatında kullanımı yaygın olduğu görülmektedir. İlk olarak Freudenberg (1974: 159), tükenmişliği “başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu” olarak tanımlamıştır.

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliği, “yardım edici mesleklerdeki insanların çalışma koşullarının bir sonucu olarak, idealizm, enerji ve deneyimlerindeki amaçlarının azalma süreci” şeklinde tanımlamışlardır.

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği, “bireyde ortaya çıkan bitkin olma durumu, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları ile birlikte bireyin yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom” olarak tanımlamışlardır.

Cherniss (1980) tükenmişlik kavramını “yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak bireyin psikolojik bakımdan işinden soğuması” şeklinde kısaca açıklamaktadır. Pines ve Aranson (1988) tükenmişliği, “duygusal olarak sürekli yıpratıcı ortamların, bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu” olarak tanımlamaktadır.

Dünya Sağlık Örgütü (1998) tükenmişliği "fazla çalışma nedeniyle ortaya çıkan aşırı duygusal yorgunluk ve bunun sonucunda da iş ve sorumluluklarını yerine getirememeye durumu" biçiminde tanımlamıştır.

Türk Dil Kurumu (Erişim Tarihi: 06.11.2017)'na göre tükenmişlik, insan ilişkilerinin yoğun olduğu işlerde çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilere karşı duyarsızlaşması ve yerine getirdiği görevde muvaffak olma hissindeki kayıp ile tezahür eden bir “duygusal gücü yitirmiş olma ve çaba gösterememe” hali olarak tanımlanmaktadır.

Tükenmişlik, iş hayatından beklentileri büyük olup gayretli çalışarak, ihtiyacı olan insanlara yardım edebilmek isteyen profesyonellerin karşılaşma ihtimali olan bir durumdur. İş hayatından beklentileri büyük olup gayretli çalışarak, ihtiyacı olan insanlara yardım edebilmek isteyen profesyonellerin karşılaşması olası bir durumdur tükenmişlik. İş yaşamıyla sağlıklı ilişkiler kurulamadığında, çalışanların problemlili, bıkkın ve çalışmaya isteksiz olmaları, tükenmişliğin işaretlerindedir. Durumun ilerlemesi halinde bilişsel ve fiziksel iyilik halinin bozulması ve hatta aile içi iletişimin bozulması da olasıdır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Tükenmişlik çalışanın iyilik halini olumsuz etkileyebildiği gibi performans düşüklüğü ve iş yerindeki verimi olumsuz etkileme gibi istenmedik sonuçları da ortaya çıkarabilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399).

2.2.2. Maslach’ın Tükenmişlik Modeli ve Boyutları

Günümüzde tükenmişlikle ilgili en çok kullanılan modellerden biri Maslach ve arkadaşlarının ortaya çıkardıkları modeldir (Ardıç ve Polatçı, 2008). Maslach ve Jackson tarafından 1986’da tükenmişliğin üç alt boyutunun olduğu işaret edilmiştir. Bu alt boyutlar; “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı”dır (Işıkhani, 2017: 211).

2.2.2.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, kişinin duygusal enerjisinin ve kaynaklarının tükenmesi haliyle ortaya çıkan; tükenmişliğin en fazla üzerinde çalışma yapılan ve en fazla karşılaşılan boyuttur (Işıkhan, 2017: 211; Maslach ve diğerleri, 2001).

Duygusal tükenme, insanlarla karşılıklı ilişkinin fazlaca kurulduğu işlerde görev yapanların daha fazla karşılaştığı bir durumdur. Hizmet sunulan kişilerin beklentilerinin ve duygusal iş yoğunluğunun yüksek olduğu durumlarda, bu durumla başa çıkılamaması halinde duygusal anlamda tükenme durumu baş göstermektedir (Işıkhan,2017: 211).

Duygusal tükenmenin, ikili ilişkilerin süresinin uzun olduğu işleri icra eden çalışanlarda, ilişkilerin süreklilik arz etmediği işleri icra edenlere göre daha fazla olduğu araştırmalarda belirtilmiştir (Işıkhan, 2017: 212).

2.2.2.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, insanların iş icabı gördükleri diğer insanlarla bağlantılarını en düşük düzeye indirmelerine ve iş konusunda olumsuz düşüncelere sahip olmalarına neden olan bir boyuttur (Leiter ve Maslach, 2005; Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenmişliğin bu boyutunun, duygusal tükenmişlik yaşayan kişinin bir savunma mekanizması olarak ortaya çıktığı söylenebilir. Duyarsızlaşma yaşayan çalışanların, hizmet verdiği kişilere ve iş arkadaşlarına karşı davranışlarının içtenlikten uzak ve onlara karşı kayıtsız oldukları görülür. Duyarsızlaşmanın artması çalışanlarda diğer insanlara yönelik katı bir tutum geliştirme eğilimi ortaya çıkarmaktadır (Işıkhan, 2017: 212; Dincerol, 2013: 16).

2.2.2.3. Kişisel Başarı Noksanlığı

Kişisel başarı noksanlığı genel olarak kişinin yaşadığı duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile bağlantılı görülmektedir.

Çalışanların, iş gereği karşılaştıkları kişiler ile ilgili oluşturdukları olumsuz düşünceleri sonucunda kendilerine yönelik de olumsuz düşünceler üretmeleri kişisel başarı noksanlığı boyutunu doğurur. Hiç kimse tarafından değer görmediği hissine kapılan çalışan aynı zamanda işinde de başarısız olduğunu düşünmeye yönelir (Dincerol, 2013: 16–17).

Örmen (1993)'e göre kişisel başarı noksanlığı hisseden iş görenlerin, karşılaştıkları sorunları çözmek konusunda zorluk çektikleri, anksiyete yaratan işleri

tercih etmeme yoluna gittikleri ve iş değiştirmeyi bir savunma mekanizması olarak kullandıkları görülmektedir (Işıkhan, 2017: 213).

2.2.3. Pines ve Aronson'un Tükenmişlik Modeli

Pines ve Aronson (1988) tükenmişliği “bireyleri duygusal olarak sürekli tüketen ortamların, bireylerde neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik hali” şeklinde tanımlamıştır. Bu görüşe göre tükenmişliğin *duygusal tükenme*, *zihinsel tükenme* ve *fiziksel tükenme* olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır.

Pines ve Aronson'a göre *fiziksel tükenme*; kişinin enerjisinde düşüş, sürekli yorgunluk hali, bezginlik ve güçsüzlük şeklinde; *duygusal tükenme*; çaresizlik, umutsuzluk, aldanmış olma duygusu ve hayal kırıklığı şeklinde ve *zihinsel tükenme*; suçluluk, kıymetsiz hissetme, kişinin kendine ve işine karşı olumsuz tutumlar içinde olması şeklinde görülmektedir (Ok, 2004).

Tükenmişlikle ilgili bu model, tükenmişliğin başlıca nedeninin kişiyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları olarak açıklamaktadır (Pines ve Aronson, 1988). Bu durumda motivasyon düzeyi kavramının önem kazandığı görülmektedir. İşle ilgili motivasyon düzeyleri yüksek olduğu gözlenen bireylerin, iş ortamlarında duygusal baskı altında hissetmeleri nedeniyle tükenmişlik yaşamaları söz konusu olmaktadır (Işıkhan,2017: 207). Pines, idealleri olan ve işle ilgili motivasyonu yüksek olan kişilerin mesleki tükenmişlikle karşılaştıkları görüşünü savunmuştur (Çapri, 2006).

Pines, Aronson ve Kafry tarafından 1981'de oluşturulan Tükenmişlik Ölçeği (TÖ), Maslach tarafından oluşturulan ve kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) ile beraber tükenmişliğin ölçülmesinde en fazla kullanılan araçlardandır (Çapri, 2006).

2.2.4. Edelwich ve Brodsky'nin Tükenmişlik Modeli ve Tükenmişliğin Aşamalı Yapısı

Edelwich ve Brodsky'ye (1980) göre tükenmişlik, aşamalı bir yapıya sahiptir ve idealizm, motivasyon ve amaçların kaybı ile ortaya çıkan hayal kırıklığı ile karakterizedir. Bu aşamalar sırasıyla; coşku dönemi, durgunluk dönemi, engellenme dönemi ve ilgisizleşme dönemidir.

2.2.4.1. Coşku Dönemi

Coşku, idealizm ya da mesleğe bağlılık şeklinde adlandırılan bu dönem, idealist coşkunun etkisi ile yüksek beklenti ve motivasyon ile işe başlandığı ancak karşılaşılan

önyargılı ve engelleyici tutumlar sonucu kişinin bir durgunluk haline girdiği süreci işaret etmektedir (Baysal, 1995: 28; Girgin, 1995: 19).

2.2.4.2. Durgunluk Dönemi

İş yaşamına dair beklenti ve ihtiyaçların karşılanmaması sonucunda birey hayal kırıklığı yaşar ve bu durum bireyin işe karşı ilgisinin ve motivasyonunun azalması, iş yapma ve amaçlarının peşine düşme konusunda istek kaybı ve iş dışı aktivitelere ilgi duymaya başlamasına yol açar (Girgin, 1995: 19-20).

2.2.4.3. Engellenme Dönemi

Engellenme aşamasında kişi, iş ortamında gerçekleştirmek istediği hedeflere ulaşamamasını iş arkadaşları ve yöneticilerinin kendisine yönelik engelleyici tutum ve davranışlarına bağlama eğilimindedir. Bu süreçte mesleğe devam edip etmeme durumu sorgulanır (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 102–103).

2.2.4.4. İlgisizlik Dönemi

Bu döneme ulaşan bireyin işe ve hayata karşı ilgisinde azalma ve duyarsızlaşma gözlenir. Bireyin bu dönemde yaşadığı apati, iş ortamında karşılaştığı engellenmeye karşılık olarak geliştirdiği bir durumdur. Kişi bu aşamada işle ilgili faaliyetlerini sadece para kazanmak ve kendini güvende hissetmek için, gönülsüz ve baştan savma bir tavır ile gerçekleştirirken; işe gitmeme eğilimi de gözlenebilir (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 103).

2.2.5. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik karmaşık bir yapıya sahip olmakla birlikte belirtileri de aynı derecede karmaşıktır. Tükenmişliğin nedenselliğini oluşturan örgütsel ve kişisel faktörler, tükenmişliğin belirtileri ile de ilişkilidir (Işıkhan, 2011: 15). Belirtiler, tükenmişliğin fark edilmesinde önemli rol oynamakla beraber, belirtilerin baş göstermediği durumlarda kişilerin tükenmişlik içinde olabileceklerini görmezden geldikleri durumlar ortaya çıkabilmektedir (Işıkhan, 2017: 232).

Tükenmişliğin belirtileri literatürde sıklıkla *fiziksel belirtiler*, *psikolojik belirtiler* ve *davranışsal belirtiler* şeklinde üç ayrı kategoride ele alınmıştır (Dişbudak, 2016: 15-16; Filizöz ve Ay, 2011: 231–235; Gür, 2014: 20–21).

Fiziksel belirtiler: Yorgunluk hissi, bitkinlik hissi, baş ağrısı, mide ve barsak hastalıkları, tansiyon hastalıkları, genel ağrılar, uyku bozukluğu.

Psikolojik belirtiler: Depresyon, anksiyete, öfke ve hayal kırıklığı, kararsızlık, apati, nedensiz huzursuzluk, özgüven eksikliği.

Davranışsal belirtiler: Çabuk öfkelenme ve sinirlilik, espri anlayışındaki bozulma, içe kapanma hali, yersiz alınganlıklar ve genel alıngan tutumlar, işe gelmeme durumunda artış, odaklanma sorunu yaşama, iş yerinde kendini izole etme, işle ilgili aktiviteleri erteleme ve çalışmaya yönelememe.

2.2.6. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Pines (2002: 104), tükenmişlik sorunsalının temelinde, bireylerin hayatlarının ve yaptıklarının anlamlı, faydalı ve önemli oluşuna yönelik inançlarını yitirmeleri bulunmaktadır.

Toplumsal değişimin de tükenmişlik ile ilişkili bir kavram olduğu ve bu değişimin yarattığı baskının bireylerin tükenmişlik yaşamasını etkilediği görülmektedir (Schaufeli vd., 2009).

Tükenmişlik olgusunun nedenlerine bakıldığında birçok faktörden söz edildiği ve bunların bazılarının bireyin kendinden bazılarının ise bireyin çalışma yaşamını çevreleyen örgütsel yapıdan kaynaklandığı görülmektedir. Bu noktadan yola çıkarak tükenmişliğin nedenleri, bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak iki ana başlık altında incelenebilir (Işıkhan,2017: 223; Toğa, 2016).

2.2.6.1. Bireysel Faktörler

Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler, demografik özellikler ve kişilik özellikleri olmak üzere iki alt başlıkta değerlendirilmektedir.

2.2.6.1.1. Demografik Özellikler

Yaş: Tükenmişlikle ilişkisi incelenen demografik özellikler arasında, tükenmişlik ile ilişkisi süreklilik arz eden temel değişkenlerin başında yaşın geldiği yapılan araştırmalarda ortaya koyulmuştur. Araştırmaların birçoğunda yaşın arttıkça tükenmişlikle başa çıkma stratejilerinin gelişmesine ve tecrübeye bağlı olarak tükenmişlik yaşama durumunun azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Maslach, 1982 yılında iş yaşamının erken yıllarına tekabül eden genç yaşlarda bireylerin tükenmişlikle başa çıkmada güçlenmesi nedeniyle yaş faktörünün anlamlı bir fark yarattığından bahsetmiştir (Işıkhan, 2017: 227).

Cinsiyet: Tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalarda cinsiyet değişkeninin tutarlı bir anlamlılığa sahip olmadığı görölmüştür. Bazı araştırmalarda kadın bazılarında ise erkeklerin daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ve bazı çalışmalarda ise kadın ve erkekler arasında tükenmişlik yaşama açısından anlamlı bir farklılığın bulunmadığı görölmüştür (Ardıç ve Polatcı, 2008).

Eğitim durumu: Yapılan araştırmaların, çoğunlukla yüksek eğitim görmüş kişilerin diğerlerine oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucuna vardığı görölmektedir. Bunun nedeni ise yüksek eğitim düzeyine sahip kişilerin işle ilgili beklentileri ve bu beklentilere ulaşılamaması olduğu ileri sürölmektedir (Osmanoğlu Taştan, 2015: 21–25).

Medeni durum: Tükenmişlik ile medeni durum arasındaki ilişki incelendiğinde, tükenmişlik yaşama durumunun bekarlarda evlilere oranla daha fazla, boşanmışlarda ise bu iki grubun arasında bir durum olduğu görölmektedir (ağlıyan, 2007: 97).

2.2.6.1.2. Kişilik Özellikleri

Tükenmişlik yaşama durumunu etkileyen bireysel faktörler arasında demografik özelliklerin yanı sıra kişilik özellikleri de yer almaktadır (Temel, 2016: 38-39).

İş yaşamında tüm çalışanların tükenmişlik ile karşılaşması ihtimal dahilindedir. Ancak kişilik özellikleri nedeniyle, çevresel yani örgütsel faktörler farklı algılanabilir. A tipi kişilik yapısına sahip olma (sabırsız, iş odaklı, rekabetçi ve saldırgan), dış kontrol odaklı olma (olayların kendi kontrolleri altında olmadığını düşünme), kendine yeterlikten yoksunluk (ihtiyaçlarını karşılamak için başkalarına bağımlı olma), işten beklentiler (bireyin çalıştığı örgütten beklentileri), demografik özellikler (yaş, cinsiyet ve medeni durum gibi) ve empati yetisi (kendini başkasının yerine koyarak onu anlama ve anladığını ona aktarma yetisi) gibi kişilik özellikleri tükenmişlik yaşama durumu üzerinde etkilidir (Budak ve Sürgevil, 2005; Işıkhan, 2017: 223-227).

Özellikle A tipi kişilik yapısına sahip kişilerde tükenmişliğin daha fazla karşılaşılan bir durum olduğu görölmektedir. Çünkü A tipi kişilik yapısına sahip olan bireyler içe dönük bir yapıya sahiptir (Akçamete ve diğerleri, 2001). Buna ek olarak zamanlarını işle ilgili yoğun bir şekilde kullanmaya, işle ilgili titiz olmaya ve rekabetçi olmaya gayret gösterirler (Baltaş ve Baltaş, 1990).

2.2.6.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik olgusu ele alınırken tarihsel sürece bakıldığında öncelikli olarak kişisel faktörlerden kaynaklanan bir durum olduğu düşünülmüş olup gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda örgütsel yani çevresel faktörlerin de tükenmişlik yaşanması üzerinde etkisi olduğu ortaya çıkmıştır (Ardıç ve Polatçı, 2008). Tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörlerin bazıları aşağıda ele alınmıştır.

İş doyumunu

İş doyumunu, tükenmişlik olgusunu etkileyen örgütsel faktörlerin en önemlilerindedir. Çünkü iş ortamında gerçekleşen olumsuz durumlar nedeniyle iş doyumunu kaybeden çalışan tükenmişlik yaşamaya yaklaşmaktadır (Çağlıyan, 2007).

İş yükü

İş yükü ile tükenmişlik arasında, çalışan ile yaptığı iş arasındaki uyumsuzluk durumu açısından (iş yükü uyumsuzluğu) bir bağlantı bulunmaktadır. İş yükünün az olması da iş yükünün fazla olması gibi çalışanı tükenmişliğe iten bir faktördür (Maslach ve Leiter, 1997). İş hayatında yüksek iş yükü ile karşılaşan bireylerin tükenmişlik yaşama ihtimalleri daha yüksektir (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Örgütsel Adalet

Adalet, örgüt içinde verilen kararların ve uygulanan programların uygun olup olmadığı hususunda görüşlerin eşitlikçi bir zeminde dile getirilebilmesini ve örgüt içinde çalışan her bireye karşı açık ilkelere sahip olunmasını ifade eder (Bilgin, 2003: 368–369). Bir iş ortamında güven ve saygı gelişmemiş ise tükenmişliğin ortaya çıkması kaçınılmaz hale gelir (Maslach ve Leiter, 1997).

2.2.7. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin sonuçlarının, tükenmişlik yaşayan bireyin özelliklerine ve tükenmişlik sürecinde geçirilen süreye göre çeşitlilik arz ettiği görülmektedir. Tükenmişlik olgusu hem birey hem de örgütsel açıdan oldukça önemli sonuçlar doğurur. Ayrıca belirtileri ile paralel bir şekilde; fiziksel, psikolojik ve davranışsal boyutlarda sorunlar yaşanması da muhtemeldir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 74).

Tükenmişliğin fiziksel sonuçları; Lerner ve Shelton (2001)'e göre; baş ağrısı, kas gerginliği, hazımsızlık, ishal, mide bulantısı, yorgunluk, sıklıkla soğuk algınlığı, kilo

problemleri, adet görmede sorunlar, kalp rahatsızlıkları, görüş sorunları ve cinsel yaşamda karşılaşılan sorunları ifade eder (Işıkhani, 2017:236).

Tükenmişliğin psikolojik sonuçları; bireyin güvensizlik ve desteklenmediğini hissetmesi, sabırsızlık, çaresizlik hissi, gerginlik, öfkeli olma, paranoya, depresyon hali, öz saygıda azalma, hoşnutsuzluk ve psikosomatik rahatsızlıklardır (Yıldız, 2015: 73–74). *Tükenmişliğin davranışsal sonuçları;* sigara ve alkol kullanımında artış, riskli davranışlar, şiddet eğilimi, aşırı gıda tüketimi, aşırı hareketlilik, uyku bozukluğu, kabus görme ve fazla çalışma şeklinde karakterizedir (Işıkhani, 2017: 236).

Tükenmişliğin aile hayatı üzerindeki sonuçları; aile içi ilişkilerde bozulmalar şeklinde de kendini göstermektedir. Tükenmişlik yaşayan birey eş ve aile bireylerinden, aile olarak yapılan etkinliklerden uzaklaşma yoluna gidebilir hatta boşanmalar ortaya çıkabilir (Kaçmaz, 2005).

2.2.8. Tükenmişlikle Başa Çıkma

Işıkhani (2011: 44) sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlikle başa çıkmak için yapmaları gerekenleri; personel arasındaki iletişimin sağlanması, örgütsel politikaların geliştirilmesi, ücretlerin artırılması, katılımcı liderlik sergilenmesi, çalışmaların amaçlarının açık şekilde tanımlanması, mesleki çalışmada özerklik verilmesi, kıdemli meslektaşların ve yöneticilerin destekleyici olması, kişilerin bağımsızlık, benlik saygısı, kabul edilme ve destek ihtiyaçlarının dikkate alınması, tehdit ve baskının kullanılmaması ve tükenmişlikle baş etme konusunda eğitim verilmesi şeklinde sıralamıştır.

Tükenmişlikle mücadele, örgütsel ve bireysel olarak iki boyutta ele alınmaktadır. Örgütsel baş etme stratejilerinin bireysel stratejilere göre daha kalıcı etkisi bulunmaktadır çünkü örgütsel baş etme stratejileri örgütü bütün unsurları ile kapsar (Ardıç ve Polatçı, 2008). Ayrıca tükenmişlikle mücadelede örgütsel çalışmaların tek başına yeterli olmayacağı, bireylerin katılımının da önemli rol oynadığı belirtilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Ardıç ve Polatçı (2008: 76-77)'ya göre tükenmişlikle mücadelede örgütsel düzeyde ve bireysel düzeyde alınabilecek önlemler Tablo 2-2.'de gösterilmiştir:

Tablo 2-2. Tükenmişlikle Mücadelede Alınabilecek Önlemler

Bireysel Düzey	Örgütsel Düzey
<ul style="list-style-type: none"> • Tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak, • Kendini iyi tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek, • İşle ilgili gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek, • Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak, • Nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek, rahatlamak için müzik dinlemek, spor yapmak, • Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi, • Hobi edinmek, • İşe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek, • Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak, • Tatile çıkmak, • İşte ve özel hayattaki monotonluğu azaltmak, • Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek, • İşe ara vermek veya iş değişikliği yapmak • Kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerekğinde yardımcı personel ve ek donanımına başvurmak, • Serbest karar verme imkanlarını ve kararlara katılımı artırmak, • İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek, • Adil bir ödül sistemi geliştirmek, • İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak, • Örgütsel değişimi sağlamak, • Takım çalışmalarını desteklemek, • Örgütsel bağlılığı sağlamak, • Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak, • Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek, • Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zamanı ayırmak, • Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak, • Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek, • Kişileri yeni görevlere atamak, • Üst yönetimin desteğini sağlamak, • Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak, • Sık sık pozitif geri bildirim vermek, • Uzun çalışma saatlerini kısaltmak, • Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek, • Yerinde bir terfi politikası izlemek • Tatil ve sosyal etkinlik imkanlarını artırmak, • Hizmet içi eğitimler planlamak, • İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar, • Kariyer için fırsat tanımak.

2.3. Tükenmişlik ve Mobbing İlişkisi

Mobbing ve tükenmişlik, çalışma yaşamını, çalışanları, örgütleri ve hatta toplumu etkileyen; psiko-sosyal, ekonomik ve sağlık açısından problemlere yol açan

sorunsallardır. Mobbing, çalışanların stres düzeylerini yükselten ve tükenmişlik sendromunu tetikleyen bir süreçtir (Özbucak Albar ve Ofluoğlu, 2017: 546). Çalışma yaşamı açısından önemli görüldüğünden; mobbing ve tükenmişlik ilişkisi, birçok farklı sektörde ve çalışan grubunda, üzerine araştırma yapılmış bir konudur (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011). Aşağıda bu konuda yapılmış bazı araştırmalara yer verilmiştir.

Dikmetaş, Top ve Ergin (2011), yaptıkları çalışma sonucunda asistan hemşirelerin mobbing düzeyi ile tükenmişliğin; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.

Çam (2010), yaptığı araştırma ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin maruz kaldıkları yıldırma eylemleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki konulu araştırmada, mobbing ile tükenmişlik toplam puanı ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında orta düzeyde anlamlı; mobbing ile kişisel başarı arasında da negatif yönde düşük bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Mete, Ünal, Akyüzz ve Kılıç (2015) tarafından öğretmenlerle yapılan bir çalışma sonucunda, iş yerinde psikolojik şiddet ile işe bağlı tükenmişlik algısı arasında anlamlı ve pozitif ancak zayıf bir ilişki bulunduğu görülmüştür.

Osmanoğlu Taştan (2015), banka çalışanlarının psikolojik şiddet, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri konulu araştırmasında; psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespitini yapmıştır. Yine bankacılık sektöründe; Şimşek, Emhan, Demirtaş ve Topuz (2015), tarafından yapılan çalışmanın sonucu da mobbing ile tükenmişlik arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Mimaroğlu Bucuklar'ın (2009), öğretmenlerde yıldırma ve tükenmişlik üzerine yaptığı araştırmada, tükenmişlik toplam puanı ile mobbing toplam puanı arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Kulakçı, Ayyıldız, Veren, Kalıncı ve Topan (2015)'in Zonguldak ilindeki hastanelerde çalışan ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik durumlarıyla ilgili araştırmanın sonucu; mobbing ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu şeklindedir.

Kowal ve Gurba (2016)'nın Polonya'da yaptıkları bilgi ekonomilerinde mobbing ve tükenmişlik konulu araştırmada; mobbinge maruz kalmanın tükenmişliği arttırdığı yönünde bir bulgu edinmişlerdir.

Varhama ve Björkqvist (2004)'ın belediye çalışanları arasında çatışmalar, işyerinde zorbalık ve tükenmişlik sorunları konulu araştırmada mobbing ile tükenmişlik arasında istatistiki olarak güçlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Sá ve Fleming (2008) Portekiz'de, hemşirelerin maruz kaldıkları mobbing ile tükenmişlik ve zihinsel sağlıkları üzerine gerçekleştirdikleri araştırmada; mobbinge maruz kalan hemşirelerin, mobbinge maruz kalmayanlara göre daha yüksek tükenmişlik düzeyleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Türkan ve Kılıç (2017), Türkiye'deki sağlık çalışanlarının yaşadığı tükenmişliğe mobbingin etkisi konulu araştırmada; mobbinge maruz kalma ile tükenmişlik arasında orta düzeyde bir ilişkinin bulunduğunu saptamışlardır.

Gül, İnce ve Özcan (2011) tarafından, Türkiye'deki akademisyenlerin yaşadıkları mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmada; mobbingin alt boyutları ile tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı boyutları arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Okçu ve Çetin (2017), ilkökul ve ortaokul öğretmenleri ile yaptıkları araştırmada; öğretmenlerin mesleklerine ve sosyal ilişkilerine yönelik mobbingin, iş tatmini ile karşılaştırıldığında tükenmişlik düzeyinin daha güçlü bir yordayıcısı olduğu sonucuna varmışlardır.

2.4. İlgili Araştırmalar

Bu başlık altında, daha önce sosyal hizmet uzmanları üzerine yapılmış mobbing ve/veya tükenmişlik konulu bazı çalışmalara yer verilmiştir.

Laleoğlu (2012)'nin insani hizmet örgütlerinde görev yapan sosyal hizmet uzmanları üzerine yaptığı araştırmada; “mobbing davranışlarına maruz kalanların hem iş arkadaşları ile ilişkiler ve işin niteliği hem de yöneticiler ile ilişkiler açısından iş yaşamından duydukları tatminin azaldığı; depresyon nöbetleri, psikolojik/duygusal sorunlar ile fiziksel sağlık sorunları yaşama sıklıklarının da arttığı belirlenmiştir”.

Sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları tükenmişliğin, icra edilen mesleki rollerin sürekli bir şekilde yoğun duygusal katılım gerektirmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca müracaatçıya yüksek seviyede katılımın daha yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ilişkili olduğunu görülmüştür (Acker, 1999). Diğer insanlara yardım etme konusunda isteği yüksek olan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ağır boyutlarda görülebilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının yoğun bir

şekilde tükenmişlik yaşadıklarını gösteren bazı araştırmalar da vardır (Akt.:Basım ve Şeşen, 2005: 66).

Basım ve Şeşen (2005), sosyal hizmet uzmanları ve hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini karşılaştırmış ve hemşirelerin tükenmişlik puanlarının daha yüksek olduğunu görmüştür. Ancak bu çalışmanın önemli bulgularından biri sosyal hizmet uzmanlarının; duygusal tükenme ve düşük başarı hissi boyutlarında yüksek puanlarının olmasıdır. Bu çalışma, ülkemizde sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini ortaya koyan ilk çalışmalardan biridir.

Işıkhan (2011: 126–128)'tarafından (Mülga) Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nda görevli 491 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan araştırmada; sosyal hizmet uzmanlarının orta düzeyde duygusal tükenme, düşük düzeyde duyarsızlaşma ve yüksek düzeyde kişisel başarı noksanlığı yaşadıklarını tespit etmiştir. Ayrıca bu çalışma, ülkemizdeki sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlikle baş etme stratejilerini de araştırması bakımından, literatürde önemli bir yere sahiptir.

Van Heugten 2010 yılında yaptığı araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının, şiddete eğilimli müracaatçılarla çalışırken, müracaatçılardan kendilerine yönelik yüksek düzeyde saldırgan davranışlar ve inatçı tavırlar ile karşılaşabildiklerini ifade ettiklerine değinmiştir. Bu noktada sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişliğin oluşmasında müracaatçılarla etkileşimin rolü vurgulanmaktadır. Van Heugten sosyal hizmet uzmanlarının, kötü niyetli müracaatçılara ek olarak, istismarcı aileler ile işyerinde olumsuz etkileşimler de yaşayabildiklerini belirttiklerine yer vermiştir.

Padyab ve diğerleri'nin 2013 yılında İran genelinde çalışan 390 sosyal hizmet uzmanı hakkında yaptıkları çalışmada; sosyal hizmet uzmanlarının %10.9'unda tükenmişlik ve %17.4'ü tükenmişlik riski tespit edilmiştir. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarının gelirlerinden memnun olmadıkları, şiddete maruz kaldıkları veya düşük öz güven duydukları taktirde tükenmişlik düzeylerinin arttığı görülmüştür.

Mobbing olgusu çalışanlar açısından bir sorun olduğu kadar bir insan hakları meselesi olarak da büyük bir sorundur. Sosyal hizmet uygulamalarının direkt olarak mobbinge odaklandığı bir çalışma alanı bulunmamakla beraber herhangi bir alanda, mobbinge maruz kalmış bir müracaatçı ile karşılaşıldığında sağlıklı bir yardım süreci geliştirilebilmesi açısından sosyal hizmet uzmanlarının mobbing konusunda bilgi sahibi olmaları önemlidir (Reichert, 2002: 9-10).

Çalışmanın bu bölümünde, mobbing (iş yerinde psikolojik şiddet) ve tükenmişlik olguları hakkında detaylı bilgiler literatür taraması yöntemi ile incelenmiştir. Edinilen bu bilgilerin, yapılan araştırma sonucu edinilen bulguların doğru anlaşılması ve yorumlanabilmesine olanak sağlayacağı düşünülmektedir.



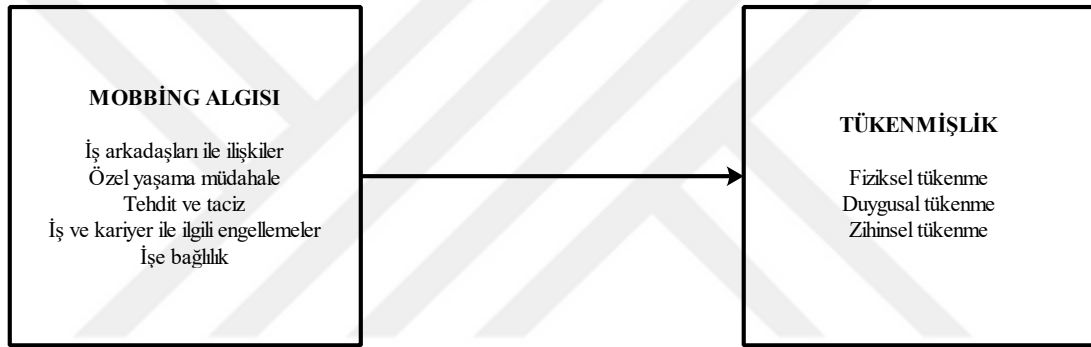
3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırma Yöntemi ve Modeli

Bu araştırma kesitsel (anlık) tiptedir. Kesitsel çalışmalar, araştırılan olguların belli bir zaman dilimindeki durumunu ortaya koymak amacıyla yapılan çalışmalardır (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015: 70). Araştırma yöntemi olarak ise nicel (kantitatif) araştırma yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmada sosyal hizmet çalışanlarının algıladıkları mobbing düzeylerinin, tükenmişlikleri üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmanın modeli Şekil 3-1.'de verilmiştir.

Şekil 3-1. Araştırmanın Modeli



Araştırma modelinden yola çıkılarak aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H₁: Fiziksel tükenme, mobbing algısı tarafından istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde yordanmaktadır.

H₂: Duygusal tükenme, mobbing algısı tarafından istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde yordanmaktadır.

H₃: Zihinsel tükenme, mobbing algısı tarafından istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde yordanmaktadır.

H₄: Tükenmişlik toplamı, mobbing algısı tarafından istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde yordanmaktadır.

3.2. Evren ve Örneklem

Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (Erişim Tarihi: 07.07.2017)'nin 2015 yılı verilerine göre Türkiye'de kamu sektöründe istihdam edilen sosyal hizmet uzmanlarının yarısından fazlasının Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile Sağlık Bakanlığı'nın taşra teşkilatlarında çalıştığı görülmektedir. İstanbul ili de kamu sektöründe en fazla sosyal

hizmet uzmanı istihdam edilen illerdendir. Bu durum, evren ve örneklem seçiminde yol gösterici olmuştur.

Araştırmanın evrenini İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı (sosyal hizmet uzmanı çalışan) kurum ve kuruluşlar ile İstanbul İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı (sosyal hizmet uzmanı çalışan) kurum ve kuruluşlarda görevli sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır.

Evreni oluşturan sosyal hizmet uzmanı sayısı, ilgili kurumlarla yapılan görüşmeler sonucunda 246 olarak bulunmuştur. Örneklem, araştırma evreni içerisinde, evreni temsil edebilmesi için %5 yanlıgı düzeyine göre 150 kişi olarak belirlenmiştir. Örneklemin evreni temsil etmesi; geçerlilik ve güvenilirliği sağlaması hedeflenmiştir.

Araştırmanın örneklemini “basit tesadüfi örnekleme” yöntemi kullanılarak oluşturulmuştur. Basit tesadüfi örnekleme yöntemi, örnekleme çerçevesi belli bulunan (organizasyonlar, okullar, sendikalar gibi) çalışmalarda, evrene dahil olan her elemanın, “eşit” ve “bağımsız” seçilme şansının bulunmasıdır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015: 139–140).

3.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada, üç bölümden oluşan (soru kağıdı) Veri Toplama Formu kullanılmıştır. Formun birinci bölümünde Bireyleri Tanıtıcı Genel Bilgiler formu, ikinci bölümünde “Mobing Ölçeği” ve üçüncü bölümünde “Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır.

3.3.1. Bireyleri Tanıtıcı Genel Bilgi Formu

Veri toplama formunun birinci bölümünde, araştırmaya katılanların demografik özelliklerini tanımaya yönelik, araştırmacı tarafından oluşturulan on soruluk Bireyleri Tanıtıcı Genel Bilgiler bölümü bulunmaktadır. Bu bölümde yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, aylık gelir, görevli olunan kurum, çalışma süresi, çalışma statüsü ve şekli ile ilgili; kapalı uçlu (bazıları kategorik) veya yarı kapalı uçlu toplam 10 soruya yer verilmiştir. Verilerin analizi aşamasında bazı soruların cevapları uygun bir biçimde yeniden kategorize (yeniden kodlama yapılarak) edilmiştir. Bunun nedeni, edinilen verilerin dağılımının uygulanan analiz metoduna uygun olmamasıdır (Coşkun ve diğ., 2015: 369)

3.3.2. Mobbing Ölçeği

Veri Toplama Formunun ikinci bölümünde, Aiello, Deitinge, Nardella ve Bonafede tarafından 2008 yılında “Örgütsel Çevrede Mobbing Riskinin Değerlendirilmesi” adlı çalışma için geliştirilen (48 soruluk) ve Laleoğlu ve Özmete (2013) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan (38 soruluk) “Mobbing Ölçeği (Vol.Mob.Scale)” kullanılmıştır. Laleoğlu ve Özmete (2013)’nin yaptıkları geçerlilik ve güvenilirlik çalışması sonucu ölçekten 10 madde çıkarılmıştır.

Mobbing Ölçeği 7’li Likert tipi bir ölçektir (Laleoğlu ve Özmete, 2013). Ölçekten alınacak yüksek puan mobbinge maruz kalma düzeyinin yüksek olduğunu, düşük puan ise mobbinge maruz kalma düzeyinin düşük olduğunu ifade etmektedir. (Aiello ve diğerleri, 2008; Laleoğlu ve Özmete, 2013)

Laleoğlu ve Özmete (2013)’nin yaptıkları geçerlilik ve güvenilirlik çalışması sonucunda Mobbing Ölçeği’nin Cronbach alpha iç tutarlılık kat sayısı 0,948 olarak bulunmuştur.

Mobbing Ölçeği’ne uygulanan ilk faktör analizinde, ölçekte yer alan 17, 24 ve 32 numaralı maddeler herhangi bir faktöre atanmamıştır. Bununla birlikte 18. maddenin birden fazla faktöre atandığı ve bu faktörler arasındaki yük farkının 0,25’ten küçük olduğu görülmüştür. Karasar (2016)’nin aktardığına göre faktör analizinde ölçek maddelerinin herhangi bir faktöre atanmaması durumunda ilgili maddeler ölçek yapısını bozduğundan analizler dışında bırakılmalıdır. Benzer şekilde herhangi bir maddenin birden fazla faktöre atanması durumunda, maddenin ilgili faktörlerde aldığı yük değeri dikkate alınmalıdır. Yük değerleri arasındaki farkın 0,25’ten küçük olduğu durumlarda ilgili madde ölçek yapısını bozmakta ve analizler dışında bırakılmalıdır (Karasar, 2016). Bu bilgiler doğrultusunda 17,18,24 ve 32 numaralı maddeler analizler dışında bırakılmış, Mobbing Ölçeği’nden kalan 34 madde üzerinden ikinci faktör analizi yapılmıştır.

Mobbing Ölçeği’nin temel bileşenleri faktör analizinde KMO değeri 0,893 olarak hesaplanmıştır. Bu değer mevcut veri grubunun faktör analizi için uygunluğunu ortaya koymaktadır. Barlett Testi’nin sonucunda elde edilen 0,000 değeri anlamlılığı göstermektedir. Ölçeğin faktör yapısı, madde faktör yükleri ve Cronbach Alfa değerleri ise Tablo 3-1.’de sunulmuştur.

Tablo 3-1. Mobbing Ölçeği'nin Faktör Yapısı ve Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı

	Faktörler				
	1	2	3	4	5
m4	,852				
m6	,837				
m5	,821				
m10	,799				
m9	,772				
m7	,747				
m19	,703				
m1	,686				
m2	,636				
m14	,592				
m16	,591				
m12	,539				
m15	,537				
m26		,768			
m13		,747			
m25		,699			
m23		,654			
m3		,597			
m38		,524			
m27		,519			
m20			,875		
m21			,824		
m8			,783		
m28			,756		
m22			,604		
m35				,838	
m33				,809	
m37				,770	
m34				,748	
m36				,700	
m11				,520	
m31					,885
m30					,874
m29					,648
Özdeğerler	13,033	4,294	2,750	2,176	1,652
Açıklanan varyans oranı	%38,332	%12,630	%8,087	%6,400	%4,859
Cronbach Alfa	,943	,861	,901	,870	,811

Yapılan faktör analizi sonuçlarına göre, birinci faktörde yer alan maddelerin yük değeri 0,852 ile 0,537 arasında; ikinci faktörde yer alan maddelerin yük değeri ,768 ile ,519 arasında; üçüncü faktörde yer alan maddelerin yük değeri ,875 ile ,604 arasında;

dördüncü faktörde yer alan maddelerin yük değeri ,838 ile ,520 arasında; beşinci faktörde yer alan maddelerin yük değeri ,885 ile ,648 arasında değişmektedir. Buna göre ölçek beş faktörlü olup tüm değerler nihai ölçekte yer alabilecek yeterli yük değerine sahiptir. Ölçeğin bu beş faktörlü yapısı ile toplam açıklanan varyansı %70,31'dir. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere Laleoğlu ve Özmete (2013)'ün çalışması dikkate alınarak, sırası ile “iş arkadaşları ile ilişkiler”, “özel yaşama müdahale”, “tehdit ve taciz”, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ve “işe bağlılık” isimleri verilmiştir.

Ölçeğin beş faktörü için yapılan güvenirlik analizlerinde Cronbach Alfa değerlerinin 0,811 ile ,943 arasında değiştiği görülmüştür. Bununla birlikte 34 maddelik ölçeğin toplamı için elde edilen Cronbach Alfa değeri ,928'dir. Elde edilen bu değerlerde $\alpha > 0,80$ olduğundan ölçeğin ve alt boyutlarının oldukça güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır (Karasar, 2016).

3.3.3. Tükenmişlik Ölçeği

Veri Toplama Formunun üçüncü bölümünde, “Tükenmişlik Ölçeği (TÖ)” kullanılmıştır. Tükenmişlik Ölçeği (Çapri, 2006), çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla oluşturulan; 21 maddelik 7'li Likert tipi bir ölçektir. TÖ'nin orijinali Pines, Aronson ve Kafry (1981) tarafından yapılan çalışmalar üzerine Pines ve Aronson (1988) tarafından ortaya çıkarılmıştır.

Çapri (2006) tarafından yapılan Türkçe'ye uyarlama geçerlik ve güvenirlik çalışmaları sonucunda ölçeğin orijinaline uygun bir şekilde, “fiziksel tükenme, duygusal tükenme ve zihinsel tükenme” şeklinde üç faktörlü bir yapıya sahip olduğu görülmektedir.

Pines, Aronson ve Kafry (1981) TÖ'nin psikometrik özelliklerini, belirlerken farklı çalışma alanlarında ve farklı ülkelerde görev yapan 3700 kişilik bir örneklem kullanmış olup bu örneklem içinde sosyal hizmet uzmanları da bulunmaktadır (Çapri, 2006: 66). Ölçek maddeleri “1-Hiçbir Zaman” ile “7-Her Zaman” şeklindedir. Ölçeğin puanlaması ise şu şekildedir: 3'ten düşük puan tükenmişlik olmadığını, 3-4 puan tükenmişlik riskini, 4-5 puan tükenmişlik içinde olduğunu ve 5'ten büyük puan yardım alınması gereken tükenmişlik durumunu ifade etmektedir (Çapri, 2006: 67).

TÖ'nin iç tutarlık katsayısı Çapri tarafından yapılan uyarlama çalışmasında $\alpha=0,930$ olarak hesaplanmıştır (Çapri, 2006). Bu da Türkçe'ye uyarlanan TÖ'nin tükenmişliğin ölçülmesinde kullanılabilir bir ölçek olduğunu göstermektedir.

TÖ'nin temel bileşenleri faktör analizinde KMO değeri 0,938 olarak hesaplanmıştır. Bu değer mevcut veri grubunun faktör analizi için uygunluğunu ortaya koymaktadır. Barlett Testi'nin sonucunda elde edilen 0,000 değeri anlamlılığı göstermektedir. Ölçeğin faktör yapısı, madde faktör yükleri ve Cronbach Alfa değerleri ise Tablo 3-2.'de sunulmuştur.

Tablo 3-2. Tükenmişlik Ölçeği'nin Faktör Yapısı ve Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı

	Faktör		
	1	2	3
t7	,858		
t2	,853		
t8	,841		
t1	,762		
t5	,670		
t4	,629		
t13	,585		
t14	,561		
t11	,532		
t9	,532		
t10	,501		
t18		,800	
t12		,778	
t17		,723	
t16		,602	
t15		,536	
t3			,868
t6			,864
t20			,796
t19			,675
t21			,545
Özdeğerler	11,357	1,866	1,144
Açıklanan varyans oranı	%54,082	%8,888	%5,447
Cronbach Alfa	,936	,869	,911

Yapılan faktör analizi sonuçlarına göre, birinci faktörde yer alan maddelerin yük değeri 0,858 ile 0,504 arasında; ikinci faktörde yer alan maddelerin yük değeri ,800 ile ,536 arasında ve üçüncü faktörde yer alan maddelerin yük değeri ise ,868 ile ,545 arasında değişmektedir. Buna göre ölçek üç faktörlü olup tüm değerler nihai ölçekte yer alabilecek yeterli yük değerine sahiptir. Ölçeğin bu üç faktörlü yapısı ile toplam açıklanan varyansı %68,52'dir. Faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlere; Çapri (2006)'nin çalışması

dikkate alınarak, sırası ile “fiziksel tükenme”, “duygusal tükenme” ve “zihinsel tükenme” isimleri verilmiştir.

Ölçeğin üç faktörü için yapılan güvenilirlik analizlerinde Cronbach Alfa değerlerinin ,869 ile ,936 arasında değiştiği görülmüştür. Bununla birlikte 21 maddelik ölçeğin toplamı için elde edilen Cronbach Alfa değeri ,956’dır. Elde edilen bu değerlerde $\alpha > 0,80$ olduğundan ölçeğin ve alt boyutlarının oldukça güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır (Karasar, 2016).

3.4. Veri Toplama Yöntemi ve İzin

Bu araştırmada veri toplama yöntemi olarak “veri toplama formu” (anket formu) kullanılmıştır. Sosyal hizmet uzmanları, araştırmacı tarafından kendilerine ulaştırılan (fiziksel ortamda veya internet üzerinden mail yoluyla) veri toplama formunda yer alan soruları cevaplandırarak çalışmaya katılmıştır. Araştırma verileri Mart 2018 ile Nisan 2018 tarihleri arasında toplanmıştır.

Araştırma verilerinin toplanabilmesi için çalışmanın örnekleme gereği;

1. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı’ndan 10/01/2018 tarih ve E.3621 sayılı,
2. İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü’nden 09/03/2018 tarih ve E.699 sayılı yazı ekindeki yazılar ile; İstanbul Sağlık İl Müdürlüğüne bağlı birimler içinden 32 hastanenin yönetiminden (bazı hastaneler sosyal hizmet uzmanı bulunmadığından veya yoğun iş yükü olduğunu ifade ederek çalışmanın uygulanmasına onay vermemiştir) izin alınmıştır.

Araştırmanın etik yönden uygun olduğuna dair İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu’ndan 04/12/2017 tarihli ve etik kurul onayı alınmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizinde SPSS 23.00 kullanılmıştır. Hipotezlerin sınanması sırasında öncelikli olarak değişkenler arasındaki ilişkinin ortaya koyulabilmesi için korelasyon analizi yapılmış, ardından aşamalı regresyona yer verilmiştir. Son olarak da ölçek faktörlerinin demografik bilgilere göre farklılaşmasını değerlendirmek üzere fark analizleri yapılmıştır. Araştırma kapsamında hangi analiz türlerinin kullanılacağına karar vermek üzere normallik testleri yapılmış ve ilgili sonuçlar Tablo 3-3.’te verilmiştir.

Tablo 3-3. Normallik Test Sonuçları

Faktörler	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
İş arkadaşları ile ilişkiler	,93	,94
Özel yaşama müdahale	-,31	-,74
Tehdit ve taciz	-,12	-,62
İş ve kariyer ile ilgili Engellemeler	,14	-,62
İşe bağlılık	-,27	-,67
Mobbing toplam	,04	-,63
Fiziksel tükenme	-,09	-,44
Duygusal tükenme	,03	-,56
Zihinsel tükenme	-,04	-1,28
Tükenmişlik toplam	-,16	-1,05

Tabachnick, Fidell ve Osterlind (2013)'e göre çarpıklık ve basıklık değerlerinin +1,5 ile -1,5 arasında olması verilerin normal dağıldığını göstermektedir. Benzer şekilde George ve Mallery (2010)'a göre ise çarpıklık ve basıklık değerlerinin +2,0 ile -2,0 arasında bulunması verilerin normal dağılım gösterdiğini betimlemektedir. Literatürdeki bu bilgilerden yola çıkarak tüm alt ölçekler için verilerin normal dağıldığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda korelasyon analizi olarak "Pearson Korelasyon Testi" kullanılmıştır. Fark analizleri olarak ise ikili grupların karşılaştırılmasında t-test, üç ve daha fazla bağımsız grupların karşılaştırılmasında ise ANOVA ve Post Hoc testlerinden LSD Test kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.6. Araştırma Örneklemine İlişkin Demografik Bilgiler

Tablo 3-4. Araştırma Örneklemine İlişkin Betimleyici İstatistik Tablosu

	Frekans	Yüzde
Yaş		
29 yaş ve altı	62	41,33
30-34 yaş	41	27,33
35 yaş ve üstü	47	31,33
Cinsiyet		
Kadın	79	52,67
Erkek	71	47,33
Eğitim düzeyi		
Lisans	137	91,30
Lisansüstü	13	8,70
Medeni durum		
Bekar ya da boşanmış	89	59,33
Evli	61	40,67

Gelir düzeyi		
3500 TL ve altı	48	32,00
3501-4000 TL	35	23,33
4001-4500 TL	37	24,67
4501 TL ve üzeri	30	20,00
Görev yapılan kurum		
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	40,67
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	59,33
Sosyal hizmet uzmanı olarak kıdem yılı		
3 yıl ve altı	47	31,33
4-6 yıl	40	26,67
7 yıl ve üzeri	63	42,00
Mevcut kurumdaki kıdem yılı		
1 yıldan az	35	23,33
1-3 yıl	47	31,33
4-6 yıl	37	24,67
7 yıl ve üzeri	31	20,67
Çalışma statüsü		
Kadrolu Memur (657)	118	78,67
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	21,33
Çalışma şekli		
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	73,33
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	26,67

Katılımcıların %41,33'ü 29 yaşın altında, %27,33'ü 30-34, %31,33'ü 35 yaşın üstündedir. Katılımcıların %52,67'si kadındır. Eğitim seviyesinde ise %91,30'u lisans, %8,70'i lisansüstü mezundur. Katılımcıların %59,33'ü bekar veya boşanmıştır. Katılımcıların %32'si 3500 TL ve altı, %23,33'ü 3501-4000 TL, %24,67'si 4001-4500 TL, %20'si 4501 TL ve üzeri aylık gelire sahiptir.

Katılımcıların %40,67'si İstanbul Sağlık İl Müdürlüğünde, %59,33'ü İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünde çalışmaktadır. 31,33'ü 3 yıldan az, %26,67'si 4-6 yıl, %42'si 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak kıdem yılına sahiptir.

Katılımcıların %23,33'ü 1 yıldan az, %31,33'ü 1-3 yıl, %24,67'si 4-6 yıl, %42'si 7 yıldan fazla mevcut kurumda kıdemlidir. Katılımcıların %78,67'si kadrolu memur (657), %21,33'ü sözleşmeli ya da özel hizmet alımıdır. %73,3'ü normal, %26,67'si vardiyalı çalışma şekline sahiptir.

4. BULGULAR

4.1. Betimleyici İstatistikler

Tablo 4-1. Araştırma Ölçeklerinin Betimleyici İstatistik Tablosu

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
İş arkadaşları ile ilişkiler	150	1,00	5,69	2,37	1,04
Özel yaşama müdahale	150	1,00	6,14	3,60	1,28
Tehdit ve taciz	150	1,00	7,00	1,71	0,96
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	150	1,00	7,00	3,35	1,32
İşe bağlılık	150	1,00	7,00	4,09	1,46
Mobbing toplam	150	1,00	4,79	2,85	0,83
Fiziksel tükenme	150	1,82	6,64	4,06	0,98
Duygusal tükenme	150	1,00	6,60	3,33	1,06
Zihinsel tükenme	150	1,20	5,40	3,72	1,09
Tükenmişlik toplam	150	1,81	5,62	3,81	0,93

İş arkadaşları ile ilişkilerin ortalaması $2,37 \pm 1,04$, özel yaşama müdahalenin ortalaması $3,60 \pm 1,28$, tehdit ve tacizin ortalaması $1,71 \pm 0,96$, iş ve kariyer ile ilgili engellemelerin ortalaması $3,35 \pm 1,32$, işe bağlılığın ortalaması, $4,09 \pm 1,46$, mobbing toplamın ortalaması $2,85 \pm 0,83$, fiziksel tükenmenin ortalaması, $4,06 \pm 0,98$, duygusal tükenmenin ortalaması $3,33 \pm 1,06$, zihinsel tükenmenin ortalaması $3,72 \pm 1,09$ tükenmişlik toplamın ortalaması $3,81 \pm 0,93$ olarak bulunmuştur.

4.2. Hipotezlerin Sınanması

Tablo 4-2. Pearson Korelasyon Analizi Tablosu

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. İş arkadaşları ile ilişkiler	-	,700**	,567**	,475**	-,129	,913**	,347**	,457**	,487**	,452**
2. Özel yaşama müdahale		-	,338**	,494**	-,014	,849**	,182*	,332**	,458**	,319**
3. Tehdit ve taciz			-	,056	-,003	,565**	,192*	,150	,186*	,198*
4. İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				-	-,114	,659**	,513**	,555**	,608**	,604**
5. İşe bağlılık					-	,056	-,273**	-,218**	-,167*	-,256**
6. Mobbing toplam						-	,359**	,473**	,557**	,483**
7. Fiziksel tükenme							-	,736**	,698**	,947**
8. Duygusal tükenme								-	,705**	,875**
9. Zihinsel tükenme									-	,857**
10. Tükenmişlik toplam										-

** $p < 0,01$ ve * $p > 0,05$

- İş arkadaşları ile ilişkiler ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,347$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- İş arkadaşları ile ilişkiler ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,457$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- İş arkadaşları ile ilişkiler ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,487$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- İş arkadaşları ile ilişkiler ile tükenmişlik toplam arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,452$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- Özel yaşama müdahale ile ilişkiler ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,182$, $p=0,025$). Bu ilişki pozitif yönde ve düşük düzeydedir.
- Özel yaşama müdahale ile ilişkiler ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,332$, $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve düşük düzeydedir.
- Özel yaşama müdahale ile ilişkiler ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,458$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- Özel yaşama müdahale ile ilişkiler ile tükenmişlik toplam arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,319$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve düşük düzeydedir.
- Tehdit ve taciz ile ilişkiler ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,192$; $p=0,019$). Bu ilişki pozitif yönde ve düşük düzeydedir.
- Tehdit ve taciz ile ilişkiler ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,186$; $p=0,023$). Bu ilişki pozitif yönde ve düşük düzeydedir.
- Tehdit ve taciz ile ilişkiler ile tükenmişlik toplam arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,198$; $p=0,015$). Bu ilişki pozitif yönde ve düşük düzeydedir.
- İş ve kariyer ile ilgili engellemeler ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,513$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- İş ve kariyer ile ilgili engellemeler ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,555$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- İş ve kariyer ile ilgili engellemeler ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,608$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- İş ve kariyer ile ilgili engellemeler ile tükenmişlik toplam arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,604$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- İşe bağlılık ile ilişkiler ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,273$; $p=0,001$). Bu ilişki negatif yönde ve düşük düzeydedir.

- İşe bağlılık ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=-0,167$; $p=0,007$). Bu ilişki negatif yönde ve düşük düzeydedir.
- İşe bağlılık ile ilişkiler ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,218$; $p=0,042$). Bu ilişki negatif yönde ve düşük düzeydedir.
- İşe bağlılık ile ilişkiler ile tükenmişlik toplam arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=-0,256$; $p=0,002$). Bu ilişki negatif yönde ve düşük düzeydedir.
- Mobbing toplam ile fiziksel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,359$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- Mobbing toplam ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,473$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- Mobbing toplam ile zihinsel tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,557$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.
- Mobbing toplam ile tükenmişlik toplam arasında anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,483$; $p=0,000$). Bu ilişki pozitif yönde ve orta düzeydedir.

Tablo 4-3. Mobbingin Fiziksel Tükenme Üzerine Etkisine İlişkin Aşamalı Regresyon Analizi Sonucu

Model	Bağımlı Değişken: Fiziksel tükenme	Beta	t	p	R ²	F	Model p
1	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,51	7,266	0,000	0,26	52,80	0,000
2	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,49	7,076	0,000	0,31	32,96	0,000
	İşe bağlılık	-0,22	-3,153	0,002			
3	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,48	7,045	0,000	0,34	24,68	0,000
	İşe bağlılık	-0,22	-3,212	0,002			
	Tehdit ve taciz	0,16	2,431	0,016			
4	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,56	7,198	0,000	0,36	20,02	0,000
	İşe bağlılık	-0,21	-3,140	0,002			
	Tehdit ve taciz	0,22	3,042	0,003			
	Özel yaşama müdahale	-0,17	-2,086	0,039			

Tablo 4-3.'te görüldüğü üzere, gerçekleştirilen aşamalı regresyon analizi sonucunda dört değişkenin modele girdiği görülmüştür. Söz konusu değişkenler “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler”, “işe bağlılık”, “tehdit ve taciz” ve “özel yaşama müdahale” değişkenleridir. Bir başka ifadeyle, yapılan analize göre “iş ve kariyer ile ilgili

engellemeler”, “işe bağlılık”, “tehdit ve taciz” ve “özel yaşama müdahale” değişkenleri fiziksel tükenmeyi açıklamaktadır.

Tablodaki R^2 değerlerine bakıldığında, tek başına “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” boyutunun fiziksel tükenmenin %26’sını açıkladığı (Model 1), daha sonra “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve işe bağlılık” boyutlarının birlikte fiziksel tükenmenin %31’ini açıkladığı (Model 2), sonrasında “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, işe bağlılık ve tehdit ve taciz” boyutlarının fiziksel tükenmenin %34’ünü açıkladığı (Model 3) ve son olarak fiziksel tükenmenin %36’sının “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, işe bağlılık, tehdit ve taciz ve özel yaşama müdahale” boyutları tarafından açıklandığı (Model 4) görülmektedir. Aynı zamanda yapılan analizde, elde edilen değerler modelin anlamlı olduğuna işaret etmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” in mobbing ölçeği düzeyi içinde oldukça yüksek bir değerde olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, mobbing puanı yüksek olan kişilerin fiziksel tükenme düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo aynı zamanda, bağımsız değişkenlerdeki bir birim artışın bağımlı değişkeni nasıl etkileyeceğini göstermektedir. Mobbing ölçeği boyutlarıyla fiziksel tükenmeyi açıkladığı modeldeki (Model 4) beta değerleri, bu toplam modeldeki mobbing ölçeği boyutlarının her birinin fiziksel tükenme ile ilişkilerini göstermektedir. Buna göre, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler puanının bir birim artması fiziksel tükenme puanını 0,56 (β) kadar arttıracığı, işe bağlılık puanının bir birim artması fiziksel tükenme puanını 0,21 (β) kadar azaltacağı, tehdit ve taciz puanının bir birim artması fiziksel tükenme puanını 0,22 (β) kadar arttıracığı ve özel yaşama müdahale puanının bir birim artması fiziksel tükenme puanını 0,17 (β) kadar azaltacağı sonucuna ulaşılmış, ayrıca bu sonuç istatistiki olarak anlamlı çıkmıştır.

Dolayısıyla 4. modelde, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ve “tehdit ve taciz” değişkenleri ile fiziksel tükenme arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu; “işe bağlılık” ve “özel yaşama müdahale” ile doğrusal ve negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu doğrultuda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4-4. Mobbingin Duygusal Tükenme Üzerine Etkisine İlişkin Aşamalı Regresyon Analizi Sonucu

Model	Bağımlı Değişken: Duygusal tükenme	Beta	t	p	R ²	F	Model p
1	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,56	8,123	0,000	0,31	65,99	0,000
2	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,44	5,812	0,000	0,36	40,73	0,000
	İş arkadaşları ile ilişkiler	0,25	3,317	0,001			
3	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,43	5,743	0,000	0,38	29,27	0,000
	İş arkadaşları ile ilişkiler	0,24	3,161	0,002			
	İşe bağlılık	-0,14	-2,108	0,037			

Tablo 4-4.'te görüldüğü üzere, gerçekleştirilen aşamalı regresyon analizi sonucunda üç değişkenin modele girdiği görülmüştür. Söz konusu değişkenler “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler”, “iş arkadaşları ile ilişkiler” ve “işe bağlılık” değişkenleridir. Bir başka ifadeyle, yapılan analize göre “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler”, “iş arkadaşları ile ilişkiler” ve “işe bağlılık” değişkenleri duygusal tükenmeyi açıklamaktadır.

Tablodaki R² değerlerine bakıldığında, tek başına “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” boyutunun duygusal tükenmenin %31’ini açıkladığı (Model 1), daha sonra “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve iş arkadaşları ile ilişkiler” boyutlarının birlikte duygusal tükenmenin %36’sını açıkladığı (Model 2), ve son olarak “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, iş arkadaşları ile ilişkiler ve işe bağlılık” boyutları tarafından açıklandığı (Model 3) görülmektedir. Aynı zamanda yapılan analizde, elde edilen değerler modelin anlamlı olduğuna işaret etmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” mobbing ölçeği düzeyi içinde oldukça yüksek bir değerde olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, mobbing ölçeği yüksek olan kişilerin duygusal tükenme düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo aynı zamanda, bağımsız değişkenlerdeki bir birim artışın bağımlı değişkeni nasıl etkileyeceğini göstermektedir. Mobbing ölçeği boyutlarıyla duygusal tükenmeyi açıkladığı modeldeki (Model 3) beta değerleri, bu toplam modeldeki mobbing ölçeği boyutlarının her birinin duygusal tükenme ile ilişkilerini göstermektedir. Buna göre, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler puanının bir birim artması duygusal tükenme puanını 0,43 (β) kadar arttıracığı, iş arkadaşları ile ilişkiler puanının bir birim artması duygusal

tükenme puanını 0,24 (β) kadar arttıracağı, işe bağlılık puanının bir birim artması duygusal tükenme puanını 0,14 (β) kadar azaltacağı sonucuna ulaşılmış, ayrıca bu sonuç istatistiki olarak anlamlı çıkmıştır.

Dolayısıyla 3. modelde, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ve “iş arkadaşları ile ilişkiler” değişkenleri ile duygusal tükenme arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu; “işe bağlılık” ile doğrusal ve negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu doğrultuda H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4-5. Mobbingin Zihinsel Tükenme Üzerine Etkisine İlişkin Aşamalı Regresyon Analizi Sonucu

Model	Bağımlı Değişken: Zihinsel tükenme	Beta	t	p	R ²	F	Model p
1	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,61	9,317	0,000	0,37	86,80	0,000
2	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,49	6,817	0,000	0,42	53,33	0,000
	İş arkadaşları ile ilişkiler	0,26	3,590	0,000			

Tablo 4-5.’da görüldüğü üzere, gerçekleştirilen aşamalı regresyon analizi sonucunda iki değişkenin modele girdiği görülmüştür. Söz konusu değişkenler “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ve “iş arkadaşları ile ilişkiler” değişkenleridir. Bir başka ifadeyle, yapılan analize göre “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ve “iş arkadaşları ile ilişkiler” değişkenleri zihinsel tükenmeyi açıklamaktadır.

Tablodaki R² değerlerine bakıldığında, tek başına “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” boyutunun zihinsel tükenmenin %37’sini açıkladığı (Model 1), daha sonra “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve iş arkadaşları ile ilişkiler” boyutlarının birlikte zihinsel tükenmenin %42’sini açıkladığı (Model 2) boyutları tarafından açıklandığı görülmektedir. Aynı zamanda yapılan analizde, elde edilen değerler modelin anlamlı olduğuna işaret etmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” mobbing ölçeği düzeyi içinde oldukça yüksek bir değerde olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, mobbing ölçeği yüksek olan kişilerin zihinsel tükenme düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo aynı zamanda, bağımsız değişkenlerdeki bir birim artışın bağımlı değişkeni nasıl etkileyeceğini göstermektedir. Mobbing ölçeği boyutlarıyla zihinsel tükenmeyi açıkladığı modeldeki (Model 2) beta değerleri, bu toplam modeldeki mobbing ölçeği boyutlarının her birinin zihinsel tükenme ile ilişkilerini göstermektedir. Buna göre, iş ve

kariyer ile ilgili engellemeler puanının bir birim artması zihinsel tükenme puanını 0,49 (β) kadar arttıracığı, iş arkadaşları ile ilişkiler puanının bir birim artması zihinsel tükenme puanını 0,26 (β) kadar arttıracığı sonucuna ulaşılmış, ayrıca bu sonuç istatistiki olarak anlamlı çıkmıştır.

Dolayısıyla, 2. modelde, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ve “iş arkadaşları ile ilişkiler” değişkenleri ile zihinsel tükenme arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu doğrultuda H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4-6. Mobbingin Toplam Tükenmişlik Üzerine Etkisine İlişkin Aşamalı Regresyon Analizi Sonucu

Model	Bağımlı Değişken: Tükenmişlik toplam	Beta	t	p	R ²	F	Model p
1	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,60	9,221	0,000	0,36	85,03	0,000
2	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,58	9,062	0,000	0,40	49,13	0,000
	İşe bağlılık	-0,19	-2,960	0,004			
3	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,49	6,905	0,000	0,43	36,74	0,000
	İşe bağlılık	-0,18	-2,777	0,006			
	İş arkadaşları ile ilişkiler	0,20	2,753	0,007			

Tablo 4-6.’da görüldüğü üzere, gerçekleştirilen aşamalı regresyon analizi sonucunda üç değişkenin modele girdiği görülmüştür. Söz konusu değişkenler “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler”, “işe bağlılık” ve “iş arkadaşları ile ilişkiler” değişkenleridir. Bir başka ifadeyle, yapılan analize göre “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler”, “işe bağlılık” ve “iş arkadaşları ile ilişkiler” değişkenleri tükenmişlik toplamı açıklamaktadır.

Tablodaki R² değerlerine bakıldığında, tek başına “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” boyutunun tükenmişlik toplamının %36’sını açıkladığı (Model 1), daha sonra “işe bağlılık” boyutlarının birlikte tükenmişlik toplamının %40’ını açıkladığı (Model 2), ve son olarak “iş arkadaşları ile ilişkiler” boyutları tarafından %43’ünün açıklandığı (Model 3) görülmektedir. Aynı zamanda yapılan analizde, elde edilen değerler modelin anlamlı olduğuna işaret etmektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” mobbing ölçeği düzeyi içinde oldukça yüksek bir değerde olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, mobbing ölçeği yüksek olan kişilerin tükenmişlik toplamı düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo aynı zamanda, bağımsız değişkenlerdeki bir birim artışın bağımlı değişkeni nasıl etkileyeceğini göstermektedir. Mobbing ölçeği boyutlarıyla tükenmişlik toplamını açıkladığı modeldeki (Model 3) beta değerleri, bu toplam modeldeki mobbing ölçeği boyutlarının her birinin tükenmişlik toplamı ile ilişkilerini göstermektedir. Buna göre, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler puanının bir birim artması tükenmişlik toplamı puanını 0,49 (β) kadar arttıracığı, işe bağlılık puanının bir birim artması tükenmişlik toplamı puanını 0,18 (β) kadar azaltacağı, iş arkadaşları ile ilişkiler puanının bir birim artması tükenmişlik toplamı puanını 0,20 (β) kadar arttıracığı sonucuna ulaşılmış, ayrıca bu sonuç istatistiki olarak anlamlı çıkmıştır.

Dolayısıyla, 3. modelde, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ve “iş arkadaşları ile ilişkiler” değişkenleri ile toplam tükenmişlik arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu; “işe bağlılık” ile doğrusal ve negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu doğrultuda H₄ hipotezi kabul edilmiştir.

4.3. Fark Analizleri

Tablo 4-7. Mobbing Ölçeğinin Yaş Gruplarına Göre Farklaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu

	N	X	SS	F	P	Fark
İş arkadaşları ile ilişkiler				4,89	0,01	
29 yaş ve altı	62	2,59	1,18			1>3
30-34 yaş	41	2,47	0,88			2>3
35 yaş ve üstü	47	1,99	0,87			
Özel yaşama müdahale				2,34	0,10	
29 yaş ve altı	62	3,58	1,45			
30-34 yaş	41	3,94	1,06			
35 yaş ve üstü	47	3,35	1,19			
Tehdit ve taciz				0,13	0,88	
29 yaş ve altı	62	1,72	1,12			
30-34 yaş	41	1,76	0,50			
35 yaş ve üstü	47	1,66	1,04			
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				12,67	0,00	
29 yaş ve altı	62	3,75	1,47			1>3
30-34 yaş	41	3,61	1,06			2>3
35 yaş ve üstü	47	2,61	1,00			
İşe bağlılık				2,14	0,12	
29 yaş ve altı	62	3,83	1,40			
30-34 yaş	41	4,42	1,43			
35 yaş ve üstü	47	4,15	1,51			
Mobbing toplam				5,87	0,00	
29 yaş ve altı	62	2,98	0,95			1>3

30-34 yaş	41	3,04	0,66	2>3
35 yaş ve üstü	47	2,52	0,70	

Mobbing ölçeği faktörleri olan iş arkadaşları ile ilişkiler, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve toplam mobbingin yaşa göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). İş arkadaşları ile ilişkilerde, 29 yaş ve altı katılımcıların ortalaması ($2,59\pm1,18$), 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($1,99\pm0,87$). 30-34 yaş arası katılımcıların ortalaması ($2,47\pm0,88$), 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. İş ve kariyer ile ilgili engellemelerde, 29 yaş ve altı katılımcıların ortalaması ($3,75\pm1,47$), 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,61\pm1,00$). 30-34 yaş arası katılımcıların ortalaması ($3,61\pm1,06$), 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Mobbing toplamda, 29 yaş ve altı katılımcıların ortalaması ($2,98\pm0,95$), 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,52\pm0,70$). 30-34 yaş arası katılımcıların ortalaması ($3,04\pm0,66$), 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4-8. Tükenmişlik Ölçeğinin Yaş Gruplarına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu

	N	X	SS	F	P	Fark
Fiziksel tükenme				6,20	0,00	
29 yaş ve altı	62	4,35	0,95			
30-34 yaş	41	4,03	0,75			1>3
35 yaş ve üstü	47	3,71	1,07			
Duygusal tükenme				3,78	0,03	
29 yaş ve altı	62	3,54	1,16			
30-34 yaş	41	3,39	0,96			1>3
35 yaş ve üstü	47	3,00	0,92			
Zihinsel tükenme				5,68	0,00	
29 yaş ve altı	62	4,01	1,13			
30-34 yaş	41	3,73	0,99			1>3
35 yaş ve üstü	47	3,32	1,02			
Tükenmişlik toplam				6,64	0,00	
29 yaş ve altı	62	4,08	0,94			
30-34 yaş	41	3,80	0,78			1>3
35 yaş ve üstü	47	3,45	0,92			

Tükenmişlik ölçeği faktörlerinden fiziksel tükenme, duygusal tükenme, zihinsel tükenme ile birlikte, tükenmişlik toplam puanının da yaşa göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Fiziksel tükenmede, 29 yaş ve altı katılımcıların ortalaması ($4,35\pm0,95$), 35 yaş

ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,71\pm 1,07$). Duygusal tükenmede, 29 yaş ve altı katılımcıların ortalaması ($3,54\pm 1,16$), 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,00\pm 0,92$). Zihinsel tükenmede, 29 yaş ve altı katılımcıların ortalaması ($4,01\pm 1,13$), 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,32\pm 1,02$). Tükenmişlik toplamda, 29 yaş ve altı katılımcıların ortalaması ($4,08\pm 0,94$), 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,45\pm 0,92$).

Tablo 4-9. Mobbing Ölçeğinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
İş arkadaşları ile ilişkiler				-2,32	0,02
Kadın	79	2,18	0,80		
Erkek	71	2,58	1,23		
Özel yaşama müdahale				-3,17	0,00
Kadın	79	3,30	1,25		
Erkek	71	3,95	1,24		
Tehdit ve taciz				-0,78	0,44
Kadın	79	1,66	0,67		
Erkek	71	1,78	1,20		
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				-1,51	0,13
Kadın	79	3,20	1,33		
Erkek	71	3,53	1,30		
İşe bağlılık				0,61	0,54
Kadın	79	4,16	1,43		
Erkek	71	4,01	1,50		
Mobbing toplam				-2,62	0,01
Kadın	79	2,69	0,76		
Erkek	71	3,04	0,87		

Mobbing ölçeği faktörleri olan iş arkadaşları ile ilişkiler ve özel yaşama müdahale ile birlikte mobbing toplam puanının cinsiyete göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). İş arkadaşları ile ilişkilerde, erkek katılımcıların ortalaması ($2,58\pm 1,23$), kadın katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,18\pm 0,80$). Özel yaşama müdahalede, erkek katılımcıların ortalaması ($3,95\pm 1,24$), kadın katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,30\pm 1,25$). Mobbing toplamda, erkek katılımcıların ortalaması ($3,04\pm 0,87$), kadın katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,69\pm 0,76$).

Tablo 4-10. Tükenmişlik Ölçeğinin Cinsiyete Göre Farklaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
Fiziksel tükenme				-0,09	0,92
Kadın	79	4,06	1,00		
Erkek	71	4,07	0,95		
Duygusal tükenme				-1,04	0,30
Kadın	79	3,24	1,07		
Erkek	71	3,42	1,04		
Zihinsel tükenme				-2,18	0,03
Kadın	79	3,53	1,02		
Erkek	71	3,92	1,14		
Tükenmişlik toplam				-0,94	0,35
Kadın	79	3,74	0,93		
Erkek	71	3,88	0,92		

Tabloda görüldüğü üzere tükenmişlik ölçeği faktörü olan zihinsel tükenme cinsiyete göre farklılaşmaktadır ($p < 0,05$). Zihinsel tükenmede, erkek katılımcıların ortalaması ($3,92 \pm 1,14$), kadın katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,53 \pm 1,02$).

Tablo 4-11. Mobbing Ölçeğinin Eğitim Düzeyine Göre Farklaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
İş arkadaşları ile ilişkiler				-,209	,835
Lisans	137	2,36	1,04		
Lisansüstü	13	2,43	1,11		
Özel yaşama müdahale				-,095	,924
Lisans	137	3,60	1,31		
Lisansüstü	13	3,64	1,07		
Tehdit ve taciz				-1,255	,212
Lisans	137	1,68	0,97		
Lisansüstü	13	2,03	0,78		
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				-,122	,903
Lisans	137	3,35	1,32		
Lisansüstü	13	3,40	1,44		
İşe bağlılık				-1,226	,222
Lisans	137	4,05	1,45		
Lisansüstü	13	4,56	1,54		
Mobbing toplam				-,567	,571
Lisans	137	2,84	0,83		
Lisansüstü	13	2,98	0,82		

Mobbing ölçeği faktörlerinin hiçbirisinde eğitim düzeyine göre farklılıklar gözlenmemiştir ($p>0,05$). Yani sosyal hizmet çalışanlarının mobbing algısı, eğitim düzeyine göre değişmemektedir.

Tablo 4-12. Tükenmişlik Ölçeğinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
Fiziksel tükenme				-,110	,913
Lisans	137	4,06	0,99		
Lisansüstü	13	4,09	0,89		
Duygusal tükenme				-,639	,524
Lisans	137	3,31	1,06		
Lisansüstü	13	3,51	1,12		
Zihinsel tükenme				-,981	,328
Lisans	137	3,69	1,09		
Lisansüstü	13	4,00	1,17		
Tükenmişlik toplam				-,509	,612
Lisans	137	3,79	0,93		
Lisansüstü	13	3,93	0,97		

Eğitim durumuna göre fiziksel tükenme, duygusal tükenme, zihinsel tükenme ve tükenmişlik toplam düzeylerinde anlamlı farklılık görülmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 4-13. Mobbing Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
İş arkadaşları ile ilişkiler				0,26	0,80
Bekar ya da boşanmış	89	2,39	1,07		
Evli	61	2,34	1,00		
Özel yaşama müdahale				0,37	0,71
Bekar ya da boşanmış	89	3,64	1,39		
Evli	61	3,56	1,11		
Tehdit ve taciz				-0,71	0,48
Bekar ya da boşanmış	89	1,67	0,85		
Evli	61	1,78	1,10		
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				1,84	0,07
Bekar ya da boşanmış	89	3,51	1,43		
Evli	61	3,13	1,13		
İşe bağlılık				-0,58	0,56
Bekar ya da boşanmış	89	4,03	1,41		
Evli	61	4,17	1,53		
Mobbing toplam				0,53	0,60
Bekar ya da boşanmış	89	2,88	0,86		
Evli	61	2,81	0,78		

Mobbing ölçeği faktörlerinden sadece iş ve kariyer ile ilgili engellemeler medeni duruma göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Tablodan da görüleceği üzere bekar ya da boşanmış katılımcıların ortalaması ($3,51\pm 1,43$) evli katılımcıların ortalamasından ($3,13\pm 1,13$) anlamlı bir şekilde yüksektir.

Tablo 4-14. Tükenmişlik Ölçeğinin Medeni Duruma Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
Fiziksel tükenme				0,80	0,42
Bekar ya da boşanmış	89	4,12	0,93		
Evli	61	3,99	1,05		
Duygusal tükenme				2,26	0,03
Bekar ya da boşanmış	89	3,49	1,03		
Evli	61	3,10	1,06		
Zihinsel tükenme				2,07	0,04
Bekar ya da boşanmış	89	3,87	1,06		
Evli	61	3,50	1,10		
Tükenmişlik toplam				1,63	0,10
Bekar ya da boşanmış	89	3,91	0,89		
Evli	61	3,66	0,96		

Tükenmişlik ölçeği faktörlerinden duygusal tükenme ve zihinsel tükenmenin medeni duruma göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Duygusal tükenmede, bekar ya da boşanmış katılımcıların ortalaması ($3,49\pm 1,03$), evli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,10\pm 1,06$). Zihinsel tükenmede, bekar ya da boşanmış katılımcıların ortalaması ($3,87\pm 1,06$), evli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,50\pm 1,10$).

Tablo 4-15. Mobbing Ölçeğinin Gelir Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu

	N	X	SS	F	P	Fark
İş arkadaşları ile ilişkiler				3,81	0,01	
3500 TL ve altı	48	2,47	1,24			
3501-4000 TL	35	2,30	1,01			1>4
4001-4500 TL	37	2,69	0,91			2>4
4501 TL ve üzeri	30	1,88	0,67			
Özel yaşama müdahale				4,80	0,00	
3500 TL ve altı	48	3,36	1,50			3>1
3501-4000 TL	35	3,47	1,34			3>2
4001-4500 TL	37	4,27	0,82			3>4
4501 TL ve üzeri	30	3,33	1,05			
Tehdit ve taciz				0,54	0,65	
3500 TL ve altı	48	1,62	0,98			
3501-4000 TL	35	1,76	1,38			
4001-4500 TL	37	1,86	0,66			
4501 TL ve üzeri	30	1,63	0,57			
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				7,88	0,00	
3500 TL ve altı	48	3,77	1,41			1>4
3501-4000 TL	35	3,52	1,40			2>4
4001-4500 TL	37	3,43	1,04			3>4
4501 TL ve üzeri	30	2,41	0,93			
İşe bağlılık				3,02	0,03	
3500 TL ve altı	48	3,71	1,43			
3501-4000 TL	35	3,90	1,28			3>1
4001-4500 TL	37	4,35	1,32			4>1
4501 TL ve üzeri	30	4,60	1,69			
Mobbing toplam				4,18	0,01	
3500 TL ve altı	48	2,87	0,96			
3501-4000 TL	35	2,82	0,88			1>4
4001-4500 TL	37	3,17	0,64			3>4
4501 TL ve üzeri	30	2,48	0,58			

Mobbing ölçeği faktörlerinden iş arkadaşları ile ilişkiler, özel yaşama müdahale, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, işe bağlılık ile birlikte mobbing toplamının gelir düzeyine göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). İş arkadaşları ile ilişkilerde, 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalaması ($2,47\pm 1,24$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($1,88\pm 0,67$). 3501-4000 TL gelirli katılımcıların ortalaması ($2,30\pm 1,01$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($1,88\pm 0,67$). Özel yaşama müdahalede, 4001-4500 TL gelirli katılımcıların ortalaması ($4,27\pm 0,82$), 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,36\pm 1,50$). 4001-4500 TL gelirli

katılımcıların ortalaması (4,27±0,82), 3501-4000 TL gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (3,47±1,34). 4001-4500 TL gelirli katılımcıların ortalaması (4,27±0,82), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (3,33±1,05). İş ve kariyer ile ilgili engellemelerde, 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalaması (3,77±1,41), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (2,41 ±0,93). 3501-4000 TL gelirli katılımcıların ortalaması (3,52±1,40), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 4001-4500 TL gelirli katılımcıların ortalaması (3,43±1,04), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. İşe bağlılıkta, 4001-4500 TL gelirli katılımcıların ortalaması (4,35±1,32), 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (3,71±1,43). 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalaması (4,60±1,69), 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (3,71±1,43). Mobbing toplamda, 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalaması (2,87±0,96), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (2,48±0,58). 4001-4500 TL gelirli katılımcıların ortalaması (3,17±0,64), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (2,48±0,58).

Tablo 4-16. Tükenmişlik Ölçeğinin Gelir Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu

	N	X	SS	F	P	Fark
Fiziksel tükenme				5,55	0,00	
3500 TL ve altı	48	4,33	0,91			
3501-4000 TL	35	4,31	0,90			1>3
4001-4500 TL	37	3,89	0,94			1>4
4501 TL ve üzeri	30	3,55	1,00			2>4
Duygusal tükenme				3,71	0,01	
3500 TL ve altı	48	3,53	1,24			
3501-4000 TL	35	3,43	0,88			1>4
4001-4500 TL	37	3,42	0,90			2>4
4501 TL ve üzeri	30	2,77	0,97			3>4
Zihinsel tükenme				2,87	0,04	
3500 TL ve altı	48	3,80	1,18			
3501-4000 TL	35	3,88	0,98			1>4
4001-4500 TL	37	3,86	1,00			2>4
4501 TL ve üzeri	30	3,21	1,08			3>4
Tükenmişlik toplam				4,82	0,00	
3500 TL ve altı	48	4,01	0,93			
3501-4000 TL	35	4,00	0,81			1>4
4001-4500 TL	37	3,77	0,91			2>4
4501 TL ve üzeri	30	3,29	0,92			3>4

Tükenmişlik ölçeğinin tüm faktörleri ile birlikte toplam tükenmişlik puanı da gelir düzeyine göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Fiziksel tükenmede, 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalaması ($4,33\pm 0,91$), 4001-4500 TL gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,89\pm 0,94$). 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalaması ($4,33\pm 0,91$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,55\pm 1,00$). 3501-4000 TL gelirli katılımcıların ortalaması ($4,31\pm 0,90$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,55\pm 1,00$). Duygusal tükenmede, 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalaması ($3,53\pm 1,24$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,77 \pm 0,97$). 3501-4000 TL gelirli katılımcıların ortalaması ($3,43\pm 0,88$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 4001-4500 TL gelirli katılımcıların ortalaması ($3,42\pm 0,90$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Zihinsel tükenmede, 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalaması ($3,80\pm 1,18$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,21\pm 1,08$). 3501-4000 TL gelirli katılımcıların ortalaması ($3,88\pm 0,98$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 4001-4500 TL gelirli katılımcıların ortalaması ($3,86\pm 1,00$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Tükenmişlik toplamda, 3500 TL ve altı gelirli katılımcıların ortalaması ($4,01\pm 0,93$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,29\pm 0,92$). 3501-4000 TL gelirli katılımcıların ortalaması ($4,00\pm 0,81$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 4001-4500 TL gelirli katılımcıların ortalaması ($3,77\pm 0,91$), 4501 TL ve üzeri gelirli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4-17. Mobbing Ölçeğinin Görev Yapılan Kuruma Göre Farklaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
İş arkadaşları ile ilişkiler				0,48	0,63
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	2,42	0,95		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	2,33	1,10		
Özel yaşama müdahale				3,46	0,00
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	4,00	0,97		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	3,33	1,40		
Tehdit ve taciz				0,22	0,82
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	1,73	0,62		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	1,70	1,13		
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				-0,24	0,81
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	3,32	1,36		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	3,38	1,30		
İşe bağlılık				2,25	0,03
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	4,41	1,45		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	3,87	1,43		
Mobbing toplam				1,62	0,11
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	2,98	0,71		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	2,77	0,90		

Mobbing ölçeği faktörü olan özel yaşama müdahale ve işe bağlılığın, görev yapılan kuruma göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p < 0,05$). Özel yaşama müdahalede, İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalaması ($4,00 \pm 0,97$), İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,33 \pm 1,40$). İşe bağlılıkta, İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalaması ($4,41 \pm 1,45$), İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,87 \pm 1,43$).

Tablo 4-18. Tükenmişlik Ölçeğinin Görev Yapılan Kuruma Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
Fiziksel tükenme				-2,92	0,00
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	3,79	0,96		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	4,25	0,95		
Duygusal tükenme				-0,19	0,85
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	3,31	0,98		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	3,34	1,11		
Zihinsel tükenme				0,02	0,99
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	3,72	1,10		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	3,71	1,10		
Tükenmişlik toplam				-1,63	0,11
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	3,66	0,96		
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	3,91	0,89		

Tükenmişlik ölçeği faktörlerinden sadece fiziksel tükenme, görev yapılan kuruma göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalaması ($4,25\pm 0,95$), İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,79\pm 0,96$).

Tablo 4-19. Mobbing Ölçeğinin Sosyal Hizmet Uzmanı Olarak Kıdem Yılına Göre Farklaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu

	N	X	SS	F	P	Fark
İş arkadaşları ile ilişkiler				12,58	0,00	
3 yıl ve altı	47	2,82	1,14			
4-6 yıl	40	2,55	1,01			1>3
7 yıl ve üzeri	63	1,92	0,78			2>3
Özel yaşama müdahale				4,13	0,02	
3 yıl ve altı	47	3,83	1,46			
4-6 yıl	40	3,88	1,22			1>3
7 yıl ve üzeri	63	3,26	1,11			2>3
Tehdit ve taciz				0,76	0,47	
3 yıl ve altı	47	1,80	1,01			
4-6 yıl	40	1,79	0,94			
7 yıl ve üzeri	63	1,60	0,93			
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				20,71	0,00	
3 yıl ve altı	47	4,07	1,43			
4-6 yıl	40	3,62	1,05			1>3
7 yıl ve üzeri	63	2,66	1,04			2>3
İşe bağlılık				3,35	0,06	
3 yıl ve altı	47	3,74	1,43			
4-6 yıl	40	4,54	1,22			
7 yıl ve üzeri	63	4,06	1,56			
Mobbing toplam				14,04	0,00	
3 yıl ve altı	47	3,18	0,91			
4-6 yıl	40	3,08	0,76			1>3
7 yıl ve üzeri	63	2,47	0,64			2>3

Mobbing ölçeği faktörlerinden iş arkadaşları ile ilişkiler, özel yaşama müdahale, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ile birlikte mobbing toplam puanının, sosyal hizmet uzmanı olarak kıdem yılına göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). İş arkadaşları ile ilişkilerde, 3 yıldan az sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($2,82\pm 1,14$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($1,92\pm 0,78$). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($2,55\pm 1,01$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Özel yaşama müdahalede, 3 yıldan az sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($3,83\pm 1,46$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,26\pm 1,11$). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($3,88\pm 1,22$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. İş ve kariyer ile

İlgili engellemelerde, 3 yıldan az sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($4,07 \pm 1,43$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,66 \pm 1,04$). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($3,62 \pm 1,05$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Mobbing toplamda, 3 yıldan az sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($3,18 \pm 0,91$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,47 \pm 0,64$). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($3,08 \pm 0,76$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4-20. Tükenmişlik Ölçeğinin Sosyal Hizmet Uzmanı Olarak Kıdem Yılına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu

	N	X	SS	F	P	Fark
Fiziksel tükenme				10,76	0,00	
3 yıl ve altı	47	4,49	0,91			
4-6 yıl	40	4,17	0,78			1>3
7 yıl ve üzeri	63	3,68	1,00			2>3
Duygusal tükenme				10,88	0,00	
3 yıl ve altı	47	3,81	1,12			
4-6 yıl	40	3,40	0,91			1>3
7 yıl ve üzeri	63	2,92	0,95			2>3
Zihinsel tükenme				12,66	0,00	
3 yıl ve altı	47	4,20	1,05			
4-6 yıl	40	3,90	0,98			1>3
7 yıl ve üzeri	63	3,24	1,01			2>3
Tükenmişlik toplam				14,12	0,00	
3 yıl ve altı	47	4,26	0,89			
4-6 yıl	40	3,92	0,80			1>3
7 yıl ve üzeri	63	3,40	0,86			2>3

Tükenmişlik ölçeği faktörleri olan fiziksel tükenme, duygusal tükenme, zihinsel tükenme ile birlikte tükenmişlik toplamının sosyal hizmet uzmanı olarak kıdem yılına göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p < 0,05$). Fiziksel tükenmede, 3 yıldan az sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($4,49 \pm 0,91$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,68 \pm 1,00$). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($4,17 \pm 0,78$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Duygusal tükenmede, 3 yıldan az sosyal hizmet

uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($3,81 \pm 1,12$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,92 \pm 0,95$). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($3,40 \pm 0,91$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Zihinsel tükenmede, 3 yıldan az sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($4,20 \pm 1,05$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,24 \pm 1,01$). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($3,90 \pm 0,98$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Tükenmişlik toplamda, 3 yıldan az sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($4,26 \pm 0,89$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,40 \pm 0,86$). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalaması ($3,92 \pm 0,80$), 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4-21. Mobbing Ölçeğinin Mevcut Kurumdaki Kıdem Yılına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu

	N	X	SS	F	P	Fark
İş arkadaşları ile ilişkiler				4,63	0,00	
1 yıldan az	35	2,75	1,33			1>4
1-3 yıl	47	2,44	0,93			2>4
4-6 yıl	37	2,35	0,95			3>4
7 yıl ve üzeri	31	1,84	0,70			
Özel yaşama müdahale				1,81	0,15	
1 yıldan az	35	3,98	1,52			
1-3 yıl	47	3,58	1,20			
4-6 yıl	37	3,57	1,22			
7 yıl ve üzeri	31	3,26	1,14			
Tehdit ve taciz				0,12	0,95	
1 yıldan az	35	1,63	0,72			
1-3 yıl	47	1,76	1,17			
4-6 yıl	37	1,72	1,04			
7 yıl ve üzeri	31	1,72	0,75			
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				9,16	0,00	
1 yıldan az	35	3,89	1,47			1>4
1-3 yıl	47	3,61	1,34			2>4
4-6 yıl	37	3,33	1,05			3>4
7 yıl ve üzeri	31	2,40	0,88			
İşe bağlılık				14,66	0,00	
1 yıldan az	35	2,83	1,14			
1-3 yıl	47	4,46	1,24			2>1
4-6 yıl	37	4,57	1,23			3>1
7 yıl ve üzeri	31	4,39	1,58			4>1
Mobbing toplam				3,70	0,01	
1 yıldan az	35	3,05	1,04			
1-3 yıl	47	2,96	0,74			1>4
4-6 yıl	37	2,88	0,78			2>4
7 yıl ve üzeri	31	2,44	0,61			3>4

Örnekleme oluşturan mobbing ölçeği faktörleri olan iş arkadaşları ile ilişkiler, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, işe bağlılık ile birlikte mobbing toplam puanının mevcut kurumdaki kıdem yılına göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). İş arkadaşları ile ilişkilerde, 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması ($2,75\pm 1,33$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($1,84\pm 0,70$). 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması ($2,44\pm 0,93$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması ($2,35\pm 0,95$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. İş ve kariyer ile ilgili engellemelerde, 1 yıldan az kıdemli katılımcıların

ortalaması (3,89±1,47), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (2,40±0,88). 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması (3,61±1,34), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması (3,33±1,05), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. İşe bağlılıkta, 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması (4,46±1,24), 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (2,83±1,14). 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması (4,57±1,23), 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 7 yıl ve üzeri kıdemli katılımcıların ortalaması (4,39±1,58), 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Mobbing toplamda, 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması (3,05±1,04), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (2,44±0,61). 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması (2,96±0,74), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması (2,88±0,78), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4-22. Tükenmişlik Ölçeğinin Mevcut Kurumdaki Kıdem Yılına Göre Farklılaşmasına İlişkin ANOVA Tablosu

	N	X	SS	F	P	Fark
Fiziksel tükenme				5,01	0,00	
1 yıldan az	35	4,50	0,87			
1-3 yıl	47	4,11	0,96			1>3
4-6 yıl	37	3,95	0,80			1>4
7 yıl ve üzeri	31	3,63	1,11			2>4
Duygusal tükenme				15,02	0,00	
1 yıldan az	35	4,07	1,04			
1-3 yıl	47	3,29	0,95		1>2	1>4
4-6 yıl	37	3,34	0,86		1>3	2>4
7 yıl ve üzeri	31	2,53	0,88			3>4
Zihinsel tükenme				9,27	0,00	
1 yıldan az	35	4,30	1,00			
1-3 yıl	47	3,90	1,05			1>3
4-6 yıl	37	3,46	0,94			1>4
7 yıl ve üzeri	31	3,08	1,04			2>4
Tükenmişlik toplam				9,65	0,00	
1 yıldan az	35	4,35	0,84			
1-3 yıl	47	3,87	0,91		1>2	1>4
4-6 yıl	37	3,69	0,76		1>3	2>4
7 yıl ve üzeri	31	3,24	0,89			3>4

Tükenmişlik ölçeğinin tüm faktörleri ile birlikte toplam tükenmişliğin de mevcut kurumdaki kıdem yılına göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Fiziksel tükenmede, 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması ($4,50\pm 0,87$), 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,95\pm 0,80$). 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması, 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,63\pm 1,11$). 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması ($4,11\pm 0,96$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Duygusal tükenmede, 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması ($4,07 \pm 1,04$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,53 \pm 0,88$). 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması ($3,29\pm 0,95$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması ($3,34\pm 0,86$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması, 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması, 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Zihinsel tükenmede, 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması ($4,30\pm 1,00$), 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,46\pm 0,94$). 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması, 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,08\pm 1,04$). 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması ($3,90\pm 1,05$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. Tükenmişlik toplamda, 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması ($4,35\pm 0,84$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,24\pm 0,89$). 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması ($3,87\pm 0,91$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalaması ($3,69\pm 0,76$), 7 yıldan fazla kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması, 1-3 yıl kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir. 1 yıldan az kıdemli katılımcıların ortalaması, 4-6 yıl kıdemli katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir.

Tablo 4-23. Mobbing Ölçeğinin Çalışma Statüsüne Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
İş arkadaşları ile ilişkiler				-0,47	0,64
Kadrolu Memur (657)	118	2,35	0,98		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	2,44	1,26		
Özel yaşama müdahale				0,87	0,38
Kadrolu Memur (657)	118	3,65	1,25		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	3,43	1,42		
Tehdit ve taciz				1,13	0,26
Kadrolu Memur (657)	118	1,76	1,02		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	1,54	0,65		
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				-0,70	0,48
Kadrolu Memur (657)	118	3,31	1,27		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	3,50	1,52		
İşe bağlılık				1,41	0,16
Kadrolu Memur (657)	118	4,18	1,46		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	3,77	1,43		
Mobbing toplam				0,27	0,79
Kadrolu Memur (657)	118	2,86	0,80		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	2,82	0,93		

Çalışma statüsüne göre iş arkadaşları ile ilişkiler, özel yaşama müdahale, tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, işe bağlılık ve mobbing toplam puan düzeylerinde anlamlı farklılık görülmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 4-24. Tükenmişlik Ölçeğinin Çalışma Statüsüne Göre Farklaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
Fiziksel tükenme				-0,41	0,68
Kadrolu Memur (657)	118	4,05	0,92		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	4,13	1,16		
Duygusal tükenme				-0,17	0,87
Kadrolu Memur (657)	118	3,32	1,01		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	3,36	1,22		
Zihinsel tükenme				0,31	0,76
Kadrolu Memur (657)	118	3,73	1,08		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	3,66	1,16		
Tükenmişlik toplam				-0,18	0,85
Kadrolu Memur (657)	118	3,80	0,90		
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	3,83	1,04		

Çalışma statüsüne göre fiziksel tükenme, duygusal tükenme, zihinsel tükenme ve tükenmişlik toplam puan düzeylerinde anlamlı farklılık görülmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 4-25. Mobbing Ölçeğinin Çalışma Şekline Göre Farklılaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
İş arkadaşları ile ilişkiler				-3,83	0,00
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	2,18	0,99		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	2,88	1,01		
Özel yaşama müdahale				-3,01	0,00
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	3,42	1,29		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	4,11	1,12		
Tehdit ve taciz				-2,57	0,01
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	1,55	0,59		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	2,17	1,49		
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler				-2,51	0,01
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	3,19	1,35		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	3,80	1,16		
İşe bağlılık				0,54	0,59
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	4,13	1,52		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	3,98	1,30		
Mobbing toplam				-4,11	0,00
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	2,69	0,80		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	3,29	0,76		

Mobbing ölçeği faktörlerinden iş arkadaşlarıyla ilişkiler, özel yaşama müdahale, tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ile birlikte mobbing toplam puan düzeylerinde çalışma şekline göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p < 0,05$). İş arkadaşlarıyla ilişkilerde, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması ($2,88 \pm 1,01$), normal çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,18 \pm 0,99$). Özel yaşama müdahalede, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması ($4,11 \pm 1,12$), normal çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,42 \pm 1,29$). Tehdit ve tacizde, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması ($2,17 \pm 1,49$), normal çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($1,55 \pm 0,59$). İş ve kariyer ile ilgili engellemelerde, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması ($3,80 \pm 1,16$), normal çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,19 \pm 1,35$). Mobbing toplamda, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması ($3,29 \pm 0,76$), normal çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($2,69 \pm 0,76$).

Tablo 4-26. Tükenmişlik Ölçeğinin Çalışma Şekline Göre Farklaşmasına İlişkin t-test Tablosu

	N	X	SS	t	P
Fiziksel tükenme				-4,31	0,00
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	3,89	1,00		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	4,53	0,72		
Duygusal tükenme				-2,89	0,00
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	3,20	1,11		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	3,68	0,81		
Zihinsel tükenme				-3,05	0,00
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	3,56	1,09		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	4,16	0,97		
Tükenmişlik toplam				-4,14	0,00
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	3,65	0,95		
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	4,24	0,70		

Tükenmişlik ölçeğinin tüm faktörleri ile birlikte toplam tükenmişlik puanının da çalışma şekline göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Fiziksel tükenmede, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması ($4,53\pm 0,72$), normal çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,89\pm 1,00$). Duygusal tükenmede, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması ($3,68\pm 0,81$), normal çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,20\pm 1,11$). Zihinsel tükenmede, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması ($4,16\pm 0,97$), normal çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,56\pm 1,09$). Tükenmişlik toplamda, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması ($4,24\pm 0,70$), normal çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir ($3,65\pm 0,95$).

5. TARTIŞMA

Bu çalışma, sosyal hizmet uzmanlarının mobbing (psikolojik şiddet) algıları ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılması amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın bulguları literatürdeki bilgiler ışığında tartışılacak; sonuç ve önerilere yer verilecektir.

Bu çalışmada, kullanılan aşamalı regresyon analizi sonucunda; mobbing ölçeğinin alt faktörleri olan “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler”, “tehdit ve taciz ve değişkenleri ile “fiziksel tükenme” arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucu çıkmaktadır. Ayrıca “işe bağlılık” ve “özel yaşama müdahale” ile istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla, sosyal hizmet uzmanlarının yaşadıkları fiziksel tükenmenin, mobbing algısı tarafından istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde yordanmakta olduğu görülmüştür. Yani H₁ hipotezi doğrulanmıştır. Araştırma bulgularına benzer şekilde, Davenport, Schwatz ve Elliot (2003) mobbinge maruz kalmanın fiziksel, psikolojik ve ekonomik sonuçları olduğunu ifade etmektedir. Pines ve Aronson (1988)’a göre de fiziksel tükenme kişinin güçten düşmesi, kronik yorgunluk ve enerjinin azalması şeklinde ortaya çıkan ve kişiyi olumsuz etkileyen bir durumdur. Sá ve Fleming (2008) ise Portekiz’de, hemşirelerin zorbalık (bullying), tükenmişlik ve zihinsel sağlıkları üzerine yaptıkları çalışmada, zorbalığa maruz kalan hemşirelerin somatik belirtiler, kaygı, uykusuzluk ve depresyon ile karşılaştıklarına değinmiştir. Araştırmamızın sonucu ile benzer şekilde Hablemitoğlu ve Özmete (2012: 199), sosyal hizmet uzmanlarının iş yaşamı kalitesi üzerine yaptıkları çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının “fiziksel tükenme ile ilgili olarak yorgun oldukları buna karşın değerli bir iş yaparak topluma katkıda bulunuyor olmaktan tatmin oldukları” sonucuna ulaşmışlardır. Edinilen bulguların literatürle benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Bu çalışmada, kullanılan aşamalı regresyon analizi sonucunda; mobbing ölçeğinin alt faktörleri olan “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ve “iş arkadaşları ile ilişkiler” değişkenleri ile “duygusal tükenme” arasında doğrusal ve pozitif yönlü; “işe bağlılık” değişkeni ile negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucu çıkmaktadır. Başka bir deyişle sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Literatüre bakıldığında, Aydan ve Kaya (2015)’nin hastane yöneticileri üzerine yaptıkları çalışmada; mobbing ile

duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının her birinde pozitif ilişkiler bulunmuştur. Dikmetaş, Top ve Ergin (2011)'de benzer şekilde asistan hemşirelerin mobbing düzeyi ile tükenmişliği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Taş, Boz Semerci ve Ergeneli (2017), algılanan psikolojik şiddet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkide örgüt içi sessizliğin aracılık rolü konulu araştırmalarının bir bulgusu olarak psikolojik şiddet ile iş görenlerin duygusal tükenme düzeyleri arasında pozitif ilişki olduğuna değinmişlerdir. Karsavuran (2017) yapmış olduğu araştırmada, hastane yöneticilerinde; yıldırmanın tüm boyutları ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında pozitif; kişisel başarı alt boyutu arasında ise negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Bulgularımıza benzer şekilde Astrauskaitė, Perminas ve Kern (2010) öğretmenler üzerine yaptıkları çalışmada duygusal tükenme ile mobbingin ve alt boyutlarının ilişki içinde olduğunu tespit etmiştir. Daha önce yapılan çalışmalar ve bu çalışma gösteriyor ki mobbing, çalışanların duygusal tükenme durumu ile yakından ilişkili bir olgudur. Bu durumun, sosyal hizmet uzmanlarının yaptıkları iş gereği sürekli olarak diğer insanlara yardım etme çabası, yoğun duygusal katılım ve empatik iletişim kurma gerekliliğine ek olarak mesleki çatışmaların olumsuz bir faktör olarak sürece dahil olmasından kaynaklanabileceği söylenebilir.

Agervold ve Mikkelsen (2004)'in bir imalat şirketinde görev yapan toplam 186 mavi yakalı çalışan ile yaptıkları araştırmada elde ettikleri bulgularla bu çalışmanın bulgularının benzerlik gösterdiği söylenebilir. Agervold ve Mikkelsen (2004), Danimarka'da yaptıkları araştırmalarında iş yerinde kişilerarası ilişkilere bağlı ortaya çıkan mobbing davranışlarının, çalışanların zihinsel tükenme durumları üzerinde negatif etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Agervold ve Mikkelsen'in bulguları ile bağdaşır şekilde; araştırma hipotezinin (H₃) sınanması amacıyla kullanılan aşamalı regresyon analizi sonucunda mobbing ölçeğinin alt faktörleri olan "iş ve kariyer ile ilgili engellemeler" ve "iş arkadaşları ile ilişkiler" değişkenleri ile "zihinsel tükenme" arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbingin, zihinsel tükenmişlik düzeyleri ile istatistiksel olarak anlamlı ilişkisi olduğu söylenebilir. Pines ve Aronson (1981), yapılan işin duygusal yükünün ağır olmasının zihinsel tükenmeye neden olabileceğine değinmişlerdir. Sosyal hizmet uzmanlarının yoğun duygusal katılım ve mesleki rol çatışmaları barındıran

bir mesleği icra ettikleri düşünüldüğünde, bu bulgunun daha anlamlı görüldüğü düşünülmektedir (Söderfeldt ve diğerleri, 1995).

Sosyal hizmet uzmanlarının mobbing algısının, toplam tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisine ilişkin aşamalı regresyon analizi sonucu; sosyal hizmet uzmanlarında mobbing algısı ile toplam tükenmişlik düzeyleri arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Erol ve Tarhan Öztoprak (2015) tarafından psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü konulu araştırmada benzer şekilde; psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik arasında istatistiki açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki görülmüştür. Ayrıca Merecz, Drabek ve Moscicka (2009) tarafından sosyal hizmet çalışanları ve hemşirelerle yapılan bir araştırmada, hastalar veya iş arkadaşlarınınca şiddete maruz kalma durumuyla tükenmişlik düzeylerinin anlamlı bir ilişki içinde olduğu görülmüştür. Einarsen ve diğerleri (1998) Norveç'te yaptıkları çalışmada, asistan hemşirelerin maruz kaldıkları mobbing davranışları ile tükenmişlik yaşama durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Literatürde benzer sonuçlara ulaşan birçok araştırma bulunmaktadır (Alkan, Yıldız ve Bakır, 2011; Aydan ve Kaya, 2015; Çam, 2010; Dikmetaş ve diğerleri, 2011; Gül ve diğerleri, 2011; Kowal ve Gurba, 2016; Kulakçı ve diğerleri, 2015; Mete ve diğerleri, 2015; Mimaroglu Bucuklar, 2009; Okçu ve Çetin, 2017; Osmanoglu Taştan, 2015; Sá ve Fleming, 2008; Şimşek ve diğerleri, 2015; Taş ve diğerleri, 2017; Türkan ve Kılıç, 2017; Varhama ve Björkqvist, 2004). Marente ve Gestoso (2008)'nin araştırmaları ise genel literatüre aykırı olarak ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerde mobbing ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki kurulamadığı yönündedir. Bazı araştırmaların çelişen sonuçları olsa da yapılan birçok araştırma, bu araştırmada elde edilen mobbing ile tükenmişlik arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu yönündeki bulguyu destekler niteliktedir.

Niedle (1995)'e göre yaş arttıkça mobbing algılama düzeyi de artmaktadır (Erdoğan, 2009). Niedle'nin çalışmasına zıt bir şekilde bu çalışma bulgularına göre sosyal hizmet uzmanlarında yaş arttıkça mobbing düzeyi azalmaktadır. Bu durum, yaşa bağlı artan tecrübe ve mobbinge baş etme stratejilerinin gelişmiş olmasından etkilenebileceği düşünülmüştür.

Araştırmamız sonucunda, tükenmişlik ölçeği faktörlerinden fiziksel tükenme, duygusal tükenme, zihinsel tükenme ile birlikte, tükenmişlik toplam puanının da yaşa

göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Kulakçı ve diğerleri (2015) tarafından ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeyleri üzerine yaptıkları araştırmaya benzer şekilde, bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının yaşları arttıkça tükenmişlik yaşama durumlarının da azaldığı görülmüştür. Maslach (1982) bu durumu insanların genç yaşlarda tükenmişlikle karşılaşım üstesinden gelmeleri ve direnç geliştirmeleri ile ilişkilendirmektedir (Işıkhan, 2017: 227).

Grunau (2007) mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine yaptığı araştırmada, mobbingin cinsiyet açısından farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Bu araştırmada ise mobbing ölçeği faktörleri olan iş arkadaşları ile ilişkiler ve özel yaşama müdahale ile birlikte mobbing toplam puanının cinsiyete göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Buçuklar (2009)'ın öğretmenlerde mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine yapmış olduğu çalışmada da bu çalışmada elde edilen bulgulara benzer şekilde; erkeklerin kadınlara oranla daha yüksek düzeyde mobbinge maruz kaldıkları sonucuna ulaşıldığı görülmektedir. Bu durumun mobbingin doğasında yer alan şiddet davranışlarının erkek sosyal hizmet uzmanlarını daha fazla tehdit ettiği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca bu bulgunun, araştırma örnekleminde de olduğu gibi sosyal hizmet mesleğini ifa eden kadınların sayısının fazla olması ve sosyal hizmet alanında söz sahibi olmaları ile ilgili olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada tükenmişlik ölçeği faktörü olan zihinsel tükenme cinsiyete göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Tükenmişlik ve cinsiyet üzerine yapılan araştırmalarda genel kanı kadınların daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları yönündedir (Schweitzer, 1994). Ancak Quine (2001) hemşirelerle yaptığı çalışmada tükenmişlik düzeyinin cinsiyet açısından farklılık göstermediğini bildirmiştir. Öte yandan genel literatüre aykırı olarak araştırmamızda erkek sosyal hizmet uzmanlarının kadınlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşamalarında toplumsal cinsiyet rollerinin etkili olabileceği düşünülmüştür. Erkeğin ev geçindirme baskısı ile çalışma hayatında olmasının zihinsel tükenme üzerinde etkili olabileceği düşünülmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının eğitim düzeyleri ile mobbing algıları arasındaki ilişkiye bakıldığında, mobbing ölçeği faktörlerinin hiç birisinde eğitim düzeyine göre farklılık gözlenmemiştir ($p>0,05$). Ayrıca eğitim durumuna göre fiziksel tükenme, duygusal tükenme, zihinsel tükenme ve tükenmişlik toplam düzeylerinde de anlamlı farklılık görülmemiştir ($p>0,05$). Benzer bir şekilde, Yağcı (2017)'nın Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na bağlı çocuk refahı kurumlarında çalışan sosyal hizmet

uzmanlarının iş yükleri ve tükenmişlik düzeyleri konulu araştırmasında da eğitim durumu ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Bu durum, örnekleme dahil olan sosyal hizmet uzmanlarının lisansüstü eğitim aldıktan sonra, eğitimlerine uygun iş ve konumda istihdam edilmesi yönünde bir uygulama olmaması ile ilişkilendirilebilir.

Quine (2001)'in hemşirelerle ilgili araştırmasında, bekar sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve mobbing düzeylerini evli olanlardan daha yüksek bulunmuştur. Benzer şekilde, araştırmamız sonucunda mobbing ölçeği faktörlerinden sadece iş ve kariyer ile ilgili engellemeler medeni duruma göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Mete ve diğerleri (2015)'nin öğretmenlerin psikolojik şiddete maruz kalma ve işe bağlı tükenmişlik algılarında demografik değişkenlere göre farklılıklar oluşup oluşup olmadığı ve psikolojik şiddete maruz kalma algısı ile işe bağlı tükenmişlik algısı arasındaki ilişki üzerine yaptıkları araştırmanın sonuçlarına göre işe bağlı tükenmişlik algısı ile medeni durum, branş, yaş ve kıdem değişkenleri arasında; psikolojik şiddet algısı ile cinsiyet ve yaş değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu durumun genç ve bekar çalışanların evlilere oranla daha az ailevi sorumluluklarının olduğu düşüncesiyle kendilerine daha fazla iş verilmesi ile ilişkisi olabileceği düşünülmektedir.

Şenturan ve Mankan (2009), sağlık ve turizm sektörlerinde çalışanlarla yaptıkları çalışmada, ücretin toplumsal ve bireysel anlamda önemini vurgulayarak; ücretin çalışmanı motive edici bir unsur olduğunu öte yandan ücret politikası üzerinden çalışanlara mobbing uygulanabileceğini ifade etmiştir. Bu çalışmada, mobbing ölçeği faktörlerinden iş arkadaşları ile ilişkiler, özel yaşama müdahale, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, işe bağlılık ile birlikte mobbing toplamının gelir düzeyine göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Araştırmamızda edinilen bulgulara benzer şekilde Şenturan ve Mankan (2009), ücretin turizm sektörü çalışanlarında mobbinge etkisinin düşük, sağlık sektörü çalışanlarında daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu durumun, ücreti düşük olan sosyal hizmet uzmanlarının daha düşük pozisyonlarda çalışıyor olması ve pozisyonu nedeniyle üstlerinden mobbinge maruz kalması ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada, tükenmişlik ölçeğinin tüm faktörleri ile birlikte toplam tükenmişlik puanının gelir düzeyine göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Işıkhani (2011)'in Türkiye'de çalışan 491 sosyal hizmet uzmanı ile yaptığı tükenmişlikle baş etme stratejilerinin araştırıldığı araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının %91,1'i aldığı ücretten memnun olmadığını ifade etmiştir. Dolayısıyla, ücretin yetersiz olduğu

düşüncesi ile tükenmişlik yaşama durumu arasında ilişki olduğu görülmektedir. Ücretin çalışanı işine motive eden bir unsur olduğu görüşünden yola çıkıldığında, düşük gelirli çalışanın motivasyonu düştüğünde işle ilgili farklı bir motivasyon kaynağı bulamıyor ise tükenmişlik yaşayabileceği düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarında, mobbing ölçeği faktörü olan özel yaşama müdahale ve işe bağlılığın, görev yapılan kuruma göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Demirel (2009: 134) sağlık, eğitim ve PTT çalışanlarının maruz kaldığı mobbing üzerine karşılaştırmalı olarak yaptığı araştırma sonucunda, mobbing davranışları açısından kurumlar arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. PTT çalışanlarının sağlık ve eğitim çalışanlarına göre daha yüksek düzeyde mobbinge maruz kaldığı görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurumlar arasındaki bu farklılaşmanın örgüt kültürü ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Dikmetaş ve diğerleri (2011)'nin asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerine yönelik yaptıkları araştırmada; tıp alanlarına göre mobbing düzeylerinde anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Asistan hekimlerin farklı tıp alanlarında görev yapması ile sosyal hizmet uzmanlarının farklı sosyal hizmet alanlarında görev yapmalarının birbirine benzer durumlar olduğu düşünülmektedir. Mobbingin bireysel ve sosyo-kültürel etmenler gibi örgütsel faktörlerden de etkilenen bir olgu olduğu bilinmektedir (Zapf ve diğerleri, 1996). Ayrıca Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın sosyal hizmet uzmanlarının birincil görev alanlarından olması (Ceylan, Gül ve Öksüz, 2016: 55) mobbinge nispeten daha az maruz kalmalarının nedenlerinden biri olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca işe bağlılıktaki farklılaşmanın, gelir düzeyi ile bağlantılı olabileceği düşünülmektedir. İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ile Sağlık İl Müdürlüğü'nün çalışanlarına sunduğu gelir düzeylerinin aynı olmadığı bilinmektedir. Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastane ve birimlerin birçoğunda maaşa ek döner sermaye geliri bulunmaktadır ve gelir düzeyleri nispeten yüksektir (kadro dereceleri, bölgesel farklılıklar, BES kesintileri, aile yardımı, asgari geçim indirimi gibi unsurlar dahil edilmeden değerlendirilmiştir).

Bu araştırmada, tükenmişlik ölçeği faktörlerinden sadece fiziksel tükenme, görev yapılan kuruma göre farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Hablemitoğlu ve Özmete (2012: 185) sosyal hizmet uzmanlarının fiziksel tükenmişlik yaşadıklarını ve yorgun hissettiklerini tespit etmişlerdir. Ayrıca Hablemitoğlu ve Özmete (2012: 199), sosyal hizmet uzmanlarının en çok iş yükü nedeniyle kaygı düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna

ulaşmışlardır. Bu noktadan yola çıkarak, İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların daha fazla fiziksel tükenme yaşamasında; vardiyalı çalışma sisteminin, saha çalışması (sosyal inceleme) için harcanan sürenin fazla olmasının ve iş yükünün fazla olmasının etkili olabileceği düşünülmektedir.

Mobbing ölçeği faktörlerinden “iş arkadaşları ile ilişkiler”, “özel yaşama müdahale”, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ile birlikte mobbing toplam puanının, sosyal hizmet uzmanı olarak kıdem yılına göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Benzer şekilde, Türkan ve Kılıç (2017) Türkiye'deki sağlık çalışanları hakkında yaptıkları araştırmada, mesleki çalışmanın ilk beş yılında çalışanların mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin diğer gruplardan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Uyum problemleri, aşırı iş yükü, mesleki deneyim eksikliği, gereksiz ve çalışanın uzmanlık alanına ait olmayan görevler verilmesinin bu sonuç üzerinde etkili olabileceği düşünülmektedir (Türkan ve Kılıç, 2017).

Tükenmişlik ölçeği faktörleri olan “fiziksel tükenme”, “duygusal tükenme”, “zihinsel tükenme” ile birlikte tükenmişlik toplamının sosyal hizmet uzmanı olarak kıdem yılına göre farklılaştığı belirlenmiştir ($p<0,05$). Sosyal hizmet uzmanı olarak çalışılan yıl arttıkça tükenmişlik yaşama düzeyi azalmaktadır. Benzer şekilde, ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin araştırıldığı bir çalışmada; duyarsızlaşma ve çalışma yılı arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür (Kulakçı ve diğerleri, 2015). Benzer sonuçlara ulaşan farklı araştırmalar mevcuttur (Dişbudak, 2016). Bu durum, meslekte geçen yıllar içerisinde tükenmişlikle baş etme konusunda çalışanların kendilerini geliştirmesine bağlanabilir (Ö.Metin ve Özer, 2007).

Huber (1994)'e göre “yeni gelen” yani bir iş yerinde boşalan bir pozisyonda işe başlayan çalışanın mobbinge maruz kalma riski artmaktadır. Bu durum, sosyal hizmet uzmanlarının çalışmaya katıldıkları zaman diliminde görevli oldukları kurum/kuruluştaki çalışma süreleri azaldıkça mobbinge maruz kalma düzeylerinin arttığı bulgusunu açıklayabileceği düşünülmektedir. Ancak mobbingin oldukça karmaşık bir olgu olduğu ve farklı nedenlere dayanabileceği değerlendirme yaparken daima göz önünde bulundurulmalıdır.

Bu araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının mevcut kurumlarındaki çalışma süreleri arttıkça, tükenmişlik düzeylerinin azaldığı görülmüştür. Araştırmamızın bulgularına benzer biçimde, Kulakçı ve diğerleri (2015)'nin ebe ve hemşirelerin mobbing

ve tükenmişlik düzeylerinin araştırıldığı bir çalışmada; duyarsızlaşma ve mevcut kurumda çalışma yılı arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu durum, yeni başlanan bir işin kişide yaratacağı stres, yeni ortama uyum sorunları, işi bilmeme ve öğrenme aşamasında iş yerinde sosyal destek görememe gibi bireysel ve örgütsel faktörlerle ilişkisi olabileceği düşünülmektedir.

Çalışma statüsüne (kadrolu memur ya da sözleşmeli personel) göre “iş arkadaşları ile ilişkiler”, “özel yaşama müdahale”, “tehdit ve taciz”, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler”, “işe bağlılık” ve mobbing toplam puan düzeylerinde anlamlı farklılık görülmemiştir. Aynı şekilde çalışma statüsüne göre “fiziksel tükenme”, “duygusal tükenme”, “zihinsel tükenme” ve tükenmişlik toplam puan düzeylerinde de anlamlı farklılık görülmemiştir. Bu durumun hangi statüde olursa olsun kişilerin benzer örgütsel yapı içinde görevlerini ifa etmeleri ile açıklanabileceği düşünülmektedir. Bir iş yerinde mobbing uygulamaya eğilimli bir iş arkadaşı ya da yönetici varsa kişinin kadro açısından statüsü değil kişilik yapısı, mağdur tipolojisi sergileyip sergilememesi daha belirleyici olacaktır. Bununla beraber kadrolu personel ile sözleşmeli personel arasında özlük hakları ve gelir durumu açısından büyük farklılıklar olduğu düşünülmemektedir. Nitekim iş sözleşmesi, işçinin haklarını İş Kanunu’na dayanarak koruyan bir sözleşmedir. Sosyal hizmet alanında son yılların istihdam trendi de sözleşmeli personel istihdam edilmesi yönündedir.

Mobbing ölçeği faktörlerinden “iş arkadaşlarıyla ilişkiler”, “özel yaşama müdahale”, “tehdit ve taciz”, “iş ve kariyer ile ilgili engellemeler” ile birlikte mobbing toplam puan düzeylerinde çalışma şekline göre farklılaştığı ve vardiyalı (gece ya da hafta sonu) çalışanların mobbing düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca vardiyalı çalışan sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerinin normal (hafta içi, gündüz) çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Kulakçı ve diğerleri (2015)’nin ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeylerini araştırdıkları çalışmada; vardiyalı çalışanların sadece gündüz ve nöbet usulü çalışanlara oranla daha fazla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve daha az kişisel başarı eksikliği yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu durum, vardiyalı çalışma sisteminin çalışanlar üzerinde olumsuz bir etkisi olduğuna işaret etmektedir. Sarp (2000: 135)’in hekim ve stres yönetimi konulu çalışmasında vardiyalı çalışmanın sosyal stres yaratan bir faktör olduğuna değinilmiştir. Vardiyalı çalışmak bir gün gece bir gün gündüz, bir hafta gece bir hafta gündüz ya da bir ay gece bir ay gündüz; bazen hafta içi bazen hafta sonu çalışma biçiminde yöneticilerce

şekillendirilen bir çalışma sistemidir. Adil yönetim tarzını benimsememiş yöneticilerin vardiya sistemini bir mobbing uygulama yöntemi olarak kullanabileceği düşünülmektedir. Keyfi ve habersiz vardiya değişiklikleri bu duruma örnek olarak gösterilebilir.

Sonuçlar

Sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing (psikolojik şiddet) ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılması amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Sosyal hizmet uzmanlarında:

- Mobbing düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyi artmaktadır. Ayrıca işe bağlılık arttıkça toplam tükenmişlik düzeyi azalmaktadır.
- Mobbing ölçeğinin alt faktörleri olan iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve tehdit ve taciz değişkenleri arttıkça fiziksel tükenme artmaktadır. Özel yaşama müdahale ve işe bağlılık arttıkça fiziksel tükenme azalmaktadır.
- Mobbing ölçeğinin alt faktörleri olan iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve iş arkadaşları ile ilişkiler değişkenleri arttıkça duygusal tükenme artmaktadır. İşe bağlılık arttıkça duygusal tükenme azalmaktadır.
- Mobbing ölçeğinin alt faktörleri olan iş ve kariyer ile ilgili engellemeler ve iş arkadaşları ile ilişkiler değişkenleri arttıkça zihinsel tükenme artmaktadır.
- Yaş arttıkça mobbing düzeyi azalmaktadır.
- Yaş arttıkça tükenmişlik düzeyi azalmaktadır.
- Erkeklerde, iş arkadaşları ile ilişkiler ve özel yaşama müdahale ile mobbing toplam puanını kadınlardan daha yüksektir.
- Erkeklerde, zihinsel tükenme puanı kadınlardan daha yüksek düzeyde görülür.
- Eğitim durumunun, mobbing ya da tükenmişlik düzeyi üzerinde etkisi yoktur.
- Bekar ya da boşanmış olanlar evlilere göre daha yüksek düzeyde iş ve kariyer ile ilgili engellemelere maruz kalmaktadırlar.
- Gelir seviyesi düştükçe mobbing ve tükenmişlik düzeyi artmaktadır.
- İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü'nde çalışanlar özel yaşama müdahalede, olumsuz mobbing davranışları algılar; ancak aynı kurumda çalışanlarda işe bağlılık diğer kurumda çalışanlara göre daha yüksektir.

- İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde çalışanlar fiziksel tükenme yaşamaktadır.
- Sosyal hizmet uzmanı olarak çalışılan (kıdem) yıl arttıkça mobbinge maruz kalma düzeyi azalmaktadır.
- Sosyal hizmet uzmanı olarak çalışılan yıl arttıkça tükenmişlik düzeyi azalmaktadır.
- Mevcut kurumdaki çalışılan (kıdem) yıl arttıkça iş arkadaşları ile ilişkiler, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, işe bağlılık ile birlikte mobbing toplam puanı azalmaktadır.
- Mevcut kurumdaki çalışılan (kıdem) yıl arttıkça tükenmişlik ölçeğinin tüm faktörleri ile birlikte toplam tükenmişlik düzeyi azalmaktadır.
- Çalışma statüsünün (kadrolu memur ya da sözleşmeli personel) hem tükenmişlik ile alt faktörleri hem de mobbing ile alt faktörleri üzerinde etkisi olmadığı görülmüştür.
- Vardiyalı (gece ya da hafta sonu) çalışanların mobbing düzeylerinin normal (hafta içi, gündüz) çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür.
- Vardiyalı (gece ya da hafta sonu) çalışanların tükenmişlik düzeylerinin normal (hafta içi, gündüz) çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür.

Bütün bu durumlar değerlendirildiğinde sosyal hizmet uzmanlarının toplumun dezavantajlı bireylerine yardım etme sürecindeki rol ve görevlerini sağlıklı örgütsel ortamlarda yürütmelerinin zor olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumun mobbinge maruz kalan ve tükenmişlik yaşayan sosyal hizmet uzmanları kadar görev yaptıkları kurum/kuruluşlar ve müracaatçıları açısından da olumsuz sonuçlar doğurabileceği düşünülmektedir. Nitekim sosyal hizmet uygulamasının temel bileşenlerinden biri olan sosyal hizmet uzmanlarının verimli, etkin ve etkili çalışabilmeleri, hizmetin kalitesine olumlu yansiyacaktır.

Öneriler

Van Heugten (2010) tarafından sosyal hizmet uzmanları üzerinde mobbingin etkileri ve müdahale yöntemleriyle ilgili yapılan saha çalışması sonucunda; sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldıkları mobbingi önleme ve müdahalede, destekleyici çalışma ortamları ve ilişkileri teşvik eden sağlıklı örgütsel politikaların benimsenmesi gerektiğini

ifade etmiştir. Bu çalışmada elde edilen sonuçlar ışığında, bireysel ve örgütsel boyutta, aşağıdaki öneriler sunulmaktadır.

- Sosyal hizmet uzmanlarının iş yerinde maruz kaldıkları mobbing ve tükenmişlikle başa çıkma konusunda gerek lisans ve lisansüstü eğitim gerekse çalışma hayatı içinde hizmet içi eğitimler ve seminerler yoluyla bilgilendirilmeleri önerilmektedir. Bu tür faaliyetlerin hem nicelik hem de nitelik açısından artmasının, konu hakkındaki farkındalığı arttıracığı düşünülmektedir. Mobbing ve tükenmişliği tanıyan, kendisini bu konuda geliştiren sosyal hizmet uzmanlarının, mobbing ve tükenmişlikle kişisel baş etme yöntemleri geliştirebilecekleri öngörülmektedir.
- Tecrübeli sosyal hizmet uzmanları ile işe yeni başlayan veya daha tecrübesiz olanların; mesleki bilgi, mobbing ve tükenmişlikle mücadele bağlamlarında bilgi alışverişi yapabilmeleri için bir araya gelmelerinin teşvik edilmesi önerilmektedir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının, müracaatçıların sorunlarını çözmelerine yardım ettikleri süreçlerde sosyal hizmet uzmanına destek olunması hizmetin kalitesini arttıracaktır. Bu nedenle, kurumların gerekli tedbirleri alarak, mesleki süpervizyon sisteminin oluşturulması önerilmektedir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının mobbing düzeylerine olumlu etki edeceği düşünüldüğünden, sosyal hizmet uzmanlarının görev yaptığı birimlere yönetici olarak, yöneticilik vasıflarına sahip, sosyal hizmet mesleğinin dinamiklerini bilen kişilerin getirilmesi önerilmektedir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamları ve görev paylaşımları dizayn edilirken cinsiyet eşitliğine dikkat edilmesi önerilir.
- İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nün, sosyal hizmet uzmanlarının fiziksel tükenme durumları ile ilgili çalışanları destekleyici önlemler alması önerilmektedir.
- İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü'nün sosyal hizmet uzmanlarının özel yaşama müdahalede durumları ile ilgili çalışanları destekleyici önlemler alması önerilmektedir.
- Sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmaların niceliksel olarak az olması, sosyal hizmet uzmanlarının çalışma ortamında karşılaştıkları bu olgular ile ilgili; diğer çalışma

alanlarında yapılmış araştırmalardan esinlenerek çıkarım yapılmasına neden olmaktadır. Oysa sosyal hizmet mesleğine özgü bilgiler ışığında, mesleğe özgü mücadele stratejileri geliştirilmesi daha sağlıklı olacaktır. Araştırmacılara bu konuda daha geniş örneklemlerle grupları ile daha ileri çalışmalar yapılarak literatüre katkı sağlanması önerilmektedir.

- Ayrıca literatürde sosyal hizmet uzmanlarının mobbing ve tükenmişlik durumları üzerine yazılmış Türkçe çalışmaların sayısının artmasına ihtiyaç olduğu düşünülmektedir. Hazırlanan bu kaynakların sosyal hizmet uzmanlarının erişimine açık olmasının da önemini vurgulamak gerekir.



KAYNAKLAR

- Acker, G. M. (1999). The Impact Of Clients' Mental Illness On Social Workers' Joe Satisfaction And Burnout. *Health & Social Work, 24*(2), 112–119.
- Agervold, M. ve Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress, 18*(4), 336–351. doi:10.1080/02678370412331319794
- Aiello, A., Deitinger, P., Nardella, C. ve Bonafede, M. (2008). A Tool for Assessing the Risk of Mobbing in Organizational Environments : the “ Val . Mob .” *Prevention Today, 4*(3), 9–24.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akgeyik, T., Güngör Delen, M. ve Uşen, Ş. (2013). *Çalışma Yaşamında Psikolojik Taciz*. Ankara: Özyurt Matbaacılık.
https://www.csgb.gov.tr/media/2071/calismayasaminda_pt.pdf adresinden erişildi.
- Alkan, E., Yıldız, S. M. ve Bakır, M. (2011). Mobbingin Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 13*(3), 270–280.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10*(2), 69–96.
- Astrauskaitė, M., Perminas, A. ve Kern, R. M. (2010). Sicknes , Colleagues' Harassment in Teachers' Work And Emotional Exhaustion. *Public Health, (46)*, 628–634.
- Atman, Ü. (2012). İşyerinde Psikolojik Terör: Mobbing. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 3*, 157–174.
- Aydan, S. ve Kaya, S. (2015). *The Relationship Between Burnout And Mobbing Among Hospital Managers. Nursing ethics (24)*. doi:10.1177/0969733015602054
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (1990). *Stres ve Başa Çıkma Yolları* (24. bs.). İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Başbakanlık Genelgesi. (2011). İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi. *Resmi Gazete (27879 Sayılı)*. Erişim Tarihi: 25.08.2017,
<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/es>

- kiler/2011/03/20110319.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319.htm
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2005). Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları İle Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2), 57–69.
- Bayram, S. (2011). Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Başbakanlık Genelgesi. *Mali Çözüm*, 104, 317–326.
- Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Berkün, S. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(1), 99–109.
- Bilgili, A. (2012). *İş Hukuku Açısından Mobbing (Psikolojik Taciz)* (2. bs.). Adana: Karahan Kitapevi.
- Bilgin, N. (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J. B., Villadsen, E., Mikkelsen, O. A. ve Kristensen, T. S. (2006). Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study. *Scandinavian Journal of Social Medicine*, 34(1), 49–58. doi:10.1080/14034940510032275
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95–108.
- Çağlıyan, Y. (2007). *Tükenmişlik Sendromu Ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli
- Çam, Z. (2010). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki (Van İli Örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62–77.
- Çelebi, Ö. (2004). İş İlişkisinde Manevi Taciz. *İstanbul : Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1, 691–719.

- Çetin, C., Kurt, N. (2014). Mobbing ve Çalışan Sağlığı. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 25(2), 111-125.
- Cemaloğlu, N. (2007). Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma. *Bilig*, 42, 111–126.
- Ceylan, H., Gül, N. ve Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumunu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43–69.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: CA: Sage Publications.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *İşyerinde duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Çögenli, M. Z. (2010). *Üniversitelerde Psikolojik Şiddet (Mobbing) Maruziyeti ve Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (8. bs.). Sakarya: Sakarya Yayınevi.
- Coyne, I., Seigne, E. ve Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European journal of work and organizational psychology*, 9(3), 335–349.
- Davenport, N., Schwartz, D. R. ve Elliot, G. P. (2003). *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz* (Çev. Öner, T.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Demir, Ş. (2009). Mobbing Olgusunun Hukuki Değerlendirmesi. *Ankara Barosu Dergisi*, 67(2), 139–145.
- Demirel, Y. (2009). Psikolojik Taciz Davranışlarının Kamu Kurumları Arasında Karşılaştırılması Üzerine Bir Araştırma. *TİSK Akademi*, (1), 118–136.
- Devlet Memurları Kanunu. (1965). Erişim Tarihi 21.01.2018, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf>.
- Di Martino, V., Hoel, H. ve Cooper, C. L. (2003). *Preventing Violence And Harassment In The Workplace*. Ireland: European Foundation for the improvement of living and working conditions Dublin.
- Dikmetaş, E., Top, M. ve Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3), 1–15.
- Dincerol, C. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış

- Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dişbudak, Ş. (2016). *Öğretim Elemanlarının Mükemmeliyetçilik ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep
- Dünya Sağlık Örgütü. (1998). *Dünya Sağlık Raporu*. (B. Metin, A. Akın ve İ. Güngör, Ed.). Ankara: Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). *Burn-out : Stages Of Disillusionment In The Helping Professions*. New York: Human Scinces Press.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 5(4), 379–401.
- Einarsen, S., Matthiesen, S. ve Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *The Journal of Occupational Health and Safety*, 14(6), 563–568.
- Erdoğan, G. (2009). Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz). *TBB Dergisi*, 83, 318–352.
- Erol, Y. ve Tarhan Öztoprak, M. (2015). Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü: Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 87–114.
- Eser, O. (2009). Mobbing Kavramının Türkçe Serüveni. *Türk Edebiyatı Aylık Fikir ve Sanat Dergisi*, 37, 71–73.
- Filizöz, B. ve Ay, F. A. (2011). Örgütlerde Mobbing ve Tükenmişlik Olgusu Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 6(2), 229–241.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165.
- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 Update*. Boston: Pearson.
- Girgin, G. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kırsal ve Kentsel Yöre Karşılaştırması)*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gökçe, A. T. (2008). *Mobbing işyerinde yıldırma nedenleri ve başa çıkma yöntemleri*. Ankara: Öğreti Yayınevi.
- Grunau, G. (2007). *Mobbing and Burnout: Are they linked?*. (Unpublished Doctoral

- Dissertation). Walden University School of Psychology.
- Gül, H., İnce, M. ve Özcan, N. (2011). The Relationship Between Workplace Mobbing and Burnout among Academics at a Turkish University. *Research Journal of International Studies*, (18), 118–134.
- Güngör, M. (2008). *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Gür, E. (2014). *Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Durumları*. Gazi Üniversitesi.
- Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 171–204. doi:10.1501/Asbd_0000000013
- Huber, B. (1994). *Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz*. Niedernhausen: Falken.
- Işıkkhan, V. (2011). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma*. Ankara: Vizyon Kırtasiye.
- Işıkkhan, V. (2017). *Stres Yönetimi Tükenmişlikten Mutluluğa*. Ankara: Nika Yayınevi.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29–32.
- Kadriye, B. (2000). *İş Hukuku Açısından İş Yerinde Cinsel Taciz*. İstanbul: Yasa Yayınları.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar-İlkeler-Teknikler* (30. Basım.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karsavuran, S. ve Kaya, S. (2017). The relationship between burnout and mobbing among hospital managers. *Nursing Ethics*, 24(3), 337–348. doi:10.1177/0969733015602054
- Kaya Göktepe, A. (2017). *Tükenmişlik Sendromu: Tüketmeyin Tükenmeyin*. (R. Sönmez, Ed.). Nesil Yayınları.
- Kowal, J. ve Gurba, A. (2016). Mobbing and burnout in emerging knowledge economies: An exploratory study in Poland. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2016–March*, 4123–4132. doi:10.1109/HICSS.2016.511
- Kulakçı, H., Ayyıldız, T., Veren, F., Kalıncı, N. ve Topan, A. (2015). Zonguldak İl Merkezi Kamu Hastaneleri'nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin Mobbing ve Tükenmişlik Düzeylerinin ve Bunları Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 12(2), 133–141.

doi:10.5222/HEAD.2015.133

- Laleoğlu, A. (2012). *İnsani Hizmet Örgütlerinde Mobbing Davranışlarının Değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Laleoğlu, A. ve Özmete, E. (2013). Mobbing Ölçeği :Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Sosyal Politika Çalışmaları*, (31), 9–31.
<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/spcd/article/download/5000083194/5000077311> adresinden erişildi.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2005). *Banishing Burnout: 6 Strategies for Improving Your Relationship with Work*. San Francisco: Jhon Wiley & Sons.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119–126.
- Leymann, H. (1996a). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165–184.
- Leymann, H. (1996b). The Mobbing Encyclopaedia Bullying; Whistleblowing Some Historical Notes: Research and the Term Mobbing.
- Randall, D. (1987). Commitment and the Organization: The Organization Man Revisited. *Academy of Management Review*, 12(3), 460–471.
doi:10.5465/AMR.1987.4306561
- Malakh-Pines, A., Aronson, E. ve Kafry, D. (1981). *Burnout : From Tedium to Personal Growth*. New York: Free Press.
- Marente, J. ve Gestoso, C. (2008). *Burnout y Mobbing en Enseñanza Secundaria*. *Revista Complutense de Educación*, 2008 (C. 19).
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63–74. doi:10.1016/S0962-1849(98)80022-X
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. doi:10.1002/job.4030020205
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397–422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Merecz, D., Drabek, M. ve Mościcka, A. (2009). Aggression at the workplace —

- psychological consequences of abusive encounter with coworkers and clients. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 22(3), 243–260. doi:10.2478/v10001-009-0027-2
- Mete, M., Ünal, Ö. F., Akyüzz, B. ve Kılıç, R. (2015). *Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*.
http://dergipark.gov.tr/vizyoner/issue/23004/246019 adresinden erişildi.
- Metin, Ö. ve Özer, F. (2007). Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10(1), 58–66.
- Mimaroğlu Bucuklar, N. (2009). *Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Tükenmişlikleri Ve Bazı Değişkenler İle İlişkisinin İncelenmesi*. Maltepe Üniversitesi.
- Minibaş Poussard, J. ve İdiğ Çamurluoğlu, M. (2009). *Psikolojik Taciz İşyerinde Kabus*. Ankara: Nobel Basımevi.
- Mobbing İle Mücadele Derneği. (2017). Mobbing Kanunu Çıkarılmalıdır. Erişim Tarihi 21.01.2018 <https://www.mobbing.org.tr/genel/mobbing-kanunu-cikarilmalidir.html>
- O'Moore, M., Lynch, J. ve Daeid, N. N. (2003). The rates and relative risks of workplace bullying in Ireland, a country of high economic growth. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 82.
doi:10.1504/IJMDM.2003.002490
- Ok, S. (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(21), 57–67.
doi:10.17066/PDRD.28437
- Okçu, V. ve Çetin, H. (2017). Investigating the Relationship among the Level of Mobbing Experience, Job Satisfaction and Burnout Levels of Primary and Secondary School Teachers. *Universal Journal of Educational Research*, 5(1), 148–161. doi:10.13189/ujer.2017.050119
- Osmanoğlu Taştan, N. (2015). *Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul
- Özbucak Albar, B. ve Oflluoğlu, G. (2017). Çalışma Hayatında Mobbing ve

- Tükenmişlik İlişkisi. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(16), 538–550.
- Özdemir, S., Tosun, B., Bebiş, H. ve Yava, A. (2013). Hemşire Kaleminden Mobbing: İş Yerinde Psikolojik Saldırı. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 12(2), 183–192. doi:10.5455/pmb.1-1329292489
- Özmete, E. ve Laleoğlu, A. (2013). İnsani Hizmet Örgütlerinde Sosyal Çalışmacıların Karşılaştıkları Mobbing Davranışları İle İş Tatmini Ve Sağlık Sorunları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 24(2), 23–44.
- Padyab, M., Richter, J., Nygren, L. ve Ghazinour, M. (2013). Burnout among Social Workers in Iran: Relations to Individual Characteristics and Client Violence. *Global Journal of Health Science*, 5(4), 142–150. doi:10.5539/gjhs.v5n4p142
- Pehlivan, M. (2015). Bireysel Ayrımlıklar Ve Toplumsal Dezavantajlar Çerçevesinde İşyerinde Psikolojik Taciz: Mobbing. *MAKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2), 65–78.
- Pelit, E. ve Kılıç, İ. (2012). Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 122–140.
- Pines, A. ve Aronson, E. (1988). *Career Burnout; Causes And Cures*. New York: Free Press.
- Quine, L. (2001). Workplace Bullying in Nurses. *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73–84. doi:10.1177/135910530100600106
- Reichert, E. (2002). Workplace Mobbing: A new Frontier for the Social Work Profession. *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education*, 5(3), 4–12.
- Resch, M. ve Schubinski, M. (1996). Mobbing–prevention and management in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 295–307. doi:10.1080/13594329608414860
- Sá, L. ve Fleming, M. (2008). Bullying, Burnout, and Mental Health Amongst Portuguese Nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 29(4), 411–426. doi:10.1080/01612840801904480
- Sağlık-Sen. (2015). Hemşirelik Sempozyumu Sonuç Bildirgesi Açıklandı. Erişim Tarihi: 21.01.2018 http://www.saglikksen.org.tr/site/arsiv_haber/554
- Sarp, N. (2000). Hekim ve Stres Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 53(2), 133–136.

- Schaufeli, W. B. ve Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion To Study And Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schweitzer, B. (1994). Stress and burnout in junior doctors. *South African medical journal = Suid-Afrikaanse tydskrif vir geneeskunde*, 84(6), 352–4.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7740383> adresinden erişildi.
- Smith, P. K., Cowie, H., Olafsson, R. F. ve Liefoghe, A. P. D. (2002). Definitions of Bullying: A Comparison of Terms Used, and Age and Gender Differences, in a Fourteen-Country International Comparison. *Child Development*, 73(4), 1119–1133. doi:10.1111/1467-8624.00461
- Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği. (2015). Türkiye’de Sosyal Hizmet Uzmanı Sayıları ve İstihdam Açısından Durumları. Erişim Tarihi: 25.08.2017
<http://www.shudernegi.org/?pnum=175&pt=T>
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B. ve Warg, L. E. (1995). Burnout in social work. *Social Work (United States)*. doi:10.1093/sw/40.5.638
- Şenturan, Ş. ve Mankan, E. (2009). Ücretin İşyerindeki Yıldırma Olgusu Üzerindeki Etkisi. *Bilig*, (50), 153–168.
- Şimşek, M. Ş., Emhan, A., Demirtaş, Ö. ve Topuz, G. (2015). Mobing, Algılanan Örgütsel Adalet ve Tükenmişlik İlişkileri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6(11), 199–214.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. ve Osterlind, S. J. (2013). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Pearson.
- Taş, A., Boz Semerci, A. ve Ergeneli, A. (2017). Algılanan Psikolojik Şiddet İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Örgüt İçi Sessizliğin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 249–270. doi:10.20491/isarder.2017.244
- Taşkın, A. (2015). İşyerinde Mobbingin Ceza Hukuku Bakımından Değerlendirilmesi. *Çalışma ve Toplum*, 1, 221–258.
- Temel, G. (2016). *Çalışan Kadının Tükenmişlik ve İş-Aile Çatışması Düzeti Belirleyen Faktörler: Bankacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı : Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 81–89.
- Tınaz, P. (2006). Mobbing: İş Yerinde Psikolojik Taciz. *Çalışma ve Toplum*, 4, 11–22.

- Tınaz, P. (2008). *İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)* (2. Baskı.). İstanbul: Beta Yayınları.
- Tınaz, P., Bayram, F. ve Ergin, H. (2008). *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta Basımevi.
- Toker Gökçe, A. (2012). Mobbing:İşYerinde Yildirma Özel VeResmiİlköğretim Okulu Öğretmen YöneticileriÜzerinde YapılanBir Araştırma. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18, 272–286.
http://www.zgefdergi.com/Makaleler/324796988_18_17_ID_62.pdf adresinden erişildi.
- Türk Dil Kurumu. (y.y.). Tükenmişlik. Erişim Tarihi: 06.11.2017
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a df8643257cd9.34283031
- Türk Dil Kurumu. (2012). Mobbing. Erişim Tarihi: 08.11.2017
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a e273d64fabf3.34546019
- Türk Sağlık-Sen. (2014). Mobbing Yasası Çıkmalı. Erişim Tarihi: 21.01.2018
<https://www.mobbing.org.tr/arsiv/turk-saglik-sen-mobbing-yasasi-cikmali.html> adresinden erişildi.
- Türkan, A. H. ve Kılıç, İ. (2017). The Effect of Mobbing on Burnout Syndrome at Workplace: An Application on Health Staff In Turkey. *Journal of Business Research Turk*, 7(3), 7–21. doi:10.20491/isader.2015315710
- Tutar, H. (2004). İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri Ve Sonuçları. *Journal of Administration Sciences*, 2(2), 101–128.
- Tutar, H. (2015). *Mobbing (Nedenleri ve Başa Çıkma Stratejileri: Kuramsal Yaklaşım)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Van Heugten, K. (2010). Bullying of social workers: Outcomes of a grounded study into impacts and interventions. *British Journal of Social Work*, 40(2), 638–655. doi:10.1093/bjsw/bcp003
- Varhama, L. M. ve Björkqvist, K. (2004). Conflicts, Workplace Bullying And Burnout Problems Amond Municipal Employees. *Psychological Reports*, 94, 1116–1124.
- Yağcı, C. (2017). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri*. Kocaeli Üniversitesi.

- Yavuz, E. ve Başar, B. (2014). Örgütlerde Psikolojik Şiddet “Mobbing” Kavramı Üzerine Çalışma. *Journal of Recreation and Tourism Research(JRTR)*,1(2), 68–79.
- Yıldız, S. ve Kalkış, İ. (2010). Psikolojik Taciz Olgusuna 4857 Sayılı İş Kanunu Açısından Bir Bakış. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 1(1), 71–93.
- Yıldız, S. M. (2015). *Lider-Üye Etkileşimi, İşyerinde Mobbing ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi*. Ankara: Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70–85. doi:10.1108/01437729910268669
- Zapf, D., Knorz, C. ve Kulla, M. (1996). On The Relationship Between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215–237.

FORMLAR

VERİ TOPLAMA FORMU

Değerli Sosyal Hizmet Uzmanı,

Sizden katılmanızı istediğimiz “Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik İle İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği” adlı araştırma, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Ana Bilim Dalı’nda yüksek lisans öğrencisi olan Kıvanç UZUN tarafından, Yard.Doç.Dr. Taner ARTAN’ın danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tez çalışmasının bir parçasıdır.

Bu araştırmanın amacı, sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır.

Bu amaçla aşağıda size bazı sorular yöneltilmektedir. Soruları doğru ve içten cevaplamanız önemlidir. Sizden aldığımız yanıtlar gizli tutulacak ve bu araştırma dışında kullanılmayacaktır. Araştırmada gizlilik sağlanması için bu form üzerine adınızı yazmayınız.

İlgi ve desteğiniz için teşekkür ederim.

Kıvanç UZUN
kivancuzun@yandex.com
0542 839 39 27

A. Bireyleri Tanıtıcı Genel bilgiler

1. Yaşınız? () 24 ve altı () 25-29 () 30-34 () 35-40 () 41 ve üstü
2. Cinsiyetiniz? () Kadın () Erkek
3. Eğitim durumunuz? () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora
4. Medeni durumunuz? () Bekar () Evli () Boşanmış
5. Aylık geliriniz? () 1404-2000 TL () 2001-2500 TL () 2501-3000 () 3001-3500 TL
() 3501-4000 TL () 4001-4500 TL () 4501-5000 TL () 5001 TL ve üzeri
6. Görev yapmakta olduğunuz kurum?
() İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü
() İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü
() Diğer.....
7. Sosyal hizmet uzmanı olarak çalıştığınız süre/kıdeminiz?
() 1 yıldan az () 1-3 yıl () 4-6 yıl () 7-9 yıl () 10 yıl ve üstü
8. Şu an görevli olduğunuz kurum/kuruluşta çalıştığınız süre?
() 1 yıldan az () 1-3 yıl () 4-6 yıl () 7-9 yıl () 10 yıl ve üstü
9. Çalışma statünüz nedir?
() Kadrolu memur (657) () Kadro karşılığı sözleşmeli
() Özel hizmet alımı () Sözleşmeli
() Diğer.....
10. Çalışma şekliniz?
() Gündüz () Gündüz/Gece (Vardiyalı)
() Gündüz ve nöbet (Akşam ve hafta sonu nöbet)
() Diğer.....

B. Mobbing Ölçeği

Sayın Katılımcı, aşağıda verilen ifadelere katılma durumuna göre; (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Biraz katılmıyorum, (4) Kararsızım, (5) Biraz katılıyorum, (6) Katılıyorum (7) Kesinlikle katılıyorum seçenekleri arasından seçerek işaretleyiniz.	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Biraz katılıyorum	Kararsızım	Biraz Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1. İş arkadaşlarım ben yokmuşum gibi davranırlar	7	6	5	4	3	2	1
2. İş arkadaşlarım benimle yüksek ses tonuyla konuşurlar	7	6	5	4	3	2	1
3. İş arkadaşlarım arkamdan konuşur	7	6	5	4	3	2	1
4. İş arkadaşlarımla düşmanca ilişkilerim vardır	7	6	5	4	3	2	1
5. İş arkadaşlarım bana karşı düşmanca ilişkiler içerisindeyler	7	6	5	4	3	2	1
6. İş arkadaşlarımla beni boykot ettiklerini düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
7. İş arkadaşlarımla beni reddettiğini ve bana arkadaşça olmayan tavırlarla yaklaştıklarını düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
8. İş arkadaşlarımdan yazılı tehditler alıyorum	7	6	5	4	3	2	1
9. İşte aşağılayıcı sözlerin hedefi haline geldiğimi düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
10. Çevremde düşmanca bir havanın olduğunu hissediyorum	7	6	5	4	3	2	1
11. Çalışırken kendimi çok kaygılı hissediyorum	7	6	5	4	3	2	1
12. İş arkadaşlarım tarafından izlendiğimi hissediyorum	7	6	5	4	3	2	1
13. İş arkadaşlarımla benimle ilgili olarak dedikodu yaptıklarını düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
14. Saygısızca davranışların hedefi haline geldiğimi düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
15. İş arkadaşlarım tarafından günah keçisi ilan edildiğimi düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
16. İş arkadaşlarımla sürekli bana baktığı izlenimine kapılıyorum	7	6	5	4	3	2	1
17. Molalarda yalnız kalıyorum	7	6	5	4	3	2	1
18. Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
19. Hafif derecede fiziksel şiddete maruz kalıyorum	7	6	5	4	3	2	1
20. Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
21. Cinsel içerikli kabaca şakalara maruz kalıyorum	7	6	5	4	3	2	1
22. Dış görünüşüm ile dalga geçiliyor	7	6	5	4	3	2	1
23. Siyasi görüşlerim eleştiri odağı haline geliyor	7	6	5	4	3	2	1
24. İş arkadaşlarım kişisel eşyalarımın zarar veriyor	7	6	5	4	3	2	1
25. İş arkadaşlarımla özelime girdiğini düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
26. İş arkadaşlarım benim özel	7	6	5	4	3	2	1

yaşamımla ilgili olarak gereksiz eleştirilerde bulunuyorlar							
27. İş arkadaşlarım benim dini inançlarımla ilgili olarak eleştirilerde bulunmaktadırlar	7	6	5	4	3	2	1
28. İş arkadaşlarımdan telefonla tehditler alırım	7	6	5	4	3	2	1
29. İşimi değiştirmek istemiyorum	7	6	5	4	3	2	1
30. İşim benim için her şeyden önce gelir	7	6	5	4	3	2	1
31. Öncelikli ihtiyaçlarımda başında işin gelmesi yanlış birşey değildir	7	6	5	4	3	2	1
32. İş için kullandığım araç gereçler bana haber verilmeden kaldırılır	7	6	5	4	3	2	1
33. Benim uzmanlık alanıma uygun olmayan işler bana verilir	7	6	5	4	3	2	1
34. Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir	7	6	5	4	3	2	1
35. Gereksiz işler ile ilgili olarak çalışmam istenmektedir	7	6	5	4	3	2	1
36. İş ile ilgili ve iş dışındaki toplantılarına çağrılmam	7	6	5	4	3	2	1
37. Yetenek gerektirmeyen işler bana veriliyor	7	6	5	4	3	2	1
38. Kariyer gelişimimim kasten engellendiğini düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1

C. Tükenmişlik Ölçeği

Sayın Katılımcı; aşağıdaki ifadeleri hissettiğiniz zamanları uygun şekilde; (1) hiçbir zaman, (2) sadece bir defa, (3) nadiren,(4) bazen, (5) sık sık, (6) çoğunlukla (7) her zaman seçenekleri arasından seçerek işaretleyiniz.	Hiçbir Zaman	Sadece Bir Defa	Nadiren	Bazen	Sık sık	Çoğunlukla	Her Zaman
1. Yorgun	1	2	3	4	5	6	7
2. Çökmüş	1	2	3	4	5	6	7
3. Neşeli, keyifli	1	2	3	4	5	6	7
4. Fiziksel olarak yorgun	1	2	3	4	5	6	7
5. Duygusal olarak yorgun	1	2	3	4	5	6	7
6. Mutlu	1	2	3	4	5	6	7
7. Bitkin	1	2	3	4	5	6	7
8. Tükenmiş	1	2	3	4	5	6	7
9. Mutsuz	1	2	3	4	5	6	7
10. Sağlıksız	1	2	3	4	5	6	7
11. Kapana kısılmış	1	2	3	4	5	6	7
12. Değersiz	1	2	3	4	5	6	7
13. Bıkkın	1	2	3	4	5	6	7
14. Kafası karışmış, sıkıntılı	1	2	3	4	5	6	7
15. İnsanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ve gücenmiş	1	2	3	4	5	6	7
16. Zayıf	1	2	3	4	5	6	7
17. Umutsuz	1	2	3	4	5	6	7
18. Reddedilmiş	1	2	3	4	5	6	7
19. İyimser	1	2	3	4	5	6	7
20. Enerjik	1	2	3	4	5	6	7
21. Kaygılı	1	2	3	4	5	6	7

T.C. İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU
BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

Sizi Kıvanç UZUN tarafından yürütülen “Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik İle İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği” başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmanın amacı İstanbul ilinde görev yapan sosyal hizmet uzmanlarının (sosyal çalışmacıların) algıladıkları mobbing düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Araştırmada sizden tahminen 15 dakikanızı ayırmanız istenmektedir. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen 149 kişi katılacaktır. ¹ Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, bütün soruları eksiksiz, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahiptir. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**; ancak verileriniz yayın amacı ile kullanılabilir. Verileriniz, araştırma sonrasında araştırmacı tarafından iki (2) yıl saklanacaktır. İletişim bilgileriniz ise sadece iznimize bağlı olarak ve farklı araştırmacıların sizinle iletişime geçebilmesi için “ortak katılımcı havuzuna” aktarılabilir. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya kivancuzun@yandex.com e-posta adresi ve 05428393927 numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Araştırma tamamlandığında genel/size özel sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen araştırmacıya iletiniz.

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının :

Adı-

Soyadı:.....

İmzası: İletişim Bilgileri: e-posta:

Telefon:

İletişim bilgilerimin diğer araştırmacıların benimle iletişime geçebilmesi için “ortak araştırma havuzuna” aktarılmasını; kabul ediyorum kabul etmiyorum (lütfen uygun seçeneği işaretleiniz)

Araştırmacının

Adı-

Soyadı:.....

İmzası:

Şahidin:

Adı-

Soyadı:.....

İmzası:

ETİK KURUL KARARI



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER
ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU BAŞKANLIĞI



İlgili makama,

İÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi **Kıvanç UZUN** "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" konu başlıklı çalışması ile 2017/155 dosya numaralı 14.11.2017 tarih, 133058 sayılı yazıyla İÜ Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'na başvurmuştur. 04.12.2017 tarihinde gerçekleşen inceleme sonucunda, adı geçen çalışmada etik açıdan bir sorun olmadığına oybirliği ile karar verilmiştir. Gereğini bilgilerinize saygılarımızla sunarız..

Unvanı / Adı / Soyadı	Kurumu	Araştırma ile ilişki	Karar	İmza
Prof. Dr. Naci Tolga SARUÇ (Başkan)	İktisat Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. Eray YURTSEVEN (Başkan Yardımcısı)	Sağlık Bilimleri Enstitüsü	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Yrd. Doç. Dr. Selçuk Bora ÇAVUŞOĞLU (Başkan Yardımcısı)	Spor Bilimleri Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Yrd. Doç. Dr. Çiğdem Börke TUNALI (Başkan Yardımcısı)	İktisat Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	B. Tunali
Prof. Dr. Recep ALPYAĞIL	İlahiyat Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Melek Nihal ESİN	Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Yasemin IŞIKTAÇ	Hukuk Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Ceyhan KANDEMİR	İletişim Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İktisat Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Seyhan NİŞEL	İşletme Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Mustafa Hamdi SAYAR	Edebiyat Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Prof. Dr. Selim YAZICI	Siyasal Bilgiler Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. Hanife Özlem SERTEL BERK	Edebiyat Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. İlkay DEMİR	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. Ayşe Esra İŞMEN GAZİOĞLU	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. Rasim İker GÖKBULUT	Ulaştırma ve Lojistik Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. Hüseyin Kurtuluş ÖZCAN	Mühendislik Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. Haluk ZÜLFİKAR	İktisat Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. Funda BÜYÜKYILMAZ	Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Doç. Dr. Enes KABAKCI	Edebiyat Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	
Yrd. Doç. Dr. Çare SERTELİN MERCAN	Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Onay <input type="checkbox"/> Katılmadı <input type="checkbox"/> Ret <input type="checkbox"/> M.Katılmadı	

İZİN YAZILARI



T.C.
AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Sayı : 73595336-605.01-E.3621
Konu : Kıvanç UZUN

10/01/2018

MÜSTEŞARLIK MAKAMINA

İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünün 20.12.2017 tarih ve 100026 sayılı yazısı ile İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Uygulamalı Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Kıvanç UZUN'un, "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik İle İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" konulu araştırma çalışmasını İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında yapma talebi sunulmuştur.

Personel Dairesi Başkanlığının 04/01/2018 tarih ve E.1520 sayılı yazısı ile olumlu değerlendirildiği bildirilen söz konusu araştırmanın 30/06/2018 tarihine kadar ilgili İl Müdürlüğü koordinesinde, kuruluş müdürlüğü denetiminde, ses-görüntü kaydı alınmaksızın, iş akışını aksatmayacak şekilde gönüllülük esas çerçevesinde, araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Kurum izni alınması ve araştırma bitiminde bir örneğinin Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığına gönderilmesi koşulları ile gerçekleştirilmesi hususunda;

Olurlarınıza arz ederim.

Abdulkerim GÜN
Daire Başkan V.

OLUR
10/01/2018

Ayşe KARDAŞ
Müsteşar Yardımcısı V.

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için <https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (I2WbdK-I+G1aa-tV+Wkb-z7PRxN-USIEgOHL) kodunu yazınız.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - İSTANBUL
SAĞLIĞIN GELİŞTİRİLMESİ BİRİMİ
09/03/2018 12:22 - 16867222 - 604.01.01 - E.699



Sayı : 16867222/604.01.01
Konu : Kıvanç UZUN - Tez Çalışması

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
(İstanbul Üniversitesi Merkez Kampüsü 34452 Beyazıt / İstanbul)

İlgi : 30/12/2017 tarihli ve 71211201-317450 sayılı yazı.

İlgide kayıtlı yazınız ile Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" "Hemşirelerin Algısı ile Yönetici Hemşirelerinin Liderlik Yaklaşımları" konulu tez çalışmasını, kurumumuza bağlı Devlet ve Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde yapma talebi Müdürlüğümüze iletilmiştir.

Söz konusu araştırma ile ilgili hastanelerin cevabi yazıları ekte gönderilmekte olup, konunun çalışmada adı geçen öğrencilerinize tebliği hususunda;

Gereğini ve bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Dt. Şule TUYGUN
Müdür a.
Başkan Yardımcısı

EKLER:

- 1- Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
- 2- Yakacık Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi
- 3- Pendik Devlet Hastanesi
- 4- Maltepe Devlet Hastanesi
- 5- Tuzla Devlet Hastanesi
- 6 -Dr. Siyami Ersek Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 7- Erenköy Ruh Ve Sinir Hastalıkları Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
- 8 -Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

Permin GÖRECEK
İstanbul Sağlık Müdürlüğü
Sağlığın Geliştirilmesi Şubesi
Birim Sorumlusu

GÜVENLİ ELEKTRONİK İMZ
ASLI İLE AYNI
13.03.2018

Seyitnizam Mah. Mevlana Cd. No:85, 34015 Kat: 1 Oda No: 102 Zeytinburnu/İst.
Sağlığın Geliştirilmesi Birimi
Faks No:

e-Posta: arzu.sarmusak@saglik.gov.tr İnt. Adresi: www.istanbul saglik.gov.tr

Bilgi için: Arzu SARMUSAK

Unvan: FIRMA

Telefon No: 0212 638 33 99 - 3102

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 4f5daef-75fe-45cc-859f-0696492f6197 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

- 9- Kartal Dr. Lutfi Kırdar Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
- 10- Fatih Sultan Mehmet Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 11- Süreyyapaşa Göğüs Hastalıkları Ve Göğüs Cerrahisi Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
- 12- Tacirler Eğitim Vakfı Sultanbeyli Devlet Hastanesi
- 13- Medeniyet Üniversitesi Göztepe Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
- 14- Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 15- Zeynep Kamil Kadın ve Çocuk Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 16- Sultan Abdülhamid Han Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği
- 17- Üsküdar Devlet Hastanesi
- 18- Erenköy Ruh Ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 19- Fatih Sultan Mehmet Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 20- Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 21- Bahçelievler Devlet Hastanesi
- 22- Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 23- Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 24- İstanbul Fizik Tedavi Rehabilitasyon Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
- 25- Bakırköy Prof.Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları EAH
- 26- Lepra Deri Ve Zührevi Hastalıkları Hastanesi
- 27- Esenler Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi
- 28- Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 30- Gaziosmanpaşa Taksim Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 31- Metin Sabancı Baltalimanı Kemik Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 32- Prof. Dr. N. Reşat Belger Beyoğlu Göz Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 33- Eyüpsultan Devlet Hastanesi
- 34- Kağıthane Devlet Hastanesi
- 35- Sarıyer İsmail Akgün Devlet Hastanesi
- 36- Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 37- Okmeydanı Ağız Ve Diş Sağlığı Hastanesi
- 38- Sarıyer Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezi
- 39- Beşiktaş Sait Çiftçi Devlet Hastanesi
- 40- Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 41- Gaziosmanpaşa Taksim Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 42- Metin Sabancı Baltalimanı Kemik Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 43- Prof. Dr. N. Reşat Belger Beyoğlu Göz Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 44- Eyüpsultan Devlet Hastanesi
- 45- Kağıthane Devlet Hastanesi
- 46- Sarıyer İsmail Akgün Devlet Hastanesi
- 47- Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- 48- Okmeydanı Ağız Ve Diş Sağlığı Hastanesi
- 49- Sarıyer Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezi
- 50- Beşiktaş Sait Çiftçi Devlet Hastanesi
- 51- Bayrampaşa Devlet Hastanesi
- 52- Süleymaniye Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
- 53- İstanbul EAH
- 54- Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi

Seyitnizam Mah. Mevlana Cd. No:85, 34015 Kat: 1 Oda No: 102 Zeytinburnu/İst.
Sağlığın Geliştirilmesi Birimi
Faks No:

e-Posta: arzu.sarmusak@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.istanbul saglik.gov.tr

Bilgi için: Arzu SARMUSAK

Unvan: FIRMA

Telefon No: 0212 638 33 99 - 3102

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 4f5daeeef-75fe-45cc-859f-0696492f6197 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İstanbul Esenler Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi

İSTANBUL ESENLER KADIN DOĞUM VE ÇOCUK
HASTALIKLARI HASTANESİ - İSTANBUL ESENLER
KADIN DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ
30/01/2018 16:49 - 64376970 - 799 - E.339



00061761683

Sayı : 64376970/799
Konu : Kıvanç UZUN - Tez Çalışması Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
(SAĞLIĞIN GELİŞTİRİLMESİ BİRİMİ)

İlgi : 25/01/2018 tarihli ve 16867222-619-208 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazı ile İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı araştırmayı yapma talebi kurumumuza iletilmiştir.Söz konusu araştırmanın kurumumuzda yapılması uygun görülmüştür.

Gereğini arz ederim.

e-imzalıdır.
Uzm.Dr. Saide ERTÜRK
Başhekim

Havalanı mah. Taşocağı cad. No: 19 Esenler /Atışalını

Faks No:0212 629 13 03

e-Posta:berna.aybek@saglik.gov.tr İnt.Adresi: Berna DURU 4403900-2149

Bilgi için:Berna DURU

Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:0212 440 39 00 /2149

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden eb77a344-7839-4dde-9676-574401b64b5a kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Beşiktaş Sait Çiftçi Devlet Hastanesi



Sayı : 92444225-772.02
Konu : Araştırma İzni (Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -4)

İlgi:29.01.2018 tarih ve 11253 sayılı yazı.

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN 'un " Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik İle İlişkisinin Araştırılması konulu çalışması yaptığı başvurusu sonucu değerlendirilmiş , kurumumuzda yapması uygun görülmüştür.

Bilgilerinize arz ederim.

Dr Abdullah VELİOĞLU
Başhekim

Barbaros Bulvarı No:109 Yıldız-Beşiktaş/İSTANBUL

Faks No:0 212 258 50 57

e-Posta:mualla.demir@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.bscdh.gov.tr

Bilgi için:Mualla DEMİR

Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:0 212 381 68 21

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 29596981-376f-49cd-8af8-0a257bf93333 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Bayrampaşa Devlet Hastanesi

İSTANBUL BAYRAMPAŞA DEVLET HASTANESİ -
İSTANBUL BAYRAMPAŞA DEVLET HASTANESİ
01/02/2018 14:38 - 48270730 - 619 - E.608



Sayı : 48270730-619
Konu : Kıvanç UZUN- Tez Çalışması Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -5)

İlgi : 29/01/2018 tarihli ve 71211201-619-97 sayılı yazı

İlgi sayılı yazınızda İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "**Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği**" adlı tez çalışmasını hastanemiz bünyesinde yapabileme talebi tarafımıza bildirilmiştir.

Söz konusu çalışma bilgi güvenliği ile bilimsel çalışmanın etikliği açısından hastanemiz tarafından değerlendirilmiş ve çalışmanın hastanemiz bünyesinde yapılması uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Uzm.Dr.S.Fikret TURAN
Başhekim

BAYRAMPAŞA DEVLET HASTANESİ
Eğitim Birimi
Faks No:02125447653

e-Posta:derya.donmez1@saglik.gov.tr İnt.Adresi: donmezderya83@gmail.com

Bilgi için:Derya DÖNMEZ

Unvan:EBE

Telefon No:02125676774-1321

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 1093054f-a038-4bfe-ab08-03b779d214da kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İstanbul Bakırköy Prof.Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim Ve
Araştırma Hastanesi

İSTANBUL BAKIRKÖY PROF. DR. MAZHAR OSMAN RUH
SAĞLIĞI VE SINIR HAST. E.A.H. - İSTANBUL BAKIRKÖY
PROF. DR. MAZHAR OSMAN RUH SAĞLIĞI VE SINIR
HAST. E.A.H.
08/02/2018 14:10 - 71211201 - 619 - E 5022



Sayı : 71211201-619
Konu : Kıvanç UZUN - Tez Çalışması

İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Sağlığın Geliştirilmesi Şube Müdürlüğü'ne
İSTANBUL

İlgi : 11/01/2018 tarihli ve 16867222-604.99-74 sayılı yazınız.

İlgi yazınızda bahsedilen araştırma sosyal çalışmacılar üzerinde yapılacağından klinik ortamına girmemek üzere araştırmanın hastanemizde yapılması uygun görülmüştür.
Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Doç.Dr. Murat ERKIRAN
Başhekim

Zuhuratbaba Mah. Dr.Tevfik Sağlam Cad.No: 25/2 Bakırköy/İstanbul
www.bakirkoyruhsinir.gov.tr.

Evrakin elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 70c5409d-417b-430b-b0b2-868fd21d639c kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İstanbul Kanuni Sultan Süleyman Eğitim ve Araştırma Hastanesi

İSTANBUL KANUNİ SULTAN SÜLEYMAN EĞİTİM VE
ARAŞTIRMA HASTANESİ - İSTANBUL KANUNİ SULTAN
SÜLEYMAN EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
09/02/2018 11:21 - 80929729 - 604.99 - E.4523



Sayı : 80929729-604.99
Konu : Kıvanç UZUN'un Araştırma İzni Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı - 6
Eğitim Birimi

İlgi : 05/02/2018 tarihli ve 71211201-604.99-14079 sayılı yazınız

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" konulu yüksek lisans tezi kapsamında; hastanemizde çalışan ilgili personel grubu üzerinde anket çalışması yapması talebi değerlendirilmiş olup, söz konusu tezin etik kurul onayı alındıktan sonra yapılması uygun görülmüştür.

Bilgilerinize arz ederim.

e-İmzalıdır.
Uzm.Dr. Cemal KAZEZOĞLU
Başhekim V.

Turgut Özal Cad. No : 1 Halkalı

Faks No:4955956

e-Posta:esra.camoglu@saglik.gov.tr İnt.Adresi:

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden ed88bcd1-af43-418a-a82f-7c0cbe7e4793 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Esra ÇAMOĞLU

Unvan:FİRMA

Telefon No: Dahili : 2083



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Bahçelievler Devlet Hastanesi

İSTANBUL BAĞÇELİEVLER DEVLET HASTANESİ -
İSTANBUL BAĞÇELİEVLER DEVLET HASTANESİ
29/01/2018 12:50 - 97010115 - 799 - E 622



Sayı : 97010115/799
Konu : Kıvanç UZUN - Tez Çalışması

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : 30/12/2017 tarihli ve 71211201-317450 sayılı yazı.

Hastanemizde ilgide kayıtlı yazınıza istinaden İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı araştırmanın kurumumuzda yapma talebi uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-İmzalıdır.
Uzm.Dr. Adnan DEVELİOĞLU
Başhekim

BAĞÇELİEVLER DEVLET HASTANESİ

Faks No:

e-Posta: selda.erdogan1@saglik.gov.tr İnt.Adresi: selda.0102@hotmail.com

Evrakin elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 964ecb63-a994-4c50-ba1f-efb1aa54f7c1 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için: Selda ERDOĞAN

Unvan: HEMŞİRE

Telefon No: 0212 496 70 00



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Avcılar Murat Kölük Devlet Hastanesi



Sayı : 66251834-604.99
Konu : Kıvanç UZUN'un Araştırma İzni

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İlgi: 05/02/2018 tarih ve E.14079 sayılı yazınız

İlgi sayılı yazınıza istinaden, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi Kıvanç UZUN'un "*Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği*" konulu yüksek lisans tezi kapsamında; hastanemizde çalışan ilgili personel grubu üzerinde anket çalışması Hastane Başhekimliği tarafından uygun görülmüştür.

Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Op.Dr. A.İbrahim ULUSOY
Başhekim

Avcılar Murat KÖLÜK Devlet Hastanesi Yeni Yuva Sokak no: 4 Avcılar/İST
(212)4129000-9194
Faks No:
e-Posta:asli.koc@saglik.gov.tr İnt.Adresi: asli.koc@saglik.gov.tr

Bilgi için:Aslı KOÇ
Unvan:Veri Hazırlama ve Kontrol İşlt.
Telefon No:2124129029

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 5ee1ce6-d340-4a5a-a99f-9a7d3059d24d kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Arnavutköy Devlet Hastanesi

İSTANBUL ARNAVUTKÖY DEVLET HASTANESİ -
İSTANBUL ARNAVUTKÖY DEVLET HASTANESİ
23/02/2018 09:24 - 68123153 - 799 - E.1147



Sayı : 68123153-799
Konu : Araştırma Başvurusu(Kıvanç UZUN)

İSTANBUL KHHB - 5 EĞİTİM VE ARGE BİRİMİ'NE

İlgi: 29/01/2018 tarihli ve 71211201-619-97 sayılı yazı

İlgili yazıya istinaden, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı tez çalışmasını hastanemiz bünyesinde yapabileme talebi uygun görülmüş olup tarafınızca da değerlendirilmesi hususunda;

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Dr. Celal ŞAHİN
Başhekim

EKLER:
Kıvanç UZUN

arnavutköy devlet hastanesi

Faks No:02125972043

e-Posta:burcinnur.ozdemir@saglik.gov.tr İnt.Adresi: burinnur@hotmail.com

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden d09f4f6d-ddea-434a-a464-ecfc7ab5b23 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için: BURÇİN NUR ÖZDEMİR

Unvan: HEMŞİRE

Telefon No: 0(212)453 1212-2497



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Esenyurt Necmi Kadioğlu Devlet Hastanesi



Sayı : 49078885-799
Konu : Kıvanç UZUN'un Araştırma İzni Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 05.02.2018 tarihli ve E.14079 sayılı yazınız

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" konulu araştırması kapsamında anket çalışması yapması Hastanemiz Yönetimi tarafından değerlendirilmiş olup, uygun görülmüştür.

Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Op. Dr. Ahmet Atilla YILMAZ
Başhekim

Fatih Mah. 19 Mayıs Bulvarı No:8 Esenyurt

Faks No:

e-Posta: tugce.dogan@saglik.gov.tr İnt.Adresi: esenyurtdh.saglik.gov.tr

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 2ebb3874-61a8-44ba-a6bd-631ffbbdfc3f kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için: Tuğçe DOĞAN

Unvan: HEMŞİRE

Telefon No: 212 596 1999



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

İSTANBUL SULTAN ABDÜLHAMİD HAN EĞİTİM VE
ARAŞTIRMA HASTANESİ - SULTAN ABDÜLHAMİD HAN
EAH İNSAN KAYNAKLARI BİRİMİ
07602/2018 14:54 - 54230385 - 806.02.02 - E.482
00062052770

Sultan Abdülhamid Han Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği

İVEDİ

Sayı : 54230385-806.02.02
Konu : Kıvanç Uzun Araştırma Çalışması Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İSTANBUL KHHB - 2 EĞİTİM ve AR-GENE

İlgi : 26/01/2018 tarihli ve 71211201-771-65 sayılı yazı

İlgi yazı ile İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç Uzun' un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği " adlı araştırmanın Kurumumuzda yapılabileceği uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-İmzalıdır.
Prof. Dr. Ali Rıza ODABAŞ
Başhekim

İnsan Kaynakları Birimi

Faks No:

e-Posta: cengiz.aydogan@saglik.gov.tr İnt. Adresi: C.AYDOĞAN

Bilgi için: Cengiz AYDOĞAN

Unvan: MEMUR

Telefon No: 54220202311

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden e5f63dfb-d7b0-496c-89cb-c17fd5c594f0 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü



Erenköy Ruh Ve Sinir Hastalıkları Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

Sayı : 32900231-771
Konu : Araştırma Başvurusu

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -2)

İlgi : 26/01/2018 tarihli ve 71211201-771-65 sayılı yazınız;

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmetler Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN' un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması : İstanbul İli Örneği" adlı araştırmasının kurumumuzda yapmak istemesiyle ilgili talebi uygun bulunmuştur.

Gereğini arz ederim.

e-İmzalıdır.
Doç. Dr. Rabia BİLİCİ
Başhekim

Sinan Ercan Cd. No : 29 Kadıköy

Faks No:

e-Posta: aysan.bagci@saglik.gov.tr İnt. Adresi: aydanbagci@gmail.com

Bilgi için: Aydan BAĞCI

Unvan: TIBBİ SEKRETER

Telefon No:

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden e73cc712-fb23-41a6-97c2-8e9056409fe6 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü
Fatih Sultan Mehmet Eğitim ve Araştırma Hastanesi



Sayı : 17073117-773.99
Konu : Araştırma Başvurusu

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Binbirdirek Mh., Peykhane Cd. No:10, 34122 Çemberlitaş/Fatih/İstanbul

İlgi: 26.01.2018 tarih 65 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıda bahsi geçen İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı araştırmanın Kurumumuzda yapılıp yapılamayacağına ilişkin ilgili birimin görüşü alınmış olup; uygun görülmüştür. İlgili görüş yazısı ekte sunulmuştur.

Gereğini arz ederim.

Doç. Dr. Kaan GİDEROĞLU
Başhekim

Ek: Yazı sureti (1 sayfa)

E-5 karayolu üzeri Ataşehir / İSTANBUL

Faks No:02165750406

e-Posta:hatice.sancak@saglik.gov.tr İnt.Adresi: hatice.sancak@saglik.gov.tr

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 0d05dcad-80bc-4b96-a8e6-c42b340109fd kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Hatice SANCAK

Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:02165783000 DAHİLİ 3455



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Fatih Sultan Mehmet Eğitim ve Araştırma Hastanesi

İSTANBUL FATİH SULTAN MEHMET EĞİTİM VE
ARAŞTIRMA HASTANESİ FATİH SULTAN MEHMET BAŞ
ÇALIŞAN HAKLARI BİRİMİ
09/02/2018 11.37 - 17073117 - 619 - E.166Sayı : 17073117-619
Konu : Araştırma BaşvurusuİSTANBUL FATİH SULTAN MEHMET EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNE
Eğitim ve AR-GE Birimine

Not:İlgi : 07.02.2018 tarihli ve E64 sayılı yazınız

İlgi kayıtlı yazı ile İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing(iş yerinde psikolojik şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile ilişkisinin Araştırılması: "İstanbul İli Örneği" adlı araştırmanın Kurumumuzda yapılabileceğini bildirir, Gereğini bilgilerinize arz ederim .

e-İmzalıdır.
Ertuğ MEGA
BAŞHEKİM YARDIMCISI

FSM hastanesi Çalışan hakları birimi

Faks No 02165750405

e-Posta nıraybegum.gencer@saglik.gov.tr İnt Adresi bcgumccc@gmail.com

Bilgi için Nuray Begüm GENÇER

Unvan BİRİM SORUMLUSU

Telefon No 02165783000-3627

Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.saglik.gov.tr adresinden 6ead2106-7667-45d4-aca6-1440a130a081 kodu ile erişebilirsiniz

Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Eyüpsultan Devlet Hastanesi

İSTANBUL EYÜPSULTAN DEVLET HASTANESİ -
İSTANBUL EYÜPSULTAN DEVLET HASTANESİ
31/01/2018 16:47 - 55607146 - 771 - E.663



Sayı : 55607146-771
Konu : Araştırma İzni (Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -4)

İlgi : İstanbul İl Sağlık Müdürlüğünün 29.01.2018 tarihli ve 71211201-771-E.11253 sayılı yazısı.

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı araştırmasını Kurumumuzda yapma talebi uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Op.Dr. Hasan KARAMAN
Başhekim

Silahtarğa Cad. No:53-55-57 Eyüp/ İSTANBUL

Faks No:0212 417 29 15

e-Posta:handan.cetiner@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.eyupdh.saglik.gov.tr

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden d0e97566-6174-40af-a225-8171c8ab48c2 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Handan ÇETİNER

Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:0212 417 29 00 Dahili: 3127



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

Kartal Koşuyolu Yüksek İhtisas Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

İSTANBUL KARTAL KOŞUYOLU YÜKSEK İHTİSAS
EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ - İSTANBUL
KARTAL KOŞUYOLU YÜKSEK İHTİSAS EĞİTİM VE
ARAŞTIRMA HASTANESİ

09/02/2018 16:03 - 53838792 - 774.99 - E.1313



Sayı : 53838792-774.99
Konu : Bilimsel Araştırma
(Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
(İstanbul Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanı 1. Bölge)

İlgi : 05.02.2018 tarihli ve 14088 sayılı yazınız

İlgi sayılı yazınıza istinaden, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Kıvanç UZUN'un, "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" başlıklı çalışmasının, kurumumuzda uygulanması başhekimliğimizce uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-İmzalıdır.
Mehmet CAN
Başhekim V.

Denizer Cad.Cevizli Kavşağı No :2

Faks No:02164596321

e-Posta:fadime.esin@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.kosuyolu.gov.tr

Bilgi için:Fadime ESİN

Unvan:SÖZLEŞMELİ PERSONEL

Telefon No:02165001500

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden b95cb369-e9aa-4524-a0a6-bf41b8ece25e kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C. Sağlık Bakanlığı

Sağlık Bakanlığı Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İSTANBUL SAĞLIK BAKANLIĞI MARMARA
ÜNİVERSİTESİ PENDİK EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANESİ - İSTANBUL SAĞLIK BAKANLIĞI
MARMARA ÜNİVERSİTESİ PENDİK EĞİTİM VE
ARAŞTIRMA HASTANESİ

07/02/2018 16:39 - 43766128 - 774.99 - E 3171



ÇOK İVEDİ

Sayı : 43766128-774.99
Konu : Bilimsel Araştırma
(Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İlgi : 05/02/2018 tarihli ve 71211201-774.99-14088 sayılı yazı

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Kıvanç UZUN'un, "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" başlıklı çalışmasında kullanacağı anketi Hastanemiz Sosyal Hizmet Sorumlusu gözetiminde uygulaması uygun görülmüştür.

Gereğini arz ederim.

e-imzalıdır.
Prof. Dr. İsmail CİNEL
Başhekim

Fevzi Çakmak Mah. Muhsin Yazıcıoğlu Cad. No: 10 Üst Kaynarca/Pendik

Faks No:

e-Posta: hanife.can@saglik.gov.tr İnt. Adresi: hanife.can@saglik.gov.tr

Bilgi için: Hanife CAN

Unvan: BİRİM SORUMLUSU

Telefon No: 0216 6254545

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 79ae01e3-b8bf-4181-a1d8-5f3c2ccab2c7 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Pendik Devlet Hastanesi



Sayı : 91825363-774.99
Konu : Bilimsel Araştırma
(Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İlgi : 05/02/2018 tarihli ve 71211201-774.99-14088 sayılı yazı

İlgi sayılı yazınıza istinaden, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Kıvanç UZUN'un, "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması "İstanbul İli Örneği" başlıklı çalışmada kullanacağı anketi Hastanemiz bünyesinde Tıbbi Sosyal Hizmet Birim Sorumlusu olarak görev yapan Sosyal Çalışmacı Ayşegül YAĞMUR ile Toplum Ruh Sağlığı Merkezinde görüşme odasında yapılması uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Dr. Salih ÇALIK
Başhekim

pendik devlet hastanesi

Faks No:

e-Posta:zeynep.koc2@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.pendik.devlet.hastanesi

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 4894a224-32c2-4d68-84d2-ae58a901a842 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Zeynep KOÇ

Unvan:BİRİM SORUMLUSU

Telefon No:0216-4912937



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi



Sayı : 48670771-771
Konu : Araştırma İzni (Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -4)

İlgi: 29/01/2018 tarih 71211201 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazınıza istinaden İstanbul Üniversitesi Yüksek Lisans Programı öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması" konulu araştırmasının hastanemizde yapılması uygundur.
Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Prof. Dr. Hakan GÜRBÜZ
Başhekim

Darülaceze cad. No:25 Okmeydanı - Şişli

Faks No:02122217800

e-Posta:semra.koc2@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.okmeydani.gov.tr

Bilgi için:Semra KOÇ

Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:02123145555

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 1f706a2c-4e07-4b2f-89a4-1726a0937d6b kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



TC Sağlık Bakanlığı

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Medeniyet Üniversitesi Göztepe Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ GÖZTEPE
EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ - MEDENİYET
ÜNİVERSİTESİ GÖZTEPE EAH EĞİTİM ve ARGE BİRİMİ
07/02/2018 13:40 - 23898784 - 771 - E.23



Sayı : 23898784-771
Konu : Kıvanç UZUN - Tez Çalışması

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
(Eğitim ve Ar-Ge Birimi)

İlgi : 26/01/2018 tarihli ve 71211201-771-65 sayılı yazı

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "**Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği**" konulu veri toplama yönelik çalışmasını sağlık tesisimizde yapabilmesine dair ilgide kayıtlı yazı ve ekleri tetkik edilmiş olup, söz konusu çalışmanın, adı geçen araştırmacının bilgisi ve sorumluluğu dahilinde kurumumuzda yürütülmesi uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-İmzalıdır.
Prof. Dr. Gürhan BAŞ
Başhekim

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Göztepe EAH Eğitim Ar-Ge Birimi
Göztepe/Kadıköy
Faks No:0216 566 40 23
e-Posta:leyla.cakir3@saglik.gov.tr İnt.Adresi:

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden f7a5352b-6ad2-422a-a979-5f7e7eda78e1 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Leyla ÇAKIR

Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:0216 570 94 43



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Mehmet Akif Ersoy Göğüs Kalp Ve Damar Cerrahisi Eğitim Ve Araştırma Hastanesi



Sayı : 10678112-799
Konu : Kıvanç UZUN'un Araştırma İzni Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İlgi : 05/02/2018 tarihli ve 71211201-604.99-14079 sayılı yazınız.

İlgili yazınızda bahsi geçen İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi Kıvanç UZUN'un **"Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği"** konulu araştırmasını kurumumuzda yapması uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Doç.Dr. Mehmet ERTÜRK
Başhekim

İstanbul Mehmet Akif Ersoy Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi E.A.H.

Faks No:02124719494

e-Posta:f.cetinkayaisik@saglik.gov.tr İnt.Adresi: .

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 2fea8542-ccd5-458d-845c-f2a7932cf8e8 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Filiz ÇETINKAYA IŞIK

Unvan:MEMUR

Telefon No:



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Maltepe Devlet Hastanesi



Sayı : 12963558-774.99
Konu : Bilimsel Araştırma
(Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -1)

İlgi : 05/02/2018 tarihli ve 71211201-774.99-14088 sayılı yazı

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Kıvanç UZUN'un, "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" başlıklı çalışmasında kullanacağı anketi sağlık tesisimiz yataklı servisinde ve eğitim hemşiremiz Emir Ayşe KILINÇ'ın gözetiminde yapması Hastane Yöneticiliğimizin uygun görüşleri ile değerlendirilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

e-imzalıdır.
Fatma GÜNER
Başhekim V.

Altayşeşme Mah. Çam Sokak No: 26-28 Maltepe İSTANBUL

Faks No:2164414241

e-Posta:alim.sahin@saglik.gov.tr İnt.Adresi: maltepedh.personel@saglik.gov.tr

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 3b7d5831-8cab-497f-bc6e-3701117cb4a1 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Alim ŞAHİN

Unvan:BİRİM SORUMLUSU

Telefon No:(0216) 4597770-(1016)



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Lepra Deri Ve Zührevi Hastalıkları Hastanesi



Sayı : 97903124-619
Konu : Kıvanç UZUN - Tez Çalışması

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İlgi:25/01/2018 tarihli ve 16867222-619-208 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazınız ile İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı araştırılması Hastanemiz Başhemiliğince değerlendirilmiş olup, uygun görülmüştür.

Bilgilerinize arz ederim.

e-İmzalıdır.
Uzm.Dr. Mevlit YURTSEVEN
Başhekim

Zuhuratbaba Mah., Dr. Tevfik SAĞLAM Cad. No:26 Bakırköy/İstanbul

Faks No:

e-Posta:tugay.arslan@saglik.gov.tr İnt.Adresi: Sicil Birimi Dahili:1119

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 55ba8ef4-7b33-4609-a971-74433f04e2e6 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Tugay ARSLAN

Unvan:HİZMETLİ

Telefon No:0212 570 10 26



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Dr. Siyami Ersek Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi

İSTANBUL DR. SIYAMI ERSEK GÖĞÜS KALP VE DAMAR
CERRAHİSİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ -
İSTANBUL DR. SIYAMI ERSEK GÖĞÜS KALP VE DAMAR
EĞİTİM VE AR. GE BİRİMİ
01/02/2018 12:50 - 28001928 - 771 - E 31



Sayı : 28001928-771
Konu : Araştırma Başvurusu Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -2)

İlgi : 26/01/2018 tarih ve 65 sayılı yazınız.

İlgi yazınızda belirtilen İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı araştırmanın Kurumumuzda yapmasına dair talebi hastane yönetiminiz tarafından değerlendirilmiş olup; çalışmanın içeriği ve kurum onaylarının araştırma talebine eklenerek tekrar başvurusu uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Sami İLHAN
BAŞHEKİM YARDIMCISI

Tıbbiye Cad.No:13 Haydarpaşa/Üsküdar

Faks No:0216 337 97 19

e-Posta:sirin.celikl@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.siyamiersek.gov.tr

Bilgi için:Şirin ÇELİK

Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:0216 542 45 53

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 7ff74671-b8a1-4644-8695-918fc865a3fe kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İstanbul Gaziosmanpaşa Taksim Eğitim ve Araştırma Hastanesi

İSTANBUL GAZİOSMANPAŞA TAKSİM EĞİTİM VE
ARAŞTIRMA HASTANESİ - İSTANBUL GAZİOSMANPAŞA
TAKSİM EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
07/02/2018 14:47 - 45793301 - 771 - E.1683



Sayı : 45793301-771
Konu : Araştırma İzni (Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
(EĞİTİM BİRİMİ)

İlgi : 29/01/2018 tarihli ve 71211201-771-11253 sayılı yazınız.

İlgi sayılı yazıya istinaden; İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un, "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İşyerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" konulu araştırmasını kurumumuzda yapması uygun görülmüştür.

Gereğini arz ederim.

e-izmalıdır.
Doç. Dr. Savaş ÖZTÜRK
Başhekim

Osmanbey Cad. 621. Sok. No.10 Gaziosmanpaşa/İstanbul

Faks No:

e-Posta:yildiz.tosun@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.taksimhastanesi.gov.tr

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 124ba865-84f7-41ca-8fd3-4dd017826d63 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:YILDIZ TOSUN

Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:02129453000/3115



T.C. Sağlık Bakanlığı

Dr. Siyami Ersek Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

İSTANBUL DR. SIYAMI ERSEK GÖĞÜS KALP VE DAMAR
CERRAHİSİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ -
İSTANBUL DR. SIYAMI ERSEK GÖĞÜS KALP VE DAMAR
EĞİTİM ve AR. GE BİRİMİ
06/02/2018 12:33 - 28001928 - 771 - E.33



Sayı : 28001928-771
Konu : Araştırma Başvurusu Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -2)

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı araştırmasını Kurumumuzda yapma talebi yönetimimiz tarafından değerlendirilmiş olup; uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Sami İLHAN
BAŞHEKİM YARDIMCISI

Tıbbiye Cad. No:13 Haydarpaşa-Üsküdar/İstanbul

Faks No:0216 418 96 49

e-Posta:erdem.i@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.siyamiersek.gov.tr

Bilgi için:Erdem IŞIK

Unvan:SÖZLEŞMELİ PERSONEL

Telefon No:0216 542 45 53

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden e03bda28-5d5b-4e92-a892-fbb4dac80709 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Silivri Devlet Hastanesi



Sayı : 24978049-604.99
Konu : Kıvanç UZUN' un Araştırma İzni

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İlgi : 05/02/2018 tarihli ve 71211201-604.99-14079 sayılı yazınız;

İlgi yazınızda belirtilen İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Kıvanç UZUN' un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yeri Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" konulu tezi kapsamında anket çalışmasının Hastanemizde yapılmasının uygun olduğu hususunu;

Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Uz. Dr. Fatih Mehmet
VELİBEYOĞLU
Başhekim

Silivri Devlet Hastanesi

Faks No:02127274663

e-Posta:gulhan.salki@saglik.gov.tr İnt.Adresi:

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 3d92504a-5499-4fad-8d0c-b4f546fe966 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Gülhan SALKI

Unvan:TIBBİ SEKRETER

Telefon No:02127272100/1018



İSTANBUL BAKIRKÖY DR. SADI KONUK E.A.H. -
İSTANBUL BAKIRKÖY DR. SADI KONUK E.A.H.
01.02.2018 14:09 - 71211201 - 771 - E.2307



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İstanbul Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi

Sayı : 71211201-771
Konu : Kıvanç UZUN-Tez Çalışması hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ'NE

İlgi: 25.01.2018 tarih ve E.208 sayılı yazı

İlgi tarih ve sayılı yazıya istinaden İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN' un "**Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği**" başlıklı çalışması, hastane yöneticiliğimizce uygun görülmüş olup;

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Yard.Doç.Dr. Mehmet Emin GÜNEŞ
Başhekim.

Zuhuratbaba Mah. Dr. Tefik Sağlam Cad. No:11 Bakırköy/İSTANBUL
Bilgi: İstanbul Valiliği ,İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi - Hizmet İçi Eğitim Birimi - Hakan AKALAN 0212 414 71 71/ 7502
(hakan.akalan@saglik.gov.tr)

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 5460337b-c857-4e52-8fae-eee8fef4e233 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi



Sayı : 79341859-799
Konu : Araştırma İzni (Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İlgi: 29/01/2018 tarihli ve 71211201-771-11253 sayılı yazı

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı araştırmasını kurumumuzda yapma talebi Hastane Yönetimi tarafından uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Not:e-İmzalıdır.
Doç.Dr. Mehmet Mesut SÖNMEZ
Başhekim V.

Halaskargazi cad. Etfal Sok. 34371 Şişli/İstanbul

Faks No:2122240772

e-Posta:nurgul.turgut@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.sislietfal.gov.tr

Bilgi için:Nurgül TURGUT

Unvan:BİRİM SORUMLUSU

Telefon No:2123735000

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 66c1dbc6-85e4-4629-bf4d-226d03e3ef22 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C. Sağlık Bakanlığı

İstanbul Süleymaniye Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İSTANBUL SÜLEYMANİYE KADIN DOĞUM VE ÇOCUK
HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ -
İSTANBUL SÜLEYMANİYE KADIN DOĞUM VE ÇOCUK
HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
30/01/2018 19:21 - 87534341 - 619 - E 490



Sayı : 87534341-619
Konu : Kıvanç UZUN Tez Çalışması

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -5)

İlgi : 29/01/2018 tarihli ve 71211201-619-97 sayılı yazı

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "**Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği**" adlı tez çalışması hastanemiz yöneticiliğince değerlendirilerek kurumumuzda yapılması uygun bulunmuştur.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Prof.Dr. Özgür YİĞİT
Başhekim V.

Faks No:

e-Posta:sinem.varol@saglik.gov.tr İnt.Adresi:

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 37c57f54-11b7-49a7-a6e8-b6e239c8c20b kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:SİNEM VAROL

Unvan:EBE

Telefon No:



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
İstanbul Yakacak Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi

İSTANBUL YAKACAK DOĞUM VE ÇOCUK
HASTALIKLARI HASTANESİ - İSTANBUL YAKACAK
DOĞUM VE ÇOCUK HASTALIKLARI HASTANESİ
07/02/2018 15:35 - 53349220 - 774.99 - E.469



Sayı : 53349220-774.99
Konu : Bilimsel Araştırma
(Kıvanç UZUN)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

İlgi : 05/02/2018 tarihli ve 71211201-774.99-14088 sayılı yazı

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Kıvanç UZUN'un, "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" başlıklı çalışmada kullanacağı anketi hastanemizde Sosyal Çalışmacı olarak görev yapan Çiğdem BAŞAK BOYDAŞ sorumluluğunda uygulaması uygun görülmüştür.

Gereğini arz ederim.

e-imzalıdır.
Uz.Dr. Ayfer KARA
Başhekim V.

Çarşı Mah. Yakakent Cad.No:19 PK: 34876 Kartal / İSTANBUL

Faks No:02163772330

e-Posta:asli.kahraman@saglik.gov.tr İnt.Adresi: www.yakacikiagb.gov.tr

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 624be3f0-f706-4471-bd53-f7ab45b27513 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için:Aslı KAHRAMAN

Unvan:Veri Hazırlama ve Kontrol İşlt.

Telefon No:02163772396 (1154)



T.C. Sağlık Bakanlığı

T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

Yedikule Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi

İSTANBUL YEDİKULE GÖĞÜS HASTALIKLARI VE
GÖĞÜS CERRAHİSİ EĞİT. VE ARŞ. HAST. - İSTANBUL
YEDİKULE GÖĞÜS HASTALIKLARI VE GÖĞÜS
CERRAHİSİ EĞİT. VE ARŞ. HAST.
270022018 19 23 - 66628377 - 799 - E.1803
0006736941

Sayı : 66628377-799
Konu : Kıvanç UZUN Tez Çalışması

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -5)

İlgi : 29/01/2018 tarihli ve 71211201-619-97 sayılı yazınız

İlgi sayılı yazı ile İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "**Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği**" adlı tez çalışmasını hastanemiz bünyesinde yapabileme talebi tarafımıza bildirilmiştir.

Söz konusu çalışma, Hastanemiz Bilimsel Kurul'u tarafından değerlendirildiğinde Hastanemizde yapılması uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

e-İmzalıdır
Doç.Dr.Celalettin İbrahim KOCATÜRK
Başhekim

Kazlıçeşme Mah. Belgrad Kapı Yolu Cad. No:1 Zeytinburnu/İstanbul

Faks No:

e-Posta: ebru.kaya6@saglik.gov.tr İnt.Adresi: egitimbirimi@yedikulegogus.gov.tr
Eğitim Araştırma Geliştirme Birimi

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 43cab003-e77b-42fc-8671-e768272ebd80 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için: Ebru KAYA

Unvan: HEMŞİRE

Telefon No: 0(212)4090200/1406



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü
Üsküdar Devlet Hastanesi



Sayı : 44937362-771
Konu : Araştırma İzni Hk.

İSTANBUL KHHB - 2 EĞİTİM ve AR-GENE

İlgi : 26/01/2018 tarihli ve 71211201-771-65 sayılı yazı

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkisinin Araştırılması" incelenmiş olup, yapması uygun bulunmuştur.

e-imzalıdır.
Op. Dr. Cem YÜCEL
Başhekim

ÜSKÜDAR DEVLET HASTANESİ

Faks No:2164747912

e-Posta:mine.yilmaz2@saglik.gov.tr İnt.Adresi: mine.yilmaz2@gov.tr

Bilgi için:Mine YILMAZ
Unvan:KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ
Telefon No:216 4747900

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden b37fe7e6-e9e9-4b1f-adb2-4181e435c283 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü
Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi



Sayı : 54132726-771
Konu : Araştırma Başvurunuz Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
EĞİTİM BİRİMİNE

İlgi : 26/01/2018 tarihli ve 71211201-771-65 sayılı yazı

İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Kıvanç UZUN'un "Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği" adlı araştırmasını kurumumuzda yapması uygundur.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.
Doç. Dr. Necdet SAĞLAM
Başhekim

Ü.E.A.H Eğitim-Arge

Faks No:

e-Posta:ulku.buklu@saglik.gov.tr İnt.Adresi: ulku.buklu@ueh.gov.tr

Bilgi için:Ölkü BÜKLÜ

Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:02166321818-1165

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 74162b2c-73e1-4edd-8146-08f7939af110 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	Kıvanç	Soyadı	UZUN
Doğ.Yeri	Beşikdüzü	Doğ.Tar.	15.09.1989
Uyruğu	T.C.	TC Kim No	43582935582
Email	kivancuzun@yandex.com	Tel	05428393927

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mez. Yılı
Doktora		
Yük.Lis.	İstanbul Üniversitesi	Devam Ediyor.
Lisans	Hacettepe Üniversitesi	2013
Lise	Beşikdüzü Atatürk Lisesi	2007

İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

	Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
1.	Öğretim Görevlisi	Kırklareli Üniversitesi	2017-
2.	Sosyal Hizmet Uzmanı (Yedek Subay)	GATA Komutanlığı Ankara	2014-2015
3.	Sosyal Hizmet Uzmanı	Aile ve Sosyal Politikalar İstanbul İl Müdürlüğü	2013-2017

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*	KPDS/ÜDS Puanı	(Diğer) YÖKDİL Puanı
İngilizce	İyi	Orta	Orta	-	63,750

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
ALES Puanı	74,39340	77,67929	73,98641
(Diğer) Puanı			

Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi
Office Word, Exel ve PowerPoint	İyi

Yayınları/Tebliğleri Sertifikaları/Ödülleri

ARTAN, T., UZUN, K. (2017). İklim Mültecileri Bağlamında Yeşil Sosyal Hizmet Üzerine Bir Tartışma. Journal of Current Researches on Social Sciences, 7 (4), 171-184.

Özel İlgi Alanları (Hobileri): Doğa sporları ve kampçılık.