

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ BİLİM DALI

SINIF ÖĞRETMENLERİNİN MOBBİNGE MARUZ KALMA
DÜZEYLERİ İLE TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: KÜÇÜKÇEKMECE İLÇESİ
ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ayça AŞIK

İstanbul
Mayıs, 2016

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ BİLİM DALI

SINIF ÖĞRETMENLERİNİN MOBBİNGE MARUZ KALMA
DÜZEYLERİ İLE TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: KÜÇÜKÇEKMECE İLÇESİ
ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ayça AŞIK

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mehmet Zeki ILGAR

İstanbul

Mayıs, 2016

JÜRİ ÜYELERİ İMZA SAYFASI

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,
Bu çalışma jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Anabilim Dalında YÜKSEK
LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

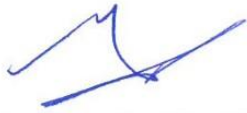
Başkan-Tez Danışmanı Yrd. Doç. Dr. Mehmet Zeki ILGAR

Üye Yrd. Doç. Dr. Çiğdem Nilüfer UMAR

Üye Yrd. Doç. Dr. Ertuğrul ORAL

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.


Prof. Dr. İbrahim GÜNEY
Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Bu araştırmada sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişki saptanmaya çalışılmıştır.

Çağımız getirdiği modern yaşam tarzları ile birlikte aynı zamanda birçok problem de ortaya çıkarmıştır. Günümüzde işyerlerinin veya kurumların insana negatif etkisi olan en dikkat çekici problemlerinden biri de mobbing faktörüdür. Mobbinge maruz kalan birey üzerinde fizyolojik ve psikolojik olumsuz etkiler ortaya çıkar. Eğitimin yapı taşlarından biri olan öğretmenler de mobbingden oldukça olumsuz olarak etkilenmektedir. Mobbinge maruz kalan öğretmenlerin iş verimi düşmekte, tükenmişlikleri artmakta, aynı zamanda öğretmenlerin sağlığı ve sosyal yaşamı olumsuz etkilenmektedir. Tükenmişliğe maruz kalan öğretmenler kendilerini yorgun, bitkin, ümitsiz, çaresiz hissetmekte ve buna bağlı olarak birçok duygusal ve davranışsal bozukluklar göstermektedir. Ayrıca öğretmenlerin tükenmişlikleri çeşitli kişisel ve kurumsal sorunlara yol açarak çalışanlar tarafından verilen hizmetin kalitesini de düşürmektedir.

Mobbing ve tükenmişlik hakkındaki fikirlerin tartışılarak değerlendirildiği, ölkemizdeki eğitim sisteminin bu alanında yaşanan sorunlarının aydınlatılmasına katkı sağlamasının amaçlandığı bu araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın problemi, amacı ve öneminin tartışıldığı birinci bölümden sonra; ikinci bölümde, araştırmanın kuramsal çerçevesi ve bu alanda yapılan ilgili araştırmalara yer verilmektedir. Üçüncü bölümde, araştırmanın yöntemi sunulmakta; dördüncü bölümde, araştırmadan elde edilen bulgular verilip yorumlanmaktadır. Araştırmanın son bölümünde ise araştırma sonuç ve önerilerle tamamlanmaktadır.

Eğitime etki eden her faktör domino etkisi yaratır. Eğer etki eden olumlu ise eğitim sistemi ve eğitim örgütleri üzerinde olumlu sonuçlara yol açar. Ama eğer etki eden olumsuz ise eğitim sistemi ve eğitim örgütleri üzerinde olumsuz sonuçlar doğurur. Ayrıca işlerin daha da karmaşıklaşarak kötüye gitmesine neden

olabilir. Ortaya koyduğum bu araştırmayla eğitim camiamıza konuyla ilgili farkındalık kazandırmayı ve daha bilinçli eğitim örgütleri oluşturarak her bakımdan daha kaliteli bir eğitim sisteminin oluşmasına biraz da olsa katkı sağlamayı amaçladım.

Araştırma süresince her türlü yardımı, desteği ve bilimsel katkıyı sağlayan, kıymetli zamanını ayırıp sabırla tezimi şekillendiren değerli danışman hocam Yrd. Doç Dr. Mehmet Zeki ILGAR' a en derin sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca araştırmamın her safhasında bilgisini, tecrübesini ve yardımını esirgemeyen Yrd. Doç. Dr. Çiğdem Nilüfer UMAR'a teşekkürü bir borç bilirim.

Küçükçekmece ilçesinde araştırmaya katılan bütün sınıf öğretmenlerine, çalışmalarımıza destek olan okul müdürleri ve müdür yardımcılarına teşekkür ederim.

Son olarak yüksek lisans eğitimim süresince her konuda bana sürekli destek olan, sabrı ve anlayışıyla beni cesaretlendiren, yorulduğum anlarda heyecan bulduğum, birlikte geçirmemiz gereken vakitten feragat ederek bu tezin bitmesinde bana sonsuz destek sunan sevgili eşim Bertan AŞIK'a, hayatım boyunca her konuda desteğini daima hissettiğim fedakârlığın ve iyiliğin timsali değerli annem Meftune ŞAHİN'e ve desteklerini üzerimden esirgemeyen herkese sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayça AŞIK

Mayıs 2016

ÖZET

SINIF ÖĞRETMENLERİNİN MOBBİNGE MARUZ KALMA DÜZEYLERİ İLE TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: KÜÇÜKÇEKMECE İLÇESİ ÖRNEĞİ

Ayça AŞIK

Yüksel Lisans, Eğitim Yönetimi ve Denetimi

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Mehmet Zeki ILGAR

Mayıs-2016, 136 + XIV Sayfa

Bu araştırmanın amacı, sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasında ilişkinin var olup olmadığını ortaya koyarak, eğer aralarında bir ilişki varsa, nasıl bir ilişki olduğunu belirlemektir.

Bu araştırma ilişkisel tarama modelindedir. Araştırmanın evrenini 2015-2016 eğitim-öğretim yılında İstanbul'un Küçükçekmece ilçesinde 46'sı devlet ilkokulu ve 12'si özel ilkokul olmak üzere toplam 58 ilkokulda görev yapan; 1912'si devlet ve 121'i özel toplam 2033 sınıf öğretmeni oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise basit seçkisiz örnekleme yöntemi ile seçilen 291'i devlet 39'u özel toplam 330 sınıf öğretmeni oluşturmaktadır. Araştırma için gerekli veriler birinci bölümde demografik bilgi formunun, ikinci bölümde "Olumsuz Davranışlar Ölçeği"nin ve üçüncü bölümde "Maslahat Tükenmişlik Ölçeği"nin yer aldığı bir veri toplama aracı ile elde edilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler kodlanarak IBM SPSS 20.0 (PASW 20.0) paket programına yüklenmiş ve analiz edilmiştir. Verilerin öncelikle normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov testi ile incelenmiş ve normal dağılım göstermediği belirlenmiştir. İki kategoriden oluşan değişkenler için nonparametrik testlerden Mann Whitney U testi, ikiden fazla kategoriden oluşan değişkenler için de Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Ölçekler arası ilişkileri incelerken Spearman korelasyon analizi ve doğrusal regresyon analizinden

faydalanılmıştır. İstatistiksel analizlerde .05 anlamlılık düzeyi esas alınmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, sınıf öğretmenlerinin olumsuz davranışa maruz kalma sıklığının “ara sıra” olduğu görülmektedir. Öğretmenlerin mobbinge maruz kalma düzeyleri cinsiyet, yaş, eğitim kurumunun türü ve eğitim durumu değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; medeni hal, mesleki kıdem ve okuldaki hizmet süresi değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlikleri orta düzeydedir. Ayrıca öğretmenlerin tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşmada ve kişisel başarıda azalmada orta, duygusal tükenmede ise yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Öğretmenlerin tükenmişlikleri cinsiyet, yaş, eğitim kurumunun türü ve okuldaki hizmet süresi değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; medeni hal, mesleki kıdem ve eğitim durumu değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duyarsızlaşma alt boyutu yaş, eğitim kurumunun türü ve okuldaki hizmet süresi değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; cinsiyet, medeni hal, mesleki kıdem ve eğitim durumu değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duygusal tükenme alt boyutu yaş ve eğitim kurumunun türü değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; cinsiyet, medeni hal, mesleki kıdem, okuldaki hizmet süresi ve eğitim durumu değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Kişisel başarıda azalma alt boyutu cinsiyet, mesleki kıdem, okuldaki hizmet süresi ve eğitim durumu değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; yaş, medeni hal ve eğitim kurumunun türü değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde; tüm alt boyutları arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Sınıf öğretmenlerine göre mobbingin tükenmişlik ve tüm alt boyutlarının anlamlı bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir. Sınıf öğretmenlerinin tükenmişliklerinin % 48,1'i, duygusal tükenmelerinin % 44'ü, duyarsızlaşmalarının % 35,2'si ve kişisel başarısının azalmasının % 20,1'i mobbing ile açıklanmaktadır.

Sonuç olarak bu araştırmada, sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma sıklığı arttıkça tükenmişliklerinin de arttığı ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Tükenmişlik, Sınıf Öğretmeni.

ABSTRACT MASTER THESIS

**THE RELATION BETWEEN MOBBING
LEVELS AND BURNOUT OF PRIMARY SCHOOL TEACHERS:
KÜÇÜKÇEKMECE DISTRICT SAMPLE**

Ayça AŞIK

Master Degree, Education Administration and Supervision

Thesis Advisor: Assist. Prof. Mehmet Zeki ILGAR

May-2016, Page: 136 + XIV

The purpose of this study was to explore whether there is a relationship between the frequency of mobbing at work and burnout level of primary school teachers, if there is a relationship, to determine how it is.

In this study, a relational screening model was used. The population of the research was constituted of 2033 primary school teachers, 1912 of which is from public school and 121 from private school, who comes from 58 elementary schools, 46 of which working for public school and 12 of which for private school, in Küçükçekmece district of İstanbul in 2015-2016 educational years. The sample of this study was composed of 330 primary school teachers, 291 of which is from public and 39 from private school, who are selected as the samples by the method of “ random sampling”. The data collection tool was constituted of three parts. In the first part, a demographic form was used. In the second part, “Negative Acts Questionnaire” and in the last part, “Maslach Burnout Inventory” was used for data collection. Collected data was analyzed via IBM SPSS 20.0 (PASW 20.0) program. Firstly, to explore whether there is a normal distribution in this data, Kolmogorov-Smirnov Test was used and a normal distribution was found. For the variables with two categories, a nonparametric test, called Mann Whitney U test was used and for the variables with more than two categories,

Kruskal Wallis H Test was used in this study. In order to investigate the relationship between scales, Spearman Correlation Analysis and Linear Regression Analysis were used. In the statistical analyses, .05 significance level was considered.

The findings of research reveal that primary school teacher's frequency of mobbing at work was found as "sometimes". While, the level of mobbing of primary school teachers at work shows a significant difference according to the variables; gender, age, the type of educational institute and education level; there has not been found a significant difference according to the marital status, professional seniority, period of service on schools.

Burnout level of primary school teachers has been found at medium level. Also, teachers had medium level on "Depersonalization" subscale and "Personal Accomplishment" subscale and high level on "Emotional Exhaustion" Subscale.

While burnout of primary school teachers statistically differed according to gender, age, the type of educational institute and period of service on schools; a significant difference according to marital status, professional seniority and education level variables was not found. Depersonalization subscale showed a significant difference in terms of variables; age, type of school and period of service on schools; however, there has not been found a significant difference according to gender, marital status, professional seniority and education level. Also, according to Emotional Exhaustion subscale, there was a significant difference in terms of age and; the type of educational institute; yet, a significant difference has not been found in terms of gender, marital status, professional seniority, period of service on schools and education level. When it comes to the Personal Accomplishment subscale, it differs according to gender, professional seniority, period of service on schools and education level but no statistically significant difference among the variables; age, marital status and the type of educational institute.

In this study, there is a statistically positive relationship between frequency of mobbing at work and burnout level of primary school teachers and a statistically significant positive relationship at medium level was found among all subscales. It was found that mobbing at work is a significant predictor for burnout and its factors according to primary school teachers. Results show that 48 % of burnout level of primary school teachers can be predicted for by Emotional

Exhaustion, 44 % of burnout can be predicted by Depersonalization and 20 % of burnout also can be predicted by Personal Accomplishment.

Consequently, in this study, while mobbing level of primary school teachers increased at work, their burnout level also increased.

Keywords: Mobbing, burnout, primary school teacher.



İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİ İMZA SAYFASI	i
ÖNSÖZ	ii
ÖZET	iv
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar LİSTESİ	xiii
I. BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1. Problem	1
1.1.1. Alt Problemler	4
1.2. Araştırmanın Amacı	4
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Varsayımlar	5
1.5. Sınırlılıklar	6
1.6. Tanımlar (Terimler)	6
II. BÖLÜM	7
KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	7
2.1. Mobbing	7
2.1.1. Mobbing ve Tarihsel Gelişimi	7
2.1.2. Mobbing Davranışları	10
2.1.3. Mobbing Sürecinin Aşamaları	13
2.1.4. Mobbingin Çeşitleri	14
2.1.4.1. Yukarıdan Aşağı Doğru Yıldırma	15
2.1.4.2. Aşağıdan Yukarı Doğru Yıldırma	15
2.1.4.3. Yatay Yıldırma	16
2.1.5. Mobbing Sürecinin İçinde Rol Alanlar	16
2.1.5.1. Saldırganlar	17
2.1.5.2. Kurbanlar	19
2.1.5.3. İzleyiciler	20
2.1.6. Mobbingin Nedenleri	22
2.1.6.1. Kişisel Nedenler	23
2.1.6.2. Kurumsal Nedenler	25

2.1.6.3. Sosyal Nedenler.....	26
2.1.7. Mobbingin Etkileri.....	26
2.1.7.1. Mobbingin Bireyler Üzerindeki Etkileri	27
2.1.7.2. Mobbingin Örgütler Üzerindeki Etkileri	29
2.1.7.3. Mobbingin Aileler Üzerindeki Etkileri	31
2.1.7.4. Mobbingin Toplum ve Ülke Ekonomisi Üzerindeki Etkileri.....	32
2.2. Tükenmişlik	33
2.2.1. Tükenmişlik kavramı	33
2.2.2. Tükenmişliğin boyutları	36
2.2.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	38
2.2.3.1. Bireysel faktörler	38
2.2.3.2. Örgütsel faktörler.....	40
2.2.4. Tükenmişliğin Belirtileri.....	42
2.2.5. Tükenmişliğin Evreleri	45
2.2.6. Tükenmişliğin Sonuçları	45
2.2.6.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları	46
2.2.6.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları.....	46
2.2.7. Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları.....	47
2.2.7.1. Örgütsel Düzeyde Başa Çıkma Yöntemleri	47
2.2.7.2. Bireysel Düzeyde Başa Çıkma Yöntemleri.....	48
2.2.8. Öğretmenlerde Tükenmişlik.....	49
2.3. İlgili Araştırmalar	52
2.3.1. Mobbing ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki	52
2.3.2. Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar.....	53
2.3.2.1. Mobbing ile İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar	53
2.3.2.2. Tükenmişlik ile İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar	55
2.3.2.3. Mobbing ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki ile İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar	58
2.3.3. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar	60
2.3.3.1. Mobbing ile İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar	60
2.3.3.2. Tükenmişlik ile İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar	62
2.3.3.3. Mobbing ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki ile İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar	65
III. BÖLÜM	67
YÖNTEM	67
3.1. Araştırma Modeli	67
3.2. Evren ve Örneklem	67

3.3. Veri Toplama Aracı	69
3.3.1. Demografik Bilgiler Formu.....	70
3.3.2. Olumsuz Davranışlar Ölçeği (ODÖ) Ve Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışmaları	70
3.3.3. Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) ve Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışmaları	71
3.4. Verilerin Toplanması	73
3.5. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması	74
IV. BÖLÜM	75
BULGULAR VE YORUMLAR	75
4.1. Katılımcıların Demografik Yapısına İlişkin Değerler	75
4.2. Verilerin Çeşitli Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi.....	77
4.2.1. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri.....	77
4.2.2. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri	77
4.2.3. Katılımcıların Yaşlarına Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri	78
4.2.4. Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri	79
4.2.5. Katılımcıların Kurum Türlerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri	79
4.2.6. Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri	80
4.2.7. Katılımcıların Okuldaki Hizmet Sürelerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri	81
4.2.8. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri	81
4.2.9. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri	82
4.2.10. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri.....	83
4.2.11. Katılımcıların Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri	84
4.2.12. Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	85
4.2.13. Katılımcıların Kurum Türlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	86
4.2.14. Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	87
4.2.15. Katılımcıların Okuldaki Hizmet Sürelerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	88
4.2.16. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri	90
4.2.17. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri ile Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri Arasındaki İlişki	91
4.2.18. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi	92

V. BÖLÜM	94
SONUÇLAR VE ÖNERİLER	94
5.1. Sonuçlar	94
5.1.1. Sınıf Öğretmenlerinin Mobbinge Maruz Kalma Düzeylerine İlişkin Sonuçlar	94
5.1.2. Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Sonuçlar	98
5.1.3. Sınıf Öğretmenlerinin Mobbinge Maruz Kalma Düzeyleri İle Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkiye İlişkin Sonuçlar	103
5.2. Öneriler	106
5.2.1. Araştırma Sonuçlarına İlişkin Öneriler	106
5.2.2. Araştırmacılar İçin Öneriler	107
KAYNAKÇA	108
EKLER	130

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Yıldırma Eylemleri Kavramına İlişkin Çalışan Araştırmacıların Önerdikleri Kavram Ve Tanımlar	9
Tablo 2. Mobingin Nedenleri ve Sonuçları	23
Tablo 3. Mobbing Etkileri	27
Tablo 4. Mobbingin Örgütlere Psikolojik ve Ekonomik Maliyetleri	31
Tablo 5. Tükenmişlikle Örgütsel Düzeyde Başa Çıkma Yolları.....	47
Tablo 6. Tükenmişlikle Bireysel Düzeyde Başa Çıkma Yolları	48
Tablo 7. Evren Bilindiğinde Kuramsal Örneklem Büyüklükleri	68
Tablo 8. Katılımcıların Demografik Bilgileri.....	69
Tablo 9. Katılımcıların Demografik Bilgileri.....	75
Tablo 10. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri Tablosu.....	77
Tablo 11. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu	77
Tablo 12. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu	78
Tablo 13. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Medeni Hal Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu.....	79
Tablo 14. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Kurum Türü Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu.....	79
Tablo 15. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu	80
Tablo 16. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Okuldaki Hizmet Süresi Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu.....	81
Tablo 17. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Eğitim Durumu Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu	81
Tablo 18. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri	82
Tablo 19. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu	83

Tablo 20. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu.....	84
Tablo 21. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Hal Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu	85
Tablo 22. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Kurum Türü Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu	86
Tablo 23. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu.....	87
Tablo 24. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Okuldaki Hizmet Süresi Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu	88
Tablo 25. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumu Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu.....	90
Tablo 26. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri ile Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Gösteren Spearman Korelasyon Analizi	91
Tablo 27. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Duygusal Tükenmeye Etkisini Gösteren Regresyon Analizi.....	92
Tablo 28. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Duyarsızlaşmaya Etkisini Gösteren Regresyon Analizi	92
Tablo 29. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Kişisel Başarıda Azalmaya Etkisini Gösteren Regresyon Analizi.....	93
Tablo 30. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi	93

I. BÖLÜM

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın konusunu meydana getiren probleme, amacına, önemine, varsayımlarına, sınırlılıklarına ve araştırmada yer alan bazı kavramların tanımlarına yer verilmiştir.

1.1. Problem

Günümüzde örgütlerin etkililik dereceleri, belirlenmiş amaçlarının toplumsal gereksinimlere uygun olmasına ve örgütteki nitelikli iş gücü ile sağlıklı çalışma koşullarının varlığına bağlıdır (Celep, 2000). Bu anlamda okulların da etkililik dereceleri, topluma yönelik hedefler geliştirmeleri ve çalışanlarına sağlıklı çalışma ortamı sağlamaları ile mümkün olabilir. Bu yönden bakarsak bir okulun hedeflerini en üst seviyede yerine getirebilmesi, okul içerisinde çalışan bireylerin aralarındaki sağlıklı etkileşim ve işbirliği ile mümkün olmaktadır.

Örgüt, hangi amaçları gerçekleştirmek amacıyla kurulmuş olursa olsun, tüm örgütlerin yaşama ve gelişme gücü örgütte yer alan ve örgütü oluşturan bireylerin belirlenen amaçlar doğrultusunda, beraberce çalışabilmelerindeki istek ve arzularına bağlıdır (Erginer, 2003). Dolayısıyla örgütte yer alan bu bireylere verilen rol ve görevlerin kişilere uygun olup olmaması durumu ya da çalışanların aralarındaki iletişim ve etkileşimin istenen düzeyde olmaması örgüt içerisinde iletişimi ve etkileşimi olumsuz yönde etkilemektedir (Dökmen, 2004).

Son yıllarda yönetim ve çalışma psikolojisi alanında araştırma yapan bilim adamları, işyeri bağlantılı psikolojik bir sorundan kaynaklanan yeni bir işyerinden uzaklaşma olgusu saptamışlardır. İşyerinde duygusal linç, psikolojik terör ve psikolojik taciz ya da yıldırma eylemi (mobbing) olarak adlandırılan bu durum çok eskiden beri var olan, ancak insan doğasının gereğinden ötürü açığa çıkarmaktan kaçınılan, adeta görmezden gelinen çok yönlü ve karmaşık bir konudur (Laçiner, 2006).

Son zamanlarda artan baskılar göz önüne alındığında günümüz örgütlerinde daha

sıkı ve katı bir yapının mevcut olduğu söylenebilir. Bu katı yapı ve örgütün çalışanından beklenti düzeyinin bu oranda yüksek olması birey açısından birtakım sıkıntılara yol açabilmektedir. Çünkü bu türden beklentilerin mevcut olduğu ortamlarda, örgütün temel işleyişi ve yapısı da bu ekseninde şekillenmekte ve örgüt iklimine etki etmektedir. Dolayısıyla iş ortamı, gittikçe gerginleşmektedir (Baykal, 2005). Bu durumun da kişi için uzun dönemde stres ve gerginlik durumu gibi problemlere yol açmasının olası bir durum olduğu belirtilmekte (Baltaş ve Baltaş, 2000) ve özellikle işyerinde yaşanan engellenme durumunun kişilerin stres ve tükenmişlik düzeylerini arttırdığı vurgulanmaktadır (Schonfeld, 2001).

Hubert ve Veldhoven (2001) yıldırmanın en çok hangi sektörde görüldüğünü araştırdıkları çalışmaları sonucunda yıldırmanın %37,3'ünün eğitim sektöründe çalışanlar arasında yaşandığını belirlemişlerdir.

Dick ve Wagner (2001: 247) araştırmalarında “*öğretmenlerin okul yöneticileri tarafından kendileri orada yokmuş gibi davranılarak ve haksızca eleştirilerek yıldırıldıklarını, meslektaşları tarafından ise hakkında dedikodu yapılarak ve partiler ve toplantılar gibi sosyal etkinliklerden dışlanarak yıldırıldıklarını hissettiklerini*” ortaya koymuşlardır. Hoel, Cooper ve Faragher (2004: 380) öğretmenlerin okullarda maruz kaldıkları yıldırma davranışlarını beş başlık altında belirtmiştir; (1) göz ardı edilme, dışlanma, (2) şiddet uygulanması veya kişisel suiistimal, (3) aşırı derecede dedikodusunun yapılması, (4) çabalarının veya isinin ısrarla eleştirilmesi, (5) düzeyinin veya becerisinin altında iş istenmesi. Öğretmenlere karşı uygulanan yıldırma ile ilgili araştırmaların bir kısmı, öğretmenlerin milli eğitim bünyesinde bulunan müdür, müdür yardımcılarını, velileri, öğrencileri, denetçileri ve meslektaşları tarafından yıldırılmakta olduğunu ortaya koymuştur. Ülkemizde son zamanlarda, iş yerlerinde çalışanların kendi aralarında veya ast ile üst arasında yıldırma yaşandığı dile getirilmeye başlanmıştır. Örgütlerde eskiden beri karşılaşılan bezdirici, hayatı zindana çeviren, insanların psikolojilerini bozan davranışlar, yıldırma olarak ifade edilmeye başlanmıştır (Baltaş, 2002; Yüçetürk, 2006; Young, 2005).

Eğitimdeki en önemli eleman olan öğretmenin kişiliği ve ruh sağlığı onların öğrenciye vereceği bilgi kadar önemlidir. Hatta bazen öğretmenin kişiliğini oluşturan özellikleri konu ile ilgili bilgisinden ve öğrenme - öğretme becerisinden daha önemli olabilmektedir (Harris ve Halpin, 1985).

Eğitim örgütlerinde görev yapan öğretmenlerin daha hassas bir kişilik yapısına

sahip olduğu belirtilmektedir.(Davenport, Schwartz ve Elliot, 2003: 46). Bunun sonucunda mobbinge maruz kalan öğretmenler de tükenmişlik görülebilir. Oysa öğretmenlerin motivasyonlarının yüksek oluşu tükenmişlik yaşamamaları bakımından önemli bir etkidir.

Tükenmişlik sendromu birçok etkene bağlı olarak ortaya çıkabilir. Bu etkenler örgütsel veya bireysel olabilir. Bireysel faktörler; kişinin işini isteyerek seçip seçmemesi, her şeyi mükemmel yapma isteği, bireyin olaylara karşı esnek olmaması, bireyin özel hayatında yaşayabileceği problemler, yeterlilik algısı v.b. olarak sıralanabilir. Örgütsel faktörler ise; katı kurlar, rol belirsizliği, rol çatışması, ağır iş yükü, iş ile ilgili aşırı beklentiler ekonomik durum, , örgütsel atmosfer, mesleki kıdem, çalışılan yerleşim yeri, takdir görüp görmeme durumu, örgüt içi çalışma programlarının sürekli değişmesi vb. olarak sıralanabilir (Özcan 2008).

Tükenmişlik, iş ve meslek hayatına bağlı stresin uzun dönemli bir sonucu olarak değerlendirilmektedir ve özellikle doktorlar, hemşireler, psikologlar, öğretmenler, avukatlar, çocuk bakıcıları, danışmanlar ve güvenlik görevlileri gibi insanlarla ilişkileri fazla olan iş ve mesleklerde görülmektedir (Gorter, Eijkman ve Hoogstraten, 2000: 262; Özdemir ve Diğ., 2003: 14; Pines ve Keinan,2005: 632). Öğretmenlik insanlarla yoğun iletişim içeren dolayısıyla mesleki tükenmişlik sendromuna maruz kalan meslek grubudur (Özipek, 2006).

Öğrenci disiplin problemleri, öğrenci duyarsızlığı, çok kalabalık sınıflar ve diğer görevlilerin desteğinin azlığı, eğitim programları ile öğretim yöntem ve metotlarının sürekli değişmesi, iş arkadaşları arasındaki iletişim bozuklukları, görev sorumluluk duygularının zayıflaması, çok fazla ödev kağıdı, çok fazla ölçme, gönülsüz tayinler, sosyo-coğrafik koşulların yetersizliği, rol çatışması ve karmaşası, öğretmenlerin yakın uzak hedeflerini belirleyememeleri gibi stresler öğretmenlerde tükenmişliğe yol açmaktadır (Baysal, 1995).

Çalışma ortamında mobbinge maruz kalma durumu ile bunun sonucunda kişide meydana gelmesi muhtemel bir sorun olan tükenmişlik düzeyi araştırma kapsamına dahil edilerek, yaşanan yıldırma durumunun, kişide sosyal, psikolojik ve fiziksel olarak olumsuz durumlara yol açabilen tükenmişlik düzeyi ile herhangi bir ilişkisinin olup olmadığı bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Bu araştırmanın problem cümlesi “Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” şeklinde ifade edilmektedir.

1.1.1. Alt Problemler

Araştırmanın amacı çerçevesinde aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyi nedir, cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim kurumunun türü, mesleki kıdem, okuldaki hizmet süresi ve eğitim durumu değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?
2. Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyi nedir, cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim kurumunun türü, mesleki kıdem, okuldaki hizmet süresi ve eğitim durumu değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?
3. Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır, eğer aralarında bir ilişki varsa bu ilişki ne düzeydedir?

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasında ilişkinin var olup olmadığını ortaya koyarak, eğer aralarında bir ilişki varsa, nasıl bir ilişki olduğunu belirlemektir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Mobbing birçok çalışma ortamında görülmesine rağmen eğitim kurumlarında bu kadar sık görülmesi önemli bir sorundur. Okullarımızın insanların ve ülkenin geleceği için taşıdığı önem düşünülürse, öğretmenlerin yaşam ve çalışma koşullarının bozulması değil iyileştirilmesi gerekir. Özellikle çoğu zaman ağır iş yükü ve strese maruz kalan sınıf öğretmenlerinin çalıştıkları okullarda mobbinge maruz kalmaları eğitim sisteminin sürekliliğini olumsuz yönde etkilemektedir ve sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyini arttırmaktadır. Eğitim sistemimizin en önemli faktörlerden biri olan sınıf öğretmenlerine duyulan saygının sonucu olarak bu durum titizlik ile inceleme konusu yapılmalı ve bu konu hakkında ihtiyaç duyulan önlemlerin alınması gerekmektedir.

Günümüzde, öğrenci-öğretmen, okul-aile çatışmaları, fazla ek bürokratik işler, düşük ücret, toplumun eleştirileri, toplum desteğinin az olması, sosyal ve politik güçlerin eğitim kurumları üzerindeki baskıları, okulda karar sürecine katılımın yetersiz olması, öğrenci disiplin problemleri, öğrenci duyarsızlığı, çok kalabalık sınıflar, fiziki koşulların uygunsuzluğu, diğer görevlilerin desteğinin azlığı, çok fazla sınav ve ödev kâğıdı, gönülsüz tayinler, rol çatışması, rol karmaşası, düşük maaş ve

ücretler, öğretmen atamalarının plansız olması vb. faktörler nedeniyle öğretmenler bıkkınlık, yetersizlik, mutsuzluk ve bunlarla ilişkili olarak tükenmişlik de yaşamaktadırlar (Farber, 1984).

Baltaş ve Baltas (2000) yıldırma davranışları içerisinde de yer alan iş yerinde kişi hakkında dedikodu çıkartılması, sosyal açıdan yalıtılma (izolasyon) ve aşırı iş baskısı gibi durumların bireyler için birer stres kaynağı olduğunu belirtmektedirler. Bunun sonucunda da depresyon, kişinin kendine güven duygusunu kaybetmesi, koroner kalp rahatsızlığı ve dikkat güçlüğü çektığı ifade edilmektedir. Bilindiği üzere ifade edilen bu ve benzeri durumlar, iş yerinde yıldırma mağduru olan kişilerde de görülebilmektedir (Dick ve Wagner, 2001; Matthiesen, 1990; Akt: Einarsen, 2000; Blase, Blase ve Du, 2008). Kişilerin, belirtilen bu problemleri uzun süreli yaşamaları neticesinde tükenmişlik sendromunun da gözlenebileceği vurgulanmaktadır (Baltas ve Baltas, 2000). Bu açıklamalara bakıldığı zaman mobinge maruz kalma durumu ile tükenmişlik nedenleri arasında benzerlikler görülmektedir.

Sonuç olarak; bu araştırma; sınıf öğretmenlerin mobinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin sonuçlarını ortaya koyması ve tükenmişlik ile ilgili önleyici tedbirler alınması açısından ve eğitim sistemimizin daha verimli olması için alınabilecek önlemlere de ışık tutması açısından oldukça önemlidir. Ayrıca mobinge maruz kalan sınıf öğretmenlerinin de tükenmişlik düzeyleri saptanarak konu hakkında farkındalık ve duyarlılık sağlayacağı düşünülmüştür.

1.4. Varsayımlar

Bu araştırmanın planlanıp yürütülmesinde, ulaşılan bulguların yorumlanmasında aşağıda verilen varsayımlardan hareket edilecektir;

1. Katılımcıların anket maddelerine ve veri toplama aracının sorularına içtenlikle ve doğru yanıtlar vereceği,
2. Seçilen örneklem grubunun evreni temsil edebilecek nicelikte ve nitelikte olduğu,
3. Araştırmada kullanılacak ölçeğin araştırmanın amacını ölçecek nitelikte olduğu varsayılacaktır.

1.5. Sınırlılıklar

Bu araştırma;

1. 2015-2016 eğitim-öğretim yılında, İstanbul ili Küçükçekmece ilçesinde özel ve devlet ilkokullarında görev yapan sınıf öğretmenleri,
2. Ortaya konan problemle ilgili yapılan literatür taraması,
3. Kullanılan veri toplama araçları ve öğretmenlerin veri toplama araçlarına verdikleri cevaplar,
4. Mobbinge maruz kalma ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bulgular, ölçme araçlarının örnekleme dair ölçtüğü kapsam ile sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

Mobbing: “Bir veya birkaç kişi tarafından, diğer kişi veya kişilere, sistematik biçimde düşmanca ve ahlak dışı uygulamalarla ortaya çıkan “psikolojik şiddet” veya psikolojik terör” olarak adlandırılmaktadır (Leymann, 1996: 169).

Tükenmişlik: Enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı talepten dolayı kişinin başarısız olması, yıpranması ve tükenmesi durumudur (Glasse,1986; akt: Baysal, 1995: 2).

Stres: Bireyde, olumsuz durum yaratan olaylar karşısında yaşanan bir tepki süreci, olağanüstü istekler, sınırlamalar veya karşı karşıya gelindiğinde birey tarafından yaşanan bir gerilim durumu olarak tanımlanabilir (Demirtaş ve Güneş, 2002).

II. BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Mobbing

Bu bölümde mobbing ve tarihsel gelişimine, mobbing davranışlarına, mobbing sürecinin aşamalarına, mobbing çeşitlerine, mobbing sürecinin içinde rol alanlara, mobbingin nedenlerine ve mobbingin etkilerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.1.1. Mobbing ve Tarihsel Gelişimi

Mob sözcüğü, kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık anlamına gelmektedir. Latince’de “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüklerinden türetilmiştir. Mob fiili “ortalıkta toplanmak, saldırmak veya rahatsız etmek” olarak tanımlanmaktadır (Davenport vd, 2003: 3). “Mob” kökünün İngilizce eylem biçimi olan “mobbing” ise; psikolojik şiddet, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamına gelmektedir (İbicioğlu vd, 2009: 26).

Yıldırma kavramını ifade etmek için literatürde; mobbing, bullying, mistreatment, emotional abuse, victimization, intimidation, verbal abuse ve harassment terimleri Amerika ve Avrupa ülkelerinde yapılan araştırmalarda araştırmacılar tarafından yaygın olarak kullanılırken, Türkiye’de mobbing üzerine yapılan araştırmalarda; işyerinde psikolojik taciz, işyerinde psikolojik şiddet, işyerinde duygusal taciz, işyerinde psikolojik terör, işyerinde manevi taciz, işyerinde zorbalık, yıldırma ve işyerinde yıldırmaya yönelik psikolojik saldırı gibi farklı kavramlar kullanıldığı görülmektedir (Tınaz, 2011).

Alman iş psikoloğu Harald Ege'ye göre mobbing, yuvalarını korumak için saldırganın etrafında uçan kuşların davranışlarını betimlemek amacıyla 19. yüzyılda biyologlar tarafından kullanılan İngilizce bir terimdir (Tınaz, 2011: 10; Acar ve Dündar, 2008: 112; Mimaroglu ve Özgen, 2008: 204).

Yıldırma kavramı ilk olarak 1960’lı yıllarda hayvan davranışlarını

gözlemleyen araştırmacılar tarafından daha sonra da çocuk davranışlarını gözlemleyen araştırmacılarca kullanılmıştır. (Cemaloğlu, 2011). 1972’de ise başka bir araştırmacı Peter-Paul Heinemann bazı agresif tutumlu çocukların diğer çocuklar üzerinde baskı ve şiddet kurduklarını, küçük gruplar halindeki çocukların genelde tek olan çocuklara yönelik yıldırma davranışlarında bulunduğunu gözlemiştir. 1980’li yıllarda ise Leymann, yıldırmanın yetişkinler arasında da olduğunu, örgütlerde ve işyerlerinde yıldırmanın var olduğunu iddia etmiştir (Tetik, 2010).

Yıldırma, örgütlerde bir veya birkaç kişinin kurban (yıldırılan) üzerinde psikolojik ve sistematik olarak yıpratma davranışlarının gösterilmesidir (Gökçe, 2010). Çalışanlar üzerinde sistematik olarak oluşturulan, psikolojik yıpratmayı bünyesinde barındıran, kişilerin moral, motivasyon ve çalışma disiplinlerini bozan, stres oluşturan davranışlar literatürde yıldırma olarak tanımlanmaktadır (Jennifer, Cowie ve Ananiadou, 2003). Cemaloğlu’na (2007a) göre bu davranışların tekrarlanma sıklığı eğer en az son altı aydan beri varsa sistematik bir yıldırma eyleminin varlığından söz edilebilir. Davenport ve arkadaşlarına (2003) göre de bir davranışın yıldırıcı olabilmesi için, o davranışın sürekli olarak diğer kişiyi kışkırtması, korkutması, yıldırması, ona baskı yapması veya onun rahatını kaçırmaması gerekmektedir. İşyerinde yıldırmaı belirleyici kılan rutin, günlük anlaşmazlık ve çatışmadan ayıran özellikle ilgili olarak, mobbing davranışlarının haftada en az bir ve uzun süreçte de en az altı ay boyunca sürmesi gerektiği kabul görmüştür. Bu sıklık ve uzun süreçteki düşmanca davranış ve kötü davranışların psikolojik, psikosomatik ve sosyal sorunlara neden olduğu ifade edilmiştir (Mogens, 2007: 161-172).

İş yerindeki bu yıldırma davranışları fiziksel bir saldırı olabilmekle beraber daha çok duygusal ve psikolojik saldırı şeklinde de olabilir. Psikolojik yıldırma, kurban olarak seçilen kişinin iş yerinde küçümsenmesi, alay konusu olması, etik dışı davranışlara maruz kalması, damgalanması, hakkında dedikodu üretilmesi gibi kişilerde psikolojik rahatsızlık uyandıracak eylemleri kapsar (Seçkin, 2011).

Tınaz’a (2011) göre, çalışma ortamında psikolojik şiddet, kurum içinde gerilimin ve çatışmalı bir atmosferin meydana gelmesine yol ačan, tüm psikolojik faktörlerin birleşimi sonucunda ortaya çıkan, örgüt sağlığını deforme eden, çalışanların iř doyumunu ve çalışma barışını olumsuz yönde etkileyen temel bir örgütsel problemdir. Psikolojik yıldırma; saldırgan, taciz edici ya da hakaret edici davranışlarla gücü kötüye kullanarak mağdurun küçük düşürülmesine neden

olmaktır. Psikolojik yıldırma ile mağdurun özgüveni zayıflatılır ve kronik bir endişe ve yoğun stres altında kalması amaçlanır.

Yıldırma, saldırganca bir davranış olmasının yanında çirkin, kötü niyetli veya hakaret tarzında davranmaktır ve işyerinde gücün küçük düşürücü, aşağılayıcı kullanımını gerektirir. Kanun tarafından ayrımcı davranış olarak yasaklanması nedeniyle, yaş, cinsiyet, bedensel veya zihinsel özür, ırk ayrımcılığı genellikle psikolojik şiddet ya da taciz olarak tanımlanabilir. Ancak psikolojik taciz uygulayan kişi ya da kişiler, saldırgan ya da saldırganlar bağımsız bir şekilde herhangi bir gerekçeyle ve gerekçe olmaksızın düşmanca, uygun olmayan davranışları kurbanı yapar ve saldırganın gerekçesiyle kurban hakkını arayamayabilir (Goldman ve Lewis, 2006)

Leymann'a (1996) göre iş yerinde mobbing, kurbanı yönelik düşmanca tavırlar almakla, etik olmayan iletişim şekilleri kullanmakla, birebir ya da grup olarak bir kişi üzerinde baskı kurmakla, kurbanı çaresiz ve yardımdan mahrum hale getirmekle olur.

Tablo 1. Yıldırma Eylemleri Kavramına İlişkin Çalışan Araştırmacıların Önerdikleri Kavram Ve Tanımlar

Referans	Terim	Tanım
Brodsky (1976)	Harassment (taciz)	Birine acı çektirmek, yıpratmak, engellemek amacıyla ısrarla yapılan ve tekrarlı girişimlerde bulunularak, sürekli kışkırtıcı, baskı yapan, korkutan, gözdağı veren ya da başka kişide rahatsızlıklara neden olan davranışlardır.
Thylefors (1987)	Scapegoating (Günah keçisi)	Kişinin bir zaman periyodu boyunca, bir veya birden fazla kişi tarafından tekrarlanan olumsuz davranışlara maruz kalmasıdır.
Matthiesen, Raknes & Rrokkum (1989)	Mobbing (taciz)	Bir veya daha fazla kişinin iş yerinde hedefinde bulunan kişi ya da kişilere karşı devamlı olarak yaptıkları olumsuz davranışlardır.
Leymann (1990)	Mobbing / Psychological terror (psikolojik terör)	Hedeflenen bireye karşı bir veya daha fazla kişi tarafından düşmanca bir tavırla ve etik olmayan bir iletişimle, sistematik olarak uygulanan davranışlar dizisidir.
Kile (1990a)	Health endangering Leadership (sağlığı tehdit eden liderlik)	Bir yönetici tarafından açıkça ya da gizli olarak ifade edilen, sürekli aşağılanma ve uzun süreli taciz edici davranışlara maruz kalmasıdır.
Wilson (1991)	Workplace trauma (işyeri travması)	Diğer çalışanlar veya yöneticiler tarafından sürekli ve kasıtlı olarak yapıldığını algıladığı düşmanca davranışların sonunda, çalışanın öz benliğinin parçalanmasıdır.

Ashforth (1994)	Petty tyranny (adi zorbalık)	Yöneticinin, çalışanları küçümsemesi, saygı göstermemesi, anlaşmazlıkları güç kullanarak çözmesi, insiyatifini farklı kullanması ve umulmadık cezalar vermesi gibi, gücünü yanında çalışanlar üzerinde keyfi olarak kullanması ve itibarını yükseltmeye çalışmasıdır.
Vartia (1993)	Harassment (taciz)	Bireyin, işyerinde bir veya daha fazla kişi tarafından devamlı ve bir süredir uygulanan olumsuz davranışlara maruz kalması durumudur.
Björkqvist, Österman & Hjelt-Back (1994)	Harassment (taciz)	İşyerinde kendini savunamayan birine karşı farklı nedenlerle yapılan, psikolojik (bazen de fiziksel) acı çektirmeyi amaçlayan devamlı davranışlardır.
Adams (1992b)	Bullying (zorbalık)	Bireye karşı, özel olarak ya da topluluk arasında sürekli olarak aşağılayıcı, küçük düşürücü eleştirilerde bulunmak ve kişisel suistimal etme durumudur.

(Einarsen, 2000: 382).

2.1.2. Mobbing Davranışları

Tınaz'a (2011) göre, mobbing sürecinin anlaşılabilmesi için öncelikle işyerlerinde görülen ve mobbingin habercisi olan davranışların belirlenmesi gerekir. Mobbing sürecinde görülen davranışlar tek tek incelendiğinde, bazı davranışlar olumsuz veya kabul edilemez olarak görülebilmesine rağmen; bazıları ise normal etkileşim davranışları olarak değerlendirilmektedir. Hatta bu davranışlar, bir kereye mahsus olarak hoş görülebilir veya davranışı yapanın o gün kötü gününde olduğu varsayılarak anlayışla karşılanabilir. Ancak bahse konu davranışlar, sistematik olarak uzun bir süre içerisinde tekrarlanırsa anlamları değişir ve mobbing davranışlarına dönüşürler.

Ocak'a (2008) göre çalışma ortamındaki rekabet ve anlaşmazlıklar ile mobbing arasında çok büyük fark vardır. Bu nedenle mobbing ile çalışma ortamının gereği olan rekabet ve fikir ayrılıklarını birbiri ile karıştırmamak gerekmektedir. Cemaloğlu'na (2007b) göre de bu davranışların tekrarlanma sıklığı eğer en az son altı aydan beri varsa sistematik bir yıldırma eyleminin varlığından söz edilebilir. Bir davranışın yıldırıcı olabilmesi için, o davranışın sürekli olarak diğer kişiyi kışkırtması, korkutması, yıldırması, ona baskı yapması veya onun rahatını kaçırmaması gerekmektedir (Davenport ve arkadaşları, 2003). İşyerinde yıldırma belirleyici kılan rutin, günlük anlaşmazlık ve çatışmadan ayıran özellikle ilgili olarak, mobbing davranışlarının haftada en az bir ve uzun süreçte de en az altı ay boyunca sürmesi gerektiği kabul görmüştür. Bu sıklık ve uzun süreçteki düşmanca davranış ve kötü

davranışların psikolojik, psikosomatik ve sosyal sorunlara neden olduğu ifade edilmiştir (Mogens, 2007: 161-172).

Leymann, işyerlerinde 45 ayrı mobbing davranışı tanımlamış ve bunları davranışların özelliklerine göre 5 farklı grupta toplayarak mobbing davranışlarını ölçmek üzere “The Leymann Inventory of Psychological Terrorisation” (LIPT) ismini vermiştir (Ergun Özler ve Mercan, 2009: 9; Zapf, 1999: 74). Leymann’ın mobbing tipolojisi aşağıda sunulmuştur (Davenport vd., 2003: 17-19):

Birinci Grup: Kendini Göstermeye ve İletişim Oluşumuna Saldırımlar

1. Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.
2. Sözüünüz sürekli kesilir.
3. Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.
4. Yüzünüze bağırılır ve yüksek sesle azarlanırsınız.
5. Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.
6. Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.
7. Telefonla rahatsız ediliyorsunuz.
8. Sözlü tehditler alırsınız.
9. Yazılı tehditler gönderilir.
10. Jestler ve bakışlar yolu ile ilişki reddedilir.
11. İmalar yolu ile ilişki reddedilir.

İkinci Grup: Sosyal İlişkilere Saldırımlar

1. Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.
2. Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.
3. Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir.
4. Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.
5. Sanki orada değilmışsiniz gibi davranılır.

Üçüncü Grup: İtibara Saldırımlar

1. İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.
2. Asılsız söylentiler ortada dolaşır.
3. Gülünç durumlara düşürülürsünüz.
4. Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.

5. Psikolojik tedavi olmanız için size baskı yapılır.
6. Bir özrünüzle alay edilir.
7. Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz ya da sesiniz taklit edilir.
8. Dini ya da siyasi görüşünüzle alay edilir.
9. Özel yaşamınızla alay edilir.
10. Milliyetinizle alay edilir.
11. Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.
12. Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.
13. Kararlarınız sürekli sorgulanır.
14. Alçaltıcı isimlerle anılırsınız.
15. Cinsel imalara maruz kalırsınız.

Dördüncü Grup: Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırıları

1. Sizin için hiçbir özel görev yoktur.
2. Size verilen işler geri alınır, kendinize yeni bir iş bile yaratamazsınız.
3. Sürdürmeniz için size anlamsız işler verilir.
4. Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir.
5. İşiniz sürekli değiştirilir.
6. Özgüveninizi etkileyecek işler verilir.
7. İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir.
8. Size mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur.
9. Eviniz ya da işyerinize zarar verilir.

Beşinci Grup: Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları

1. Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız.
2. Fiziksel şiddet tehditleri alırsınız.
3. Gözünüzü korkutmak için hafif şiddete maruz kalırsınız.
4. Fiziksel zarar verilir.
5. Doğrudan cinsel tacize maruz kalırsınız.

Leymann, yukarıda 5 grupta ele alınan davranışlara ek olarak mobbingin tanısında yararlı olabilecek 15 davranış daha belirlemiştir (Tınaz, 2011: 57-59):

- Telefon, bilgisayar ve lamba gibi işyerinde bulunan kişiye ait eşyalar, birdenbire kaybolur veya bozulur. Yerine yenileri konulmaz.

- Çalışma arkadaşlarıyla aralarında çıkan tartışmalar, her zamankinden çok daha fazla olmaya başlar.
- Kişinin sigara kokusu ve dumandan çok rahatsız olduğunu bile bile yanındaki masaya çok sigara içen biri yerleştirilir.
- Kişi, başkalarının ofisine girdiğinde konuşma hemen kesilir, konu değiştirilir.
- Kişi, işle ilgili önemli gelişmeler ve haberlerin dışında bırakılır.
- Kişinin arkasından çeşitli söylentiler çıkarılır, kulaktan kulağa fısıltılar yayılır.
- Kendisine yetenek ve becerilerinin çok altında veya uzmanlık alanına girmeyen işler verilir.
- Birey, her yaptığı işin ince ince gözlendiğini hisseder. İşe geliş gidiş saatleri, telefon konuşmaları, çay veya kahve molasında geçirdiği zaman ayrıntılarıyla kontrol edilmektedir.
- Birey, diğerleri tarafından sürekli eleştirilir veya küçümsenir.
- Birey, sözlü veya yazılı soru ve taleplerine yanıt alamaz.
- Birey, üstleri veya iş arkadaşları tarafından kontrol dışı tepki göstermeye kışkırtılır.
- Birey, şirketin özel kutlamaları veya diğer sosyal etkinliklerine kasıtlı olarak çağrılmaz.
- Bireyin dış görünüşü veya giyim tarzıyla alay edilir.
- Bireyin işle ilgili tüm önerileri reddedilir.
- Kendisinden daha alt düzeydeki görevlerde çalışanlardan daha düşük ücret alır.

Mobbing olgusunda bu davranışsal belirtilerin hepsinin bulunması şart değildir. Ancak bu davranışların kasıtlı veya sürekli olarak tekrarlanması, mobbingin ortaya çıkmasına ve sonuç olarak bireyin iş yaşamından uzaklaşmasına neden olur (Tokat vd., 2011: 35).

2.1.3. Mobbing Sürecinin Aşamaları

Leymann ise mobbingi dört aşamalı bir süreç olarak tanımlamıştır (Leymann, 1990: 121-122; Leymann, 1996: 171-172; Zapf ve Gross, 2001: 500; Vartia, 2002: 17):

1. Kritik Olaylar: Tetikleyici olay çoğu kez bir çatışmadır. Mobbing artan bir çatışma durumu olarak görünebilir. Bir çatışmanın nasıl mobbing durumuna dönüştüğüne ilişkin pek fazla şey bilinmez. Bu aşamada çatışma henüz mobbing

değildir ama mobbing davranışına dönüşebilir (Karşlıoğlu Yeni, 2013: 31).

2. Mobbing ve Damgalama: Bu aşamada günlük hayatta mobbing olarak algılanmayacak davranışlar sürekli ve sistematik bir hal alır. Bu davranışlar bir süre sonra hedef seçilen kişiye yönelik saldırgan ve cezalandırıcı bir şekilde yapılır. Hedef seçilen kurban hakkında yönetime şikayetler gitmeye başlar (Karşlıoğlu Yeni, 2013: 31).

3. İşletme Yönetimi: Bu aşamada ise yönetim daha önceden hedef seçilen kişi hakkında söylenenlerle birlikte bir önyargıya sahiptir. Yönetimdekiler, kurban hakkında ortaya atılan haksız suçlama ve yargıları kabul eder. Kurban zor insan veya akıl hastası olarak damgalanır. Bu da iş yasalarının uygulanmasında, kurbanın haklarının ciddi biçimde ihlal edilmesi sonucunu doğurur. Bu yorum hataları nedeniyle, kurbanın meslektaşları ve yöneticiler mobbing sürecini açıklamada çevresel faktörler yerine kişisel faktörleri esas alır. Yöneticiler mobbing durumu ile ilgili sorumluluk almak istemezler (Karşlıoğlu Yeni, 2013: 31).

4. İşten Ayrılma: Kişinin işine son verilir veya kişi kendi isteğiyle işten ayrılır. Emeklilik zamanı gelmeden çok önce çalışma hayatından ayrılmaların olduğu da bilinen bir durumdur. Bunun nedeni de, kurbanın tıbbi veya psikolojik yardıma ihtiyaç duymasıdır (Karşlıoğlu Yeni, 2013: 32).

Gürhan'a (2013) göre mobbing süreçlerinin hepsi tam olarak yukarıda belirtilen aşamaları izlemeyebilir. Sonuçlar bazen intihar, bazen işten ayrılma veya işten çıkarılma ile sonuçlansa da, çok ender olarak kurban saldırganlarla tek başına mücadele edebilir, örgüt dışındaki sosyal desteklerinin yardımı ile mobbing sürecini durdurmayı başarabilir.

2.1.4. Mobbingin Çeşitleri

Yıldırma davranışları, yapılan davranışın örgüt içerisindeki hiyerarşik yapı içerisinde hangi yönde bir seyir izlediği hakkında bize bir bilgi verir. Vandekerckho ve Commers (2003) eylemin çizdiği yöne göre, yıldırma eylemlerini kendi içinde üç ayrı tipe ayırmışlardır. Bunları ise hiyerarşik yapı içerisinde veya yönetsel ilişkiler bazında yani ast üst ilişkisi içerisinde değerlendirerek; aşağı doğru yıldırma eylemleri, yatay yıldırma eylemleri ve yukarı doğru yıldırma eylemleri olarak sınıflamışlardır.

2.1.4.1. Yukarıdan Aşağı Doğru Yıldırma

Üstlerin, astlarına doğru yaptığı yıldırma davranışlarıdır. Cemaloğlu ve Ertürk'e (2007) göre, örneğin aynı okulda görev yapan bir okul müdürünün, herhangi bir nedenden dolayı bir öğretmene ya da müdür yardımcısına uyguladığı yıldırma eylemlerinin her üçü de (aşağı doğru yıldırma eylemleri, yatay yıldırma eylemleri ve yukarı doğru yıldırma eylemleri) aynı öneme sahip olmakla birlikte, aşağı doğru yıldırma eylemlerinin kurban üzerinde gerek maddi gerekse manevi tahribat altında yoğun izler bırakması ve örgüte verdiği zararlar bakımından ayrı bir yere sahiptir. Yukarıdan aşağıya doğru yıldırma, toplam yıldırma eylemlerinin büyük bir parçasını temsil etmektedir.

Tınaz'a (2011) göre, yukarıdan aşağıya doğru psikolojik yıldırmanın en yaygın ve bilinen nedenleri şöyle özetlenmiştir:

- 1) *Sosyal İmajın Tehdit Edilmesi*: Amirinden daha fazla çalışan ve daha başarılı bir astın varlığı halinde ortaya çıkan durumdur. Amir, her türlü şekilde astın gelişmesini engellemeye, etkinliğini azaltmaya çalışır.
- 2) *Yaş Farkı*: Yaşça büyük olan amir, kariyerini geliştirmek için her güçlüğünü yenmeye hazır durumda bir astın varlığı durumunda, bunu kendisi için bir tehdit unsuru olarak algılayıp psikolojik yıldırma uygulayabilir. Bunun aksine, genç bir amir, kendisinden yaşça büyük bir astın varlığı durumunda kendi açığını maskeleyerek ve deneyim olarak yeterli olduğuna kendisini inandırmak için bu kişiye psikolojik yıldırma uygulayabilir.
- 3) *Kayıрма*: Kayırılan kişi, üst veya ast olabilir. Kayırılan kişi üst ise, arkasında onu koruyan kişilerden destek alacağını düşünerek astıyla onları karşı karşıya getirebilir. Amirin düşüncesine göre, kayırılan kişi bir ast ise, amirin bu kişinin başarısızlığı ve yetersizliğini ortaya çıkaracak bir psikolojik yıldırma süreci uygulaması, son derece doğaldır.
- 4) *Politik Nedenler*: Dikey psikolojik yıldırmanın nedeni, astın politik görüş ve tercihinin, amirinkinden farklı olması olabilir. Örgütün özel bir örgüt olması durumunda, tüm yönetimin aynı politik eğilimde olması mümkündür.

2.1.4.2. Aşağıdan Yukarı Doğru Yıldırma

Cemaloğlu ve Ertürk'e (2007) göre, astın ise üstüne doğru yaptığı yıldırma uygulamaları yukarı doğru yıldırma olarak nitelendirilmektedir. İş görenlerin kendi aralarında birlik olarak, amirlerine yıldırma uygulamaları, ender de olsa mümkün

olabilmektedir. Örneğin, aynı okulda çalışan bir veya birkaç öğretmenin, okul müdürüne veya müdür yardımcısına uyguladığı yıldırma türüdür. Yukarı doğru yıldırma bir amirin yetkisi, astlar tarafından tartışılır duruma geldiği takdirde ortaya çıkar.

Tınaz'a (2011) göre, yıldırma uygulayanlar, mağduru örgütün üst yönetimi karşısında zor duruma düşürmek amacıyla, yıldırmanın en bilinen davranışı olan dışlama stratejisini, sabote etme stratejisiyle birlikte kullanırlar. Amirlerinin talimatlarına uymazlar, daha sonra amirlerini üst yönetime ihbar etmek amacıyla bile bile yanlışlar yaparlar, arkasından konuşarak onları asılsız suçlamalarla hedef haline getirirler. Mağdur amir, günden güne daha fazla dışlanır ve tükenir. Kendini haklı çıkarmak için çeşitli girişimlerde bulunsa da hiçbir sonuç alamaz. Bu yıldırma türü ise daha az karşılaşılan bir olgudur.

2.1.4.3. Yatay Yıldırma

Aynı statüye sahip çalışanlar arasında meydana gelen, yani birbirleri ile fonksiyonel ilişki içerisinde olan eşitlerin, birbirlerine yıldırma uygulaması yatay yıldırma olarak nitelendirilmektedir. Cemaloğlu ve Ertürk'e (2007) göre örneğin, aynı okulda görev yapan iki öğretmen veya iki müdür yardımcısından birinin diğerine uyguladığı yıldırma türüdür.

Çomak (2011) ve Tınaz'a (2011) göre, yıldırma uygulayan kişi ve mağdur, benzer görevlerde ve benzer olanaklara sahip aynı konumda iki iş arkadaşıdır. Üst kademedен alt kademeye doğru veya alt kademedен üst kademeye doğru uygulanan yıldırma genellikle açık ve görünür iken, yatay yıldırma belirgin değildir. Eşit statüde bulunanlar genellikle uyguladıkları yıldırma türünü kabul etmez, bunu iş yaşamının getirdiği bir çekişme olarak görürler. Yatay yıldırmanın gelişmesinde mağdurun gurubun diğer üyelerinden farklı özelliklere (ırk, renk, cinsiyet vb.) sahip olması önemli rol oynar. Yatay yıldırmanın nedenleri arasında çekememezlik, kıskançlık, kişisel hoşlanmama, rekabet, farklı bir ülkeden veya farklı bir bölgeden gelmiş olma, ırk, inanç ve politik nedenler sayılabilir.

2.1.5. Mobbing Sürecinin İçinde Rol Alanlar

Tınaz'a (2012) göre mobbing, tüm kültürlerde ve ülkelerde, cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, dış görünüm, kıdem, hiyerarşik konum farkı gözetmeksizin çalışan herkesin başına gelebilecek bir işyeri sorunudur. Çalışma yaşamında herkes, mobbing olgusu içinde yer almaya adaydır. Güçlü ve mücadeleci, işini başarıyla

sürdüren bir işgören, gelecekte onun kendisine rakip olmasından korkan amirinin mobbing davranışlarına maruz kalabilir. Aynı işgören, örgüt kültürü ve yapısından kaynaklanan herhangi bir nedenden veya kişilik bozukluğu nedeniyle mobbing uygulayıcısı konumuna gelebilir. Söz konusu işgören, saldırgan ve kurbanın bulunduğu bir mobbing süreci içinde kendini, izleyici konumunda veya saldırganın ortağı konumunda bulabilir (Tokat vd., 2011: 49). Mobbing süreci içinde rol alanlar üç farklı grupta yer alırlar:

1. Saldırganlar (Mobbing Uygulayıcıları, Tacizciler, Zorbalar)
2. Kurbanlar (Mobbing Mağdurları)
3. İzleyiciler (Tanıklar)

Tınaz'a (2012) göre her bir rolü üstlenen kişilerin sayısı, bir veya birden fazla olabilir. Bazen başlangıçta belli bir rolü oynayan bir kişi varken sürecin ilerleyen evrelerinde aniden aynı rolü oynayan daha fazla kişi ortaya çıkabilir. Özellikle saldırgan rolü ve izleyici kişi rolünü oynayanların sayısı, ilişkiler, çıkarlar, gizli zevkler, kompleksler, hesaplar, yararlar veya yaranmaların sebebiyle farklılaşır. İzleyici kişi, birden bire saldırgan kişi rolünü öylesine sever ve benimser ki, kurbanı yönelik sinsi saldırıların gerçekleştirilmesinde esas saldırgan ile yarışır hale gelebilir.

2.1.5.1. Saldırganlar

Alanyazında mobbing uygulayan kişiler için “mobbing uygulayıcısı”, “saldırgan”, “tacizci” veya “zorba” ifadeleri kullanılmaktadır. Saldırganlar, kendileri ile eşit seviyedeki meslektaşlarına hatta bazen örgüt içerisinde kendilerinden daha üst konumda bulunan işgörenlere yönelik mobbing davranışları sergilese de, yapılan bir araştırma saldırganların % 71'inin kurbanlara göre örgüt içerisinde daha yüksek konumda bulduklarını göstermiştir. Namie'e (2003) göre, saldırganlar çoğunlukla yönetici, amir, patron konumundaki işgörenlerdir. Üstlerin sahip olduğu güç ve yetkiler, şikâyetlerin genellikle üstlere yapılması ve işgörenlerin işlerinin üstler tarafından koordine edilmesi nedeniyle mobbing davranışlarının genellikle üstler tarafından astlara yapıldığı ifade edilmektedir (Akt: Aydın ve Özkul, 2007: 173).

Tutar'a (2004) göre, mobbing uygulayanlar, genellikle ilgi görmek isteyen, zayıf kişilikleri nedeniyle övgüye aşırı ihtiyaç duyan silik karakterli insanlardır. Suçlayıcı ve yargılayıcıdır. Bu nedenle sürekli olumsuz senaryolar

kurmaktadırlar. Bu senaryonun oyuncusunu bulmakta zorluk çekmemektedirler. Senaryoları gerilim ve şiddet doludur.

Namie'e (2003) göre Amerika Psikiyatri Birliği'ne göre saldırganların sadece % 4'lük bir bölümü gerçekten kişilik bozukluğuna sahiptir. Bu kişilik bozuklukları da genellikle anti sosyallik veya narsistliktir. Birçok saldırgan, çalıştıkları işyerinde mobbing davranışları görmezden gelinmeyerek yönetim tarafından cezalandırılrsa, bu davranışlarından vazgeçecektir.

Baltaş'a (2002) göre, saldırganlar çoğunlukla, kendi eksik taraflarını, korku ve güvensizliklerini, bir başkasını küçük düşürerek telafi etmeye çalışan kişilerdir. Bu tür kişiler genellikle; farklılıklara karşı hoşgörüsüz, ikiyüzlü, kendini üstün gören veya göstermek isteyen, aşırı denetleyici ve kıskançtırlar. Hedef aldıkları kişinin zor durumlarıyla eğlenerek, kendi yetersizlik duygularını yenmeye çalışırlar.

Mobbing davranışlarının nedenlerini üç grupta toplamak mümkündür (Akt: Ergun Özler ve Mercan, 2009: 25-26):

1. Mikropolitik Davranışlar: Bir veya daha çok saldırgan kendi etki alanlarını genişletmek istedikleri için kendine bir kurban seçmekte ve onu iş ortamından uzaklaştırmak veya izole etmek istemektedirler.
2. Şahsi Nedenler: Araştırmalar, yetenekli ve başarılı işgörenlerin örgüt içerisinde hiyerarşik pozisyonlara bağlı olarak mobbinge maruz kaldıklarını göstermektedir. Saldırganlar; mükemmeliyetçi, kibirli, narsist kişilik özelliğine ve zalim davranmaya meyilli olmaları, aşırı egoları ile empati yoksunluklarından dolayı astları konumunda olan başarılı ve yetenekli işgörenleri hedef olarak seçmektedirler.
3. Bilinçsiz Nedenler: Saldırganlar davranışlarının kurban üzerindeki etkisinin farkında değildir. Bunun nedeni saldırgan ile kurban arasındaki iletişim eksikliğidir. Saldırganlar, kurbandan kendi davranışları ile ilgili geri bildirim alamamaktadırlar. Kurban, sabretmekte ve baskılara uzun süre ses çıkarmamakta, ancak bu eylemler sürekli ve sistematik olduğunda bir anda tepki göstermektedirler. Saldırganlar, kurbanı uyguladıkları baskıyı sadece bir şaka ve alay olarak algılamakta, kurbanın aşırı tepkisini ise anlayışsızlık, abartılı ve makul olmayan davranış olarak görmektedirler.

Saldırgan olmaya meyilli kişilerin agresif, takıntılı, kişisel çıkarlarını ön planda tutmaya eğilimli oldukları ve mobbingi silah olarak kullanmayı tercih eden bir profil sergiledikleri anlaşılmaktadır. Saldırganların çoğunlukla kişisel başarısızlık

ve yetersizliklerini başkalarına zarar vererek gizlemeye çalıştıkları, bu nedenle herkesten daha başarılı olma isteklerini bir takıntı haline getirmiş oldukları görülmektedir (Akt: Akgeyik vd., 2009: 122-123).

Göktürk ve Bulut'a (2012) göre, genel olarak saldırganı mobbinge yönelten nedenlerin başında; duygusal zekâdan yoksun olma, korkaklık, nevroitik rahatsızlıklar, insani ve etik değerlerden uzak olma gibi faktörler gösterilebilir.

2.1.5.2. Kurbanlar

Alanyazında mobbinge maruz kalanlar "mobbing mağduru" veya "kurban" olarak adlandırılmaktadır. Yapılan araştırmalarda belirgin bir "kurban cinsiyet ve kişilik profili" saptanamamakla beraber, Olafsson ve Johannsdottir (2004), her kurbanın iş yerindeki mobbingden kendi kişilik özelliklerine göre etkilendiğini ve bu özelliklerine göre tepki verdiğini belirtir (Akt: Minibaş-Poussard ve İdiğ-Çamuroğlu, 2009: 46). Araştırmalar, mobbinge uğrayan işgörenlerin genellikle yetenekli, işine bağlı, yaratıcı, farklılıkları ortaya çıkaran, değişime açık kişiler olduğunu göstermektedir (Davenport vd., 2003: 51).

Araştırmalar, mobbing kurbanlarının aşırı derecede vicdanlı ve dürüst ancak asosyal olduklarını ortaya koymuştur. Mobbing davranışının başlamasında rol oynayan temel kişilik özellikleri; kurbanın savunmasızlığı, aşırı derecede başarılı olması, grup normlarına uymaması ve sosyal becerisinin ve özgüveninin eksikliğidir (Ergun Özler vd., 2008: 40).

Leymann, mobbing ve kişilik ilişkilendirme çabalarına şiddetle karşı çıkmakta ve mobbingin kişilik olarak herkesin başına gelebileceğini ifade etmektedir (Ergun Özler ve Mercan, 2009: 22). Leymann, mobbinge maruz kalanlara dair çok sade ve sezgiye dayalı bir tanım yapmaktadır. Bu tanıma göre kurban, kendisinin kurban olduğunu hissedendir. Mobbing sürecini bir dram olarak değerlendirdiğimizde, oyun içerisinde zararı en fazla gören aktör, kurbandır. Önüne geçilemez bir biçimde oyunun sonunda tamamen yitirmeye mahkûm kişidir (Tınaz, 2011: 102-103).

Einarsen'e göre (1999), diğer taraftan kurbanlar; özgüveni düşük, çekingen ve örgüt içerisinde herhangi bir kişisel özelliği nedeniyle azınlık durumunda olan (örneğin tüm işgörenlerin erkek olduğu bir örgütte tek bayan işgören olmak) kişiler olabilmekte, hatta kişiler sadece saldırganların gözünde kolay bir hedef olarak görüldükleri için bile mobbinge maruz kalabilmektedir.

Mobbing olgusunda kurban rolünü oynamaya aday bir kişilik tiplmesi mevcut

olmamakla birlikte işyerlerinde dört farklı tipteki kişi mobbing kurbanı olma tehlikesiyle karşı karşıyadır (Akt: Tınaz, 2011: 104-105):

1. Yalnız Bir Kişi: Bu kişi, erkeklerin yoğun olduğu bir ofiste çalışan tek bir kadın veya kadınların çok sayıda olduğu bir işyerinde çalışan tek bir erkek olabilir.
2. Acayip Bir Kişi: Bir şekilde diğerlerinden farklı ve başkalarıyla kaynaşmayan herhangi bir kişi söz konusudur. Bu, farklı tarzda giyinen bir kişi olabileceği gibi, engelli veya yabancı bir kişi de olabilir. Bazen sadece evlilerin bulunduğu ofiste tek bekâr kişi olmak veya sadece bekârların çalıştığı bir ofiste tek evli kişi olmak bile mobbinge maruz kalmak için yeterli nedendir.
3. Başarılı Bir Kişi: Önemli bir başarı göstermiş, amirinin veya yönetimin takdirini kazanmış veya bir müşterinin övgüsünü almış bir kişi, kolayca çalışma arkadaşları tarafından kıskanılabilir. Kişinin arkasından her türlü oyunlar oynanır, söylentiler çıkarılır ve çalışması sabote edilebilir.
4. Yeni Gelen Bir Kişi: Daha önce o pozisyonda çalışan kişinin çok seviliyor olması veya yeni gelenin, orada çalışanlardan daha fazla bir takım özelliklerinin bulunması, mobbing kurbanı olma riskini artırır.

Peyton (2005) mobbinge maruz kalma riski taşıyanları;

- Farklı dini gruptan olanlar,
- Utangaç veya sessiz insanlar,
- Fiziksel veya zihinsel engelliler,
- Eski suçlular,
- Fiziksel özellikleri dikkat çekenler,
- Yakışıklı erkekler veya güzel bayanlar,
- Yaşlı veya genç çalışanlar,
- Ortalamanın üzerinde zeki veya yetenekli olanlar,
- Ortalamanın altında zeki veya yetenekli olanlar şeklinde sıralamıştır.

Listeye bakıldığında çok kapsamlı olduğu, hemen herkesi kapsadığı düşünülebilir. Zaten Peyton'un da iddiası; herkesin risk altında olduğu, ne kadar zeki veya yetenekli olursa olsun, her bireyin yaşamının bir döneminde mobbing kurbanı olabileceğidir (Akt: Minibaş-Poussard ve İdiğ-Çamuroğlu, 2009: 49-50).

2.1.5.3. İzleyiciler

Mobbing her ne kadar saldırgan ve kurban arasında geçen bir süreç olarak ele alınsa da, zamanla sürece dâhil olanların sayısı artabilir. Mobbing sürecinde

izleyiciler, sürece doğrudan karışmayan ancak bir şekilde süreci algılayan, yansımalarını yaşayan kişilerdir. Literatürde bu kişilere “izleyiciler”, “seyirciler”, “tanık olan taraf” denilmiştir (Karslıoğlu Yeni, 2013: 40).

İlk aşamada izleyiciler ne olup bittiğini anlayamadıkları için sessiz kalabilirler. Daha sonra saldırgan, kurbanın hatalı davranışlarına dikkat çekerek, yaptığı manipülasyonlarla, izleyicileri kendi tarafına çekmeyi başarır. Bazen izleyicilerin gerçeğin farkına varması uzun zaman alabilir. Farkına vardıldıktan sonra da sessiz kalmaya devam ederler, çünkü zamanında tepki vermedikleri için suçluluk duyarlar ama bunun sorumluluğunu almak istemezler (Akt: Minibaş-Poussard ve İdiğ-Çamuroğlu, 2009: 54).

Tınaz’a (2011) göre kurbanın çevresinde bulunan diğer kişiler mobbing sürecinin içerisinde yer alıyor gibi gözükmeseler de, aslında dolaylı da olsa süreçte rolleri bulunmaktadır. Bir olay karşısında susan kişinin, o olayı kabullenen kişi olduğunu unutmamak gerekir. Süreç içerisinde saldırganın hiyerarşik konumu önemli olduğu kadar, izleyicinin konumu da önemlidir. Örneğin aynı düzeydeki iş arkadaşları arasında gelişen bir mobbing olgusuna dolaylı olarak karışan izleyici konumundaki bir şef, bir müdür veya herhangi bir amir, sürecin devamına izin verecek veya engel olacak güçtedir.

Dolaylı saldırganlar olarak adlandırılacak izleyicilerin niteliklerine ve davranış biçimlerine baktığımızda;

- Mobbing süreciyle hiçbir ilgileri yok gibi gözükken, iş arkadaşları, yöneticiler veya ast konumundaki işgörenler, gerçekte saldırganların saflarındadırlar. İkiyüzlü kişilerdir.
- Mobbing olgusuna ilişkin herhangi bir sorumluluğu kabul etmektan kaçınırlar, ancak süreç içerisinde kendilerini arabulucu olarak gösterirler.
- Kendilerine çok güvenen kişilerdir, taraflardan birine duyduğu yakınlığı açıkça belli ederler veya iki tarafa da kesinlikle yanaşmazlar.
- Bazen de çatışmanın anahtar kişiliği konumundadır (Tokat vd., 2011: 55-56).

Fettahlıoğlu’na (2008) göre, izleyicilerin, genellikle yapılan mobbingin kendilerine yönelmesinden korkarak, kurbanın yanında olmaktan çekindikleri ve ona destek vermek yerine, olaylardan uzak durmaya çalıştıklarını söylemek mümkündür. Oysa tahmin edilebileceği gibi, cezasız veya karşılıksız kalan her mobbing davranışı, saldıranı daha da cesaretlendirir ve sıra izleyiciye gelebilir. Bu nedenle izleyicinin sessiz kalmaması hem kendisi hem de kurban için önemlidir (Minibaş-

Poussard ve İdiğ-Çamuroğlu, 2009: 56).

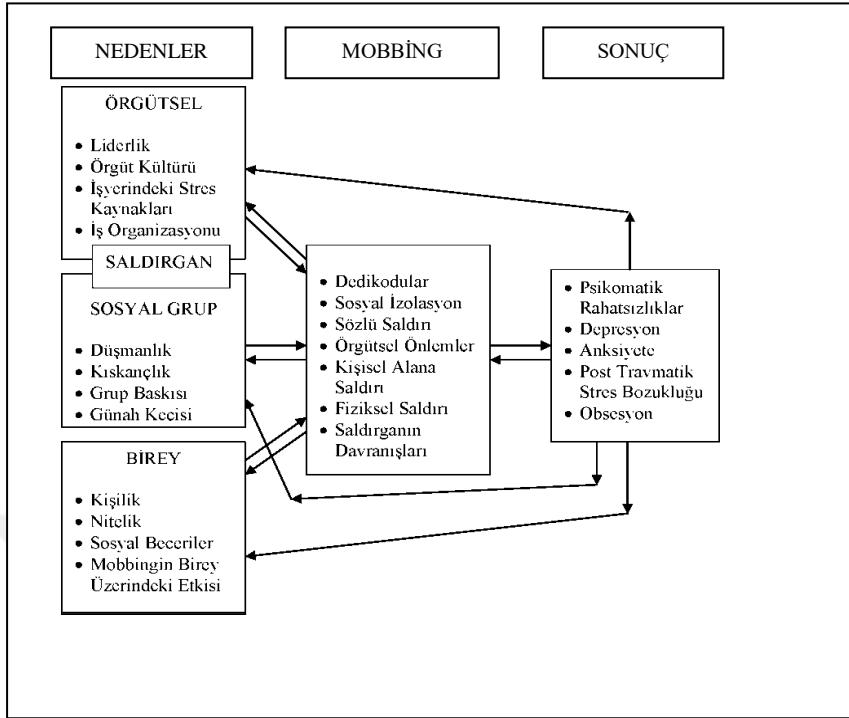
Tınaz'a (2011) genel olarak izleyici tipleri üç farklı grupta toplanabilir:

- Mobbing Ortakları: Verdikleri destek ve işbirliği ile saldırganı yardım ederler.
- İlgisizler: Saldırganın aşağılayıcı ve yıkıcı davranışları karşısında sessiz kalır ve belki de mobbing davranışından için için zevk duyarlar. Böylece mobbing sürecinin devamına göz yumarlar.
- Karşıtlar: İşyerindeki bu gergin havadan hoşlanmayan izleyiciler, kurbanı yardım etmeye veya en azından bu duruma bir çözüm bulmaya çalışır.

2.1.6. Mobbingin Nedenleri

Mobbingin örgütlerde birçok etkene bağlı olarak ortaya çıktığı ve aynı zamanda örgütlerde pek çok şeyi etkilediği yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur. İş yerinde ve örgütlerde yaşanan yıldırma eylemlerinin ortaya çıkmasındaki temel faktörler arasında örgütlerin kapalılığı, örgütlerde ve iş yerinde oluşmuş korku kültürü, kurbanın ya da mağdurun psiko-sosyal yapısı, yıldırmanı yapanların psiko-sosyal yapısı, örgüt kültürü, tarafların kişilik özellikleri sayılabilir (Yaman, Vidinlioğlu ve Çitemel, 2010). Demirel'e (2008) göre ise yıldırmanın oluşmasında temel neden yönetici veya grupların baskı kurma, güç elde etme, etki oluşturma gayesidir. Böylece baskı kuran taraf sürekli göz önünde olmayı başaracak, baskı ve psikolojik şiddet mağdurlarının geri planda kalmalarına neden olacaktır (Demirel,2008).

Çobanoğlu (2005) ve Tutar'a (2004) göre, iş yerlerinde psikolojik yıldırmanın belli bir nedeni yoktur; birçok faktör yıldırmanın ortaya çıkmasına neden olabilir. Psikolojik yıldırma uygulayanın kıskanç, ikiyüzlü olması, ayrıcalıklı ve vazgeçilmez olduğuna inanması, veya narsist, obsesif, sadist, paronoid veya anti-sosyal kişilik bozukluklarının olması da psikolojik yıldırmanın nedeni olabilmektedir. Arpacıoğlu'na (2003) göre, örgütsel yapının katı, hiyerarşi basamaklarının fazla olması, iletişim kanallarının kapalı olması, stresli iş ortamı da psikolojik yıldırmanın örgütsel nedenleri arasında yer alırken, mağdurun yeni fikirler üretebilen, farklı bakış açılarıyla dünyayı yorumlayabilen, eğitim, dış görünüş, entelektüel birikim açısından parlak eleman veya işe yeni başlamış deneyimsiz genç biri olması rekabetçi ve bencil kişilik sahibi kimseler için psikolojik yıldırma sebebi olabilmektedir.

Tablo 2. Mobbing Nedenleri ve Sonuçları

Kaynak: (Zapf, 1999: 71)

Tablo 2' den anlaşılacağı üzere, örgütsel ve sosyal faktörlerin yanı sıra kurban veya saldırganın kişilik özellikleri de mobbinge yol açabilir. Mobbing, çeşitli sağlık problemlerine neden olabilir. Ayrıca Tablo 2, mobbing araştırmaları ile ilgili temel bir problemi de yansıtmaktadır: Neden-sonuç ilişkisinin soldan sağa doğru ilerlemesi durumu belirsizdir. Örneğin, örgütte mobbinge yol açan sebepler gözlemlenebilir mobbing davranışlarının ortaya çıkmasına, mobbing davranışları da kurbanda sağlık sorunlarına neden olabilir. Bununla birlikte, neden-sonuç ilişkisi sağdan sola doğru da ilerleyebilir. Kurbanın endişeli, depresif ve takıntılı davranışları içinde bulunduğu grupta kurbanı karşı olumsuz bir reaksiyonun ortaya çıkmasına, olumsuz reaksiyon da zamanla mobbing davranışlarına neden olabilir (Zapf, 1999: 72).

Özen'e (2007) göre, mobbingin nedenlerine ilişkin altı çizilmesi gereken en önemli konu, bu sorunun tek bir nedene dayanarak açıklanamayacak kadar kapsamlı ve karmaşık bir süreç olduğunun bilinmesidir. Mobbing nedenleri; kişisel nedenler, kurumsal nedenler ve sosyal nedenler olmak üzere üç grupta açıklanabilir.

2.1.6.1. Kişisel Nedenler

Atman'a (2012) göre, psikolojik yıldırma ile ilgili yapılan araştırmalara göre

mağdurların; genellikle dürüst, çalışkan, kendilerini başkasına beğendirme ihtiyacı içinde olmayan, özgüveni yüksek, girişken, nitelikli, kısmen yargılayıcı ancak suçlayıcı olmayan, kişilerle ve olaylarla değil düşüncelerle uğraşmayı seven insanlar olduğunu ortaya koymaktadır. Çoğu durumda mağdurlar, daha yüksek mevkilerdekilere tehdit oluşturdukları için seçilmiş kişilerdir. Duygusal zekâları yüksek, dolayısıyla, esnek, hassas ve kendi davranışlarını gözden geçirebilen, başkalarının davranış ve duygularını yüksek seviyede hissedebilen, yeni fikirler üretebilen, farklı bakış açıları ile dünyayı yorumlayabilen kişilerin psikolojik yıldırma daha fazla maruz kaldıkları ifade edilmektedir. Ayrıca bazı çalışmalarda, psikolojik yıldırma faillerinin kötü kişilik yapısına sahip olduğu, yönetici olması nedeniyle bunu kendisinde hak gördüğü, şişirilmiş benmerkezci ve narsist kişilik yapısının olduğu ve bu özelliklerinin de psikolojik yıldırma uygulaması için neden oluşturabildiği belirtilmektedir. Bununla birlikte psikolojik yıldırma faillerinin, kötü bir çocukluk geçirmelerinin, toplum ve aile baskısı yaşamalarının veya başa çıkamadıkları çeşitli olayların kurbanı olmalarının da yıldırma davranışları sergilemelerinde etkili olduğu ifade edilmektedir.

Çobanoğlu'na (2005) göre, işyerlerinde yıldırma olgusunu körükleyen, saldırganları yıldırma, baskı ve psikolojik saldırı yapabilmeleri için uygun ortamlar, kişilikler ve etkenler vardır.

- Erkeklerle dolu bir ofiste yalnız bir kadın
- Kadınlarla dolu bir ofiste yalnız bir erkek
- Parlak bir kariyer
- Göz alıcı güzellik
- Üstün bir duygusal zekâ
- Farklı inançlar
- Farklı gruplar
- Farklı ırk ve kökenler
- Farklı dilleri konuşan insanlar
- Oldukça genç bir kimse
- Yaşlı bir hanım veya yaşlı bir bey

Bu tür özellikleri taşıyan kimseler hiç hak etmedikleri halde, her an yıldırma kurbanı olma yolunda potansiyel birer aday konumundadırlar.

Leymann'a göre, insanlar kendi eksikliklerinin telafisi için psikolojik yıldırma başvururlar. Kendi adları ve konumları adına duydukları korku ve

güvensizlik onları başka birini küçültücü davranmaya itmektedir. Bu kapsamda Leymann, insanları psikolojik yıldırma yönelten dört temel neden görür (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003: 38). Bunlar:

- *Birisini Bir Grup Kuralını Kabul Etmeye Zorlamak*

"Eğer kabul etmiyorlarsa gitsinler." Bu düşünce, kendi hükmünü kabul ettirmek dürtüsüyle hareket edenlerin durumunu ifade eder. Bir grubun ancak belirli bir fikir etrafında toplandığında güçlü olabileceğine inanırlar. Ve çoğu zaman bu "belirli fikir" sadece kendi fikirleridir.

- *Düşmanlıktan Hoşlanmak*

İnsanlar çevrelerindeki hoşlanmadıkları kimselerden kurtulmak için psikolojik yıldırma uygularlar. İşletme hiyerarşisi içinde nerede buldukları bunda pek rol oynamaz. Üstleriniz, aynı konumdaki arkadaşlarınız ya da astlarınız, kişisel hoşnutsuzlukların etkisiyle yıldırma sürecini başlatabilirler.

- *Can Sıkıntısı İçinde Zevk Arayışı*

Bazı sadist ruhlu kişiler, psikolojik yıldırma uygulamaktan zevk alırlar. Buradaki asıl amaç çevresindeki bir kişiden kurtulmak, uzaklaşmak olmayabilir.

- *Önyargıları pekiştirmek*

Bazı insanlar ise; sırf belli bir sosyal, politik veya etnik bir grubun üyesi olduğu için sevmedikleri kimselere karşı psikolojik yıldırma uygulayabilirler.

2.1.6.2. Kurumsal Nedenler

Atman'a (2012) göre, kötü yönetim, yetersiz iletişim, zayıf liderlik yapısı, stresli ortamın varlığı, insanların kendilerinden beklenenleri yerine getirememesi, yeniden yapılanma, rekabetçi ortamlarda kendi işini kaybetmekten korkma, kendi durumunu koruma durumu, yeni fikirlerin ortaya çıkmaması, sürekli aynı şeylerin tekrarlanması gibi davranışlar işyerinde psikolojik yıldırma uygulamalarına yol açabilmektedir. Yöneticilerin işyerinde psikolojik yıldırmanın varlığına inanmamaları, söz konusu davranışın sürmesine neden olabilmektedir. Ayrıca Tınaz'a (2011) göre, kurumlardaki hiyerarşik bir örgüt yapısı çoğu zaman otoriter bir yönetim tarzını da beraberinde getirmekte ve bu durum psikolojik yıldırma için uygun bir ortam hazırlamaktadır. Diğer taraftan hiyerarşik örgütlenme, psikolojik yıldırma failinin kendisini saklaması açısından da elverişli bir zemin oluşturmaktadır. Böylece uzun dönemde psikolojik yıldırma, yönetim biçiminin bir parçası hâline gelebilmektedir.

2.1.6.3. Sosyal Nedenler

Atman'a (2012) göre, iş yaşamında psikolojik yıldırma vakalarının görülme sıklığı, toplumun sosyal, ekonomik, kültürel ve ahlaki norm ve değerleri ile yakından ilgilidir. Bölgeler arası göç, yabancılaşma, öz güven yetersizliği, işyerlerinde liyakata önem verilmeyişi, hemşerilik ağı etkileşimi, işyerlerinde psikolojik yıldırma uygulamalarını besleyen bir zemin oluşturmaktadır. İşyerinde psikolojik yıldırmaya zemin oluşturan toplumsal norm ve değerlerin başında güçlü olanın zayıf olanı yok etme algısı, bireylere kapasitesinin üzerinde iş yüklenmesi, ortak duyarlılık alanları ve ortak çalışma kültürünün yok sayılması, değişim ve yeniliklerin çalışanların aleyhine kullanılması gelmektedir.

2.1.7. Mobbingin Etkileri

Mobbing, örgüt içi barışı bozan bir olgudur. Yapılan araştırmalar mobbingin bireyler, aileler, örgütler ve toplum üzerinde olumsuz etkileri olduğunu ortaya koymaktadır (Mizrahi, 2013: 447).

Davenport ve diğerlerine (2003) göre, mobbingin bireyler, örgütler, aileler ve toplum üzerindeki etkileri Tablo 3'teki gibidir:

Tablo 3. Mobbing Etkileri

PSİKOLOJİK VE PARASAL MALİYETLER		
Etki Alanı	Psikolojik Maliyetler	Parasal Maliyetler
BİREYLER	<ul style="list-style-type: none"> • Stres • Duygusal rahatsızlıklar • Fiziksel rahatsızlıklar • Kazalar • Sakatlıklar • Tecrit edilme • Ayrılık acıları • Mesleki kimlik kaybı • Arkadaşlıkların kaybı • İntihar/Cinayet 	<ul style="list-style-type: none"> • İlaçla ayakta tedavi • Terapi • Doktor faturaları • Hastane faturaları • Kaza masrafları • Sigorta primleri • Avukat ücretleri • İşsizlik • Kapasite altı çalıştırılma • İş arama • Taşınma
AİLELER	<ul style="list-style-type: none"> • Çaresiz kalma acısı • Karmaşa ve çatışmalar • Ayrılık ve/veya boşanma acısı • Çocuklara etkileri • Ayrılma veya boşanma masrafları 	<ul style="list-style-type: none"> • Ailelerin gelir kaybı • Ayrılma ve/veya boşanma masrafları • Terapi
KURULUŞLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Anlaşmazlıklar • Hastalıklı şirket kültürü • Düşük moral • Kısıtlanmış yaratıcılık 	<ul style="list-style-type: none"> • Hastalık izinlerinin artması • Yüksek personel hareketi maliyeti • Düşük verim • Düşük iş kalitesi • Uzmanlık kaybı • Tazminat ödemeleri • İşsizlik maliyetleri • Yasal işlem/dava masrafları • Erken emeklilik • Yükselen personel yönetim maliyetleri
TOPLUM TOPLULUK	<ul style="list-style-type: none"> • Mutsuz bireyler • Politik kayıtsızlık 	<ul style="list-style-type: none"> • Sağlık masrafları • Sigorta masrafları • İşsizlik veya kapasite altı çalıştırılmadan doğan vergi kayıpları • Kamu yardım programlarına talebin artması • Zihinsel sağlık programlarına talebin artması • Malulen emeklilik taleplerinin artması

Kaynak: (Davenport vd., 2003:147-148)

2.1.7.1. Mobbingin Bireyler Üzerindeki Etkileri

Mobbingin kurban üzerindeki etkileri, derecesine göre sonuçlar doğurmaktadır. Mikkelsen ve Einarsen (2002), “güneş yanığı” benzetmesine dayanarak, mobbinge düşük seviyede maruz kalmanın, birinci derece yanık gibi sıklıkla oluştuğunu fakat kolay iyileştiğini belirtmiştir. Daha yoğun, uzun süreli ve daha sık mobbing ise, ikinci derece yanık gibi daha acı vericidir ve çoğunlukla profesyonel yardım ve tedavi gerektirir. Daha da vahim olan üçüncü derece yanıklar,

kalıcı zararlar ve derin yaralar açar (Minibaş-Poussard ve İdiğ-Çamuroğlu, 2009: 63).

Özyer ve Orhan'a (2012) göre mobbing öncelikle bireylerin sağlıklarını tehdit etmekte, bir sonraki adımda ise, bireyin sosyal yaşamını ve elbette ekonomik yaşamını tehdit etmektedir. İçinde bulunduğu sıkıntılı durumdan çıkamayan birey, psikolojik ve fiziksel olarak sağlığını kaybederken, bu olumsuzluk hem işine, hem de aile yaşamına yansımakta ve ekonomik boyutun da işin içine girmesiyle içinden çıkılmaz bir hale gelmektedir.

Göktürk ve Bulut'a (2012) göre, sosyal sonuçlarını incelediğimizde ise, bireyin sosyal imajının zedelendiği, kurbanın depresif konuşma tarzı ve davranışları nedeniyle arkadaşlarının ve çevresindeki kişilerin onu yavaş yavaş dışladığı ve sosyal ilişkilerinin bozulduğu görülmektedir.

Tınaz'a (2011) göre, mobbingin kurban üzerinde meydana getirdiği zararları ekonomik açıdan incelediğimizde, gitgide yitirilmekte olan önce ruhsal ardından fiziksel sağlığın geri getirilmesi amacıyla doktorlara, ilaçlara, belki de tedavi amacıyla hastanelere ödenen paralar düşünülmelidir. Bireyin işten ayrılmak zorunda kalması veya işten çıkarılması sonucunda ise düzenli bir kazancın yok olması söz konusudur.

Mobbing, ekonomik ve sosyal sonuçlarının yanı sıra düzensiz beslenme, aşırı derecede alkol kullanma, yüksek oranda sigara tüketme, sosyal yalıtım, uykuya dalmada zorluk çekme, sabah rahat uyanamama, gün boyu kendini yorgun hissetme, odaklanma eksikliği, sosyal fobi ve olayları hatırlamada güçlük çekme gibi davranışsal bozukluklara da sebebiyet verebilmektedir (Akt: Gül ve Özcan, ty: 110).

Wolmerath'a (2013) göre, mobbing kaynaklı stres, kurbanın sağlığını olumsuz etkilemekte; uykusuzluk, özsaygıda azalma, kalp ve dolaşım bozuklukları, baş ve boyun ağrısı, sindirim sistemi bozuklukları ve depresyon gibi olası sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Ciddi ruhsal ve fiziksel rahatsızlıkların yanı sıra kurbanın alkol ve uyuşturucu kullanmaya başlaması, hatta intihar girişiminde bulunması veya intihar etmesi de mümkündür. Almanya'da intihar vakalarının % 20'sini mobbing kurbanlarının oluşturduğu tahmin edilmektedir. Bu durum, yaklaşık olarak her yıl 500'ünü kadın, 1500'ünü erkeklerin oluşturduğu 2000 intihar vakası anlamına gelmektedir (Wolmerath, 2013: 83)

Toker Gökçe'ye (2009) göre, mobbingin davranışsal sonuçları, saldırganlık, düzensiz yeme, yüksek oranda alkol ve ilaç alımı veya sigara kullanımı, cinsel

düzensizlik, sosyal yalıtım, uyku bozuklukları, gün boyu yorgunluk hissi, zihinsel yorgunluk, çeşitli sinir belirtileri, melankoli, duyumsamazlık, yoğunlaşma eksikliği, sosyal fobi, olayları hatırlamada güçlük çekme şeklinde sıralanabilir.

Gül'e (2009) göre, mobbing sürecinin ilk aşamasında kurbanlarda görülen etkiler genellikle; sık ve nedensiz ağlama, uyku bozuklukları, hemen sinirlenme ve odaklanma güçlüğüdür. İkinci aşamada, ilk aşamadaki belirtilere yüksek tansiyon, mide şikâyetleri, depresyon, işyerine gitmek istememe, işe geç kalma gibi belirtiler de eklenir. Üçüncü aşamada ise depresyonun şiddeti artar, panik atak ve endişe durumu ortaya çıkar. Kazalar ve intihara yönelme daha çok mobbing sürecinin son aşamasında görülmektedir.

Mikkelsen ve Einarsen (2002), mobbinge maruz kalma ile psikolojik ve psikosomatik sağlık şikâyetleri arasındaki ilişkileri saptamak amacıyla yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre, kurbanların % 27'sinin psikolojik sağlık şikâyetleri ve % 10'unun ise psikosomatik sağlık şikâyetleri olduğunu saptamışlardır. Uzun süreli mobbing eylemleri sonrasında çoğu kurbanın Travma Sonrası Stres Bozukluğu (PTSD) yaşayabildiğini belirtmektedirler. Bu nedenle, kurbanda aşırı tedirginlik, sinirlilik, sürekli endişe, uykusuzluk ve konsantrasyon düşüklüğü gibi bulgular görülebilir. Leymann yaptığı çalışmalarda, mobbinge maruz kalan kişilerin kronik endişe bulguları gösterdiğini ve bu bulguların uzun süre devam etmesi halinde fiziksel komplikasyonlara neden olabileceğini ifade etmiştir (Ertürk, 2013: 161).

2.1.7.2. Mobbingin Örgütler Üzerindeki Etkileri

Örgüt için mobbing kanser gibidir; herhangi bir hücreden (departman) başlayarak örgütün bütün yaşamsal organlarına hızla yayılır. Bu nedenle örgüt, yaşamsal fonksiyonlarını kaybetmeden iyileştirici önlemlerini bir an önce almalıdır. Mobbingin örgütte ortaya çıkardığı ilk sonuç, aşırı örgütsel strestir (Tutar, 2004b: 114). Örgüte egemen olan stres, örgütteki her işgöreni rahatsız edebilmekte, işgörenlerin verimliliğini düşürebilmekte ve işgörenlerin örgüte bağlılığının azalmasına neden olabilmektedir (Ocak, 2008: 47).

Tınaz'a (2011) göre, mobbing olgusunun, birey üzerinde olduğu kadar örgüt üzerinde de tahrip edici sonuçları vardır. İşveren açısından ortaya çıkan zararlar öncelikle ekonomik nitelikte olmakla birlikte, ağır sosyal sonuçların oluşması da kaçınılmazdır.

Mobbing nedeniyle oluşan karmaşa ve huzursuzluklar örgüt imajını etkiler ve örgüt olumsuz bir biçimde tanınır. İşgören devir hızı yükselir, giderek artan huzursuzluk ortamından ve çatışmadan sonra işgörenler arasında yeni arayışlar başlar. İşgörenlerin örgüte bağlılığı azalır ve daha iyi şartlara sahip örgütlere geçmek için fırsat kollamaya başlarlar. Yetişmiş elemanların örgütten ayrılması sonucunda yeniden eğitim maliyetleri artar (Akt: Ergun Özler ve Mercan, 2009: 121):

Samırkaş ve Çalışkan'a (2011) göre mobbing sürecinin neden olduğu hastalıklar nedeniyle kullanılan izinlerde de artış olacaktır. İzin talep eden bireyler sadece kurbanlar olmayacak, aynı zamanda örgütteki diğer işgörenler de oluşan olumsuz ortamdan izin kullanarak uzaklaşmak isteyeceklerdir. Bu durum ise örgütün verimliliğini olumsuz yönde etkileyecektir.

- İşin niteliği ve niceliğinde düşüş yaşanması,
- İletişim ve takım çalışmasının bozulması dahil olmak üzere işgörenler arasında hoş olmayan ilişkiler,
- Fitneciliğin artması,
- Personel hareketinin artması,
- Hastalık izinlerinin artması,
- Saygınlık ve güvenilirlikte kayıp yaşanması,
- Danışman maliyetinin olması,
- İşsizlik sigortası talepleri ve tazminatlara yol açması,
- Davalara yol açmasıdır.

Mobbingin örgütlere getirdiği psikolojik ve ekonomik maliyetlerden bazıları aşağıda sunulmaktadır:

Tablo 4. Mobbingin Örgütlere Psikolojik ve Ekonomik Maliyetleri

Mobbingin Örgütlere Psikolojik Maliyetleri	Mobbingin Örgütlere Ekonomik Maliyetleri
<ul style="list-style-type: none"> • Bireyler arası anlaşmazlık ve çatışmalar • Olumsuz örgüt iklimi • Örgüt kültürü değerlerinde çöküş • Güvensizlik ortamı • Genel saygı duygularında azalma • Çalışanlarda isteksizlik nedeniyle yaratıcılığın kısıtlanması 	<ul style="list-style-type: none"> • Hastalık izinlerinin artması • Yetişmiş uzman çalışanların işten ayrılmaları • İşten ayrılmaların artmasıyla yeni çalışan alımının getirdiği maliyet • İşten ayrılmaların artmasıyla eğitim etkinliklerinin maliyeti • Genel performans düşüklüğü • İş kalitesinde düşüklük • Çalışanlara ödenen tazminatlar • İşsizlik maliyetleri • Yasal işlem veya mahkeme masrafları • Erken emeklilik ödemeleri

Kaynak: (Tınaz, 2011: 164)

2.1.7.3. Mobbingin Aileler Üzerindeki Etkileri

İşyerinde yaşanan mobbing olgusunun kişinin özel yaşamına uzantısı sonucunda karı-koca ilişkilerinin, ebeveyn-çocuk ilişkilerinin, ayrıca çocukların psikolojik gelişimlerinin de olumsuz etkilenmeleri beklenen bir sonuçtur (Tınaz, 2011: 172).

Günün büyük bir kısmını işyerinde ve şiddet ortamında geçiren kurban, işten çıktıktan sonra da olayların etkisini üzerinde taşıdığından girdiği sosyal ortamlarda veya aile içerisinde aşırı kaygılı veya depresif olabilmekte, bir türlü rahat davranmamaktadır. Kimi kurbanlar başına gelenleri sürekli olarak eşine, ailesine veya arkadaşlarına anlatma yolunu seçmekte, bir süre sonra kurbanın yakınları dinleyici olmaktan sıkılabilmektedir. Bu durum kurbanın özel hayatında da yalnızlaşmasına yol açmaktadır. Bazı durumlarda ise kurban, çevresindeki insanların kendisini anlamadığını ve yardımcı olmadığını düşünerek kendisini izole etmeye başlayabilir (Deniz, 2012: 56-57). Ayrıca ailesindeki rolünü ve sorumluluklarını yerine getirmede zorlanmaya ve aile sorunlarını hoş görmemeye başlar. Arkadaşlık ilişkilerini keser, evliliğinde sorunlar görülür. Yavaş yavaş ailesinden uzaklaşır.

Sevdiklerine karşı sinirli, hatta saldırgan olur. Böylece mobbing sonucunda sadece kurban değil, kurbanın ailesi de zarar görmüş olur (Toker Gökçe, 2009: 8).

Tınaz'a (2011) göre kurbanın işyerinde yaşadıklarının ne kadarını aile ortamına taşıdığı da önemlidir. Kurban, işyerindeki mobbing davranışlarının getirdiği dışlanmışlık ve küçük düşürülmekten kaynaklanan duygu durumunu aile içine taşıyacak, işyerinde bulamadığı ilgiyi aile ortamında arayacaktır. Mobbing sürecinin ilk evrelerinde aile arasındaki bağlılık kurbanı yarar sağlar. Kurban, onların verdiği destekle ayakta kalmaya çalışır.

Tınaz'a (2011) göre yaşanan çaresizlikler, çatışmalar sonucunda eşlerin boşanması, ailenin dağılması, yaşanan olaylardan kaynaklanan üzüntü ve hüsrana, çocukların yaşadığı olumsuz deneyimler ve duygular, çeşitli tedavi masrafları, aile gelirinde kayıpların ortaya çıkması mobbingin aile üzerinde yaratabileceği olumsuz sonuçlardır.

2.1.7.4. Mobbingin Toplum ve Ülke Ekonomisi Üzerindeki Etkileri

Tınaz'a (2011) göre mutsuz bireylerin ve ailelerin yer aldığı bir toplum ve çalışma barışının bulunmadığı bir iş hayatı da mobbingin ortaya çıkardığı toplumsal problem olarak değerlendirilebilir. Mobbing sonucunda mesleki yeterliliğini yitirmiş, psikolojik yönden tükenmiş, sağlıksız bireylerin boşta gezdiği bir toplum ortaya çıkmaktadır. Mobbing neticesinde kurbanın kaba ve şiddet kullanan bir birey haline gelmesi eşiyile olan ilişkilerinin bozulmasına neden olacak, bu durum ise toplumda boşanma vakalarının sayısının artmasına, dolayısıyla toplumda parçalanmış aile sayısında artışa yol açacaktır.

Mobbingin toplum ve ülke ekonomisi üzerinde de olumsuz etkileri mevcuttur. Genel olarak yaşanan sağlık problemleri nedeniyle yapılan sağlık harcamalarının artması, sigorta masraflarında artış, işsizlik, kurbanların nitelikleri ve yeteneklerinin altında çalıştırılmasından doğan vergi kayıpları, devletin sağladığı yardım programlarına yönelen talebin çoğalması ve erken emeklilik oranının artması toplumun katlanmak zorunda olduğu ekonomik maliyetlerdir (Tınaz, 2011: 186).

Dünya Sağlık Örgütü'nün raporunda, örgütlerde mobbing davranışlarının artmasıyla bağlantılı olarak bireylerin iş hayatından soyutlandığı, hem fiziksel hem de psikolojik zarar gördüğü, bunun da toplumda genel bir huzursuzluk ortamı oluşturduğu belirtilmiştir. Bununla birlikte, zamansız gelen emeklilikler, sosyal yardım maliyetlerinin artmasına yol açmaktadır. Fiziksel ve psikolojik sağlığının

ileri derecede bozulmasıyla iş görme ehliyetini kaybeden kurbanlar, önemli bir toplumsal maliyet haline gelirler. İşsizlik maliyetleri, beyin göçünün yaşanması, tıbbi yardım ve hastane sigortaları ile üretken işgücünün kaybı da mobbingin toplumsal sonuçları arasında sayılabilir (Akt: Acar, 2013: 47-48).

2.2. Tükenmişlik

Bu bölümde tükenmişlik kavramına, tükenmişliğin boyutlarına, tükenmişliğe etki eden faktörlere, tükenmişliğin belirtilerine, tükenmişliğin evrelerine, tükenmişliğin sonuçlarına, tükenmişlik ile başa çıkma yollarına ve öğretmenlerde tükenmişliğe ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.2.1. Tükenmişlik kavramı

Tükenmişlik (burnout) kavramı, ilk olarak 1970’li yıllarda Amerika’da, hizmet sektöründe çalışan insanların yaşadıkları bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Tükenmişlik kavramına ilişkin ilk kabul gören ve literatüre girmesini sağlayan tanım 1974 yılında Herbert Freudenberger, “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde yapmıştır (Freudenberger, 1974:159)

Tükenmişlik kavramının ilk tanımlanışından bu yana farklı çalışma alanları ile ilgili olarak, kavram üzerine pek çok araştırma yapılmış ve tanımlar geliştirilmiştir. Bunlardan bazıları şunlardır:

Cherniss (1980: 5) tükenmişliği “işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, çalışanların davranış ve alışkanlıklarını olumsuz etkileyen bir süreç” olarak tanımlamıştır. Cherniss’e göre iş stresine cevap olarak güdüsel, duygusal, tutumsal ve davranışsal değişiklikleri oluşturan tüm olguların bileşkesine eşdeğer bir baskı olan tükenmişlik, geçici bir yorgunluk veya zorlanma değil, bireyin işinden soğuması ile sonuçlanan kalıcı bir durumdur (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005).

Shirom (1989) tükenmişliği “bireysel düzeyde olumsuz duygusal yaşantıyı kapsayan kronik ve sürekli yaşanan bir duygusal bunalım” olarak kabul etmektedir.

Yaşanan tükenme ile normal günlük olaylar karşısında sürekli bir ümitsizlik ve karamsarlık oluşmaya, enerji tükenmeye başlar. Bu görüşe göre, tükenmişlik değişimi imkânsız görünen durumların insan ruhuna çizdiklerinin birikimi ile oluşan

bir durumdur (Çam, 1992).

Edelwich (1980: 14) tükenmişliği; “başkalarına yardım sağlayan meslelerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak; idealizm, enerji ve amaçta görülen ve sürekli olarak artan bir kayıp” şeklinde tanımlamıştır. Tanımda yer alan “çalışma koşulları” kapsamında; yetersiz eğitim, müşteri yoğunluğu, uzun mesai saatleri, düşük ücret, yapılan işten memnun olmayan müşterilerle uğraşma, bürokratik ya da politik zorlamalar / sınırlamalar, kişisel idealler ve istekler ile ulaşılan nokta arasındaki uçurum gibi etmenler sayılabilmektedir (Sürgevil, 2005: 2).

Suran ve Sheridan (1985: 742) ise Edelwich’e benzer bir bakış açısı ile tükenmişliği; “kişisel idealler ve istekler ile çalışma koşullarındaki bozulmanın etkileşimi” olarak tanımlamışlardır.

Pines’a göre, tükenmişliği ortaya çıkaran temel neden, insanların yaşamlarının anlamlı, yaptıkları işlerin faydalı ve önemli olduğuna inanma ihtiyaçlarıdır (Pines, 2002: 103-109; Pines ve Aronson, 1988: 11).

Farber (2000) tükenmişlik tanımını günümüzün çalışma koşullarını açıklayıcı bir şekilde yapmıştır. Ona göre tükenmişlik; başkalarının isteklerini karşılama konusunda baskı, yoğun rekabet, para kazanma hırısı ve hak edilen şeylere ulaşamama hissinden oluşmaktadır (Scott, 2001).

Tükenmişlik; bireyin sahip olduğu değerlerde, itibar ve maneviyatta meydana gelen bir aşınmayı temsil etmektedir. En yalın haliyle tükenmişlik, insan ruhunun çöküşüdür. Diğer yandan tükenmişlik; yavaş ve sürekli olarak gelişen, insanı kurtuluşu zor bir girdabın içine sürükleyen bir hastalıktır (Maslach ve Leiter, 1997: 17).

Cumming ve Nall tükenmişliği, “psikolojik danışmanlık yetersizliği” (Cumming ve Nall, 1983:229) olarak tanımlamışlardır.

Cardinell (1981)’in tanımına göre ise tükenmişlik, “insanın hayatında ortaya çıkan ciddi bir rahatsızlık belirtisi; orta yaş krizidir”. Bu bağlamda çalışma alanında yapılan çok sayıda araştırmanın, birçok insanın otuz beş ve elli yaşları arasında yaşamak zorunda olduğu, kariyer ve statü kazanma isteği başta olmak üzere, sosyal içerikli bazı problemler nedeniyle bunalıma girdiğini ortaya koyduğunu ifade etmiştir (Izgar, 2001:147).

Türk Dil Kurumu’nun Güncel Türkçe Sözlüğünde tükenmişlik; “gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu” olarak tanımlanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>).

Veninga ve Spradley ise tükenmişliği; iş stresinin getirdiği, giderilemeyen ve

psikolojinin giderek zayıflaması ile sonuçlanan durum, tükenen enerji ve duygusal tükenme, hastalıklara karşı direncin düşmesi, kişiler arası ilişkilerde artan duyarsızlaşma, artan tatminsizlik ve karamsarlık, artan devamsızlık ve iş verimsizliği sendromu olarak tanımlamaktadırlar (Veninga ve Spradley, 1981: 86)

Tükenmişlik, başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan iş görenlerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıptır (Özgen, 2007: 117).

Tükenmişlik konusunda yapılan tanımlamalar, her ne kadar farklı yönlere odaklansa da ve ortak bir tanım üzerinde görüş birliğine varılmış olmasa da (Maslach, Schaufeli ve Leiter; 2001: 402) birçok araştırmacı tükenmişliğin, “beklentiler, tutumlar, güdüler ve duyguları içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, *“içsel bir psikolojik deneyim”* olduğu konusunda fikir birliğine varmışlardır (Hock, 1988: 168; Tümkaya, 1999; Ağaoğlu, vd., 2004; Taşgın, 2004; Pines ve Aranson, 1988; Gökçakan ve Özer, 1999). Ancak günümüzde; tükenmişliğin grup düzeyindeki çalışmalarda da görülebileceğine yönelik bulgulara ulaşmış araştırmalar da bulunmaktadır (Garman, Corrigan ve Morris, 2002: 235).

Warnath ve Shelton ise tükenmişliğin sonuçlarından yola çıkarak daha farklı bir bakış açısı geliştirmiş ve tükenmişliği “işe bağlılığın kaybı” olarak tanımlamışlardır. Berkeley Planning Associate ise tükenmişliğin tanımını “müşterilerden, iş arkadaşlarından, işten ve çalışılan kurumdaki uzaklaşma, soğuma” olarak yapmaktadır (Perlman ve Hartman, 1982: 284).

Tükenmişliğin kavramlaştırılması çalışmaları içerisinde Perlman ve Hartman’ın tanımı önemli bir yere sahiptir. Pearlman ve Hartman 1982 yılına kadar yapılmış tükenmişlik tanımlamalarından yola çıkarak, bu konuda “çoklu kavramlaştırma” yapmışlardır. Bu kavramlaştırma şu tanımları içermektedir (Perlman ve Hartman, 1982):

- Başarısızlık, yorgunluk ve duygusal olarak tükenme,
- Yaratıcılığı yitirme,
- İşe bağlılığı yitirme,
- Müşterilere, çalışma arkadaşlarına, işe ve kuruma karşı yabancılaşma,
- Kronik strese verilen bir tepki,
- Genellikle rahatsız edici fiziksel ve duygusal belirtilerle ilişkili olarak, bireyin kendisine ve müşterilerine yönelik uygun olmayan davranışlar

sergilemesi.

Günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı, aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)'ni de geliştirmiş olan Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach'ın tükenmişlik tanımı “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom” şeklindedir (Maslach ve Jackson, 1981). Daha yalın bir ifadeyle Maslach tükenmişliği “İş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” olarak tanımlamıştır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 3; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399).

2.2.2. Tükenmişliğin boyutları

Maslach ve Jackson tükenmişliği, insanlara hizmet sunan meslek gruplarında çalışan bireylerde duygusal tükenme, duyarsızlaşma duygularında belirgin artış, kişisel başarı duygularında ise belirgin bir düşüş olarak tanımlamaktadırlar. Ayrıca, araştırmacıların yapmış olduğu tükenmişlik tanımı ele alındığında tükenmenin duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı (personal accomplishment) olmak üzere üç bileşenin olduğu görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1982; 1993; Akt: Salanova ve ark., 2005). Maslach ve Jackson (1986) tükenmişlik probleminin aniden ortaya çıkan bir durum olmadığını belirtmektedirler. İş yerinde yaşanan uzun dönemli ve yoğun stresin zaman geçtikçe kendini tükenmişlik ile gösterdiğini belirtmişlerdir. Bununla beraber tükenmeyi üç alt boyuta ayırarak açıklamaya çalışmışlardır. Aşağıda tükenmişliğin alt boyutlarının açıklamalarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir (Akt: Iacovides ve ark., 2003).

Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion): Duygusal tükenme, çalışanın zamana bağlı olarak işe yönelik enerjisinin azalması ve duygusal kaynaklarının tükenmesidir (Maslach ve Jackson, 1981). Hizmetin doğrudan insanlara sunulduğu meslek gruplarında müşteri ya da hizmet alıcılarının duygusal talepleri çalışanın duygusal kapasitesini zamanla tükenmesine neden olabilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Duygusal tükenme, kişilerle kurulan empatinin azalması, kişisel başarıdaki azalma duygusu ve işle ilgili stresin sık sık hissedilmesi olarak

tanımlanmış, ayrıca bu durum, kişinin iş ortamındaki stres yapıcı unsurlarla başa çıkamaması olarak ifade edilmiştir (Özmen, 2001).

Tükenmişliğin ilk boyutu olan bu aşama, tükenmişlik sürecinin başlangıcı olan ilk basamak olarak ifade edilmekte ve müdahale için önemli bir aşama olarak nitelendirilmektedir. Ayrıca duygusal tükenme durumuna yakalananlar kendilerini, yeni bir güne başlayacak enerjiden yoksun hissetmektedirler. Duygusal kaynakları tamamen tükenmiştir; bu boşluğu giderebilmek için kaynak bulmakta zorlanmaktadır (Babaoğlu, 2006).

Tükenmişliğin stres boyutunu oluşturan duygusal tükenme sürecinde, insanlar işleri ile olan ilişkilerinin kritik yönlerini ortaya koymakta başarısız kalmaktadırlar. Aşırı iş yükü nedeni ile duygusal tükenme yaşayan insanlar, bunun üstesinden gelebilmek için kendilerini işlerinden duygusal ve bilişsel olarak uzakta tutmalarını sağlayacak davranışlara başvurabilmektedirler. Bunun sonunda da çalışanların iş kapasiteleri düşmekte ve hizmet verdikleri kişilerin ihtiyaçlarını karşılama hevesleri tükenmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Duyarsızlaşma (Depersonalization): İlk aşamada duygusal tükenme yaşayan bir kimse, iş ve çalışma ortamı ile ilgilenecek gücü kendinde bulamamaktadır. Böylelikle de çalışan, kendini koruma eğilimi göstermektedir. Bunun için de kendini diğer çalışanlardan izole ederek, amacını gerçekleştirmektedir (Iacovides, ve ark., 2003). Duyarsızlaşma boyutu aynı zamanda çalışanlara, işe ya da müşterilere karşı olumsuz, hissiz ya da alaycı tutum ve davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Bu aşama etkisiz bir aşama olarak nitelendirilmekte ve geçici olduğu belirtilmektedir. Ancak bu aşamanın ardından üçüncü ve son aşama olan kişisel başarısızlık boyutuna geçildiği belirtilmektedir (Iacovides, ve ark., 2003).

Duyarsızlaşma, duygusal tükenmeye karşı gösterilen ilk tepkidir. İnsanlarda duyarsızlaşma hissi başladığında, işlerine ve işleri ile ilgili diğer insanlara karşı uzak durma ve soğuk davranma hissi gelişir. Bu umursamaz duygular ve insanlara birer nesneymiş gibi davranma duyguları çalışanların, hizmet verdikleri kişilerin başlarına gelen olayları, belaları hak ettiklerini düşünmelerine bile neden olabilmektedir. Bununla birlikte, çalışanların işteki katılımları minimum seviyeye düşmekte ve hatta ideallerinden bile vazgeçebilmektedirler. Duyarsızlaşmanın gözle görünür belirtileri daha alaycı ve soğuk bir dilin kullanılması ile işte verilen daha uzun süreli molalardır (Cordes ve Dougherty, 1993; Maslach ve Leiter, 1997; Akt: Aydoğan, 2008, Maslach ve Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Kişisel Başarı (Personal Accomplishment): Tükenmişlik sendromunun bu boyutunda kişi artık kendisine yönelik olumsuz tutumlar geliştirmeye başlamakta ve kendine yönelik olumsuz değerlendirmeler yapmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Schaufeli, 2001). Kişisel başarı boyutu aynı zamanda bir öz-değerlendirme süreci olarak da ele alınmaktadır (Maslach ve Schaufeli, 2001). Ancak bu öz-değerlendirmenin olumsuz yönde olduğu söylenebilir (Maslach ve Jackson, 1981). Çünkü bu aşamada kişi mesleki yeterliklerinin azaldığını, üretkenliğinde belirgin bir düşüşün ortaya çıktığını, düşük bir moral-motivasyon içinde olduğunu ve iş yerinde artan taleplere karşı yeterli olmadığını fark edebilmektedir. Ayrıca bu boyut duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sürecinin bileşimi ile kişiyi işinden uzaklaştırmakta ve böylelikle bireyin işine yönelik kişisel başarısında belirgin bir düşüş gözlenmektedir (Schwarzer ve Hallum, 2008).

Tükenmişlik sendromunun üç boyutu arasındaki farkı belirlemek çok önemlidir. Tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalar da bu üç boyutun farklı sebeplerle ortaya çıktığını ve farklı sonuçlar doğurduğunu ispatlamıştır (Lee ve Ashforth, 1993). Buna göre duygusal tükenme, işle ilgili aşırı yüklenme, manevi talepler ve olumsuz çalışma koşulları gibi gerekliliklerden kaynaklanırken; duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme genellikle otorite, sosyal destek, performans değerlendirme ve geri besleme gibi işten kaynaklanan eksiklikler dolayısıyla oluşmaktadır (Demerouti, vd., 2000). Diğer yandan duygusal tükenme, işe devamsızlık yapmaya (absenteeism) neden olurken, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme işten ayrılmaların ve müşteri memnuniyetsizliğinin temel nedeni olarak ortaya çıkmaktadır (Schaufeli ve Enzmann, 1998)

2.2.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişlik çalışma hayatının en önemli sorunlarından biridir ve tükenmişliğin oluşmasına etki eden pek çok faktör vardır. Bu faktörlerden bazıları bireysel nedenlerle, bazıları ise örgütsel nedenlerle ortaya çıkmaktadır.

2.2.3.1. Bireysel faktörler

Bireysel faktörler, örgüt içerisindeki kişilerden kaynaklanan ve tükenmeye neden olan özelliklerdir. Diğer yandan bu faktörler, örgütsel özelliklerin bireyler üzerindeki etkisini de pozitif veya negatif yönde etkilemektedir. Çalışanların kişilik yapılarının, tükenmişlik yaşama olasılıkları üzerinde önemli etkisi vardır. Kişilik

yapısı açısından idealist, mükemmeliyetçi, amaç odaklı, mücadeleci, rekabetten hoşlanan, kaybetmeyi sevmeyen, çevrelerine karşı öfkeli ve saldırgan davranışlar sergileyen, eleştirici, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayretinde olan, sözüne sadık, sorumluluk sahibi, kişisel çıkarlarını her şeyden üstün tutan, hızlı hareket eden ve hızlı konuşan bireyler, hayatlarını şans ve kader gibi dışsal faktörlerin yönettiğini düşünenler, karşılanması zor beklentileri olan, öz yeterliliğe sahip olmayan bireyler ve empati kuramayan bireyler daha fazla tükenme riski altındadırlar (Ardıç ve Polatçı, 2009: 2).

Bireylerin kişilik yapılarının da tükenmişlik sendromu yaşama olasılıkları üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Kişilik yapısının kesin bir tanımı olmamakla birlikte uzman araştırmacılar kişiliği A tipi kişilik ve B tipi kişilik olarak iki ana başlıkta inceleyebilmenin mümkün olduğunu açıklamışlardır. A tipi kişilik yapısına sahip olan bireyler; idealist, mükemmeliyetçi, daha başarılı olabilmek için saldırgan davranan, gerektiğinde diğer bireylere zıt fikirler üretip, üzerlerine gidebilen, kaybetmeyi sevmeyen, öfkeli ve saldırgan kişilerdir. B tipi kişilik yapısına sahip olan bireyler ise A tipi kişilik yapısına sahip olan bireylerin tam tersine, mükemmeliyetçi olmayan, başkaları ile rekabetten kaçınan, sakin, sorumluluk duyguları fazla gelişmemiş, hayatı fazla ciddiye almayan, hoşgörü ve tolerans düzeyleri yüksek kişilerdir (Eren, 2006: 235-236).

Yapılan çalışmalarda nevrozizm ve içedönüklük tükenmişliğin üç boyutu ile de ilişkilendirilmiştir. Buna göre içedönük bireyler daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Kişiliğin diğer boyutları açısından bakıldığında, duygusal tükenmişlik sorumluluk ve uyumluluk ile duyarsızlaşma uyumluluk ile kişisel başarıda düşme hissi ise sorumluluk ile ilişkili bulunmuştur. Uyumluluk düzeyi düşük bireyler güvensiz ve içedönük bir tutum sergilediklerinden duyarsızlaşmayı daha kolay yaşamaktadırlar (Cano-Garcia ve diğ, 2005: 929-938).

Empati konusundaki çalışmalarıyla tanınan Carl Rogers' ın (1975) empati tanımı; "bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine verilen ad" şeklinde olmuştur. Empati kurmak bireysel anlamda tükenmişliğin başka bir boyutunu da etkilemektedir.

Diğer yandan bireylerin almış oldukları eğitim düzeyi tükenmişlikte etkili olan bir diğer etkidir. Yapılan araştırmaların birçoğunda eğitim seviyesi arttıkça

tükenmişlik ile başa çıkma ve mücadele yetisinin artacağı tahmin edilirken, sonuçlara bakıldığında eğitim arttıkça tükenmişliğin de arttığı gözlenmektedir. Bu sonuçlara göre eğitim arttıkça stres yaratan durum ve sorumluluklarla karşılaşılma olasılığının da artması öngörülmüştür (Maslach ve diğ.,2001: 397-422).

Tükenmişliği etkileyen sosyal faktörlere bakıldığında en önemli belirleyicilerden bir tanesinin de aile yapısı ve sosyal destek olduğu görülmektedir. Doyumlu ve etkin bir aile yapısına sahip olmak, iş arkadaşları ve dostları ile sorunları paylaşarak çözüme yönelik iletişimde bulunmak tükenmişliği azaltmada etkili olmaktadır (Torun, 1997: 4349).

Bununla birlikte demografik özelliklerdeki farklılıklarında tükenmişlik üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Cinsiyet açısından bakıldığında; bazı araştırmacılar kadın ve erkekler arasında tükenmişlik düzeyleri açısından bir fark olmadığı sonucuna varırken, Ergin'e göre, kadınların cinsiyetlerinden kaynaklanan içgüdüleri nedeniyle karşılarındaki insanları ve olayları daha fazla gözetmeleri ve önem vermeleri açısından daha fazla etkilendikleri sonucu ortaya çıkmıştır (Ergin, 1992: 146).

Yaş açısından bakıldığında, 30 - 40 yaşında çalışanlara göre daha genç olanların tükenme düzeylerinin daha fazla olduğu, medeni durum açısından, bekâr erkeklerin evli olanlara göre tükenme risklerinin daha fazla olduğu ancak boşanmış erkeklerin tükenme risklerinin bekâr erkeklere oranla daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Maslach ve diğ.,2001: 397-422).

2.2.3.2. Örgütsel faktörler

Tükenmişlik kavramının ilk kez tanımlandığı yıllarda, tükenmişliğin daha çok bireysel özelliklerden kaynaklanan bir sorun olduğu kabul görmüştür. Bu bakış açısına göre, sorun bireydedir ve çözüm bireyin sorunlarını ortadan kaldırmak ya da bireyden kurtulmaktır. Fakat ilerleyen yıllarda yapılan çalışmalarda tükenmişliğin sadece birey odaklı bir sorun olmadığı ortaya çıkmıştır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 2).

Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlere ilişkin yapılan çalışmalarda Maslach ve Leitter 1997 yılında; çalışan ile örgütün arasındaki uyum ve uyumsuzluğu formülize eden bir modele dikkat çekmişlerdir. Bu çalışmada, çalışan ile örgüt arasındaki uyumsuzluk ne kadar fazla ise tükenmişlik düzeyi de o kadar artmaktadır. Yine bu modele göre tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler genel anlamda; iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler başlıkları ile tanımlanabilir

(Maslach ve Leiter, 1997: 37).

İş Yükü: Çalışma hayatının temel alanlarından biri olan iş yükü “belirli bir zamanda, belirli kalitede yapılması gereken iş miktarı” şeklinde tanımlanabilir. İş yükü örgüt açısından verimliliği, bireysel açıdan ise işi yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi ifade etmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 38). İş yükünün aşırı veya az olmasının tükenmişlik üzerinde etkisi vardır. Aşırı iş yüküne sahip birey işini yaparken bitkin düşecek, çalışma isteği ve kapasitesi düşecek, kendisini başarısız hissedecek, işten aldığı keyif azalacak ve tükenmeye maruz kalacaktır. Böyle bir durumda bireyler yoğun iş taleplerinin arasında kalıp tükenirler ve kendilerine gelip, enerjilerini toplayacak zamanı bulamazlar (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Kişinin iş yükünün az olmasında ise, işte harcanılan boş zaman miktarı artacak ve dolayısıyla işten alınan keyif ve çalışma isteği düşecek, zamanla kullanılmayan beceri ve yetenekler körelecek, işe karşı sorumsuzluklar artacak, birey kendisini değersiz ve işe yaramaz hissedecektir. Bu durumun sonunda da yine birey tükenmişliğe maruz kalacaktır.

Sonuç olarak çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, ideal ölçülerin üzerinde veya altında ise iş yükünden kaynaklanan bir sorundan bahsetmek mümkündür (Özkalp ve Kirel, 2001: 435). Maslach ve Leiter’in (1997) modelinde amaç birey ile iş yükü seviyesinin uyumlaştırılmasıdır. Akut yorgunluğun krize ve sonucunda da tükenmeye dönüşmemesi için birey kendisine iş yerinde ve evde huzurlu bir ortamda bulunmak için fırsatlar yaratmalıdır. (Maslach ve Leiter, 2005: 112).

Kontrol: İş yerinde kişisel kontrolün önemi birçok teori ile tespit edilmiştir. Yapılan tükenmişlik çalışmalarında insanların yaşadığı rol çatışmalarının büyük bir kontrol problemine dönüştüğü ve bunun da tükenme boyutuyla arasında güçlü bir ilişki oluşturduğu gözlemlenmiştir (Maslach ve Leiter, 2005: 78). Özellikle örgütteki kararlara ve işleyişe aktif olarak katılamamak ve işin yapılış aşamasında karar verme yetkisine sahip olmamak, bireyin işinden uzaklaşp performansının düşmesine sebep olmaktadır (Leiter, 2003: 4).

Ödüller: Çalışma hayatındaki, finansal, kurumsal ya da sosyal ödüllendirmenin yetersizliği bireylerin sosyal güvenlik açısından olumsuz duygulara kapılmasını gerçekleştirmektedir (Maslach ve Leiter, 2005: 81). Birey ile ödüllendirme arasındaki uyumun sonucunda ise, birey örgüte yapmış olduğu hizmetlerin karşılığında ödüllendirildiğinde takdir edildiğini anlayarak, kendisinin örgüt

açısından anlamlı ve önemli olduğu hissiyle tatmin olur (Leiter, 2003: 5).

Aidiyet: İnsanlar sosyal bir varlık olmaları nedeniyle, bir topluluğa ait olma ve diğer insanlarla yakın ilişki kurma ihtiyacı hissederler (Silah, 2005: 429). Ait olma ve sevgi ihtiyaçları Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nde üçüncü sırada yer almaktadır. Bu ihtiyaç, bir gruba mensup olma, kabul ve takdir edilme, başkaları tarafından sevilme, sevme, ilişkileri geliştirme gibi duygusal ve toplumsal isteklerle ilgilidir. Bu tür gereksinimlerin tatmin edilmesi, kişinin sosyal yönden belirli bir doyuma ulaşmasını ve çalışma güdüsünün artmasını sağlar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 52). Aidiyet açısından uyumsuzluk yaşayan birey kendisini örgüt içerisinde soyutlanmış zanneder, yalnızlık çeker ve iş arkadaşlarıyla çatışma içerisine girer (Leiter, 2003: 5).

Adalet: Adalet iş yerinde alınan kararların ne derece adil ve eşit olarak algılandığının ölçütüdür (Maslach ve Leiter, 2005: 82). İş yükünün dağıtılmasındaki eşitsizlikler, taraf olma, üst düzey yöneticilerin terfi ve kariyer planlamalarını doğru ve eşit yapmamaları, anlaşmazlıklarda tarafların kendilerini savunmalarında eşitsizlik veya taraf olma örgüt içi adaletsizliği ortaya çıkarır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 397).

Değerler: Değer, en yalın haliyle, "hangi tür davranışların iyi, doğru ve arzulanan olduğunu belirten, paylaşılan ölçüt veya fikirler" olarak tanımlanabilir (Özkalp ve Kırel, 2001: 123). Değerler çalışanlar açısından paranın dışında, örgüte faydalı olmak amaçlı motivasyonu güçlendirirken, örgüt idealleri için çalışmayı da beraberinde getirir. Çalışan örgüt misyon ve vizyonunu benimseyerek üst düzey performans gösterebilir (Maslach ve Leiter, 2005: 82). Tükenmişlik ise bireyin tüm bu çabalarına rağmen örgütün kendisine gerekli değeri vermediği davranışlar karşısında yaşanır.

Bu altı ana başlık dışında tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörleri şu şekilde sıralamak mümkündür; Örgütsel çatışma, kararlara katılmama, sosyal güvencenin olmaması, uzun çalışma saatleri, rol çatışması ve belirsizliği, olumsuz fiziki ortam, mobbing, kariyer imkânlarının eksikliği, iş güvenliğinin olmaması, başarısız liderlik, iş akışının ve standardizasyonunun eksikliği ve örgütsel iletişimsizlik (Ardıç ve Polatçı, 2009: 3).

2.2.4. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik en basit haliyle bireyin, işe karşı olumsuz tutum geliştirmesini,

hizmet götürmek durumunda olduğu kişilere karşı ilgi ve duygu kaybına uğramasını ve profesyonel hizmet adamı olarak kendisi ile ilgili olumsuz bir tutum içerisine girmesini içermektedir (Cherniss, 1980; Maslach ve Jackson 1981). Tükenmişlik sendromu aniden ortaya çıkan bir durum değildir, aksine yavaş ve sinsi gelişmektedir.

Günümüzün yoğun ve karmaşık iş dünyasında tükenmişlik sadece küçük sinyaller vererek başlamaktadır. Potter (1995: 1) tükenmişliğin uyarı sinyallerini;

- Engellenmişlik hissi,
- Duygusal patlamalar,
- Rahatsız edilmeme isteği,
- Yabancılaşma duygusu,
- Düşük performans,
- İlaç ve alkol kullanımında artış olarak sıralamıştır.

Bu sinyaller fark edilmez ve gerekli tedbirler alınmazsa artarak devam eder ve sonunda işi bırakma eğilimi, kronik hastalıklar ve hatta kişinin tüm hayatını etkileyen sorunlar ortaya çıkabilir. Potter (1995: 1) iş yerinde tükenmişlik yaşayan kişilerin çok azının özel hayatının yolunda olduğunu belirtmektedir.

Tükenmişlik, davranışlar ve duygularla ilgili belirtilerde daha önce ortaya çıkmakta ve ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık yardımsızlık ve yalnızlık, çaresizlik en sık dile getirilen şikâyetler olmaktadır (Tümkaya,1996).

Izgar (2001), bu belirtileri; yapılan çalışmalara ve literatüre dayanarak fiziksel, davranışsal ve psikolojik belirtiler olmak üzere üç grupta sınıflandırmıştır.

Fiziksel Belirtiler

- Yorgunluk ve bitkinlik hissi
- Sık sık baş ağrısı
- Uykusuzluk
- Solunum güçlüğü
- Uyuşukluk
- Kilo kaybı
- Genel ağrı ve sızılar
- Yüksek kolesterol
- Koroner kalp rahatsızlığı insidansının artışı
- Çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler

Davranışsal Belirtiler

- Çabuk öfkelenme
- İşe gitmek istemeyiş, hatta nefret etme
- Birçok konuyu şüphe ve endişe ile karşılama
- Alınganlık, takdir edilmediğini düşünme
- İş doyumsuzluğu, işe geç gelmeler
- İlaç (özellikle trankilizan), alkol, tütün v.b. alma eğilimi ya da alımında artma
- Öz-saygı ve öz-güvende azalma
- Evlilik, aile çatışmaları ile aile ve arkadaşlardan uzaklaşma
- İzolasyon, uzaklaşma, içe kapanma ve sıkıntı
- Teslimiyet, güncellik, suçluluk, içerlemişlik
- Hevesin kırılması, çaresizlik, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü
- Unutkanlık, hareketli olmayış
- Yansıtma
- Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma
- Örgütlemeye yetersizlik
- Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık
- Görevlilere fazla güvenme veya onlardan kaçınma
- Kuruma yönelik ilginin kaybı
- Bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma
- Başarısızlık hissi
- Çalışmaya yönelmede direniş
- Arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı olma ve suçlayıcı olma

Psikolojik Belirtiler

- Aile sorunları
- Uyku düzensizliği
- Depresyon
- Psikolojik Hastalıklar

Aile sorunları biçiminde ortaya çıkan belirtileri ise belli olmayan nedenlerle evde bulunmama, eşini ve çocuklarını suistimal etme, cinsel fonksiyonlarda

anormallikler, aile üyeleri tarafından dışlanmışlık hissi yaşama olarak ifade edilebilir.

2.2.5. Tükenmişliğin Evreleri

Kaçmaz (2005), tükenmişlik sürecini dört evre ile tanımlamış ve aslında tükenmenin kişinin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgu olduğunu belirtmiştir. Bu evreler:

Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm): Bu evrede yüksek bir beklenti, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler sergilenmektedir. Kişi için mesleği her şeyin önündedir, uykusuzluğa, gergin çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer yönlerine zamanını ve enerjisini ayıramayışına karşı üstün bir uyum sağlama çabasındadır.

Durağanlaşma Evresi (Stagnation): Bu evrede artık istek ve beklentilerde bir azalma olur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yok saydığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulanmaya başlanan “işten başka bir şey yapmıyor olmaktır. Zira mesleği kuramsal ve pratik tüm yönleri ile kişinin varoluşunu tamamen dolduramamıştır.

Engellenme Evresi (Frustration): Başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar. Bu noktada 3 yoldan biri seçilmektedir. Bunlar; uyarlanmış savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirme, uyarlanmamış savunmalar ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği iletme, durumdan kendini çekme veya kaçınmadır.

Umursamazlık Evresi (Apathy): Bu evrede, çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olacaktır (Kaçmaz, 2005: 30).

2.2.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik olgusu ortaya çıkardığı sonuçları bakımından hem bireyleri hem de örgütleri doğrudan etkilemektedir. Dolayısıyla tükenmenin bireysel sonuçlarının yanı sıra örgütsel sonuçlarının da bulunduğu söylenebilir (Sabancı,2009).

Tükenmişliğin kişi üzerindeki olumsuz sonuçlarına bakıldığında işten geri çekilme ya da işten uzak durma, iş yerinde uzun molalar alma, diğer çalışanlardan ve iş yerinden uzaklaşma çabaları şeklinde sosyal, bireysel ya da örgütsel sonuçları olmaktadır (Schwab, Jackson ve Schuler, 1986).

2.2.6.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları

Çalışanın çeşitli sebepler ya da bahanelerle işe devamında gözlenen bir düşüş, çalışanın geçmişe göre daha düşük performans göstermesi, fiziksel tükenme davranışları göstermesi, uyku problemleri yaşamaması, alkol ya da uyuşturucu alımına yönelmesi ve aile içinde meydana gelen problemler ve bunların sık sık tekrarlanması tükenmişliğin bireysel boyutunda yer alan olumsuz sonuçları olarak belirtilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Jackson, 1985). Her ne kadar bu noktada tükenmişliğin psikolojik sonuçları sıralansa da zaten tükenmişliğin başlı başına bir psikolojik sonuç olduğu belirtilmektedir. Bununla beraber yine de tükenmenin olumsuz bireysel sonuçları arasında kronikleşmiş stres, depresyon gibi psikolojik rahatsızlıklar da yine bu kapsamda değerlendirilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

2.2.6.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları

Bireyin mesleki başarısındaki düşüş, örgüt başarısını da önemli ölçüde etkileyecektir. Çünkü tükenmişlik yaratıcılığı engellemekte, bireyin müşteri ve meslektaşlarıyla verimli şekilde çalışma kapasitesini düşürmektedir (Maslach ve Leiter, 1997; Akt: Erdemoğlu Şahin, 2007). Bu noktada sonuç; kaçınılmaz şekilde, bireyin mesleki başarısının azalmasıdır. Tükenmiş çalışanların var olduğu bir örgüt, çevredeki değişimlere uyum sağlamak için, kendi yapı ve süreçlerindeki değişiklikleri kolaylıkla gerçekleştiremez. Tükenmişlik, yaratıcılığı engeller ve bireyin müşterileriyle ya da meslektaşlarıyla verimli bir şekilde çalışma kapasitesini düşürmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Özellikle öğretmenlik mesleğinde tükenmişlik, öğrencilerin eğitim-öğretim hizmetlerinden yararlanamamalarına ve bu noktada mağdur olmalarına neden olmaktadır. Öğretmenin performansının giderek azalması ve öğrencilerin eğitim hizmetlerinden etkili yararlanamamaları, en sonunda öğretmenlerin işlerinden ayrılmaları ile sonuçlanmaktadır (Brock ve Grady, 2000; Akt., Tomic ve Tomic, 2007).

2.2.7. Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları

Tükenmişliğe karşı kullanılabilir müdahale yöntemleri iki kategoride ele alınmaktadır. Bu yöntemler birey merkezli ya da bireysel yöntemler ile örgüt merkezli veya örgütsel yöntemler olarak adlandırılmaktadır (Much, Swanson ve Jazazewski, 2005).

2.2.7.1. Örgütsel Düzeyde Başa Çıkma Yöntemleri

Örgütsel koşulları iyileştirmek için alınabilecek her türlü önlem tükenmişliği önleyici veya örgüt içerisindeki tükenmişliği azaltıcı etkiye sahiptir. Örgütsel düzeyde başa çıkma yöntemleri, hem bireysel düzeydekilere göre daha kalıcıdır, hem de tükenmişliğin örgüt için önemli bir problem olduğu ve önlenmesi gerektiği düşüncesini pekiştirmektedir. Diğer yandan örgütsel düzeyde yürütülen başa çıkma yöntemleri, tükenmişliğin örgüt bütününde kabul edilmesini ve tükenmişlikle başa çıkma konusunda daha bilgili ve dayanıklı çalışan gruplarının oluşmasını da sağlamaktadır. Bu yöntemler aşağıdaki tabloda sıralanmıştır (Rogers, 1984; Izgar, 2001: 29-42; Selçukoğlu, 2001: 183-85; Taycan, vd, 2006):

Tablo 5. Tükenmişlikle Örgütsel Düzeyde Başa Çıkma Yolları

<ul style="list-style-type: none"> • Gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanım başvurmak, • Serbest karar verme imkânlarını ve kararlara katılımı artırmak, • Çalışanların başarılarını takdir etmek, • 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, • Kariyer için fırsat tanımak, 	<ul style="list-style-type: none"> • Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak, • Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek, • Kişilerarası iletişimin sağlıklı olmasını sağlamak, • 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 saatlerinin kısaltmak, • Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek, • Yerinde bir terfi politikası izlemek • Tatil ve sosyal etkinlik imkânlarını artırmak, • Hizmet içi eğitimler planlamak, • İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak,
--	---

2.2.7.2. Bireysel Düzeyde Başa Çıkma Yöntemleri

Tükenmişlikle başa çıkma yöntemleri konusunda, her ne kadar örgütsel düzeyde yapılan değişikliklere odaklanılsa da, bireysel düzeyde yapılabilecek değişiklikler de tükenmişlik üzerinde önemli etkiye sahiptir. Homer (1985: 59) tükenmişliğin örgütsel değil, bireysel kaynaklı bir problem olduğunu savunmuş ve tükenmişliği “bireyin iş çevresine karşı işkolik tutumundan kaynaklanan bir sorun” olarak tanımlamıştır.

Örgütlerin tüm sistemlerini etkileyen tükenmişlik sorununu sadece örgüt içerisinde bireyleri değiştirerek çözümenin mümkün olmadığı yapılan araştırmalarla ispatlanmıştır. Ancak tükenme ile başa çıkabilmek için bireye de bazı görevler düşmektedir. Bu yöntemler aşağıdaki tabloda sıralanmıştır (Glogow, 1986; Maslach ve Goldberg, 1998; Izgar, 2001: 46; Selçukoğlu, 2001: 186-87; Taycan, vd, 2006) :

Tablo 6. Tükenmişlikle Bireysel Düzeyde Başa Çıkma Yolları

<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, 	<ul style="list-style-type: none"> • 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, • Hobi edinmek
--	--

Bazı çalışmalarda, tükenmişlikle başa çıkmada bireysel düzeyde çözüm yollarına odaklanılmıştır. Bireyin yerini değiştirmek, çalışanlar için çözümler geliştirmek gibi bireysel kaynakları artıracak veya bireyin işe karşı tutumunu değiştirecek çözümler üretilmiştir. Ancak, yapılan araştırmaların çoğu örgütsel faktörlerin tükenmişlik üzerinde bireysel faktörlerden daha büyük rol oynadığını ortaya çıkarmıştır. Çünkü bireysel odaklı başa çıkma yöntemleri duygusal tükenme üzerinde etkilidirler, fakat tükenmişliğin diğer iki bileşeni üzerinde tek başlarına anlamlı etkiye sahip değildirler. Üstelik bireysel stratejiler çalışma ortamında genellikle başarısızdır,

çünkü bireyler çalışma ortamındaki stres faktörleri üzerinde, hayatlarının diğer alanlarındaki stres faktörleri üzerinde oldukları kadar kontrole sahip değillerdir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Buna rağmen, bireysel düzeyde tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerinin üzerinde durulmasının bazı nedenleri vardır. Bunlardan birincisi bireylerin az veya çok örgüt içerisinde meydana gelen tükenmişlik konusunda sorumluluklarının olmasıdır. İkincisi, örgütü değiştirmektense bireyi değiştirmenin daha kolay ve ucuz olmasıdır (Maslach ve Goldberg, 1998). Sonuncusu ise bireysel düzeyde başa çıkma yöntemlerinin, çalışma ortamını kontrol etme olasılığının az olduğu durumlarda daha fazla önem kazanmasıdır (Selçukoğlu, 2001: 186).

2.2.8. Öğretmenlerde Tükenmişlik

Tükenmişlik sendromunun en fazla görüldüğü meslek öğretmenliktir. Öğretmenlik insanlarla sürekli yüz yüze etkileşim içinde bulunan, devamlı fedakârlık gerektiren, zihinsel ve duygusal olarak kişiyi tüketen bir meslektir. Dolayısıyla da öğretmenlik, tükenmişlik sendromunun yüksek oranda yaşandığı bir meslektir. Çeşitli sosyal, iktisadi ve teknolojik gelişmelerle paralel bir şekilde değişebilen eğitim - öğretim felsefesi, öğretmenlik mesleğinde tükenmişliğin yaşanmasına ve artarak yaygınlaşmasına neden olmaktadır (Iwanicki, 1983).

İstatistiksel veriler öğretmenlerin gün geçtikçe artan sayıda mesleği terk ettiklerini göstermektedir (Dworkin, 1987: 7). Dworkin'e göre; öğretmenlerde işi bırakma arzusu, benzer eğitilmiş profesyonellere nazaran üç kat daha fazladır. Bulgular öğretmenlerin büyük bir çoğunluğunun erken emeklilik istediğini, diğer bir kısmının da özel sektöre yöneldiğini göstermektedir. Binlerce öğretmen, fon kısıtlamaları, öğretim üzerinde sınırlı kişisel kontrol ve toplumsal bağlılıktaki eksiklikten olumsuz etkilenerek, tükenmişlik belirtileri göstermektedir. Bu belirtilerin oranı farklı zamanlarda tüm öğretmenlerin % 25'inin tükenmişliği yaşadığı yönündedir (Dworkin, 1987: 7).

Amerikan Stres Enstitüsü yaptığı bir araştırmada polisler, öğretmenler ve hava trafik kontrol memurları gibi bazı meslek mensuplarının günlük yaşamda karşılaştıkları ciddi problemlerle başa çıkmada zorluk yaşadıklarını saptamıştır (Baltaş, 1998).

Öğretmen tükenmişliği fiziksel, duygusal ve davranışsal yorgunlukla tanımlanan uzun süreli stresten kaynaklanan bir sendromdur. Davranışsal

yorgunlukta öğretmenler işlerine karşı daha az tutku ve doyum yaşarlar. İşleri ayrıca daha fazla çaba ve zaman gerektiriyorsa öğretmen isteksizleşir ve öğrencilerin çalışmalarına karşı ilgisizleşebilir. Duygusal yorgunlukta öğretmen bir iş gününde pozitif bir duygu beslemeyi çok zor bulur. Ağır bir vazgeçme duygusu baskındır. Yaşanan ana duygu depresyondur. Üçüncü öge olan fiziksel yorgunlukta öğretmen kendini okulda çoğu zaman fiziksel olarak yorgun ve bitkin hisseder (Kyriacou, 2000: 3).

Hock (1988) ve Weiskopf'e (1980) göre öğretmen tükenmişliğinin sonucunda oluşan sorunlar, sadece o kişiyi ilgilendirmemekte tükenmişlik öğretmenle beraber öğrencilere, okula, personele, ebeveynlere ve öğretmenin kendi ailesine kadar uzanmaktadır. Öğretmenin mesleki tükenmişliği yaşamasının, öğretmenin kişisel sağlığı ve öğrenciye sunulan hizmetlerin dağıtımını gibi eğitim süreci üzerinde olumsuz ve zayıflatıcı bir etkisi vardır.

Öğretmen, öğretme işinin temel sorumlusu olarak göreve başlarken, genç neslin eğitimi için topluma karşı sorumluluğu da kabul etmektedir (Çalışkan, 2005). Bu açıdan bakıldığında öğretmenlerin en önemli işi, öğrencilerin beden, zihin, ahlak ve ruh bakımından dengeli ve sağlıklı bir şekilde gelişmiş, bilimsel düşünme gücüne sahip, beceri sahibi, üretken, sorgulayıcı kişiler olarak çocukları hayata hazırlamaktır (Akt: Küçüköğlü, Kaya, 2007). Bu önemli görevi üstlenen öğretmenlerin toplumun bu denli yüksek beklentisi karşısında zamanla mesleklerinde tükenmişlik yaşamaları beklenen bir durum olarak düşünülebilir (Türker, 2007).

Günümüzde eğitim ve teknoloji alanında meydana gelen gelişmeler, öğretmenlerin stres altında yaşamalarına neden olmaktadır. Bu durum bir taraftan eğitim personelinin mesleklerine olan ilgilerini, sunulan hizmetlerin niteliğini, niceliğini azaltırken başka bir taraftan da öğretmenlerin sağlık durumlarını olumsuz yönde etkilemektedir (Belacastro, 1982).

Öğretmenlerde tükenmişliğin ortaya çıkmasının ve yaygınlaşmasının, çeşitli toplumsal, ekonomik ve teknolojik gelişmelere paralel olarak değişebilen eğitim öğretim felsefesi ve çalışmalarından kaynaklandığı söylenebilir. Bundan önce eğitimciler eğitim-öğretim çalışmalarına ilişkin olarak alınan kararlar üzerinde baskın bir öge olup toplumdan destek görürken; günümüzde ise bazı farklılıklardan kaynaklanan nedenlerden dolayı eğitimcilerin etkinliği azalmıştır (Iwanicki, 1983 Akt: Gündüz, 2004).

Öğretmenlerin tükenmişlik sendromu yaşamalarının sebepleri arasında eğitim sisteminde yapılan sürekli değişiklikler de gösterilebilir. Sık sık yapılan değişikliklere uyum sağlayamayan öğretmenler kendilerini başarısız hissetmekte ve özgüvenlerini kaybetmektedirler (Gündüz, 2004).

Öğretmenlik yoğun stresörler nedeniyle, özellikle ruhsal sağlık ve buna bağlı olarak çalışma yaşamlarının olumsuz yönde etkilenmesinde yüksek risk grubu olan bir meslektir. Olumsuz koşullar ve gerilim altında çalışma, öğretmenlerin verdiği hizmetin niteliğinde bozulmaya neden olurken, aynı zamanda birey olarak da sağlığını etkileyebilmektedir. Bu tür bir etkilenme öğretmenin öğrencilerine, işine ve diğer insanlara karşı ilgisini, sevecenliğini ve onlar için bir şeyler verme ya da oluşturma kapasitesini azaltabilir. Disiplin problemleri, öğrencilerin ilgisiz tavır ve tutumları, fazla kalabalık sınıflar, gönülsüz yapılan nakiller, aşırı kağıt işi, düşük maaşlar, çok iddialı ya da destek vermeyen anne-babalar, araç gereç eksikliği, öğretmen yönetici ilişkilerindeki bozukluk, yöneticilerin desteklerinin eksikliği, mesleki doyumsuzluk, rol çatışmaları ve rol belirsizliği, olumsuz durumlar, öğretmenlerin karşılaştıkları gerilim yaratıcı nedenler olarak düşünülebilir (Baysal, 1995).

Bazı araştırmalarda öğretmenlerde tükenmişliğe neden olan faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu araştırmalarda tükenmişliğe neden olan faktörler açık bir şekilde tespit edilememiş ancak genel olarak öğretmenlerin kişisel tükenmişlik parametreleri ile örgütsel tükenmişlik değerlerinin birleşerek tükenmişlik sendromuna neden olduğu kabul edilmiştir. Öğretmenin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi, çalışma süresi, örgütteki çalışma süresi gibi parametrelerin yanı sıra iş tatmini, kendini etkili bir öğretmen olarak değerlendirip değerlendirmemesi tükenmişliğe sebep olan bireysel değişkenler olarak belirtilmektedir (Dolunay, 2002).

Tükenmişlik sendromu öğretmenlerin görevlerini gerektiği gibi yapmamalarına neden olur. Bu sendromu yaşamaya başlayan öğretmenler, negatif duygular geliştirmeye başlarken öğrencilerle de iletişim problemleri yaşarlar. Bu durum öğretmenlerin işlerinden daha az doyum sağlamalarına neden olur (Kyriacou, 2000). Tükenmişlik yaşayan öğretmenler sınıf ortamında gerçekleşen birtakım olaylara sempatik yaklaşamazlar. Mesleklerini bırakmayı düşünür; çoğu zaman öğretmenler duygusal ve bedensel olarak kendilerini halsiz, yıpranmış ve depresif hissedebilirler (Farber, 1984).

Öğretmenler tükenmişliğe maruz kaldıklarında fiziksel ve duygusal sağlıklarında problem yaşayabilirler ve hitap ettikleri kesime bu problemlerin yansımaları kaçınılmaz hale gelir (Özcan, 2008).

Yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayan öğretmenler işlerine daha az bağlı, doyumsuz, motivasyonsuz olup başarısızlık duygusuna kapılmaktadırlar. Böylece kendilerini, ailelerini, yaşamlarını, öğrencilerini, velilerini, okullarını ve eğitim-öğretim çevrelerini olumsuz etkilemektedirler. Tükenmişlik sendromunu yoğun bir şekilde yaşayan öğretmenlerin kendi öğrencileri üzerinde devamlı negatif bir etki yarattıklarını; velilere karşı kayıtsız, acımasız ve alaycı bir şekilde davrandıkları görülmektedir. Bu durum sınıf içinde olumsuz bir atmosfer oluştururken eğitim öğretim kalitesini de düşürmektedir (Maraşlı, 2005).

Tükenmişlik sendromu, sadece öğretmenleri değil öğrencileri ve işveren örgütü de etkileyen bir eğitim sorunudur. Öğretmenlerin yaşadıkları stres ve tükenmişlik ailelerin, yöneticilerin, öğrencilerin ve velilerin yani tüm toplumun üzerinde anlamlı etkilere sahiptir ve doğrudan ya da dolaylı olarak tüm topluma yansımaktadır (Friedman ve Farber, 1992: 28-35).

2.3. İlgili Araştırmalar

Bu bölümde mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye, yurt içinde mobbing ile ilgili yapılan araştırmalara, tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalara, mobbing ve tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalara ve yurt dışında mobbing ile ilgili yapılan araştırmalara, tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalara, mobbing ve tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalara ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2.3.1. Mobbing ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

İş yerinde algılanan sosyal desteğin yıldırma azaltmada önemli bir faktör olduğu belirtilmektedir. Özellikle iş yerinde yönetici desteğinin algılanması durumunda yıldırma sürecinin mağdur üzerinde etkisinin daha az olduğu belirtilmektedir (Dick ve Wagner, 2001). Ayrıca algılanan sosyal destek tükenmişlik üzerinde de belli bir etkiye sahiptir (Sürgevil, 2006). İş yerinde sosyal desteğin artması durumunda tükenmişliğin azaldığı belirtilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Sarros ve Sarros (1992) ile Wang ve Xu (2004)'nin çalışmaları, iş yerinde algılanan sosyal desteğin ve özellikle de yönetici/lider desteğinin tükenmişlik üzerindeki etkisine kanıt olabilecek deneysel çalışmalardır (Akt.

Zhongying, 2008).

İş yerinde yıldırma sürecinin birinci aşamasına bakıldığında ya da yıldırma sürecinin başlangıcında meydana gelen olaylara bakıldığında bu durumun genelde kişiler arasında meydana gelen bir çatışmadan kaynaklandığı bazı araştırmacılar (Davenport, Schwartz ve Elliott, 2003; Leymann, 1996) tarafından belirtilmektedir. Buna paralel olarak iş yerinde kişiler arası çatışmalar ile rol çatışmalarının yıldırma ile ilişkili faktörler olduğu belirtilmektedir (Hauge, Skogstad ve Einarsen, 2007). Rol çatışmaları ve yapılan işle ilgili olarak kişinin yaşadığı çatışmaların tükenmişlikle olan ilişkisi belirtilmektedir (Tomic ve Tomic, 2008; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Kişinin yaşadığı endişe, gerginlik, çatışma, duygusal çöküntü durumunun stres olarak ifade edildiği belirtilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2000). İş yerinde yıldırma ile ilişkili kavramlara bakıldığında stres ile yıldırmanın birbirleri ile ilişkilendirildiği söylenebilir. Leymann'ın (1996) da kişinin yaşadığı yıldırma durumunun biyolojik ve psikolojik bir stres kaynağı olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca Dick ve Wagner (2001) uzun dönemli stresin kişilerde tükenmeye yol açmasının olası olduğunu vurgulamaktadır.

Cherniss tarafından aşırı adanmışlık hastalığı olarak ifade edilen tükenmişlik (Iacovides ve ark., 2003), benzer şekilde Freudenberger tarafından da belirtilmektedir. Araştırmacılar tükenmişliği işe yönelik aşırı adanmışlık durumu olarak ifade etmektedirler. Adanmışlık ile ilgili ifadelere bakıldığında yıldırma mağdurlarının da amaçlara adanmış bireyler oldukları söylenebilir. Dolayısıyla amaçlara ve işine kendini adanmış bireylerin hem yıldırma davranışlarına maruz kalmaları hem de tükenmişlik yaşamaları olası görünmektedir.

Yapılan işin niteliğine ilişkin beklentilerin her bireyde gözlenmesinin son derece olağan olduğu düşünülebilir. Bununla beraber Demirtaş ve Güneş (2002) tükenmişliği kişisel beklentilerin gerçekleşmemesi sonucu oluşan hayal kırıklıkları olarak nitelemektedirler.

2.3.2. Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

2.3.2.1. Mobbing ile İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Toker Gökçe (2012) "Mobbing: İşyerinde Yıldırma Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma" adlı çalışmasında

Türkiye’de resmi ve özel ilköğretim okullarında görev yapmakta olan öğretmenlerin ve okul yöneticilerinin, çalıştıkları okullarda yaşadıkları yıldırma, yıldırmanın nedenlerini ve yıldırma ile başa çıkmada kullandıkları stratejileri belirlemeye çalışmıştır. Araştırma sonucunda; öğretmen ve okul yöneticilerinin zaman zaman yıldırıldıkları; yıldırma yolu açan ve en sık karşılaşılan saldırgan davranışların her iki okul türünde de benzerlik gösterdiği; hem öğretmenler, hem de okul yöneticilerinin en fazla okul yöneticileri tarafından yıldırıldıkları; yıldırma neden olan başlıca etkenin mağdurun kişilik özellikleri olduğu; yıldırma ile başa çıkmada en sık kullanılan stratejinin ‘bağlılık’ olduğu bulunmuştur.

Çelik ve Peker (2010) "Mobbing Perceptions of High School Teachers (Lise Öğretmenlerinin Mobbing Algıları)" adlı çalışmasında İstanbul’da görev yapan lise öğretmenlerinin okul yaşamları sürecinde mobbing kurbanı ya da bu durumun tanığı olup olmadığını belirlemeyi amaçlamışlardır. Yaş, mesleki deneyim, statü, kariyer durumlarına göre anlamlı farklılıklar bulmuşlardır. Öğretmenlerin mobbing algılarına göre, en çok maruz kaldıkları davranışlar; ‘yaptıkları işin takdir edilmemesi’, ‘performanslarının sürekli eleştirilmesi’ ve ‘birilerinin hakkında dedikodular çıkarılması’ olarak belirlenmiştir. 31-40 yaş arasındaki öğretmenler bu davranışlara daha çok maruz kalırlarken, 21-30 yaş arasındaki öğretmenler daha az mobbing davranışlarına maruz kalmaktadırlar. 10-15 yıl arasında mesleki deneyimi olan öğretmenler, 5 yıl ve daha az mesleki deneyimi olan öğretmenlere göre daha az mobbinge maruz kalmaktadırlar. Uzman öğretmenlerin de, diğer öğretmenlere göre daha fazla mobbinge uğradığı sonucuna ulaşmışlardır.

Solakoğlu (2007) "İşletmelerde Mobbing’in Örgütsel Stresle İlişkisi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama" adlı çalışmasında Eskişehir merkezde bulunan bir kamu hastanesinde çalışanlar üzerinde mobbingin örgütsel stres ile ilişkisini belirlemeyi amaçlamışlardır. Elde edilen bulgulara göre mobbingin örgütsel stresi etkilemekte olduğunu ve aralarında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu belirlemişlerdir. Demografik değişkenlere göre mobbingin boyutları ile cinsiyet, eğitim durumu, yaş ve çalışma süreleri ve mağdur olup olmamalarına göre aralarında anlamlı farklılıklar görülmüş ve mağdur değişkenine göre kadınların daha fazla mobbinge maruz kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Gül ve Ağıröz (2011) "Mobbing ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama" adlı çalışmasında Karaman Devlet Hastanelerinde çalışmakta olan hemşirelerin mobbinge maruz kalıp kalmadıklarını

ve mobbinge maruz kalan çalışanların sinik davranışlar gösterme eğilimlerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Elde edilen bulgular hemşirelerin yoğun bir mobbing olgusu yaşamadıklarını göstermektedir. Mobbing ile örgütsel sinizmin bilişsel, duygusal ve davranışsal alt boyutları arasındaki ilişkileri incelenmiş ve mobbing ile duygusal örgütsel sinizm arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Ancak mobbing ile bilişsel ve davranışsal örgütsel sinizm arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulunamamıştır.

2.3.2.2. Tükenmişlik ile İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Arslan'ın (2007) "Okul müdürlerinin öğretimsel liderlik anlayışı ile öğretmenlerin mesleki tükenmişliğinin karşılaştırılması" konulu çalışmasında araştırma evrenini Zonguldak ili Çaycuma ilçesine bağlı ilköğretim ve liselerde bulunan 16 okul müdürü ve 299 öğretmen oluşturmaktadır. Çalışmada "Okul Müdürlerinin Öğretim Liderliği Davranışları Anketi" ve "Maslach Tükenmişlik Envanteri" kullanılmıştır. Araştırmada ulaşılan bulgulara göre; öğretmenlerin, okul müdürlerini öğretimsel lider olarak algılama düzeyleri tükenmişliklerini, duygusal ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Ancak duyarsızlaşma boyutunda anlamlı düzeyde bir farklılık görülmemiştir.

Aydoğan'ın (2008) iş stresinin tükenmişlik ve örgütsel bağlılıkla ilişkisini incelediği araştırmasında; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması puanlarının, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu değişkenlerine göre anlamlı olarak farklılaşmadıkları görülmüştür. Hizmet yılı değişkenine göre ise, duygusal tükenme puanlarının anlamlı olarak farklılaşmadığı buna karşın, kişisel başarı hissi azalması puanlarının anlamlı olarak farklılaştığı, 26 ve üzeri hizmet yılında bulunan çalışanların, 11-15 hizmet yılları arasında bulunan çalışanlara göre daha az kişisel başarı hissi azalması yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Polatçı ve Ardıç'ın (2008) yaptıkları "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama" adlı çalışmalarının evrenini Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesinde görev yapan akademik personel oluşturmaktadır. Çalışmada ulaşılan sonuçlara göre akademik personelin duygusal ve duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişlik düzeylerinin orta, kişisel başarı boyutunda ise yüksek olduğu belirtilmiştir. Çalışmada cinsiyet faktörü ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Araştırmada genç yaştaki akademisyenlerin duyarsızlaşma alt puanları yüksek çıkarken ileri yaştaki akademisyenlerin de kişisel başarı puanları

yüksek çıkmıştır. Çalışmada evli, bekâr ve çocuk sayısı parametreleri kişisel başarı alt boyutu ile anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Sandıkçı'nın (2010) stresin tükenmişlik alt boyutları üzerindeki etkisini incelediği araştırmasında; demografik özellikler stres ve tükenmişliğin alt boyutları açısından incelemiş olup bu incelemede: cinsiyete göre bakıldığında; duyarsızlaşma düzeyi açısından anlamlı bir farkın olduğu, erkeklerin kadınlara göre duyarsızlaşma düzeyinin daha yüksek olduğu; medeni duruma göre bakıldığında; stres ve duyarsızlaşma düzeyi açısından anlamlı bir fark olduğu, diğer grubundaki öğretmenlerin stres ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu; yaşa göre bakıldığında; bir farklılığın gözlenmediği; meslekte çalışma sürelerine göre bakıldığında ise duygusal tükenmişlik düzeyi açısından anlamlı bir farkın olduğu, meslekte çalışma süresi arttıkça duygusal tükenmişlik düzeyinin de arttığı görülmüştür.

Korkmaz'ın (2004) “ Müzik Öğretmenlerinin Motivasyon Kaynakları ve Mesleki Tükenmişlikleri ” adlı çalışmasını İstanbul İli Anadolu Yakasında bulunan bazı özel ve devlet okulları oluşturmaktadır. Araştırma toplam 94 okulda 100 müzik öğretmeniyle yapılmıştır. Çalışmada “Motivasyon Kaynakları Anketi” ve “ Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Çalışma sonucunda müzik öğretmenlerinin Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı alt ölçeğinden aldıkları puanların farklı branş öğretmenlerle karşılaştırıldığında daha yüksek olduğu saptanmıştır. Müzik öğretmenlerinin okul türü, görev yaptığı bölgenin sosyo-ekonomik düzeyi duygusal, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçek puanlarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Araştırmada tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği, bayan öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha çok duyarsızlaşma yaşadıkları saptanmıştır.

Sümer'in (2007) İstanbul'da Milli Eğitim Bakanlığı Taşra Teşkilatı yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerini incelediği araştırmasında; ilçe milli eğitim müdürlüklerinde görev yapan yöneticilerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları; cinsiyet, kurumda çalışma süresi ve unvan değişkenlerinin yöneticilerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği şeklindeki tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir fark oluşturmadığı; medeni durum değişkenine göre yöneticilerin duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği şeklindeki tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir fark oluştururken, duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir fark

oluşturmadığı; görev unvanı (statü) değişkeninin, yöneticilerin duygusal tükenme alt boyutundaki tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı ölçüde farklılık oluştururken duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği boyutlarında ise anlamlı bir fark oluşturmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Özkan'ın (2009) örgüt iklimi ve tükenmişlik ilişkisini incelediği araştırmasında; demografik özellikleri tükenmişliğin alt boyutları açısından incelemiş olup bu incelemede: Cinsiyet değişkeni ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Yaş değişkeni ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında anlamlı ilişki bulunmuş olup yaş arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi azalırken kişisel başarı düzeyi artmakta; yaş azaldıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi artarken kişisel başarı düzeyi azalmaktadır. Medeni durum ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme arasında anlamlı bir fark bulunmaz iken duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ile anlamlı bir fark bulunmuştur. Evli büro çalışanlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri daha düşük iken, bekâr büro çalışanlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri daha yüksek düzeyde bulunmuştur. Bu sonuçlara göre evli büro çalışanlarının genel olarak tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu; bekâr büro çalışanlarının ise tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir. Büro çalışanlarının meslekteki hizmet yılları ile tükenmişlik alt ölçek düzeyleri arasındaki ilişki sonuçları ise şu şekildedir: Mesleki kıdem yılı değişkeni ile tükenmişliğin her üç boyutu ile de anlamlı bir ilişki bulunmuş olup mesleki hizmet yılı arttıkça kişisel başarı düzeyi artarken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi azalmakta; mesleki hizmet yılı azaldıkça duygusal tükenme düzeyi artarken duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi de azalmaktadır. Bu sonuçlardan da anlaşılacağı üzere meslekteki hizmet yılları arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır.

Öktem, (2009) “İlköğretimde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi” adlı çalışmasının araştırma evrenini Afyonkarahisar ili merkez ilçeye bağlı ilköğretim okullarında çalışan 172 öğretmen oluşturmaktadır. Çalışmada kullanılan ölçekler türleri “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ve “İş Doyumu Ölçeği”dir. Araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin yaş, medeni durum, branş, mesleki kıdem, çalışma ortamından memnuniyet durumu ve iş tatmini duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Ayrıca yaş, branş, mesleki kıdem, çalışma ortamından

memnuniyet durumu ve iş doyumu “Duyarsızlaşma” alt boyutunda anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Cinsiyet ve alınan mesleki ödüller değişkenleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Yalnız “Kişisel Başarı” alt boyutunda branş, çalışma ortamından memnuniyet durumu ve iş doyumuna göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.

Özcan’ın (2008) İstanbul ili Pendik ilçe sınırlarında bulunan 67 ilköğretim ve 18 orta öğretim kurumunda görevli 4048 öğretmenle yaptığı “Pendik Bölgesinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi” konulu çalışmasında; yaş, medeni durum, mezuniyet durumu, mesleki kıdem, sınıflardaki öğrenci sayısı, branş, çevrenin sosyoekonomik durumu, çalışılan ortamdaki memnuniyet, üstlerinden takdir görme, mesleğini isteyerek yapma, işinden manevi doyum alma durumu, meslekte verimlilik, öğretmenlerde tükenmişlik düzeylerini artıran değişkenler olarak bulmuş, cinsiyetin ve çalışılan okul türünün tükenmişliği etkileyen önemli bir faktör olmadığını tespit etmiştir.

2.3.2.3. Mobbing ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki ile İlgili Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Sürgevil, Fettahlıoğlu, Gücenmez ve Budak’ın (2007), belediye çalışanlarının duygusal saldırıya uğrama ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine yönelik araştırmasında: Kadınlar ve erkeklerin, tükenmişlik alt boyutlarından “*duygusal tükenme*” ve “*duyarsızlaşma*” boyutlarında farklılaştığı; bulgulara göre kadınların erkeklere nazaran, daha çok “*duygusal tükenme*” ve “*duyarsızlaşma*” yaşadıkları; evli ve evli olmayanların, tükenmişlik alt boyutlarından sadece “*duyarsızlaşma*” boyutunda farklılaştığı, evli olmayanların evli olanlara nazaran, daha çok “*duyarsızlaşma*” yaşadıkları; yaş gruplarının tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında anlamlı bir farkın bulunmadığı; “*Mobbing*” düzeylerinin ise demografik özelliklere göre anlamlı farklılıklar göstermediği; “*duygusal tükenme*” ile “*duyarsızlaşma*” arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki; “*duygusal tükenme*” ile “*kişisel başarı*” arasında ters yönde anlamlı bir ilişki; “*duyarsızlaşma*” ile “*kişisel başarı*” arasında ters yönde anlamlı bir ilişkinin bulunduğu; Ayrıca, “*mobbing*” ile “*duygusal tükenme*” ve “*duyarsızlaşma*” arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki bulunurken “*kişisel başarı*” ile ise ters yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Dikmetaş, Top ve Ergin'in (2011), asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerini inceledikleri araştırmada; asistan hekimlerin mobbing algıları arasında cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılığın olmadığı, tükenmişlik algılarında ise duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında cinsiyetlere göre anlamlı bir fark bulunmaz iken duyarsızlaşma boyutunda anlamlı farklılıkların olduğu; mobbing ile tükenmişliğin alt boyutları olan "*duygusal tükenme*", "*duyarsızlaşma*" ve "*kişisel başarı*" arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu; ayrıca, regresyon analizleri sonucunda, asistan hekimlerin mobbing düzeylerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıyı önemli ölçüde belirlediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Filizöz ve Alper Ay'ın (2011) örgütlerde mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişkilere yönelik araştırmasında; mobbing ile genel tükenmişlik arasında 0.48'lik bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki orta düzeydedir. Mobbingin tükenmişlik alt boyutlarıyla ilişkileri incelendiğinde duygusal tükenme ile 0.56, duyarsızlaşma ile 0.58'lik pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Mobbing ile kişisel başarı arasında ise bir ilişki görülmemiştir. Bulgulara göre araştırma yapılan örgütte mobbingin tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarını etkilediği görülmektedir.

Bucaklar'ın (2009), öğretmenlerin maruz kaldıkları yıldırma eylemlerinin tükenmişlikleri ve bazı değişkenler ile ilişkisini incelediği araştırmasında; mobbinge maruz kalmada demografik özelliklerden sadece cinsiyet değişkeninde anlamlı bir farkın olduğu, araştırma grubunu oluşturan öğretmenlerin yaş, kıdem ve yıldırma eylemlerine maruz bırakanın statüsüne göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın tespit edilmediği; mobbing ve tükenmişlik arasında anlamlı pozitif bir ilişkinin bulunduğu sonucu elde edilmiştir.

Alkan'ın (2011), Mobbing davranışlarının Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin tükenmişliği üzerinde etkisini incelediği araştırmasında; genel olarak beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin işyerinde mobbing ve tükenmişlik algılamalarının düşük olduğu, demografik değişkenler içerisinde sadece medeni durumda anlamlı bir ilişkinin söz konusu olduğu; mobbingin tükenmişliğin sadece "*duygusal tükenme*" alt boyutu ile anlamlı ve pozitif ilişkisi olduğu; "*kişisel başarı*" ve "*duyarsızlaşma*" boyutu ile ilgili ise anlamlı bir ilişki bulunmadığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır.

2.3.3.Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

2.3.3.1. Mobbing ile İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Hubert ve Veldhoven'in (2001) mobbingin en çok hangi işkolunda görüldüğünü inceledikleri araştırmalarında, endüstri ve eğitim alanında, belediyelerde ve kamuda, yöneticiler ve çalışanlar arasında mobbinge yol açan saldırgan davranışların yaşandığını belirlemişler ve mobbingin % 37,3'ünün eğitim sektöründe çalışanlar arasında yaşandığı sonucunu bulmuşlardır (Akt: Çivilidağ, 2011).

İsveç'te uzun süre yıldırma eylemlerine maruz kalmaktan dolayı özel bir klinikte tedavi gören 64 hasta üzerinde yapılan araştırmaya göre bu hastaların çoğunluğunun hastane çalışanları ve sosyal hizmet görevlileri olduğu (% 23), % 6'sının da okul ve üniversitede çalışanları olduğu görülmüştür. Bu hastalardan 59'unda travma sonrası stres bozukluğu (PSTD), geri kalan 5 inde ise uzun süreli yıldırma eylemlerine bağlı tükenmişlik sendromu (distimi) bulunduğu belirtiliyor. 64 hastanın % 15'i 8 yılı aşan süredir; % 54'ü 2- 8 yıl arası ve % 15 'i 1 yıldan az süredir; işyerinde yıldırma eylemlerine maruz kaldıklarını bildirmişlerdir (Leymann ve Gustafsson, 1996: 260-261).

Almanya Sosyal Araştırmalar Enstitüsü'nün (SFS, 2002) yaptığı araştırma sonucuna göre çalışanların % 2.7'si yaklaşık (800.000 kişi) yıldırma eylemlerine maruz kalmakta ve bayanların erkeklere göre % 75 daha fazla yıldırma eylemlerine maruz kalma riskinin olduğu görülmüştür. Çalışanların % 11'inin ise tüm çalışma hayatları boyunca yıldırma eylemlerine uğramış oldukları, yıldırma eylemlerini uygulayan kişilerin tipik olarak uzun süredir aynı iş yerine çalışan 35- 54 yaş arası erkekler olduğu ortaya konmuştur. Yıldırma eylemlerine maruz kalma durumunda en çok risk altındaki grubu yaşı 25'ten az olan grup ve 55 yaş ve üstü oluşturmaktadır. Sosyal çalışma uzmanları, öğretmenler ve eğitim çalışanları, yaşlılara bakım verenler olarak tanımlanan sosyal meslek çalışanları yıldırma eylemlerine maruz kalma riski bakımından ilk sırada yer almaktadır. Araştırma sonucunda yıldırma eylemlerine uğrayan kişilerin, % 43'ünün hastalandığı, % 30.8'inin işyerindeki pozisyonunu değiştirdiği, % 22.5'inin işinden ayrıldığı, % 14.8' inin ise işten çıkarıldığı belirtilmiştir (Pasquale, 2002).

Niedl tarafından Avusturya'da yapılan başka bir araştırma da 40 yaş altı çalışan grubun 40 yaş üstü çalışan gruba göre daha fazla mobbing mağduru

olduğunu ortaya koymuştur. Diğer yandan, İsviçre’de Schuepbach ve Torre’un yaptıkları araştırmaya göre tüm yaş gruplarının iş yerlerinde mobbingden etkilendiği ortaya çıkmıştır. Bazı araştırmalardaki bulgular da örgütlerde mobbing yaşanmasında yaşın değişken olduğu ve mobbingde belirleyici rol oynamadığı görüşünü desteklemektedir (Akt: Gökçe, 2006).

Finlandiya’da yıldırma eylemleri ile ilgili yapılan bir araştırma sonuçları göre yaşlı çalışan kişilerin gençlerden çok daha fazla yıldırma eylemleri ile karşılaştıkları, bunun sebebinin ise yaşlı çalışanların yeni iş bulmada, gençlere oranla daha az şanslarının bulunması olarak belirtmektedirler. Yaşı geçkin olan çalışan yeni bir iş bulma kaygısını daha fazla yaşamakta, iş bulmada şansının az olduğunu düşünmektedir. Bu kişiler yıldırma eylemlerine daha zor direnebilmekte ve yıldırma eylemlerinin devam etmesine neden olmaktadır. Gençler iş yerindeki yıldırma eylemlerine karşı daha dayanıklı olmakta, baş etme stratejileri geliştirmekte ya da yeni iş bulmak için o iş yerine terk etme yoluna gitmektedirler (Einarsen ve Skogstad, 1996: 196).

Leymann’ın İsveç’te 18-65 yaş arası 2500 kişi üzerinde yaptığı araştırmasında mobbingin görülme oranı % 3,5 olarak belirlenmiştir. Bu oran dâhilindeki kişiler altı ay boyunca en az haftada bir kez olmak üzere mobbinge maruz kalmışlardır. Bulgulara göre 2500 mağdurun üçte biri tek bir kişinin, %40’ı kadarı ise iki ile dört kişinin birleşik tacizine maruz kalmışlardır. Sektörler açısından bakıldığında mobbing, eğitim sektöründe idari fonksiyonlarda ve özel işletmelerde daha fazla görülmektedir. Araştırmaya göre kadınlar erkeklere oranla ve 21-40 yaş arasındakiler diğer yaş gruplarına oranla daha fazla mobbinge uğramışlardır. Kadın ve erkeklerin gösterdikleri mobbing davranışları farklı olduğu araştırmanın bir diğer bulgusudur. Kadınlar daha çok dedikodu ve iftira yaymak, topluluk önünde gülünç duruma düşürmek, hakaret etmek, sürekli eleştiriye baskı altına almak gibi davranışlar ortaya koymaktadır. Erkekler ise sürekli yeni iş vermek, sözel tehditlere baskı uygulamak, söz vermemek, politik ve dini fikirleri eleştirmek, tecrit etmek, aşağılayıcı işler vermek gibi yollarla mobbing uygulamaktadır (Akt: Minibaş, İdiğ, 2009).

2002-2003 yılları arasında yapılan araştırma sonuçlarına göre, Amerika’daki kadrolu ve sözleşmeli çalışanların % 41,4’ü yani, yaklaşık 47 milyon kişi, son 12 ay içinde işyerinde yıldırma eylemlerine maruz kalmıştır. Bu kişilerin % 6’sı yani yaklaşık 7 milyonu fiziksel şiddete, geri kalanı ise psikolojik yıldırma eylemlerine

maruz kalmıştır. Bu kişilerin 12 ay içinde % 23,4'ü müşteri ve hastaları tarafından, %15'i iş arkadaşları tarafından, % 13,5'i müdür ve patronları tarafından yıldırma eylemlerine maruz bırakılmışlardır (Schat ve diğerleri, 2005: 79).

Thomas (2005) bir üniversitenin destek personeli arasında yaptığı araştırmasında personel sayısı 42 olan bir kurumda 19 mobbing raporu olduğunu ortaya çıkarmıştır. En sık görülen mobbing davranışları ise iş için baskı yapılması, yeteneğin küçümsenmesi, bağırma, iş için gereken bilgileri gizleme olarak rapor edilmiştir. Bu davranışlara maruz kalan kişilerde görülen etkilerin baş ağrısı, güven kaybı, özsaygı kaybı, yorgunluk, umursamazlık ve stres olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Namie ve Namie'nin (2000), 200 kişi ile (154 yıldırma eylemi mağduru ve 46 tanık) internet üzerinden yaptığı araştırma sonuçlarına göre en çok karşılaşılan yıldırma taktiklerini sözel tehditler, gizlilik, yapılan hatalar için suçlamalar, işten çıkarma tehdidi ve aşağılama oluşturmaktadır. Bu kişilerin % 75'i ise yıldırma eylemleri sürecinin işten ayrılmalarıyla sonuçlandığını belirtmiştir. Katılımcıların % 79,4'ü stres, % 64,7'si depresif semptomlar, % 64'ü yorgunluk, % 59'u güven kaybı, % 58 'i suçluluk, aşağılanma, obsesif düşünceler ve kâbuslar, % 56'sı konsantrasyon bozukluğu ve % 53'ü uyku bozuklukları belirtmiştir (Lewis, ve diğerleri, 2002: 112).

Verdugo ve Vere'nin (2003), 1995-1999 yılları arasında yaptıkları araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin mağdur olduğu 1.708.00 öldürücü olmayan olayın gerçekleşmiş olduğunu belirterek bunların 1.073.000' in hırsızlık ve 635,000 inin şiddet içeren olaylar (cinsel taciz, tecavüz, soygun, saldırı) olduklarını belirtmişlerdir.

İngiltere'de Dick ve Wagner'in (2001) özellikle öğretmenlik mesleği üzerinde iş stresi ve yıldırma eylemleri ile ilgili yapmış oldukları araştırmada stres sonucu meydana gelen yorgunluk ve acı çekmenin, okulda daha fazla gün devamsızlığa neden olduğunu saptamışlardır. Ayrıca öğretmenlerin okuldaki yöneticiler tarafından kendileri sanki orada yokmuş gibi davranıldığını, haksızca eleştirilerek yıldırıldıklarını, meslektaş arkadaşları tarafından ise haklarında dedikodu yapılarak ve sosyal etkinlik ve toplantılardan dışlandıklarını belirtmişlerdir (Akt: Ertürk, 2005).

2.3.3.2. Tükenmişlik ile İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Wright ve Douglas (1997), tükenmişliğin iş performansına etkisini incelemek

üzere kamuda çalışan 100 uzman personel üzerinde yaptıkları araştırma kapsamında ayrı zamanda iki uygulama gerçekleştirmişlerdir. İlk uygulama yapıldıktan üç yıl sonra ikinci uygulama yapılmıştır. Sonuçlara göre, duygusal tükenmişlik ile iş performansı arasında anlamlı bir fark varken duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ile iş performansı arasında herhangi bir farkın olmadığı yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Bu araştırmanın sonucuna göre duygusal tükenmenin, tükenmişlik kavramının anahtar bileşeni olduğu söylenebilir.

Dorman (2003) "Okul ile Sınıf Ortamı Arasındaki İlişki ve Öğretmen Tükenmişliği" adlı çalışmasının araştırma evrenini Avustralya 'da Özel Queensland Okulları oluşturmuştur. Çalışmada MTÖ kullanılmıştır. Çalışmanın amacı; MTE' nin okul ve sınıf ortamında geçerliliğini kontrol etmek, okul ve sınıf ortamında belirleyici özelliklerini tespit etmek ve bu belirleyici faktörlerle Maslach Tükenmişlik Envanterinin Yapısal Eşitlik Modeli (SEM)'ne uyum sağlayıp sağlamadığını saptamaktır. Araştırmada elde edilen bulgulara göre duygusal tükenmeyi etkileyen faktörlerin; iş stresi ve çalışanların birbirleri ile yakın ilişkisi, duyarsızlaşmayı etkileyen faktörlerin; sınıf içi dayanışma ve çalışanın görevleri üzerinde ortak kaniya ulaşmaları, azalan kişisel başarı duygusunu etkileyen faktörlerin ise çalışanların işleri üzerinde ortak kaniya ulaşmaları, sınıf içi etkileşim, dayanışma ve hizmete uyum süreci olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Friedman'ın (1991) öğretmenlerin tükenmişlik duygularına neden olan okul kaynaklı faktörleri belirlemek ve tükenmişliğin cinsiyet değişkeni ile ilişkisini incelemek için 1597 öğretmen üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında; erkek öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bayan öğretmenlerden daha yüksek olduğu ve tükenmişlik üzerinde çevresel faktörlerin etkili olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Bu araştırma tükenmişliğe yol açan nedenleri iki değişik bakış açısı ile ele almıştır. Bunlardan birincisi kişisel özelliklerin ele alındığı deneyimle; ikincisi ise örgütsel bakış açısının ele alındığı, çalışılan ortam, iş yerindeki sosyal ve profesyonel destek, rol çatışması, iş yükü ve rol belirsizliği gibi faktörleri içermektedir.

Lau, Yuen ve Chan (2005) yapmış oldukları araştırmada ortaokul öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini incelemeye çalışmışlardır. Araştırmada ortaokul öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinde demografik değişkenlerin anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığı incelenmiştir. Çalışmada MTÖ kullanılmıştır. Çalışmada Kuzey Amerika'nın okullarındaki öğretmenler ile Hong

Kong okullarındaki öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri karşılaştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; Kuzey Amerika'daki öğretmenlerin Hong Kong'taki öğretmenlere göre “duygusal tükenme” ve “kişisel tükenme” alt boyutlarında tükenmişlik düzeyleri daha yüksek çıkmıştır. Fakat iki grup arasında duyarsızlaşma boyutunda istatistiksel bir farklılık tespit edilmemiştir. Cinsiyet değişkenine bakıldığında duygusal, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında istatistiksel bir farklılık görülmemiştir. Öte yandan öğretmenlerde bazı değişkenlerin “ genç, bekâr, hiçbir inanca sahip olmayan, deneyimsiz, stajyer, ” gibi bazı değişkenler ile tükenmişlik seviyeleri arasında istatistiksel bir farklılaşma saptanmıştır. Ayrıca yaş değişkeninde duygusal ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir.

Azeem ve Nazir'in (2008) okutman, öğretim üyesi ve profesörler olmak üzere toplam 300 öğretim üyesinin tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi amaçladıkları araştırma kapsamında; okutmanların, profesör ve öğretim üyelerinden daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları bulgusuna ulaşılmıştır. Öğretim üyeleri okutmanlarla karşılaştırıldıklarında düşük düzeyde, profesörlerle karşılaştırıldıklarında ise daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşamaktadır. Ancak, öğretim üyelerinin tükenmişlik düzeyleri profesörlerden anlam düzeyinde farklı bulunmamıştır. Yine bu üç grup arasında, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusu alt boyutlarından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Maslach ve Jackson (1981), kamu çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini tespit amacıyla yapmış oldukları araştırma kapsamında “*Maslach Tükenmişlik Envanteri*”ni geliştirmişlerdir. Araştırma örneklemi; avukat, öğretmen, hemşire ve polis gibi farklı meslek gruplarından oluşturulmuştur. Araştırma sonucuna göre kadın çalışanların erkek çalışanlara, gençlerin de yaşlılara oranla daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları, bekâr çalışanların evli çalışanlara göre daha yüksek duygusal tükenme yaşadıkları yönünde sonuçlara ulaşılmıştır.

Croom'un (2003) tarım alanında eğitim veren öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini incelediği araştırmasında; Amerika Birleşik Devletlerinin üç eyaletinde tarım eğitimi alanında çalışan 248 öğretmene Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Öğretmenlerin % 76'sını erkek öğretmenler % 24'ünü ise kadın öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre öğretmenler, işlerinde orta seviyede duygusal tükenme ve yüksek seviyede kişisel başarısızlık yaşarken, öğrencileri ve iş arkadaşları ile olan ilişkilerinde düşük seviyede duyarsızlaşma

yaşamaktadır. Bu araştırmada, cinsiyet değişkeni ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Diğer yandan, yaş ve mesleki kıdem değişkenleri ile duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı bir ilişki bulunamazken duyarsızlaşma alt boyutu ile anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Chesnutt (1997) yaptığı araştırmasında tükenmişliğin boyutları olan ‐Duygusal‐, ‐Duyarsızlaşma‐ ve ‐Kişisel Başarı‐ ile sosyal destek hizmetinin genişliği, bireye sağlanan desteğin memnuniyet düzeyi ve bireye sağlanan desteğin miktarı ile ilişkili olduğunu saptamıştır. Araştırmada cinsiyet ve yaş değişkenlerinin hem sağlanan destek düzeyi ile hem de tükenmişlik düzeyi ile ilişkili olduğunu belirlemiştir. Ayrıca sosyal destek ve tükenmişlik arasında; duygusal ve duyarsızlaşma boyutlarında olumsuz bir ilişki olduğu saptanmıştır.

2.3.3.3. Mobbing ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki ile İlgili Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Maslach ve Leiter (1997), bir örgütte çalışanların tükenmişliğine yol açaan etkenleri; aşırı iş yükü, aşırı kontrol ve baskı, takdir görememe, sosyal ilişkilerin yetersizliği, adalet ve saygı eksikliği ve değerlerin işletmeyle uyuşmaması olarak altı grupta toplamıştır. Yıldırma bu etkenlerin hemen hepsi bulunmaktadır. Uzun süreli yıldırma maruz kalma durumunda birey kendini tükenmiş hisseder (Minibaş- Poussard ve İdiğ-Çamuroğlu, 2009).

Yıldırmanın yoğun yaşandığı hizmet sunan örgütlerde, duygusal, fiziksel, psikolojik yorgunluk ve bitkinlik gibi farklı şekillerde tanımlanan tükenmişliğin de ortaya çıktığı belirtilmektedir (Granau, 2007). Yıldırmanın sıklığının fazla olması ve uzun süre devam ediyor olmasının da önemli fiziksel, psikosomatik ve sosyal sıkıntılara neden olduğu belirtilmektedir. Tükenmişlik kavramı, bu sıkıntıların adlandırmasıdır (Granau, 2007).

Santullo (2005), sağlık personeline yönelik olarak yıldırma ve tükenmişlik risklerini incelemektedir. Tükenmişliğin çalışan stresinin bir sonucu olduğu ve düşük moral, düşük iş performansı, düşük üretkenlik ve devamsızlık gibi sonuçları olduğu ifade edilmektedir. Çalışmanın amacı, tükenmişlik seviyesinin ölçülmesi ve bunun Rimini şehrindeki sağlık çalışanları üzerindeki etkilerinin bütün yönleriyle incelenmesidir. Çalışanların geneli hastalarla iyi ilişkiler kurduklarını, iş beklentilerinin yüksek olduğunu fakat göreceli yüksek seviye strese maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir. Bu çalışma, stresin ve sağlık operatörleri arasındaki

çalışanları arasındaki çatışmanın yönetilebilmesi çalışma koşullarının iyileştirilmesinin önemine vurgu yapmaktadır

İsveç'te uzun süreli mobbing eylemlerine maruz kalmaktan dolayı özel bir klinikte tedavi gören 64 hasta üzerinde yapılan araştırmaya göre bu hastaların % 23'ünün hastane çalışanları ve sosyal hizmet görevlileri olduğu, % 6'sının da okul ve üniversitede çalışanlar olduğu görülmüştür. Bu hastalardan 59'unda travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), geri kalan 5'inde ise uzun süreli mobbing eylemlerine bağlı tükenmişlik sendromu (distimi) bulunduğu tespit edilmiştir. 64 hastanın % 15'i 8 yılı aşan süredir; % 54'ü 2- 8 yıl arası ve % 15'i ise 1 yıldan az süredir işyerinde mobbing eylemlerine maruz kaldıklarını bildirmişlerdir (Akt: Bucaklar, 2009).

Ízquierro ve arkadaşları (2006) sağlık ve eğitim sektöründen 520 çalışanın katılımı ile yıldırma ile ilişkili psikolojik değişkenleri incelemiştir. Çalışmanın amacı, yüksek ve düşük yıldırma riskine maruz kalan grupları ayırabilecek değişkenlerin tespit edilmesidir. Çalışma sonuçları, yıldırma ile değişkenler (tükenmişlik, iş tatmini ve psikolojik sağlık) arasında önemli bağlantılar olduğunu göstermektedir. Ayırt edici analiz (Discriminant Analysis) vasıtasıyla, idareden memnuniyetsizlik, duygusal tükenmişlik, sinizm (cynicism) ve depresif semptomların şahısların yıldırma maruz kalma risklerinin (düşük veya yüksek) belirlenmesine imkân sağladığı ortaya çıkarılmıştır.

Varhama ve Björkqvist'in (2004) Finlandiya'da 57 Bin nüfuslu bir yerleşim yerindeki belediye çalışanları üzerinde; Einarsen, Matthiesen ve Skogstad'ın (1998) ise Norveç'te sağlık sektöründe çalışan yardımcı hemşireler üzerinde yapmış oldukları araştırmaların sonucunda; mobbing ve tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır.

Sa ve Fleming (2008) Portekiz hemşirelerine yönelik yıldırma davranışlarının yaygınlığı ve yıldırma maruz kaldıklarını rapor eden hemşirelerin gösterdikleri tükenmişlik sendromu belirtileri ve zihinsel sağlıkları arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Çalışmaya 107 hemşire katılmıştır. Bu kişilerden % 13'ünün son altı ay içerisinde yıldırma maruz kaldığı sonucuna varılmıştır. Hemşirelerin karşılaştıkları üç ortak yıldırma davranışı kendi ihtisas seviyelerinin altında iş yaptırılması, sorumluluk alanlarının ellerinden alınması veya daha önemsiz ve kötü görevlerle değiştirilmesi ve baş edebileceklerinden fazla iş yüküne maruz bırakılmalarıdır. Yıldırılan hemşireler çok yüksek olumsuz etkilenmiştir.

III. BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeline, evren ve örnekleme, veri toplama araçlarına, verilerin toplanmasına, verilerin çözümlenmesi ve yorumlanmasına yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Bu araştırmada, İstanbul İlinin Küçükçekmece ilçesinde yer alan sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla, ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekli ile betimlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir. Tarama Modellerinden ilişkisel tarama modeli ise iki veya daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 1998).

3.2. Evren ve Örneklem

“Herhangi bir evrenden belirli bir yolla seçilmiş daha küçük sayıdaki obje ya da bireylerin oluşturduğu temsilciler grubuna örneklem denir. Örnekleme oluşturan obje ya da bireyler gözlenir ve onlardan edinilen sonuçlar evrene genellenir” (Arıcı, 2004: 10). Evren, araştırma sonuçlarını genelleyebileceğimiz elemanlar bütünüdür. Örneklem ise evrenden belli kriterler dâhilinde seçilen ve evreni temsil edeceği varsayılan en küçük kümeye denir (Büyüköztürk vd., 2012).

Bu araştırmanın evrenini İstanbul’un Küçükçekmece ilçesinde devlet ilkokullarında ve özel ilkokullarında çalışan sınıf öğretmenleri oluşturmaktadır. Örneklemini ise İstanbul’un Küçükçekmece ilçesinde devlet ilkokullarında ve özel ilkokullarında çalışan sınıf öğretmenlerinden seçilen örneklem grubu oluşturmaktadır. Araştırma yapılacak okullar ve öğretmenler basit seçkisiz

örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Basit seçkisiz örnekleme yöntemi, örnekleme seçilen her bir öğenin istatistiksel olarak aynı şansa sahip olduğu ve tamamen rastgele seçildiği yöntemdir (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2012; Yıldırım ve Şimşek, 2005). İstanbul'un Küçükçekmece ilçesinde Küçükçekmece İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü istatistiklerine göre toplam 58 ilkokul bulunmaktadır. Bu okullardan 46 tanesi devlet okulu, 12 tanesi ise özel okuldur. 2015-2016 eğitim-öğretim yılında devlet okullarında görev yapan 1912, özel okullarda görev yapan 121 olmak üzere toplam 2033 sınıf öğretmeni bu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Tablo 7. Evren Bilindiğinde Kuramsal Örneklem Büyüklükleri

EVREN	%95 güvenle	%99 güvenle
50	44	50
100	79	99
200	132	196
500	217	476
1.000	278	907
2.000	322	1661
5.000	357	3311
10.000	370	4950
20.000	377	6578
50.000	381	8195
100.000	383	8925
1.000.000	384	9706

Evreni oluşturan varlıkların toplam sayısının bilindiği durumlarda kabul edilecek hata payları için % 95 ve % 99 kesinlik düzeylerinde ($\alpha=0.05$ ve $\alpha=0.01$), belli sayıda evrenler için kuramsal örneklem büyüklükleri tablo halinde verilmiştir. (Cohen vd. 2000, Akt: Erkuş, 2005: 91). Tabloya göre evren büyüklüğü 2000 olan gruplar için veri toplanması gereken sayı 322'dir. Fakat uygulama sırasında karşılaşılabilecek zorluklardan en az şekilde etkilenmek ve örneklemin geçerliliğini arttırmak amacıyla hesaplanan örneklemden daha fazla kişiye ulaşılması uygun görülmüştür. Bundan dolayı, İstanbul'un Küçükçekmece ilçesinde görev yapan toplam 2033 sınıf öğretmeninden 291'i devlet ilkokulu sınıf öğretmeni

ve 39'u özel ilkokul sınıf öğretmeni olmak üzere toplam 330 sınıf öğretmeni örnekleme alınmıştır. 330 kişilik örneklem grubundaki bireylerin tamamına ulaşılmıştır. Uygulanan ölçeklerin tamamı geri dönmüş ve değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo 8.Katılımcıların Demografik Bilgileri

	Gruplar	<i>f</i>	%
Cinsiyet	Kadın	173	52,4
	Erkek	157	47,6
	Toplam	330	100,0
Yaş	21-30 yaş	110	33,3
	31-40 yaş	124	37,6
	41-50 yaş	56	17,0
	51 yaş üstü	40	12,1
	Toplam	330	100,0
Medeni Hal	Evli	195	59,1
	Bekâr	135	40,9
	Toplam	330	100,0
Eğitim Kurumunun Türü	Özel	39	11,8
	Kamu	291	88,2
	Toplam	330	100,0
Mesleki Kıdem	3 yıl ve daha az	46	13,9
	4-6 yıl	76	23,0
	7-9 yıl	70	21,2
	10-12 yıl	43	13,0
	13-15 yıl	43	13,0
	16 yıl ve üzeri	52	15,8
	Toplam	330	100,0
Okuldaki Hizmet Süresi	3 yıl ve daha az	150	45,5
	4-6 yıl	96	29,1
	7-9 yıl	35	10,6
	10-12 yıl	22	6,7
	13-15 yıl	14	4,2
	16 yıl ve üzeri	13	3,9
	Toplam	330	100,0
Eğitim Durumu	Doktora	1	,3
	Yüksek lisans	60	18,2
	Lisans	261	79,1
	Ön lisans	8	2,4
	Toplam	330	100,0

Tablo 8 incelendiğinde araştırmaya katılanların %52,4'ü (173) kadınlardan, %47,6'sı (157) erkeklerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılanların %33,3'ü (110) 21-30 yaş, %37,6'sı (124) 31-40 yaş, %17'si (56) 41-50 yaş, %12,1'i (40) 51 yaş ve üzeri grubundadır.

Araştırmaya katılanların %59,1'i (195) evlilerden, %40,9'u (135) bekârlardan oluşmaktadır.

Araştırmaya katılanların %11,8'i (39) özel, %88,2'si (291) kamu kurumunda çalışmaktadır.

Araştırmaya katılanların %13,9'u (46) 3 yıl ve daha az, %23'ü (76) 4-6 yıl, %21,2'si (70) 7-9 yıl, %13'ü (43) 10-12 yıl, %13'ü (43) 13-15 yıl, %15,8'i (52) 16 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahiptir.

Araştırmaya katılanların %45,5'i (150) 3 yıl ve daha az, %29,1'i (96) 4-6 yıl, %10,6'sı (35) 7-9 yıl, %6,7'si (22) 10-12 yıl, %4,2'si (14) 13-15 yıl, %3,9'u (13) 16 yıl ve üzeri çalıştıkları okulda hizmet süresine sahiptir.

Araştırmaya katılanların %0,3'ü (1) doktora, %18,2'si (60) yüksek lisans, %79,1'i (261) lisans, %2,4'ü (8) ön lisans mezunudur.

3.3. Veri Toplama Aracı

3.3.1. Demografik Bilgiler Formu

Öğretmenlerin kişisel özelliklerine ve mesleğin bazı özelliklerine ilişkin bilgi edinebilmek amacı ile yedi soruluk bu form araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Demografik Bilgiler Formu'nda öğretmenlerin; yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu, mesleki kıdemi, çalıştığı eğitim kurumun türü, okulundaki hizmet süresine ilişkin veri toplamaya yönelik sorulara yer verilmiştir.

3.3.2. Olumsuz Davranışlar Ölçeği (ODÖ) ve Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışmaları

Araştırmaya katılan öğretmenlerin mobbing davranışlarına maruz kalma düzeyini ve maruz kaldıkları davranışları belirlemek amacıyla Einarsen ve Raknes'in (1997) geliştirdiği "Negative Acts Questionnaire" ve Cemaloğlu (2007a) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Olumsuz Davranışlar Ölçeği (ODÖ)" kullanılmıştır. Olumsuz Davranışlar Ölçeği (ODÖ), mobbingin tespitinde yaşanma süresinin belirleyici olmasından dolayı "Her gün (5), haftada bir (4), ayda bir (3), ara sıra (2), hiç (1)" şeklinde cevaplandırılan ve puanlanan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Bu ölçek, çeşitli olumsuz davranışlara maruz kalmayı ölçen 21 maddeden oluşmaktadır. Tüm sorular davranışlarla ilgili olup mobbing terimine herhangi bir yerde işaret edilmemiştir. Bunun avantajı, anketi cevaplayan kişiyi maruz kaldığı davranışı mobbing olarak etiketlemeye zorlamadan davranışa maruz kalma derecesinin ölçülmesidir. ODÖ, Cemaloğlu tarafından Türkçe'ye çevrilmiş olup üç

ayrı dil uzmanı tarafından yapılan çeviri, alan uzmanları tarafından da incelenmiş ve ölçek son halini almıştır. Cemaloğlu tarafından yapılan faktör analizi sonucunda 21 maddenin bir faktör altında toplandığı ve toplam varyansın .71 olduğu anlaşılmıştır. Maddelerin Cronbach's Alpha katsayısı .94 ve faktör yükleri ise .59 ile .87 arasındadır (Cemaloğlu, 2007a : 80-81). Bu bulgulara göre “Olumsuz Davranışlar Ölçeği” tek boyutlu geçerli ve güvenilir bir ölçme aracıdır.

Toplamda 21 maddeden oluşan “Olumsuz Davranışlar Ölçeği”, İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü'nün izin vermediği 7. ve 9. maddeler çıkarılarak bu araştırmada 19 madde olarak uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda 19 maddenin toplam varyansının .72,8 olduğu anlaşılmıştır. Maddelerin Cronbach's Alpha katsayısı .97 iken ve faktör yükleri ise .61 ile .86 arasındadır. Bu bulgulara göre 2 maddenin çıkarılmasıyla 19 maddeden oluşan “Olumsuz Davranışlar Ölçeği” geçerli ve güvenilir bir ölçme aracıdır.

Öğretmenlerin ölçek maddelerine verdikleri cevapların sınıflandırılması için: Dağılım Aralığı= (En Büyük Değer – En Küçük Değer) / Derece Sayısı = 0.80 formülü kullanılmış ve bu formüle göre katılım düzeyi bölümünün dağılım aralığı 0,80 olarak bulunmuştur. Bu değer derece katsayılarına eklenerek aşağıdaki beklenti düzey aralıkları belirlenmiştir.

Katılma Dereceleri

1.00 - 1.80 Hiç

1.81 - 2.60 Ara sıra

2.61 - 3.40 Ayda Bir

3.41 - 4.20 Haftada Bir

4.21 - 5.00 Her gün

ODÖ'den alınacak en düşük puan aralığı (1.00-1.80); öğretmenlerin psikolojik yıldırmaya hiç maruz kalmadıklarını ifade etmektedir. En yüksek puan aralığı ise (4.21-5.00) çevresinde hedef olarak seçildiği ve her gün psikolojik yıldırma davranışlarına maruz kaldığını ifade etmektedir.

3.3.3. Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) ve Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışmaları

Tükenmişlik konusunda otorite sayılan Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen bu araç Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ), (Maslach Burnout Inventory-MBI) olarak alan yazınına geçmiştir (Oruç, 2007). Maslach ve Jackson

tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe uyarlaması, geçerlik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. MTE toplam 22 maddeden oluşmakta ve 5'li Likert bir ölçektir. MTÖ üç alt ölçek ve toplam olmak üzere dört puan vermektedir (Budak ve Sürgevil, 2005).

Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion) alt ölçeği (DT), iş hayatında aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan dolayı yaşanan enerjinin bitmesi durumunu ifade etmektedir. Bu alt boyutta yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde yer almaktadır. Ölçekteki 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., ve 20. maddeler bu boyutu ölçmeye yöneliktir.

Duyarsızlaşma (Depersonalization) alt ölçeği (D), bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlar. Altı maddeden oluşan duyarsızlaşma alt boyutunda 5, 10, 11, 15, 21, ve 22. maddeler yer almaktadır.

Kişisel Başarı (Personal Accomplishment) Duygusunda Azalma alt ölçeği (KB), insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde kişinin kendisini işinde yeterli ve başarılı hissetmesi durumunu tanımlamaktadır. Bu ölçek 8 maddeden oluşmakta ve 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18. ve 19. maddelerini içermektedir (Çam, 1992; Ergin, 1992; Izgar, 2000; Akt: Oruç, 2007).

Ergin (1992), tarafından Türkçeye çevrilmiş ve ölçeğin 235 kişilik doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis v.b. bir grupla yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçeğin özgün formunda “hiçbir zaman”, “yılda birkaç kere”, “ayda bir”, “ayda birkaç kere”, “haftada bir”, “haftada birkaç kere”, “her gün” şeklinde 7 dereceli olan cevap seçenekleri, “hiçbir zaman”, “çok nadir”, “bazen,” “çoğu zaman”, “her zaman” şeklinde beşli dereceleme olarak düzenlenmesine karar verilmiştir.

MTÖ' nün puanlanması (KB alt ölçeği dışında), “hiçbir zaman: 1”, “ her zaman: 5” olacak biçimde yapılmaktadır. Sadece KB alt ölçeği yanıtlarında puanlama, tersi olacak biçimde yapılmaktadır. Böylece tüm alt boyutlardan alınan puan yükseldikçe tükenmişliğin yükseldiği kabul edilmektedir (Çokluk, 1999; Akt: Oruç, 2007).

Ergin (1992) tarafından, doktor ve hemşirelerle yapılan güvenilirlik çalışmasında Cronbach Alfa katsayıları ve test tekrar güvenilirliği hesaplanmış yeterli sonuçlar elde edilmiştir. Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996), tarafından yapılan çalışma ilkökul ve özel eğitim öğretmenleri ile yapılmıştır. Bu çalışmanın sonunda ise iç tutarlık katsayıları duygusal tükenme için .82, duyarsızlaşma için .73 ve kişisel başarı için .60 olarak

bulunmuştur. Testi yarılama tekniği ile elde edilen güvenilirlik katsayıları DT için .77, D için .75 ve KB için .42 olarak bulunmuştur. Sonuç olarak MTÖ' nün Türkiye'de ki öğretmenlerde güvenilir ölçüm yaptığı söylenebilir.

Öğretmenlerin ölçek maddelerine verdikleri cevapların sınıflandırılması için: Dağılım Aralığı= (En Büyük Değer – En Küçük Değer) / Derece Sayısı = 0.80 formülü kullanılmış ve bu formüle göre katılım düzeyi bölümünün dağılım aralığı 0,80 olarak bulunmuştur. Bu değer derece katsayılarına eklenerek aşağıdaki beklenti düzey aralıkları belirlenmiştir

Katılma Dereceleri

(Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Boyutu)

1.00- 1.80 Çok Düşük

1.81- 2.60 Düşük

2.61- 3.40 Orta

3.41 - 4.20 Yüksek

4.21 - 5.00 Çok Yüksek

MTE'den (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Azalma boyutlarında) alınacak en düşük puan aralığı (1.00-1.80) öğretmenlerin tükenmişliğinin çok düşük düzeyde olduğunu ifade etmektedir. En yüksek puan aralığı ise (4.21 -5.00) öğretmenlerin tükenmişliğinin çok yüksek düzeyde olduğunu ifade etmektedir.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırma kapsamında veri toplanması için veri toplama aracı, İstanbul İl Millî Eğitim Müdürlüğü'nden alınan yasal izin belgesi ile örneklem kapsamındaki okullara gidilerek, 2015-2016 eğitim-öğretim yılı birinci döneminde araştırmacı tarafından uygulanmıştır. Daha önceden .05'lik anlamlılık düzeyi için veri toplanacak kişi sayısı 322 olarak hesaplanmıştır. Ancak veri toplama sürecinde yaşanabilecek bazı olumsuzluklar, karşılaşılabilecek zorluklar dikkate alındığında 330 kişiye ulaşılması hedeflenmiş, bu doğrultuda 330 anket formu çoğaltılmıştır. Sayısı belirlenen 330 anket araştırmacı tarafından okullara gidilerek yüz yüze uygulanmıştır. Ölçekler uygulanırken gönüllülük esası dikkate alınarak ölçeklerin içtenlikle cevaplanması sağlanmaya çalışılmıştır. Ölçekler uygulanırken zaman sınırlamasına gidilmemiştir. Öğretmenlerin ölçek maddelerini doğru ve içtenlikle cevaplamaları en önemli nokta olduğu için tereddüt edilecek noktalar ile ilgili her

türlü belirsizliklerin aşılması için zaman sınırlaması yapılmamıştır. Ayrıca yanıtların gizliliğini koruması bakımından gerekli açıklamalar yapılarak 330 ilkököl öğretmenine uygulanmıştır. Yapılan uygulama çalışması sonunda 330 anket geçerli kabul edilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ölçekler geçerlik ve güvenirlik çalışmaları daha önceden yapılmış ölçeklerdir.

3.5. Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Araştırmada alt problemlerin çözülmesi için ölçekler aracılığıyla örneklem grubundan elde edilen veriler kodlanarak IBM SPSS 20.0 (PASW 20.0) paket programına yüklenmiş ve analiz edilmiştir.

Örneklemdaki bireylerin ölçek formundaki maddelerin her birinden almış oldukları puanların ortalamaları alınarak ölçek puanları elde edilmiştir. Ortalama puanlarının normallik dağılımı Kolmogorov-Smirnov testi ile sınanmış ayrıca çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır.

Tükenmişlik ölçeği puanlarının Kolmogorov-Smirnov testi sonucuna, çarpıklık (-,233/,134) ve basıklık (-,927/,268) değerlerine bakıldığında normal dağılım göstermediği belirlenmiştir (K-S= , 127 p <.05).

Olumsuz davranışlar ölçeği puanlarının Kolmogorov-Smirnov testi sonucuna, çarpıklık (,356/,134) ve basıklık (-1,079/,268) değerlerine bakıldığında normal dağılım göstermediği belirlenmiştir (K-S= , 104 p <.05).

Normal dağılım göstermeyen veriler için demografik değişkenler ile ölçek puanları arasındaki ilişkinin incelenmesinde iki kategoriden oluşan değişkenler için nonparametrik testlerden Mann Whitney U testi, ikiden fazla kategoriden oluşan değişkenler için de Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır.

Ölçekler arası ilişkileri incelerken Spearman korelasyon analizi ve doğrusal regresyon analizinden faydalanılmıştır.

IV. BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırmanın bu kısmında, katılımcıların demografik özelliklerinin betimleyici frekans ve yüzde dağılımları incelenmiş, sonrasında farklılaşma analizlerine dair bulgular ve ölççekler arasındaki ilişkileri açıklamak üzere korelasyon ve regresyon analizi sonuçları sunulmuştur.

4.1. Katılımcıların Demografik Yapısına İlişkin Değerler

Araştırmada öğretmenlerden oluşan bir örneklem grubu vardır. Araştırmaya katılanların demografik özellikleri aşağıda tablolar ve açıklamaları ile sunulmuştur.

Tablo 9. Katılımcıların Demografik Bilgileri

	Gruplar	<i>f</i>	%
Cinsiyet	Kadın	173	52,4
	Erkek	157	47,6
	Toplam	330	100,0
Yaş	21-30 yaş	110	33,3
	31-40 yaş	124	37,6
	41-50 yaş	56	17,0
	51 yaş üstü	40	12,1
	Toplam	330	100,0
Medeni Hal	Evli	195	59,1
	Bekâr	135	40,9
	Toplam	330	100,0
Eğitim Kurumunun Türü	Özel	39	11,8
	Kamu	291	88,2
	Toplam	330	100,0

	Gruplar	<i>f</i>	%
Mesleki Kıdem	3 yıl ve daha az	46	13,9
	4-6 yıl	76	23,0
	7-9 yıl	70	21,2
	10-12 yıl	43	13,0
	13-15 yıl	43	13,0
	16 yıl ve üzeri	52	15,8
	Toplam	330	100,0
Okuldaki Hizmet Süresi	3 yıl ve daha az	150	45,5
	4-6 yıl	96	29,1
	7-9 yıl	35	10,6
	10-12 yıl	22	6,7
	13-15 yıl	14	4,2
	16 yıl ve üzeri	13	3,9
	Toplam	330	100,0
Eğitim Durumu	Doktora	1	,3
	Yüksek lisans	60	18,2
	Lisans	261	79,1
	Ön lisans	8	2,4
	Toplam	330	100,0

Tablo 9 incelendiğinde araştırmaya katılanların %52,4'ü (173) kadınlardan, %47,6'sı (157) erkeklerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılanların %33,3'ü (110) 21-30 yaş, %37,6'sı (124) 31-40 yaş, %17'si (56) 41-50 yaş, %12,1'i (40) 51 yaş ve üzeri grubundadır.

Araştırmaya katılanların %59,1'i (195) evlilerden, %40,9'u (135) bekârlardan oluşmaktadır.

Araştırmaya katılanların %11,8'i (39) özel, %88,2'si (291) kamu kurumunda çalışmaktadır.

Araştırmaya katılanların %13,9'u (46) 3 yıl ve daha az, %23'ü (76) 4-6 yıl, %21,2'si (70) 7-9 yıl, %13'ü (43) 10-12 yıl, %13'ü (43) 13-15 yıl, %15,8'i (52) 16 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahiptir.

Araştırmaya katılanların %45,5'i (150) 3 yıl ve daha az, %29,1'i (96) 4-6 yıl, %10,6'sı (35) 7-9 yıl, %6,7'si (22) 10-12 yıl, %4,2'si (14) 13-15 yıl, %3,9'u (13) 16 yıl ve üzeri çalıştıkları okulda hizmet süresine sahiptir.

Araştırmaya katılanların %0,3'ü (1) doktora, %18,2'si (60) yüksek lisans, %79,1'i (261) lisans, %2,4'ü (8) ön lisans mezunudur.

4.2. Verilerin Çeşitli Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi

Katılımcıların tükenmişlik ve olumsuz davranışlar ölçeği düzeyleri ve bu düzeylerin cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim durumu, çalışılan kurum, kıdem, okuldaki hizmet süresi, değişkenlerine göre farklılaşma analizleri; ayrıca ölçek puanları arasındaki ilişki sunulmuştur.

4.2.1. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri

Tablo 10. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri Tablosu

Boyut	<i>n</i>	En Düşük Değer	En Yüksek Değer	\bar{x}	<i>ss</i>	Ortanca Değer
Olumsuz Davranış	330	1,00	4,84	2,4389	1,10899	2,3158

Tablo 10 incelendiğinde katılımcıların olumsuz davranış ortalaması $\bar{x} = 2,44$ standart sapması $ss=1,109$ ortanca değer 2,32, alınan en düşük değer 1, en yüksek değer 4,84'tür. Ortalama değer ve ortanca değer birbirine yakındır ve ölçek değerlendirme kriterlerine göre katılımcıların olumsuz davranışa maruz kalma sıklığının ara sıra olduğu görülmektedir.

4.2.2. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri

Tablo 11. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu

	Grup	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	Sıralar Toplamı	<i>U</i>	<i>z</i>	<i>p</i>
Olumsuz Davranış	Kadın	173	154,02	26645,00	11594,000	-2,296	,022
	Erkek	157	178,15	27970,00			
	Toplam	330					

Tablo 11 incelendiğinde katılımcıların olumsuz davranış değerlendirme düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek

amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, olumsuz davranışları değerlendirme ölçeğinde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğu görülmektedir. Olumsuz davranışa maruz kalma sıklığının kadınlara kıyasla erkeklerde daha fazla olduğu görülmüştür.

4.2.3. Katılımcıların Yaşlarına Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri

Tablo 12. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu

	Grup	N	$\bar{x}_{sıra}$	X^2	p	Anlamlı Fark
Olumsuz Davranış	21-30 yaş	110	160,17	11,478	,009	2-3*
	31-40 yaş	124	150,50			
	41-50 yaş	56	181,92			
	51 yaş üstü	40	203,66			
	Toplam	330				

1=21-30 yaş, 2=31-40 yaş, 3=41-50 yaş, 4=51 yaş ve üstü

Tablo 12 incelendiğinde katılımcıların olumsuz davranış değerlendirme düzeylerinin yaş değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonucunda, olumsuz davranış ölçeğinde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğu görülmektedir.

Kruskal Wallis H testinin sağladığı ikili karşılaştırmalara baktığımızda, 51 yaş ve üzerinde olanların 21-30 yaş ile 31-40 yaş grubundakilere kıyasla, 41-50 yaşında olanların ise 31-40 yaşındakilere kıyasla daha sık olumsuz davranışa maruz kaldıklarını belirttikleri görülmüştür.

Ortaya çıkan sonuca bakıldığında 51 yaş üstü grubun olumsuz davranışa en yüksek düzeyde maruz kaldığı görülmektedir. Karşılaştırmalara göre genel olarak katılımcıların yaşı ilerledikçe olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin de arttığı ortaya çıkmaktadır.

4.2.4. Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri

Tablo 13. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Medeni Hal Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu

	Grup	<i>N</i>	$\overline{x}_{sıra}$	Sıralar Toplamı	<i>U</i>	<i>z</i>	<i>p</i>
Olumsuz Davranış	Evli	195	167,40	32642,50	12792,500	-,434	,664
	Bekâr	135	162,76	21972,50			
	Toplam	330					

Tablo 13 incelendiğinde katılımcıların olumsuz davranış değerlendirme düzeylerinin medeni hal değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalaması puanlarına baktığımızda evli öğretmenlerin olumsuz davranışa maruz kalma düzeyinin bekâr öğretmenlere göre az bir farkla da olsa daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür.

4.2.5. Katılımcıların Kurum Türlerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri

Tablo 14. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Kurum Türü Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu

	Grup	<i>N</i>	$\overline{x}_{sıra}$	Sıralar Toplamı	<i>U</i>	<i>z</i>	<i>p</i>
Olumsuz Davranış	Özel	39	245,86	9588,50	2540,500	-5,604	,000
	Kamu	291	154,73	45026,50			
	Toplam	330					

Tablo 14 incelendiğinde katılımcıların olumsuz davranış değerlendirme düzeylerinin çalışılan kurum türü değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda

gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğu görülmektedir. Özel kurumlarda çalışanların kamuda çalışanlara kıyasla daha sık olumsuz davranışa maruz kaldıklarını belirttikleri görülmüştür.

4.2.6. Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri

Tablo 15. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu

	Grup	N	$\bar{x}_{sıra}$	X^2	p	Anlamlı Fark
Olumsuz Davranış	3 yıl ve daha az	46	185,77	7,286	,200	-
	4-6 yıl	76	166,93			
	7-9 yıl	70	161,58			
	10-12 yıl	43	158,79			
	13-15 yıl	43	137,41			
	16 yıl ve üzeri	52	179,54			
	Toplam	330				

1=3yıl ve daha az, 2=4-6yıl, 3=7-9 yıl, 4=10-12 yıl, 5=13-15 yıl, 6=16 yıl ve üzeri

Tablo 15 incelendiğinde katılımcıların olumsuz davranış değerlendirme düzeylerinin kıdem değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonucunda, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalaması puanlarına baktığımızda olumsuz davranışa maruz kalma düzeyinde 3 yıl ve daha az değişkeninin en yüksek düzeyde olduğu, ardından 16 yıl ve üzeri değişkeninin geldiği, olumsuz davranışa maruz kalma düzeyinde en düşük düzeyde ise 13-15 yıl değişkeninin olduğu görülmektedir.

4.2.7. Katılımcıların Okuldaki Hizmet Sürelerine Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri

Tablo 16. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Okuldaki Hizmet Süresi Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu

	Grup	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	X^2	<i>p</i>	Anlamlı Fark
Olumsuz Davranış	3 yıl ve daha az	150	155,67	9,026	,108	-
	4-6 yıl	96	176,99			
	7-9 yıl	35	158,61			
	10-12 yıl	22	156,89			
	13-15 yıl	14	164,29			
	16 yıl ve üzeri	13	228,50			
	Toplam	330				

1=3 yıl ve daha az, 2=4-6 yıl, 3=7-9 yıl, 4=10-12 yıl, 5=13-15 yıl, 6=16 yıl ve üzeri

Tablo 16 incelendiğinde katılımcıların olumsuz davranış değerlendirme düzeylerinin okulda çalışma süresi değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonucunda, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalaması puanlarına baktığımızda olumsuz davranışa maruz kalma düzeyinin çalıştıkları okulda 16 yıl ve üzeri hizmet edenlerde en yüksek düzeyde olduğu, 3 yıl ve daha az hizmet edenlerde ise en düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

4.2.8. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri

Tablo 17. Katılımcıların Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeylerinin Eğitim Durumu Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu

	Grup	<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	X^2	<i>p</i>	Anlamlı Fark
Olumsuz Davranış	Doktora	1	330,00	18,364	,000	2-3*
	Yüksek lisans	60	208,62			
	Lisans	261	155,44			
	Ön lisans	8	149,81			
	Toplam	330				

1=Doktora, 2=Yüksek lisans, 3=Lisans, 4=Ön lisans

Tablo 17 incelendiğinde katılımcıların olumsuz davranış değerlendirme düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonucunda, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kruskal Wallis H testinin sağladığı ikili karşılaştırmalara baktığımızda, olumsuz davranışa maruz kalma sıklığının yüksek lisans mezunu olanlarda lisans mezunu olanlara kıyasla daha fazla olduğu görülmüştür Doktora yapmış sadece 1 kişinin olmasından dolayı bu kategori ile ilgili sağlıklı bir karşılaştırma yapma imkânının tam olarak mümkün olmadığını belirtmekte fayda vardır.

Ayrıca sıra ortalaması puanlarına baktığımızda ön lisans mezunlarının en az düzeyde olumsuz davranışa maruz kaldığı ve eğitim seviyesi arttıkça olumsuz davranışa maruz kalmamanın arttığı görülmektedir.

4.2.9. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 18. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri

Boyut	<i>n</i>	En Düşük Değer	En Yüksek Değer	\bar{x}	<i>ss</i>	Ortanca Değer
Tükenmişlik	330	1,23	4,55	3,1581	,78667	3,1136
Duygusal Tükenme	330	1,00	5,00	3,5799	1,12075	3,8750
Duyarsızlaşma	330	1,00	5,00	2,7828	,84723	2,8333
Kişisel Başarıda Azalma	330	1,00	5,00	3,0178	,84746	3,1250

Tablo 18’de görüldüğü üzere, katılımcıların tükenmişlik anketinin alt boyutlarından duygusal tükenme ortalaması $\bar{x} = 3,58$ standart sapması $ss=1,121$ ortanca değer 3,88, alınan en düşük değer 1, en yüksek değer 5’tir. Ölçek değerlendirme kriterlerine göre ortalama puan yüksek düzeydedir.

Katılımcıların tükenmişlik anketinin alt boyutlarından duyarsızlaşma ortalaması $\bar{x} = 2,78$ standart sapması $ss=,847$ ortanca değer 2,83, alınan en düşük değer 1, en yüksek değer 5’tir. Ortalama değer ve ortanca değer birbirine yakındır ve ölçek değerlendirme kriterlerine göre orta düzeydedir.

Katılımcıların tükenmişlik anketinin alt boyutlarından kişisel başarıda azalma ortalaması $\bar{x} = 3,02$ standart sapması $ss=,847$ ortanca değer 3,12, alınan en

düşük değer 1, en yüksek değer 5'tir. Ortalama değer ve ortanca değer birbirine yakındır ve ölçek değerlendirme kriterlerine göre orta düzeydedir.

Katılımcıların tükenmişlik anketinin ortalaması $\bar{x} = 3,16$ standart sapması $ss = ,787$ ortanca değer 3,11, alınan en düşük değer 1,23, en yüksek değer 4,55'tir. Ortalama değer ve ortanca değer birbirine yakındır ve ölçek değerlendirme kriterlerine göre orta düzeydedir.

4.2.10. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 19. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu

	Grup	N	$\bar{x}_{sıra}$	Sıralar Toplamı	U	z	p
Duygusal Tükenme	Kadın	173	158,69	27453,50	12402,500	-1,363	,173
	Erkek	157	173,00	27161,50			
	Toplam	330					
Duyarsızlaşma	Kadın	173	158,48	27417,00	12366,000	-1,406	,160
	Erkek	157	173,24	27198,00			
	Toplam	330					
Kişisel Başarıda Azalma	Kadın	173	153,64	26580,00	11529,000	-2,374	,018
	Erkek	157	178,57	28035,00			
	Toplam	330					
Tükenmişlik	Kadın	173	154,70	26763,50	11712,500	-2,159	,031
	Erkek	157	177,40	27851,50			
	Toplam	330					

Tablo 19 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, tükenmişlik ölçeğinde ve alt boyutlarından kişisel başarıda azalmada gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğu görülmektedir. Tükenmişlik ve kişisel başarıda azalmaya baktığımızda erkeklerin düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında da erkeklerin düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

4.2.11. Katılımcıların Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 20. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu

	Grup	N	$\bar{x}_{sıra}$	X^2	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	21-30 yaş	110	154,73	12,292	,006	2-3*
	31-40 yaş	124	153,60			2-4*
	41-50 yaş	56	185,67			1-3*
	51 yaş üstü	40	203,75			1-4*
	Toplam	330				
Duyarsızlaşma	21-30 yaş	110	151,40	10,600	,014	1-4*
	31-40 yaş	124	159,51			2-4*
	41-50 yaş	56	178,88			
	51 yaş üstü	40	204,13			
	Toplam	330				
Kişisel Başarıda Azalma	21-30 yaş	110	160,49	2,368	,500	-
	31-40 yaş	124	160,37			
	41-50 yaş	56	175,48			
	51 yaş üstü	40	181,21			
	Toplam	330				
Tükenmişlik	21-30 yaş	110	153,81	11,077	,011	1-4*
	31-40 yaş	124	155,72			2-4*
	41-50 yaş	56	183,42			
	51 yaş üstü	40	202,88			
	Toplam	330				

1=21-30 yaş, 2=31-40 yaş, 3=41-50 yaş, 4=51 yaş ve üstü

Tablo 20 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonucunda, tükenmişlik ve alt boyutlarından duyarsızlaşma ile duygusal tükenmede gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğu görülmektedir.

Kruskal Wallis H testinin sağladığı ikili karşılaştırmalara baktığımızda, 51 yaş ve üzerinde olanların 21-30 yaş ile 31-40 yaş grubundakilere kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişliğe sahip oldukları görülmektedir. Ayrıca 41-50 yaşındakilerin de 21-30 yaş ile 31-40 yaş grubundakilere kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları görülmektedir.

Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalamaya puanlarına baktığımızda kişisel başarıda azalma alt boyutunda 51 yaş üstü ve 41-50 yaş grubundakilerin 21-30 yaş ve 31-40 yaş grubundakilere kıyasla daha yüksek düzeyde oldukları görülmektedir.

4.2.12. Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 21. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Hal Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu

	Grup	N	$\bar{x}_{sıra}$	Sıralar Toplamı	U	z	p
Duygusal Tükenme	Evli	195	166,87	32539,50	12895,500	-,314	,754
	Bekâr	135	163,52	22075,50			
	Toplam	330					
Duyarsızlaşma	Evli	195	164,13	32006,00	12896,000	-,313	,754
	Bekâr	135	167,47	22609,00			
	Toplam	330					
Kişisel Başarıda Azalma	Evli	195	162,04	31598,50	12488,500	-,792	,428
	Bekâr	135	170,49	23016,50			
	Toplam	330					
Tükenmişlik	Evli	195	164,60	32097,50	12987,500	-,205	,837
	Bekâr	135	166,80	22517,50			
	Toplam	330					

Tablo 21 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin medeni hal değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalamaya puanlarına baktığımızda duygusal tükenme alt boyutunda evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde oldukları, tükenmişlik ölçeğinde, kişisel başarıda azalma ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ise evli öğretmenlere kıyasla bekâr öğretmenlerin daha yüksek düzeyde oldukları görülmektedir.

4.2.13. Katılımcıların Kurum Türlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 22. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Kurum Türü Değişkeni İçin Mann Whitney U Testi Tablosu

	Grup	N	$\overline{x}_{sıra}$	Sıralar Toplamı	U	z	p
Duygusal Tükenme	Özel	39	219,45	8558,50	3570,500	-3,765	,000
	Kamu	291	158,27	46056,50			
	Toplam	330					
Duyarsızlaşma	Özel	39	213,22	8315,50	3813,500	-3,334	,001
	Kamu	291	159,10	46299,50			
	Toplam	330					
Kişisel Başarıda Azalma	Özel	39	192,99	7526,50	4602,500	-1,919	,055
	Kamu	291	161,82	47088,50			
	Toplam	330					
Tükenmişlik	Özel	39	213,45	8324,50	3804,500	-3,344	,001
	Kamu	291	159,07	46290,50			
	Toplam	330					

Tablo 22 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin çalışılan kurum türü değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, tükenmişlik ve alt boyutlarından duyarsızlaşma ile duygusal tükenmede gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğu görülmektedir.

Özel kurumlarda çalışanların kamuda çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür.

Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalaması puanlarına baktığımızda kişisel başarıda azalma alt boyutunda da özel kurumda çalışanların kamu da çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde oldukları bulunmuştur. Bu sonuca paralel olarak özel kurumlarda çalışanların kamuda çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde kişisel başarıda azalma yaşadıkları görülmektedir.

4.2.14. Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 23. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu

	Grup	N	$\bar{x}_{sıra}$	X^2	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	3 yıl ve daha az	46	185,72	4,630	,463	-
	4-6 yıl	76	155,38			
	7-9 yıl	70	159,84			
	10-12 yıl	43	176,70			
	13-15 yıl	43	153,36			
	16 yıl ve üzeri	52	170,82			
	Toplam	330				
Duyarsızlaşma	3 yıl ve daha az	46	176,24	8,238	,144	-
	4-6 yıl	76	161,95			
	7-9 yıl	70	158,97			
	10-12 yıl	43	181,81			
	13-15 yıl	43	134,93			
	16 yıl ve üzeri	52	181,77			
	Toplam	330				
Kişisel Başarıda Azalma	3 yıl ve daha az	46	170,68	12,347	,030	5-1*
	4-6 yıl	76	183,18			5-2*
	7-9 yıl	70	172,75			5-3*
	10-12 yıl	43	171,40			5-4*
	13-15 yıl	43	123,34			
	16 yıl ve üzeri	52	155,30			
	Toplam	330				
Tükenmişlik	3 yıl ve daha az	46	179,52	6,218	,286	-
	4-6 yıl	76	166,50			
	7-9 yıl	70	164,05			
	10-12 yıl	43	177,76			
	13-15 yıl	43	134,90			
	16 yıl ve üzeri	52	168,76			
	Toplam	330				

1=3yıl ve daha az, 2=4-6yıl, 3=7-9 yıl, 4=10-12 yıl, 5=13-15 yıl, 6=16 yıl ve üzeri

Tablo 23 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin kıdem değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonucunda, sadece tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından kişisel başarıda azalma alt boyutunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre, 13-15 yıllık kıdem sahipleri kendilerinden daha kısa süreli tüm diğer kıdem sahiplerine kıyasla daha az seviyede kişisel başarıda azalma yaşadıklarını ifade etmişlerdir.

Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark çıkmasa da sıra ortalamaya puanlarına baktığımızda 3 yıl ve daha az mesleki kıdem sahiplerin kendilerinden daha fazla diğer tüm mesleki kıdem sahiplerine kıyasla daha çok düzeyde duygusal tükenme ve tükenmişlik yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Duyarsızlaşma alt boyutunda ise 10-12 yıllık ve 16 yıl ve üzeri kıdem sahiplerinin diğer kıdem sahiplerine kıyasla daha yüksek düzeyde oldukları görülmektedir.

4.2.15. Katılımcıların Okuldaki Hizmet Sürelerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 24. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Okuldaki Hizmet Süresi Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu

	Grup	N	$\bar{x}_{sıra}$	X^2	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	3 yıl ve daha az	150	152,81	6,561	,255	-
	4-6 yıl	96	181,06			
	7-9 yıl	35	163,43			
	10-12 yıl	22	184,57			
	13-15 yıl	14	156,32			
	16 yıl ve üzeri	13	180,27			
	Toplam	330				
Duyarsızlaşma	3 yıl ve daha az	150	148,30	13,013	,023	1-2*
	4-6 yıl	96	187,15			
	7-9 yıl	35	152,71			
	10-12 yıl	22	187,02			
	13-15 yıl	14	171,04			
	16 yıl ve üzeri	13	196,15			
	Toplam	330				
Kişisel Başarıda Azalma	3 yıl ve daha az	150	152,47	15,581	,008	2-1*
	4-6 yıl	96	197,31			
	7-9 yıl	35	154,96			
	10-12 yıl	22	160,25			
	13-15 yıl	14	139,82			
	16 yıl ve üzeri	13	145,81			
	Toplam	330				
Tükenmişlik	3 yıl ve daha az	150	149,23	12,419	,029	1-2*
	4-6 yıl	96	191,77			
	7-9 yıl	35	157,26			
	10-12 yıl	22	176,36			
	13-15 yıl	14	156,04			
	16 yıl ve üzeri	13	173,27			
	Toplam	330				

1=3 yıl ve daha az, 2=4-6 yıl, 3=7-9 yıl, 4=10-12 yıl, 5=13-15 yıl, 6=16 yıl ve üzeri

Tablo 24 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin okulda hizmet süresi değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonucunda, tükenmişlik ve alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalmada gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kruskal Wallis H testinin sağladığı ikili karşılaştırmalara göre, tükenmişlik ve alt boyutlardan duyarsızlaşmaya baktığımızda, 4-6 yıl çalışma süresine sahip olanların 3 yıl ve daha az çalışanlara kıyasla daha yüksek seviyede duyarsızlaşma ve tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. 4-6 yıl çalışma süresine sahip olanların, 3 yıl ve daha az, 7-9 yıl ve 13-15 yıl okulda hizmet süresine sahip olanlara kıyasla daha yüksek düzeyde kişisel başarıda azalma yaşadıkları görülmüştür.

Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark çıkmasa da sıra ortalama puanlarına bakıldığında okullarında 10-12 yıl hizmet süresine sahip olanların okullarında diğer hizmet sürelerine sahip olanlara kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları görülmektedir.

4.2.16. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Tablo 25. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumu Değişkeni İçin Kruskal Wallis H Testi Tablosu

Grup		<i>N</i>	$\bar{x}_{sıra}$	X^2	<i>p</i>	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	Doktora	1	320,00	6,376	,095	-
	Yüksek lisans	60	173,16			
	Lisans	261	165,04			
	Ön lisans	8	103,81			
	Toplam	330				
Duyarsızlaşma	Doktora	1	330,00	3,950	,267	-
	Yüksek lisans	60	174,62			
	Lisans	261	163,32			
	Ön lisans	8	147,81			
	Toplam	330				
Kişisel Başarıda Azalma	Doktora	1	3,00	11,589	,009	2-1*
	Yüksek lisans	60	195,14			
	Lisans	261	160,86			
	Ön lisans	8	115,00			
	Toplam	330				
Tükenmişlik	Doktora	1	210,00	6,085	,108	-
	Yüksek lisans	60	186,28			
	Lisans	261	162,25			
	Ön lisans	8	109,94			
	Toplam	330				

1=Doktora, 2=Yüksek lisans, 3=Lisans, 4=Ön lisans

Tablo 25 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H testi sonucunda, tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarıda azalmada gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kruskal Wallis H testinin sağladığı ikili karşılaştırmalara baktığımızda yüksek lisans mezunlarının, doktora, lisans ve ön lisans mezunlarına kıyasla daha yüksek düzeyde kişisel başarıda azalma yaşadıklarını belirttikleri görülmektedir. Doktora yapmış sadece 1 kişinin olmasından dolayı bu kategori ile ilgili sağlıklı bir karşılaştırma imkânın tam olarak elde olmadığını belirtmekte fayda vardır.

Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalamaya puanlarına baktığımızda ön lisans mezunlarının diğer mezunlara kıyasla daha düşük düzeyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik yaşadıkları, bununla beraber yine sıra ortalamaya puanlarına bakıldığında eğitim seviyesinin artmasıyla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeyinin de arttığı görülmektedir.

4.2.17. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri ile Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tablo 26. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri ile Olumsuz Davranış Değerlendirme Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Gösteren Spearman Korelasyon Analizi

		Olumsuz Davranış
Duygusal Tükenme	r	,685
	p	,000
Duyarsızlaşma	r	,592
	p	,000
Kişisel Başarıda Azalma	r	,471
	p	,000
Tükenmişlik	r	,706
	p	,000

Korelasyon katsayısının, mutlak değer olarak, 0,70-1,00 arasında olması yüksek; 0,70-0,30 arasında olması orta; 0,30-0,00 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanabilir (Büyüköztürk, 2010: 32).

Tablo 26 incelendiğinde, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile olumsuz davranışlara maruz kalma arasında istatistiksel açıdan anlamlı, orta düzeyde pozitif bir korelasyon ilişkisi bulunmuştur. Buna göre olumsuz davranışa maruz kalma arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artmaktadır.

Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarıda azalma ile olumsuz davranışa maruz kalma arasında, orta düzeyde pozitif bir korelasyon ilişkisi bulunmuştur. Buna göre olumsuz davranışa maruz kalma arttıkça kişisel başarıda azalma artmaktadır.

Tükenmişlik ile olumsuz davranışa maruz kalma arasında ise yüksek düzeyde pozitif bir korelasyon ilişkisi bulunmuştur. Buna göre olumsuz davranışa maruz kalma arttıkça tükenmişlik artmaktadır.

4.2.18. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Tablo 27. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Duygusal Tükenmeye Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	F
Sabit	1,94	,112		17,389	,000		
Olumsuz Davranışa Maruz Kalma	5,670	,042	,663	16,056	,000	,440	257,794

Tablo 27 incelendiğinde olumsuz davranışa maruz kalma ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=257,794$; $p=0,000<0.05$). Araştırmaya katılanların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin artması duygusal tükenme düzeylerini arttırmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin duygusal tükenme düzeylerini yordama gücü % 44'tür.

Tablo 28. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Duyarsızlaşmaya Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	F
Sabit	1,67	,091		18,442	,000		
Olumsuz Davranışa Maruz Kalma	7,453	,034	,593	13,349	,000	,352	178,185

Tablo 28 incelendiğinde olumsuz davranışa maruz kalma ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=178,185$; $p=0,000<0.05$). Araştırmaya katılanların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin artması duyarsızlaşma düzeylerini

arttırmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin duyarsızlaşma düzeylerini yordama gücü % 35,2'dir.

Tablo 29. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Kişisel

Başarıda	Azalmaya	Etkisini	Gösteren	Regresyon	Analizi		
Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	F
Sabit	2,18	,101		21,598	,000		
Olumsuz Davranışa Maruz Kalma	1,343	,038	,449	9,096	,000	,201	82,740

Tablo 29 incelendiğinde olumsuz davranışa maruz kalma ile kişisel başarıda azalma arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=82,74$; $p=0,000<0.05$). Araştırmaya katılanların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin artması kişisel başarıda azalma düzeylerini arttırmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin kişisel başarıda azalma düzeylerini yordama gücü % 20,1'dir.

Tablo 30. Katılımcıların Olumsuz Davranışa Maruz Kalma Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	F
Sabit	1,958	,076		25,912	,000		
Olumsuz Davranışa Maruz Kalma	,492	,028	,694	17,446	,000	,481	304,366

Tablo 30 incelendiğinde olumsuz davranışa maruz kalma ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=304,366$; $p=0,000<0.05$). Araştırmaya katılanların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin artması tükenmişlik düzeylerini arttırmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin tükenmişlik düzeylerini yordama gücü % 48,1'dir.

V. BÖLÜM

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmanın alt problemlerine cevap verebilmek amacıyla toplanmış verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgulara ve yorumlara dayalı olarak ulaşılan sonuçlara ve önerilere yer verilmiştir.

5.1. Sonuçlar

Araştırma bulgularına dayalı olarak ulaşılan sonuçlar alt problemlerin sırasına göre verilmiştir.

5.1.1. Sınıf Öğretmenlerinin Mobbinge Maruz Kalma Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

Sınıf öğretmenlerinin olumsuz davranışa maruz kalma sıklığının “ara sıra” ($\bar{x}=2,44$) olduğu görülmektedir. Yıldırma davranışlarının eğitim örgütlerinde uygulanıyor olması eğitim-öğretim ortamları açısından yıkıcı etkiler oluşturmaktadır. Yıldırma davranışlarına bizzat maruz kalmayıp, tanıklık eden öğretmenlerin ve idarecilerin de varlığı düşünülürse olayın boyutları daha rahat anlaşılabilir. Ayrıca öğretmenlerin olumsuz davranışa maruz kalması sosyal hayatlarına ve yaşam kalitesine olumsuz yansıtacak, veriminin düşmesine neden olacaktır. Bu da ister istemez iş yaşamını etkileyerek öğrencilerin aldığı eğitimin de niteliğinin düşmesine neden olacaktır. Gökçe (2012) yıldırmanın en belirgin faktörü olarak okul yöneticilerini işaret etmektedir. Çelik ve Peker (2010) ise öğretmenlerin yaptıkları işe yönelik yapılan haksız eleştirilerin onların yıldırma yaşamalarında önemli etken olduğunu belirlemişlerdir. De Wet (2010) tarafından yapılan çalışmada ise okul yöneticilerinin davranış ve karakterleri, öğretmenlerin yıldırma yaşamalarında etkili olmaktadır. Kaya, Ahi ve Tabak'ın (2012) yaptıkları çalışmaya göre öğretmenlerin yaşadıkları yıldırma düzeyleri yüksek derecededir.

Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyi cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere

kıyasla daha sık olumsuz davranışa maruz kaldıkları görülmektedir. Ülkemizdeki okullarda yapılan bazı araştırma sonuçlarına göre de erkek öğretmenler kadın öğretmenlere göre mobbinge daha çok maruz kalmaktadır (Ocak, 2008; Alper Apak, 2009; Koç ve Urasoğlu Bulut, 2009; Ekinci, 2012). Cemaloğlu ve Ertürk'ün (2007) ve Pekdemir'in (2010) yaptıkları çalışmalarda da erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde yıldırma maruz kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Toplumumuzda kadınlara karşı olumsuz davranışlar sergilemenin hoş karşılanmaması ve kadınları koruyucu bir tutumun olması bunun nedeni olarak açıklanabilir. Mikkelsen ve Einarsen (2002), İsveç'te yaptıkları araştırma sonuçlarına göre mobbing eylemlerine maruz kalmada cinsiyet farkının anlamlı bir değişken olmadığını bulmuşlardır. Cinsiyetin, mobbingin yaşanmasında etkili olmadığını ifade eden diğer bir araştırma da, Leymann (1996) ve Niedl (1996)'in çalışmalarıdır. Einarsen ve Skogstad (1996)'ın, Norveç'te 13 ayrı iş kolunda, 7986 işgören üzerinde yürüttükleri bir çalışmaya göre de mobbing eylemlerine maruz kalmada cinsiyet farkının anlamlı bir değişken olmadığı tespit edilmiştir (Cemaloğlu ve Ertürk, 2007: 357).

Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyi yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. 51 yaş ve üzerinde olanların 21-30 yaş ile 31-40 yaş grubundakilere kıyasla, 41-50 yaşında olanların ise 31-40 yaşındakilere kıyasla daha sık olumsuz davranışa maruz kaldıkları görülmektedir. Ayrıca 51 yaş üstü grubun olumsuz davranışa en yüksek düzeyde maruz kaldığı, genel olarak öğretmenlerin yaşı ilerledikçe olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin de arttığı görülmüştür. İleri yaştaki öğretmenlerin kendilerini sosyal anlamda yenileyememeleri, kendilerini ve haklarını savunmada yetersiz kalabilmeleri yıldırma eylemlerine daha fazla maruz kalmalarına neden olabilir. Palaz vd. (2008) 35 yaş üstündeki kişilerin daha fazla yıldırıldıklarına; Çelik ve Peker (2010) 31-40 yaş arasındaki öğretmenlerin, 21-30 yaş arasındaki öğretmenlere göre daha çok psikolojik yıldırma davranışlarına maruz kaldıkları sonucuna ulaşmıştır. Benzer şekilde Einarsen ve Skogstag (1996: 185) da yaptıkları çalışmada yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre daha fazla yıldırma maruz kaldıklarının tespit etmişlerdir. Bu araştırmanın sonucu da yapılan araştırma sonuçları ile uygunluk göstermektedir.

Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyi medeni hal değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda evli

öğretmenlerin olumsuz davranışa maruz kalma düzeyinin bekâr öğretmenlere göre az bir farkla da olsa daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Cemaloğlu (2007c) öğretmenlerin medeni durumlarının maruz kaldıkları yıldırma eylemleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Urasoğlu Bulut'un (2007) yapmış olduğu çalışmada da yine öğretmenlerin yıldırma eylemlerine maruz kalma durumlarında medeni durumun belirgin bir farklılık oluşturmadığı belirtilmektedir. Günel (2010); Palaz vd. (2008); Yavuz (2007); Demirgil (2008); Pekdemir (2010) ise anlamlı bir farklılık bulamamıştır ve bu çalışmalar ile bu araştırmanın sonucu birbirini desteklemektedir. Sonuç olarak çalışmadan elde edilen bulgular da mobbinge maruz kalma düzeyi ile medeni durum arasında bir ilişkinin olmadığına yöneliktir.

Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyi eğitim kurumunun türü değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Olumsuz Davranışlar Ölçeği verilerine göre, özel kurumlarda çalışan sınıf öğretmenlerinin kamuda çalışan sınıf öğretmenlerine kıyasla daha sık olumsuz davranışa maruz kaldıklarını belirttikleri görülmektedir. Özel ilkokullarda görev yapan sınıf öğretmenlerinin devlet ilkokullarında görev yapan sınıf öğretmenlerine kıyasla daha sık olumsuz davranışa maruz kalmaları özel okullarda çalışma koşullarının farklı olması, öğrencilerin daha farklı özelliklere sahip olması, velilerin davranışları, sosyo-ekonomik çevrenin farklı olması ve en önemli unsur olarak özel okullarda öğretmenlerin sözleşmeli çalışmalarından dolayı mesleki güvencelerinin olmamasından kaynaklanabilir. Bu araştırmanın sonuçları, kamu sektöründeki iş yapısı, çalışma koşulları ve iş güvencesi gibi konuların özel sektörden farklı olması nedenleriyle özel sektörde çalışanların daha fazla yıldırıldıklarını bulan Günel'in (2010) çalışmasıyla paralellik göstermektedir. Koç ve Bulut (2009) da yaptıkları çalışmada benzer şekilde özel okullarda çalışan öğretmenlerin yıldırma eylemlerine daha fazla maruz kaldıklarını göstermişlerdir. Fakat Apak (2008) ve Gülle (2013), okul türü değişkeninin yıldırma eylemlerine maruz kalma oranlarında farklılaşmaya neden olmadığı sonucuna varmışlardır. Ayrıca Palaz vd. (2008) ve Pekdemir (2010) yaptıkları çalışmalarda kamu ve özel sektör çalışanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulamamıştır. Bu sonuçlar ise araştırmanın sonucuyla tutarlılık göstermemektedir.

Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyi mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Gruplar arasında

istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda olumsuz davranışa maruz kalma düzeyinde 3 yıl ve daha az değişkeninin en yüksek düzeyde olduğu, ardından 16 yıl ve üzeri değişkeninin geldiği, olumsuz davranışa maruz kalma düzeyinde en düşük düzeyde ise 13-15 yıl değişkeninin olduğu görülmektedir. Yeşiltaş ve Demirçivi (2010) uzun yıllar çalışan personelin hem iş tecrübesinin hem de çalıştığı yere uyumunun artması sebebiyle, yöneticilerin yapabilecekleri yıldırma eylemlerine maruz kalma durumunun azaldığını belirlemişlerdir. Ancak alan yazındaki genel kanıya göre; bireyin yaşı arttıkça yıldırma davranışlarına maruz kalma oranı da artmaktadır (Einarsen ve Skogstad, 1996; Leymann ve Gustavsson, 1996). Günel'e (2010) göre mevcut işinde uzun yıllardan beri çalışan kişilerin, işe yeni girenlere oranla uzun bir süredir beraber çalışan bireyler arasındaki gerilim, rekabet, statü farklılıkları vb. durumların bir sonucu olarak yıldırma davranışlarına daha fazla maruz kaldıkları görülmektedir. Palaz vd.(2008); Demirgil (2008); Pekdemir (2010) tarafından yapılan çalışmalarda ise hizmet yıllarına göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ve bu sonuç, araştırmada çıkan sonuç ile örtüşmektedir.

Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyi okuldaki hizmet süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda olumsuz davranışa maruz kalma düzeyinin çalıştıkları okulda 16 yıl ve üzeri hizmet edenlerde en yüksek düzeyde olduğu, 3 yıl ve daha az hizmet edenlerde ise en düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyi eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Olumsuz davranışa maruz kalma sıklığının yüksek lisans mezunu olanlarda lisans mezunu olanlara kıyasla daha fazla olduğu görülmüştür. Ayrıca sıra ortalama puanlarına baktığımızda ön lisans mezunlarının en az düzeyde olumsuz davranışa maruz kaldığı ve eğitim seviyesi arttıkça olumsuz davranışa maruz kalma düzeyinin arttığı görülmektedir. Yıldırma davranışlarının genellikle daha başarılı insanlara uygulanması, insanların kıskançlık ve başarıyı çekememek gibi nedenlerle yıldırma davranışları göstermesi bu farkın gerekçesi olarak düşünülebilir. Yüksek lisans ve lisans eğitim düzeyindeki öğretmenlerin daha çok mobbinge maruz kalmasına ilişkin araştırma sonucu, Alper Apak (2009), Sönmezışık (2011) ve Ekinci'nin (2012) okullarda yapmış olduğu araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir. Palaz vd.'ne (2008) göre de eğitim

durumu ile psikolojik yıldırmaya maruz kalma durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Demirgil (2008) ise işletmelerde çalışanların eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık bulamamasına rağmen grupların ortalamalarına bakıldığında ön lisans mezunlarının psikolojik yıldırma uygulamalarına daha sık maruz kaldıklarını belirtmiştir. Ayrıca Yeşiltaş ve Demirçivi (2010) ön lisans seviyesindeki çalışanların, diğer eğitim seviyelerinde bulunan çalışanlara göre daha fazla yıldırma eylemlerine maruz kaldıklarını belirlemişlerdir. Bu çalışmalar ile bulunan sonuç birbirini desteklememektedir.

5.1.2. Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

Yapılan analiz sonuçlarına göre sınıf öğretmenlerinin tükenmişliğinin orta düzeyde ($\bar{x}=3,16$) olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik ile ilgili sorulara verdikleri cevaplar, onların tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma düzeylerini göstermektedir. Bu verilere göre sınıf öğretmenleri kişisel başarıda azalma ($\bar{x} = 3,02$) ve duyarsızlaşma ($\bar{x} = 2,78$) alt boyutu açısından orta, duygusal tükenme ($\bar{x} = 3,58$) alt boyutu açısından ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır.

Sonuçlara bakıldığında sınıf öğretmenleri yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşamaktadır. Duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma alt boyutlarında ise sınıf öğretmenlerinin tükenmişliklerinin kritik seviyede olmadığı görülmektedir. Öğretmenlerin çalıştıkları okullardaki yaşadıkları tükenmişliğin alt boyutları karşılaştırıldığında öğretmenlerin en yüksek tükenmişlik alt boyutunun duygusal tükenme olduğu; ikinci sırada kişisel başarıda azalma bulunduğu; en düşük tükenmişlik alt boyutunun ise duyarsızlaşma olduğu görülmektedir.

Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik ve alt boyutlarından kişisel başarıda azalma düzeyi cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Tükenmişlik ve alt boyutlarından kişisel başarıda azalmaya baktığımızda erkeklerin kadınlara göre daha fazla tükendiği görülmektedir. Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında da erkeklerin düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha duygusal olması ve annelik duygusunu taşımalarından

dolayı kendilerini çalıştıkları okula ve öğrencilere karşı daha sorumlu hissetmesi, karşılaştığı sorunlara karşı daha sabırlı ve çözüm odaklı yaklaşması erkek öğretmenlere kıyasla daha az düzeyde tükenmişlik gösterme nedeni olabilir. Ayrıca toplumda öğretmenlik, aile ve iş hayatını birlikte yürütebilecekleri için kadına yönelik bir meslek olarak görülmekte ve sadece Türkiye'de değil, dünyada da daha çok bayanların tercih ettiği bir meslektir (Doğan ve Çoban, 2009; Üstün, Erkan ve Akman, 2004; Frusher ve Newton, 1987; Akt: Tok, 2012: 384). Çalışmadan elde edilen bulgu ile Maslach ve Jackson (1981)'un çalışmalarından elde ettikleri bulgu örtüşmektedir. Maslach ve Jackson (1981) erkeklerin kadınlara göre kişisel başarıda azalma ölçeğinden daha yüksek puan aldıklarını ve bu puan farkının anlamlı olduğunu belirtmektedir. Babaoğlu'nun (2006) okul yöneticileri üzerinde yapmış olduğu çalışmada da kadın yöneticiler kişisel başarıda azalma alt ölçeğinden erkek yöneticilere göre daha düşük puan almışlardır. Ancak gruplar arasında gözlenen puan farklılıkları istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bulgulara bakıldığında anlamlı bir farklılık olmasa da erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre duyarsızlaşma alt boyutunda da daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Çalışmadan elde edilen bu bulgunun Maslach ve Jackson (1981), Babaoğlu (2006), Erdemoğlu-Şahin (2007), Arıkan (2007) ve Çimen'in (2007) çalışmalarından elde ettikleri bulgular ile paralellik gösterdiği söylenebilir. Girgin (1995) de çalışmasında erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlere göre duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma düzeylerinin daha yüksek olduğunu bildirmiştir. Literatür incelendiğinde cinsiyet farkının tükenmişlik üzerinde etkili olmadığını gösteren çalışmalar da (Maslach ve Jackson, 1985; Sermon, 1994; Ensari ve Tuzcuoğlu, 1996; Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996; Gündüz, 2004) mevcuttur.

Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma ile duygusal tükenme düzeyi yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. 51 yaş ve üzerinde olanların 21-30 yaş ile 31-40 yaş grubundakilere kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişliğe sahip oldukları görülmektedir. Ayrıca 41-50 yaşındakilerin de 21-30 yaş ile 31-40 yaş grubundakilere kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları görülmektedir. Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda kişisel başarıda azalma alt boyutunda 51 yaş üstü ve 41-50 yaş grubundakilerin 21-30 yaş ve 31-40 yaş grubundakilere kıyasla daha yüksek düzeyde oldukları görülmektedir. Araştırmanın

sonucuna göre yaşlı öğretmenlerin genç öğretmenlere kıyasla tükenmişlikte ve tükenmişliğin tüm alt boyutlarında daha yüksek düzeyde oldukları görülmektedir. Bu durumun olası nedeni; genç öğretmenlerinin mesleklerini icra etme konusunda hevesli olmaları, yaşlı öğretmenlerin ise genç öğretmenlere göre daha fazla yorulması, vücut dirençlerinin zayıflaması, performans göstermede zorlanmaları ve uzun süre çalışmalarından dolayı duyarsızlaşmaya başlamaları ve bir an önce emekli olarak rahat etmeyi istemeleri olabilir. Yaşın tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu diğer bazı araştırmalarla da desteklenmiştir. (Tümkaya,1996; Sucuoğlu ve Kuloğlu - Aksaz,1996; Tuğrul ve Çelik,2002).

Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyi medeni hal değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda duygusal tükenme alt boyutunda evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde oldukları, tükenmişlik ölçeğinde, kişisel başarıda azalma ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ise evli öğretmenlere kıyasla bekâr öğretmenlerin daha yüksek düzeyde oldukları görülmektedir. Bulgular incelendiğinde genel olarak bekâr öğretmenlerin daha fazla tükendikleri, evli öğretmenlerin ise tükenmişliğe karşı daha dirençli oldukları görülmektedir. Bu sonucun Maslach ve Jackson'un (1981) çalışmaları ile tamamen örtüştüğü söylenebilir. Maslach ve Jackson'un (1981) bu çalışmasında evli öğretmenler bekâr öğretmenlere göre daha yüksek duygusal tükenme puanı almışlardır. Ancak gruplar arasındaki puan farkı anlamlı bulunmamıştır. Yine aynı çalışmada bekâr çalışanlar evlilere göre daha yüksek duyarsızlaşma puanı almışlar ve yine gruplar arasındaki fark manidar bulunmamıştır. Ayrıca Maslach ve Jackson (1981) çalışanların medeni durumlarına göre kişisel başarıda azalma puanlarında çok az bir farkın meydana geldiği ve bu farkın anlamlı olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Evli öğretmenlerin hissettikleri eş desteği, ailelerinden gördükleri sevgi ve şefkat, ayrıca samimi, sürekli ve ulaşılabilir bir aile ve dost çevresi içerisinde bulunmaları bireyin kendisine duyduğu güveni arttırmaktadır. Bütün bunlar evli öğretmenlerin hayata pozitif bakmasını ve daha sıkı tutunmasını sağlayarak, tükenmişliğe karşı sosyal destek ortamı oluşturduğu şeklinde düşünülebilir. Aynı zamanda Aydoğan (2008) ve Sat (2011) tükenmişlik ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulamazken Sümer (2007), Özkan (2009) ve Sandıkçı (2010) araştırmalarında tükenmişliğin farklı alt boyutları ile anlamlı ilişkiler bulmuşlardır.

Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma ile duygusal tükenme düzeyi eğitim kurumunun türü değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Özel kurumlarda çalışanların kamuda çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda kişisel başarıda azalma alt boyutunda da özel kurumda çalışanların kamu da çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde oldukları bulunmuştur. Bu sonuca paralel olarak özel kurumlarda çalışanların kamuda çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde kişisel başarıda azalma yaşadıkları görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre, özel kurumlarda çalışan sınıf öğretmenleri kamuda çalışan sınıf öğretmenlerine kıyasla daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Bunun sebebi özel ilkokullarda görev yapan sınıf öğretmenlerinin devlet okullarında görev yapan sınıf öğretmenlerine kıyasla daha sık olumsuz davranışa maruz kalmaları, özel okullarda çalışma koşullarının farklı olması, öğrencilerin daha farklı özelliklere sahip olması, velilerin davranışları, sosyo-ekonomik çevrenin farklı olması, çalışma saatleri ve en önemli unsur olarak özel okullarda öğretmenlerin sözleşmeli çalışmalarından dolayı mesleki güvencelerinin olmaması olabilir.

Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından kişisel başarıda azalma düzeyi mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Buna göre, 13-15 yıllık kıdem sahipleri kendilerinden daha kısa süreli tüm diğer kıdem sahiplerine kıyasla daha az seviyede kişisel başarıda azalma yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark çıkmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda 3 yıl ve daha az mesleki kıdem sahipleri kendilerinden daha fazla diğer tüm mesleki kıdem sahiplerine kıyasla daha fazla duygusal tükenme ve tükenmişlik yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Duyarsızlaşma alt boyutunda ise 10-12 yıllık ve 16 yıl ve üzeri kıdem sahiplerinin diğer kıdem sahiplerine kıyasla daha yüksek düzeyde oldukları görülmektedir. Genel olarak öğretmenlerin mesleklerinin ilk yıllarında daha fazla tükenmişliğe uğradıkları ve öğretmenlerin mesleki kıdemlerinin arttıkça kişisel başarılarının da arttıkları görülmektedir. Yapılan pek çok çalışma, bu araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir (Ergin, 1992; Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996; Maslach ve Jackson 1981).

Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma düzeyi okuldaki hizmet süresi değişkenine

göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Tükenmişlik ve alt boyutlardan duyarsızlaşmaya baktığımızda, 4-6 yıl çalışma süresine sahip olanların 3 yıl ve daha az çalışanlara kıyasla daha yüksek seviyede duyarsızlaşma ve tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. 4-6 yıl çalışma süresine sahip olanların, 3 yıl ve daha az, 7-9 yıl ve 13-15 yıl okulda hizmet süresine sahip olanlara kıyasla daha yüksek düzeyde kişisel başarıda azalma yaşadıkları görülmüştür. Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark çıkmasa da sıra ortalama puanlarına bakıldığında okullarında 10-12 yıl hizmet süresine sahip olanların diğer hizmet sürelerine sahip olanlara kıyasla daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları görülmektedir. Bu sonuçlara göre genel olarak öğretmenlerin çalıştıkları kurumlardaki ilk yıllarında tükenmişliklerinin daha yüksek seviyede olduğu söylenebilir. Bu durumun olası nedeni; kuruma yeni gelen öğretmenlerin beklenti düzeylerinin ve mesleki ideallerinin yüksek olması, kurumda çalışmaya başlayınca bu beklentilere cevap bulamaması veya beklentilerinin azalması, bu durumun yarattığı hayal kırıklığı ve aldıkları eğitimin gerçek hayattaki problemleri çözmede yetersiz kalması olabilir. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliğin iş tecrübesi ile negatif ilişki içinde olduğunu, okullardaki genç öğretmenlerin daha fazla yorgunluk yaşamaya eğilimli olduğunu daha sonra zamanla elde ettikleri deneyimler sayesinde kendilerini başarılı olarak algıladıklarını savunmuştur. Bu araştırma bulgularımızı destekler niteliktedir.

Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarıda azalma düzeyi eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Yüksek lisans mezunlarının, doktora, lisans ve ön lisans mezunlarına kıyasla daha yüksek düzeyde kişisel başarıda azalma yaşadıklarını belirttikleri görülmektedir. Ayrıca gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmasa da sıra ortalama puanlarına baktığımızda ön lisans mezunlarının diğer mezunlara kıyasla daha düşük düzeyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik yaşadıkları, bununla beraber yine sıra ortalama puanlarına bakıldığında eğitim seviyesinin artmasıyla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeyinin de arttığı görülmektedir. Sabancı'nın (2009) çalışmasından elde edilen sonuçlara göre eğitim düzeyinin yükselmesine bağlı olarak kişisel başarı alt ölçek puan ortalamalarının artış gösterdiğini belirtmektedir. Ayrıca ön lisans ve lisansüstü eğitim mezunu öğretmenlerin puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olduğunu vurgulamaktadır. Bu çalışmadan elde edilen sonuçların Sabancı'nın (2009) çalışması ile benzerlik gösterdiği söylenebilir. Aynı çalışmada lisansüstü eğitim mezunu

öğretmenler, lisans ve ön lisans mezunu olan öğretmenlere göre duyarsızlaşmada daha yüksek puan almışlardır ve lisansüstü mezunu olan öğretmenlerin puan ortalamaları ile ön lisans mezunu öğretmenlerin puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan manidar bulunmuştur. Yine Sabancı (2009) çalışmasında eğitim düzeyinin artış göstermesi ile duygusal tükenme alt ölçeğinden alınan puanların artış gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Maslach ve Jackson (1981) eğitim düzeyinin yükselmesi ile duygusal tükenme alt boyutunda alınan puanların da artış gösterdiğini belirtmektedir. Bu çalışmalar da yapılan araştırmayı desteklemektedir.

5.1.3. Sınıf Öğretmenlerinin Mobbinge Maruz Kalma Düzeyleri İle Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkiye İlişkin Sonuçlar

Tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile olumsuz davranışlara maruz kalma arasında istatistiksel açıdan anlamlı, orta düzeyde pozitif bir korelasyon ilişkisi bulunmuştur. Buna göre olumsuz davranışa maruz kalma arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artmakta; olumsuz davranışa maruz kalma azaldıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmaktadır.

Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarıda azalma ile olumsuz davranışa maruz kalma arasında, orta düzeyde pozitif bir korelasyon ilişkisi bulunmuştur. Buna göre olumsuz davranışa maruz kalma arttıkça kişisel başarıda azalma artmakta; olumsuz davranışa maruz kalma azaldıkça kişisel başarıda azalma azalmaktadır.

Tükenmişlik ile olumsuz davranışa maruz kalma arasında ise yüksek düzeyde pozitif bir korelasyon ilişkisi bulunmuştur. Buna göre olumsuz davranışa maruz kalma arttıkça tükenmişlik artmakta; olumsuz davranışa maruz kalma azaldıkça tükenmişlik azalmaktadır.

Elde edilen bu sonuçlar; Sürgevil, Fettahlıoğlu, Gücenmez ve Budak (2007); Bucuklar, (2009); Dikmetaş, Top ve Ergin (2011) gibi araştırmacıların yapmış oldukları araştırmalar ile örtüşmektedir. Bu araştırmalarda da mobbingin tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile anlamlı bir ilişkisi olduğu yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Kutlu'nun (2006) internet üzerinde oluşturduğu web sitesi aracılığı ile yaptığı araştırma sonuçlarında da, çalışanlara yönelik yıldırma eylemleri ile tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki bulunmuş ve yıldırma eylemleri boyutları ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan güçlü bir korelasyon olduğu, kişisel başarı ile yıldırma eylemleri arasında negatif bir ilişki

olduğu saptanmıştır.

Sınıf öğretmenlerinin olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin artması duygusal tükenme düzeylerini arttırmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin duygusal tükenme düzeylerini yordama gücü % 44'tür. Yani tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme boyutunu etkileyen etmenlerden % 44'ünün mobbinge maruz kalmaya bağlı olduğu sonucuna ulaşılabilir. Sınıf öğretmenlerinin maruz kaldığı mobbingin, tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunun anlamlı bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir.

Sınıf öğretmenlerinin olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin artması duyarsızlaşma düzeylerini arttırmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin duyarsızlaşma düzeylerini yordama gücü % 35,2'dir. Yani tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma boyutunu etkileyen etmenlerden % 35,2'sinin mobbinge maruz kalmaya bağlı olduğu sonucuna ulaşılabilir. Sınıf öğretmenlerinin maruz kaldığı mobbingin, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun anlamlı bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir.

Sınıf öğretmenlerinin olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin artması kişisel başarıda azalma düzeylerini arttırmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin kişisel başarıda azalma düzeylerini yordama gücü % 20,1'dir. Yani tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarıda azalma boyutunu etkileyen etmenlerden % 20,1'inin mobbinge maruz kalmaya bağlı olduğu sonucuna ulaşılabilir. Sınıf öğretmenlerinin maruz kaldığı mobbingin, tükenmişliğin kişisel başarıda azalma boyutunun anlamlı bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir.

Sınıf öğretmenlerinin olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin artması tükenmişlik düzeylerini arttırmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların olumsuz davranışa maruz kalma düzeylerinin tükenmişlik düzeylerini yordama gücü % 48,1'dir. Yani tükenmişliği etkileyen etmenlerden % 48,1'inin mobbinge maruz kalmaya bağlı olduğu sonucuna ulaşılabilir. Sınıf öğretmenlerinin maruz kaldığı mobbingin, tükenmişliğin anlamlı bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir.

Lapoza ve arkadaşları tarafından yapılan araştırma sonuçları bu araştırmayı destekleyici olarak gösterilebilir. Bu araştırmada yıldırma eylemleri ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan pozitif ilişkiler bulunmuştur. İş yerlerindeki liderlerin çalışma arkadaşları üzerinde etkili olması ve çalışma ortamını idare etme güçleri

tükenmişlik üzerinde etkili olup mağdurları derinden etkilemektedir (Akt: Matthiesen ve Einarsen, 2004: 338). Zapt'ın (1999) araştırma sonuçları da, itibar ve sosyal ilişkilere saldırılar, özel hayata müdahale eylemleri ve psikolojik sağlık sorunları ve tükenmişlik arasında güçlü bir korelasyona işaret etmiştir. İş arkadaşları tarafından destek gören çalışanların, daha az sosyal izolasyona yönelerek tükenmişliği daha az yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda araştırmanın bulgularını Einarsen, Raknes ve Matthiesen'in (1994) yaptığı araştırma sonuçları desteklemektedir. Onların yaptığı çalışmada da yıldırmanın en fazla, aşırı iş yükünden kaynaklanan düşük tatmin, işyerindeki sosyal iklim, uygulanan liderlik tarzı, rol çatışması ve rol belirsizliğiyle ilgili olduğuna dikkat çekilmiştir. İş yerindeki rol belirsizliğinin ise iş yükünü arttırarak çalışanlarda tükenmişlik yarattığı belirtilmektedir.

Dick ve Wagner (2001), iş yerinde yıldırma ile tükenmişlik arasında % 25'lik bir ilişkinin bulunduğu ve yıldırma ile beraber iş yükünün tükenmeye yol açtığı bulgusuna ulaşmışlardır. Tanhan ve Çam'a (2011) göre öğretmenlerin yıldırma yaşamaları ile kişisel başarı sergilemeleri arasında negatif bir ilişki vardır. Grunau (2007) 129 öğretmen üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada mobbingin tükenmişliği yordama yeterliği bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Bununla beraber mobbing'in öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinde meydana gelen değişimin (varyansın) % 36'sını açıkladığı sonucu elde edilmiştir.

Okullarda, mobbinge maruz kalma, sosyal izolasyon, baskı ve sözel taciz olayları öğretmenlerde stres yaratan bir faktör olarak görülmektedir. Aynı zamanda diğer öğretmen arkadaşlarının çeşitli yıldırma eylemlerine maruz kalmaları ve bu durumlara bizzat şahit olunması öğretmenlerde stres ve kaygıya neden olmaktadır. Olağanüstü durumlar bahane edilerek öğretmenlerin iş yükünün arttırılması, işsizlik sorunu nedeni ile öğretmenlerin işini kaybetme korkusu, öğretmenler arasındaki rekabet, zamana karşı yarışma gibi etkiler bedensel ve zihinsel yorgunluğu beraberinde getirerek, öğretmenlerde tükenmişliğe neden olmaktadır. Tüm bunlara bakıldığında mobbinge maruz kalma ile tükenmişlik arasında yüksek düzeyde ilişki bulunması doğaldır.

5.2.Öneriler

5.2.1.Araştırma Sonuçlarına İlişkin Öneriler

Öğretmenler arasındaki iletişim eksikliği mobbingin ortaya çıkmasına neden olabilir. Bunu engellemek için okullarda öğretmenler arasında ortak etkinlikler düzenlenerek çağdaş, paylaşımcı ve demokratik bir çalışma ortamı oluşturulabilir. Bu tür aktiviteler mobbing davranışlarını ve öğretmenlerin tükenmişliklerini en aza indirecektir.

Mobbingi ortaya çıkaran nedenler arasında kıskançlık ve başkasını çekememe de yer almaktadır. Bundan dolayı çeşitli faaliyetlerde görevlendirme, ödüllendirme, nöbet ve ders dağılımı gibi çatışmaya sebep olabilecek konularda dikkatli ve adil davranmaları okul yöneticilerine önerilebilir.

Çalıştıkları süre boyunca örgütlerine bağlılık gösteren çalışkan ve nitelikli öğretmenlere değer verilmesi, bu öğretmenlerin mutsuz olmamaları ve emeklerinin karşılığını alamadıkları duygusuna kapılmamaları için gerekli olan ödül ve doyumun sağlanması önerilebilir.

Eğitim kurumlarında öğretmenlerin kendilerini değersiz hissettirecek, tükenmelerine neden olabilecek katı örgütsel kural ve formal süreçlerin kaldırılması ya da esnetilmesi önerilebilir.

Öğretmenlerin okullarında daha verimli hizmet verebilmesini ve tükenmişliklerinin azalmasını sağlayacak fiziksel koşulların ve olanakların yaratılması, bunu için gerekli teknolojik donanımın ve araç gerecin temin edilmesi önerilebilir.

Mobbing hakkında ulusal düzeyde bilgilendirici ve farkındalık oluşturan proje ve etkinliklerin yapılması, öğretmenlerin ve yöneticilerin mobbingin sonucunda neler olabileceği, mobbing mağduru olmaları durumunda haklarını bilme ve ne yapmaları gerektiği konusunda bilgilenmelerini sağlayacak bakanlık, il ve ilçe milli eğitim müdürlükleri düzeyinde daha fazla çalışma yapılması ve mobbingi önleyici düzenlemelere yer verilmesi önerilebilir.

Devlet okullarında görev yapan öğretmenlere kıyasla özel okullarda görev yapan öğretmenlerin mobbinge daha fazla maruz kaldığı belirlenmiştir. Mesleklerini daha verimli şekilde icra edebilmeleri için özel okullarda çalışan öğretmenlere kadroları bakımından mesleki bir güvence temin edilebilir.

Öğretmenlerin okul yöneticilerinden kaynaklı mobbing yaşamamaları için

okul yöneticileri öğretmenlere karşı adil, şeffaf ve güven üzerine dayalı bir yönetim stili benimsemelidir.

Öğretmenlerin tükenmişliklerini ez aza indirmek için okul yöneticileri öğretmenlerin mesleklerini icra etmelerinde onlara kolaylık sağlamalı, sorunlarına ivedi ve adil çözümler üretmelidirler.

Hem öğretmenlerin hem de okul yöneticilerinin mobbing konusunda çeşitli seminerler ya da eğitimlerle bilgi sahibi olarak mobbingin meydana getirebileceği sorunlara karşı erken farkındalık kazanması sağlanarak mobbing ortaya çıkmadan önce önlemler alınmasıyla mobbingin oluşumu engellenebilir.

Okullarda meydana gelen çatışmaların artması mobbing başlangıcına neden olabilir. Bu yüzden okul içindeki iletişimi dinamik tutması, çatışmaları fark etmesi, çatışmaları çözmek için gereken adımları atması ve mobbingin meydana gelmesini önlemesi okul yöneticilerine önerilebilir.

5.2.2.Araştırmacılar İçin Öneriler

Eğitim kurumlarında mobbingin nasıl azaltılacağına veya tükenmişliğin nasıl azaltılacağına ilişkin çeşitli değişkenlerle farklı araştırmalar yapılabilir.

Bu araştırma İstanbul'un Küçükçekmece ilçesiyle sınırlıdır. Benzer araştırmalar farklı il ve ilçelerde, farklı eğitim kademelerindeki örneklem gruplarıyla yapılabilir.

Okullarda meydana gelen mobbingin sebeplerine dair ayrıntılı nitel araştırmalar yapılabilir.

Tükenmişlik ile örgütsel bağlılık veya stres arasındaki ilişki; ayrıca öğretmen tükenmişliğinin eğitime etkisi üzerine araştırmalar yapılabilir.

Mobbing ile stres veya örgütsel bağlılık arasındaki ilişki araştırılabilir.

Araştırma farklı veri toplama araçları kullanılarak, farklı kurumlarda gerçekleştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. B. ve Dündar G. (2008). İşyerinde Psikolojik Yıldırmaya (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 111-120.
- Acar, E. (2013). Duygusal Taciz ve İlkokul - Ortaokul Öğretmenlerinin Motivasyonlarına Etkisine Yönelik Bir Alan Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Agervold, M. ve Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between Bullying, Psychosocial Work Environment And Individual Stress Reactions. *Work and Stres*, 18(4), 336-351.
- Ağaoğlu, E., Ceylan, M., Kasım E. ve Madden T. (2004). Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Malatya.
- Akgeyik, T., Güngör M., Uşan Ş. Ve Omay U. (2007). *İşyerinde Psikolojik Taciz Fenomeni: Uluslararası Deneyimler ve Perspektifler. Sosyal Siyaset Konferansları Prof. Dr. Haşmet Başar'a Armağan Özel Sayısı, 53. Kitap*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Akgeyik, T., Güngör M., Uşan Ş. Ve Omay U. (2009). İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu: Niteliği, Yaygınlığı ve Mücadele Stratejisi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 56, 91-150.
- Alkan, E. (2011). Yıldıрма (Mobbing) Davranışlarının, Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Balıkesir, 35.
- Apak Alper, E. G. (2009). Yıldıрма Eylemleri ve Örgütsel Adanmışlık İlişkisi, İlköğretim Okulu Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, S.2, Tokat.*
- Arıcı, H. (2004). *İstatistik, Yöntemler ve Uygulamalar*. Ankara: Meteksan Yayıncılık.
- Arıkan, S. (2007). Muğla Merkez İlköğretim Birinci Kademedeki Görev Yapan Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin ve Nedenlerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Muğla.
- Arpacıoğlu, G. (2003). İşyerindeki Stresin Gizli Kaynağı: Zorbalık ve Duygusal Taciz-2. İnsan Kaynakları ve Yönetim Dergisi, Aralık. <http://www.hrdergi.com/tr/dergi/aralik-2003/isyerindeki-stresin-gizli-kaynagi-zorbalik-ve-duygusal-taciz-2/856.aspx> adresinden 05.03.2016 tarihinde ulaşılmıştır.
- Arslan, Ö. G. (2007). Okul Müdürlerinin Öğretimsel Liderlik Anlayışı ile Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliğinin Karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Arslanhan, Ü. N. (2014). Ortaokul Öğretmenlerinin Yıldırma Eylemlerine Maruz Kalma Durumları ile Örgütsel Adanmışlıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- Aslan, N. (2009). Kars İli İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kars.
- Atalay, İ. (2010). Mobbingin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi 'Kamu Sektöründen Bir Örnek. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Atmaca, T. (2014). Okul Yöneticilerinin Kullandıkları Güç Türleri ile Öğretmenlerin Yaşadıkları Yıldırma, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Atman, Ü. (2012). İşyerinde Psikolojik Terör: Mobbing. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi* 3,157-174.

- Avcı, U. ve Kaya, U. (2010). Yıldırma (Mobbing) ve Kişilik İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 12(2), 51-79.
- Avşaroğlu, S., Deniz M. E. ve Kahraman A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14: 115-129.
- Aydın, Ş. ve Özkul E. (2007). İş Yerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 169-186.
- Aydoğan, O. (2008). İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Savunma Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Azeem, S. M. ve Nazir, A. (2008). A Study Of Job Burnout Among University Teachers, *Psychology And Developing Societies*, 20 (1), 51-64.
- Babaoğlu, E. (2006). İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce İli Örneği), Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, Bolu.
- Baltaş, A. (1998). Stresle Başa Çıkma Yolları ve İş Hayatındaki Stres. Ankara. *Türk Psikologlar Derneği Dergisi*. 15, 28-30.
- Baltaş, A. (2002). Adı Yeni Konmuş Bir Olgu: İş Yerinde Yıldırma. <http://www.baltasgrubu.com/Makaleler/adi-yeni-konmus-bir-olgu--isyerinde-yildirma-mobbing.html> (Erişim Tarihi: 01.04.2016).
- Baltaş, A. (2002). *Ekip Çalışması ve Liderlik*, 6.Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (2000). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, İstanbul: Remzi Yayınları.
- Baykal, A. N. (2005). *Yutucu Rekabet: Kanuni Devrindeki Mobbing'den Günümüze*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Baysal, A. (1995). Lise ve Dengi İlkokul Öğretmenlerinde Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Belacastro, P. A. (1982). Burnout And Its Relationship To Teachers Somatic Complaints and Illnesses. *Psychological Reports*, 50, 1045- 1046

- Beşoğul . (2014). Öğretmenlerin Mobbinge Maruz Kalma Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki Kocaeli İli Gölcük İlçesi Örneği. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- Blase, J. ve Du, F. (2008). The Mistrated Teacher: A National Study. *Journal of Educational Administration*. Vol: 46, No: 3, pp. 263-301.
- Bucuklar M. N. (2009). Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve Bazı Değişkenler ile İlişkinin İncelenmesi. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Budak, S. (2000). *Psikoloji Sözlüğü*, Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (12.Basım). Ankara: Pegem.
- Cardinell, C. F. (1981). "Mid-Life Professional Crises: Two Hypotheses", The Annual Meeting of The National Conferance of Professors of Educational Administration, Seattle.
- Celep, C. (2000). *Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Cemaloğlu, N. (2007a). Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ile Yıldırma Arasındaki İlişki. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 77-87.
- Cemaloğlu, N. (2007b). The Relationship between Organizational Health and Bullying That Teachers Experience in Primary Schools in Turkey. *Educational Research Quarterly*, 31(2), 3-28.
- Cemaloğlu, N. (2007c). The Exposure of Primary School Teachers to Bullying: An Analysis Various Variables, *Social Behavior and Personality*, 35(6), 789-802.
- Cemaloğlu, N. (2011). Primary Principals' Leadership Styles, School Organizational Health and Workplace Bullying. *Journal Of Educational Administration*, 49(5), 495-512.
- Cemaloğlu, N. ve Ertürk, A. (2007). Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Cinsiyet Yönünden İncelenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi Bahar 2007*, 5(2), 345-362.
- Chappell, D. ve Martino V. D. (2006). "Violence at Work", International Labour Office, Cenova, Third Edition, 1-384.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*, Praeger,

New York.

- Chesnutt, C. W. (1997). The Relationship Between Social Support and Burnout In Special Education. *Exceptional Children*, 54(5), 449-454.
- Cordes, C. L. ve Dougherty T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout, *The Academy of Management Review*, 18(4), ABI/INFORM Global, 621-656.
- Croom, D. B. (2003). Teacher Burnout In Agricultural Education, *Journal Of Agricultural Education*, 44(2)
- Cumming, O. W. ve Nall, R. L. (1983). Relationships Style And Burnout To Counselors Perceptions Of Their Jobs, Themselves And Their Clients, Counselor. *Education And Supervision*, 22, 227-234,
- Çakır, B. (2006). İş Yerindeki Yıldırma Eylemlerinin (Mobbing) İşten Ayrılmalara Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çam, A. (2013). Özel ve Resmi İlkokul ve Ortaokullarda Görevli Öğretmen ve Yöneticilerin Psikolojik Taciz Algısı. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Çam, O. (1992). "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması", 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, 155-160.
- Çam, Z. (2010). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki (Van İli Örneği). Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Van.
- Çelik, S. ve Peker, S. (2010). Mobbing Perceptions of High School Teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 9 (2010) 1617-1623. www.sciencedirect.com adresinden 11.01.2016 tarihinde ulaşılmıştır.
- Çimen, S. (2007). İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Yaşantıları ve Yeterlik Algıları. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Programı, Kocaeli.
- Çivilidağ, A. (2011). Üniversitelerdeki Öğretim Elemanların Psikolojik Taciz (Mobbing), İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri, Psikolojik

Danışmanlık ve Rehberlik Bilim Dalı, Konya.

- Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. İstanbul: Timaş Yayıncılık.
- Çolakoğlu, İ. (2014). Ortaokullarda Görev Yapan Müzik Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. İstanbul Aydın Üniversitesi-Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Çomak, E. (2011). İlköğretim Öğretmenlerinin İlköğretim Okullarında Yaşadıkları Yıldırma Durumları. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Mersin
- Davenport, N., Schwartz R. T. ve Elliot G. (2003). *Mobbing-İşyerinde Duygusal Taciz*. (Çev. Osman Cem ÖnerToy). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- De Wet, C. (2010). The Reasons For And The Impact of Principal on Teacher Bullying on the Victims' Private and Professional Lives. *Teaching and Teacher Education*, 26(7), 1450-1459.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner F. ve Schaufeli W. B. (2000). A Model of Burnout and Life Satisfaction Amongst Nurses, *Journal of Advanced Nursing*, 32(2), 454-464.
- Demirel, Y. (2008). Örgütlerde Psikolojik Yıldırma. M. Özdevecioğlu ve H. Karadal (Der.), Örgütsel Davranışta Seçme Konular (ss. 187-203). Ankara: İlke.
- Demirgil, A. (2008). İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demirtaş, H. ve Güneş, H. (2002). *Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Deniz, D. (2012). *Mobbing (İşyerinde Yıldırma) İnsanda Saldırganlığı Açıklayan Kuramlar ve Vaka Örnekleriyle...* İstanbul: Fam Yayınları.
- Deniz, N. ve Ertosun, Ö. G. (2010). The Relationship between Personality and Being Exposed To Workplace Bullying or Mobbing. *Journal Of Global Strategic Management*, 129-142.
- Dick, R. V. ve Wagner, U. (2001). Stres and Strain in Teaching: A Structural Equation Approach. *British Journal of Educational Psychology*. 10(4), 415-424
- Dick, R. V. ve Wagner, U. (2001). Stress And Strain in Teaching: A Structural Equation Approach. *British Journal of Educational Psychology*. 71, 243-259.
- Dikmetaş, E., Top, M. ve Ergin, G. (2011). Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve

- Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22, 1-13.
- Dincerol, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Dökmen, Ü. (2004). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dworkin, A. G. (1987). Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children. *State University Of New York Press*, pp. 1-7.
- Edelwich, J. ve Brodsky A. (1980). Burnout: Stages Of Disillusionment In The Helping Professions, *Human Sciences Press*, New York.
- Einarsen, S. (1999). The Nature and Causes of Bullying At Work. *International Journal of Manpower*, 20(1\2), 16-27.
- Einarsen, S. (2000). Harassment And Bullying At Work: A Review Of The Scandinavian Approach, *Aggression And Violent Behavior*, 5, 379-401.
- Einarsen, S. ve Skogstad A. (1996). Bullying: Epidomiological Findings İn Public and Private Organization. *European Journal Of Work And Organizatioanl psychology*. 5(2): 185-201.
- Einarsen, S., Matthiesen S. B. ve Skogstad A. (1998). Bullying, Burnout and Wellbeing among Assistant Nurses. *Journal Occupational Health Safety*, 14(6), 563-568.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. ve Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and Harassment At Work and Their Relationships To Work Environment Quality: An Exploratory Study, *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381-401.
- Ekinci, Ö. (2012). Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Yıldırma Davranışları ile Örgütsel Adanmışlıkları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Ensari, H. ve Tuzcuoğlu, S. (1995). Marmara Üniversitesine Bağlı Fakültelerde Görev Yapan Yönetici ve Öğretim Elemanlarının Meslekten Yılgınlıklarında Kişilik Özelliklerinin Rolü, *Öneri Dergisi*, 2(11): 51-63.
- Erdemoğlu Şahin, D. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri (Ankara İli İlköğretim ve Ortaöğretim Okulları Örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, Ankara.
- Eren, E. (2006) *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, (9. Baskı). İstanbul: Beta Basın Yayın ve Dağıtım Şirketi.

- Ergin, C. (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.
- Erginer, A. (2003). İş Yaşamının Niteliği, Elma, C. ve Demir, K. (ed.), Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Ergun Özler, D. ve Mercan N. (2009). *Yönetimsel ve Örgütsel Açısından Psikolojik Terör*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ergun Özler, D., Giderler Atalay C. ve Dil Şahin M. (2008). Mobbing'in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22, 37-60.
- Ergüner M. (2014). Meslek Lisesinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlikleri ile Maruz Kaldıkları Yıldırma Davranışlarının İncelenmesi: Beykoz Örneği. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Erkuş, A. (2005). *Bilimsel Araştırma Sarmalı*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ertürk M. (2014). Milli Eğitim Müdürlüğü Çalışanlarının Mobbing ve Tükenmişlik Düzeyleri (İzmir İli Örneği). Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ertürk, A. (2005). Öğretmen ve Yöneticilerin Okul Ortamında Maruz kaldıkları Yıldırma Eylemleri (Ankara ili İlköğretim Okulları Örneği), Yüksek lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ertürk, A. (2013). Yıldırma Davranışları, Nedenleri ve Sonuçları. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 146-169.
- Farber, B. A. (1984). Teacher Burnout: Assumptions, Myths and Issues, *Teachers College Record*, 86(9), 321-338.
- Farber, B. A. (2000). Introduction: Understanding And Treating Burnout In A Changing Culture. *Psychotherapy in Practice*, 56(5), 589-594.
- Fettahlioğlu, Ö. O. (2008). Örgütlerde Psikolojik Şiddet (Mobbing): Üniversitelerde Bir Uygulama. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Filizöz, B. ve Alper Ay, F. (2011). A Research On The Relationships Between Mobbing And Burnout In Organizations, *E-Journal Of New World Sciences*, 6(2), 229-241

- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J. ve Richelson G. (1981). Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc., New York.
- Friedman, I. A. (1991). High and Low Burnout Schools: School Culture Aspects of Teacher Burnout, *The Journal of Educational Research*, 88 (5), 281-289.
- Friedman, I.A. ve Farber, B.A. (1992). Professional Self-Concept as a Predictor of Teacher Burnout. *Journal Of Educational Research*, 84(1), 28-35.
- Garman, A. N., Corrigan P. W. ve Morris S. (2002). Staff Burnout and Patient Satisfaction: Evidence of Relationships at the Care Unit Level, *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 235-241.
- Girgin, G. (1995). İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi. Doktora Tezi, DEÜ, 76-82.
- Glogow, E. (1986). Burnout and Locus of Control, *Public Personnel Management*, 79-83.
- Goldman, L. ve Lewis, J. (2006). Bullying at Work, *Occupational Health*; 58(12), 11-18.
- Gorter, R.C., Eijkman, M.A. ve Hoogstraten, J. (2000). Burnout and Health among Dutch Dentists. *European Journal of Oral Science*, 108, 261-267.
- Gökçakan, Z ve Özer R. (1999). “Doğu Karadeniz Bölgesindeki Görevli Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi”, IX. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Eskişehir.
- Gökçe, A. T. (2006). İş Yerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. Doktora Tezi Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gökçe, A. T. (2010). Örgütlerde Yıldırma (Mobbing). H. B. Memduhoğlu ve K. Yılmaz (Der.), Yönetimde Yeni Yaklaşımlar (ss. 400-409). Ankara: Pegem.
- Gökçe, A. T. (2012). Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18, 272-286.
- Göktürk, G. Y. ve Bulut S. (2012). Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2012- 1(24), 53-70.
- Grunau, G. (2007). Mobbing and Burnout: Are They Linked? Unpublished Ph.D Thesis. Walden University, School Of Psychology, Walden.

- Gül, H. (2009). İş Sağlığında Önemli Bir Psikososyal Risk: Mobbing-Psikolojik Yıldıırma. *Taf Preventive Medicine Bulletin*, 8(6), 515-520.
- Gül, H. ve Ağıröz, A. (2011). Mobbing ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi C.XIII, S II* 2011
- Gül, H. ve Özcan N. (ty). Mobbing ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkiler: Karaman İl Özel İdaresinde Görgül Bir Çalışma. 107-134.
- Gülle, M. (2013). Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Okul Ortamında Maruz Kaldıkları Yıldıırma Algıları ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin İncelenmesi. Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Gündüz, B. (2004). Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar ve Bazı Mesleki Değişkenlere Göre Yordanması. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Günel, Ö. D. (2010). İşletmelerde Yıldıırma Olgusu ve Yıldıırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt: 12, Sayı: 3, Yıl: 2010, Sayfa:37-65 ISSN: 1302-3284.*
- Gürhan, N. (2013). *A'dan Z'ye Mobbing*. Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- Harris, K. R. ve Halpin, G. (1985). Teacher Characteristics and Stress, *The Journal of Educational Research, July/ August, 1985, Vol 78, No: 61, S: 346.*
- Hauge, J. L., Skogstad, A. ve Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work and Stres. 21(3), 220-242.*
- Hock, R. R. (1988). Professional Burnout among Public School Teachers, *Public Personnel Management, 17(2): 167-189.*
- Hoel, H., Faragher, B. ve Cooper, C. (2004). Bullying Is Detrimental To Health, But All Bullying Behaviours Are Not Necessarily Equally Damaging. *British Journal of Guidance & Councelling, Vol. 32, No.3. 367-387*
- Homer, J. B. (1985). Worker Burnout: A Dynamic Model with İmplications for Prevention and Control, *System Dynamics Review, 1, 42-62.*
- Hubert, A. ve Veldhoven, M. V. (2001). Risk Sectors for Undesirable Behaviours and Mobbing, *European Journal of Work and Organizational Psychology, Sayı: 4.*

- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Kaprinis, S. ve Kaprinis, G. (2003). The Relationship between Job Stress, Burnout and Clinical Depression. *Journal of Affective Disorders*, 75, 209-211.
- Iwanicki, E. F. (1983). Toward Understanding and Alleviating Teacher Burnout, *Theory into Practice*, 22(1), 27-32.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Izgar, H. (2003). Çalışanlarda Stres ve Tükenmişlik, *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Izgar, H.(Ed), 159- 172.
- İbicioğlu, H., Çiftçi M. ve Derya S. (2009). Örgütlerde Yıldırma (Mobbing): Kamu Sektöründe Bir İnceleme. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 25-38.
- Ízquierro, M. G., Esteban, B. L., Izquierdo, A. L., ve Hernandez, J. A. (2006). *Bienestar Psicológico Y Mobbing En Una Muestra De Profesionales De Los Sectores Educativo Y Sanitario*. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*.
- Jennifer, D., Cowie, H. ve Ananiadou, K. (2003). Perceptions and Experience of Workplace Bullying In Five Different Working Populations. *Agressive Behavior*, 29, 489-496.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt:68*, 29-32, İstanbul.
- Karasar, N. (1998). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karavardar, G. (2009). İş Yaşamında Psikolojik Yıldırma ve Psikolojik Yıldırmaya Direnç Gösteren Kişilik Özellikleri ile İlişkisi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Karcıoğlu, F. ve Akbaş S. (2010). İş Yerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.
- Karcıoğlu, F. ve Çelik, Ü. H. (2012). Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 59-75.
- Karsavuran S. (2011). Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Yıldırmaya Maruz Kalmalarıyla Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

- Karlıoğlu Yeni, G. (2013). *Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz*. Ankara: Ziraat Gurup Matbaacılık A.Ş.
- Karlıoğlu, G. (2011). İşyerinde Mobbing (Psikolojik Taciz) ve Çalışan Motivasyonu Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Ankara.
- Kaya, G., Ahi, B. ve Tabak, H. (2012). Primary Education Teacher's Problem: Mobbing (Kastamonu Province Sample). *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 46, 838-842.
- Kırel, Ç. (2007). Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici ve Risk Azaltıcı Öneriler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 317-334.
- Koç, M. ve Bulut, H. A. (2009). Ortaöğretim Öğretmenlerinde Mobbing: Cinsiyet Yaş ve Lise Türü Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *International Online Journal Of Educational Sciences*, 1(1), 64-80.
- Korkmaz, Ö. (2004). Müzik Öğretmenlerinin Motivasyon Kaynakları ve Mesleki Tükenmişlikleri. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kutlu, F. (2006). İşyerinde Duygusal Tacizin (Mobbing) Çalışanın Tükenmişliği Üzerine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Kyriacou, C. (2000). *Stres-Busting for teachers*. Cheltenham, Nelson Thornes.
- Laçiner, V. (2006). *Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz)*, USAK Stratejik Gündem (USG)
- Lau, P. S. Y., Yuen, M. T., ve Chan, R. M. C. (2005). Do Demographic Charactersitics Make A Difference To Burnout Among Hong Kong Secondary School Teachers? *Social Indicators Research*, 71(1), 491-516.
- Lee, R. T. ve Ashford, B. E. (1993). A Further Examination Of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 3-20.
- Leiter, M. P. (2003). *Areas of Work life Survey Manual (Third Edition)*. Centre for Organizational Research and Development, Wolfville, Canada, 4-5.
- Lewis, J., Coursol, D. ve Wahl, H. K. (2002). Addressing Issues of Workplace Harassment: Conseling the Targets, *Journal of Employment of Counselling*, 39, 109-116.

- Leymann H. ve Gustavsson, A. (1996). Mobbing At Work and the Development of Post-Traumatic Stress Disorders, *European Journal of Work Andorganizational Psychology*, 5(2): 250-275.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-185.
- Maraşlı, M. (2005). Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 27-33. TED Ankara Koleji Vakfı Okulları Danışma ve Rehberlik Merkezi
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1985). The Role of Sex and Family Variables in Burnout. *Sex Roles*. 12, No: 7/8, pp. 837-851.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual (2nd Ed.)*, Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. ve Leiter P. M. (1997). The Truth about Burnout. *Jossey-Bass, San Francisco, Ca.*, 3, ss. 37.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2005). *Stres And Burnout: The Critical Research*, İn Cooper, C.L. (Ed.), *Handbook Of Stres Medicine And Health*, Crc Stres. Lancaster, pp .72-155.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout - The Cost Of Caring*. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, P.2.
- Maslach, C., Schaufeli W. B. ve Leiter M. P. (2001). Job Burnout, *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Matthiesen, B. ve Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 335-356.
- Mikkelsen, E. G. ve Einarsen, S. (2002). Relationships between Exposure to Bullying of Work and Psychological and Psychosomatic Health Complaints. *Scandinavian Journal of Psychohology* 43, 397- 405.

- Mimaroğlu, H. ve Özgen H. (2008). Örgütlerde Güncel Bir Sorun “Mobbing”. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(15), 201-226.
- Minibaş Poussard, J. ve İdiğ Çamuroğlu M. (2009). *Psikolojik Taciz İş Yerindeki Kâbus*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Mizrahi, R. (2013). Çalışma Hayatında Mobbing ile Mücadele Yöntemleri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(2), 443-452.
- Mogens, A. (2007). Bullying At Work: A Discussion of Definitions and Prevalence, Based On an Empirical Study, *Scandinavian Journal Of Psychology*, 48, 161-172.
- Much, K., Swanson, A. L. ve Jazazewski, R. L. (2005). Burnout Prevention for Professionals in Psychology. *Vistas Online*, pp. 215-217.
- Mutlu N. (2013). Öğretmenlere Göre Psikolojik Yıldırmmanın Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- Namie, G. (2003). Workplace Bullying: Escalated Incivility. *Ivey Business Journal*, November/December 2003, 1-6.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and Wellbeing: Economic and Personel Development Implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 239- 249.
- Ocak, S. (2008). Öğretmenlerin Duygusal Tacize (Mobbinge) İlişkin Alguları (Edirne İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Oruç, S. (2007). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İlköğretim Anabilim Dalı, Adana.
- Öktem, E. (2009). İlköğretimde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Özcan, T. (2008). Pendik Bölgesinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.

- Özdemir, A. K., Kılıç, E., Özdemir, H. D., Öztürk, M. ve Sümer, H. (2003). Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Akademik Personelinde Tükenmişlik Ölçeğinin Üç Yıllık Arayla Değerlendirilmesi, *Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 6(1), 14-18.
- Özen, S. (2007). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve Nedenleri. “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9(3), 1-24.
- Özgen, I. (2007). Yiyecek İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, ss.116-124, Antalya.
- Özipek, A. (2006). Orta Öğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Nedenleri. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Özkalp, E. ve Kirel Ç. (2001). Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi, Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Eskişehir.
- Özkan, A. (2009). Örgüt İklimi ve Tükenmişlik İlişkisi: Büro Çalışanları Üzerinde Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Büro Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara, 69-73.
- Özmen, H. (2001). Görme Engelliler Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Özel Eğitim Anabilim Dalı, Ankara.
- Özyer, K. ve Orhan U. (2012). Akademisyenlere Uygulanan Psikolojik Tacize Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 12(4), 511-518.
- Palaz, S., Özkan, S., Sarı, N., Göze, F., Şahin, N. ve Akkurt, Ö. (2008). İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Davranışları Üzerine Bir Araştırma; Bandırma Örneği. “İş,Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. Cilt:10 Sayı:4, Eylül 2008.
- Pasquale, V. (2002). Study examines mobbing at the workplace, European Industrial Relations Observatory.
- Pekdemir, Z. (2010). Denizli İlköğretim Okullarında Yıldıрма Davranışlarına İlişkin Öğretmen Görüşleri. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Perlman, B. ve Hartman E. A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4): 283-305.

- Pines, A. M. (2002). A Psychoanalytic-Existential Approach To Burnout: Demonstrated In The Cases Of A Nurse, A Teacher, And A Manager. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39 (1): 103-113.
- Pines, A. M. ve Keinan, G. (2005). Stres And Burnout: The Significant Difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635,
- Pines, A. ve Aronson E. (1988). *Career Burnout, Causes & Cures*, The Free Press, A Division Of Macmillan, Inc., New York.
- Polatçı S. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- Polatçı, S. ve Ardıç, K. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 2008, 69-96
- Potter, B. A. (1995). Preventing Job Burnout Transforming Work Pressures into Productivity, *Thomson Crisp Learning, California*.
- Rogers C. (1975). Empathic: An Unappreciated Way of Being. *Counselling Psychologist*, 5, 2-10.
- Rogers, D. P. (1984). Helping Employees Cope with Burnout, *Business*, 3-7.
- Sa, L. ve Fleming, M. (2008). Bullying, Burnout, and Mental Health Amongst Portuguese Nurses. *Northern Polytechnic Health Institute Higher and University Education Cooperative Famalicao* (39), 411-426.
- Sabancı, A. (2009). The Effect of Primary School Teachers' Burnout on Organizational Health. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 195-205.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Aktüel Basım Yayın, Bursa.
- Sadık, Ö. (2014). Sınıf Öğretmenlerinin Maruz Kaldıkları Yıldırma Davranışları, Algıladıkları Sosyal Destek ve Mesleki İş Doyumları Arasındaki İlişki. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Salanova, M., Llorens, S., Renedo, M. G., Burriel, R., Breso, M. ve Schaufeli W. B. (2005). Towards A Four-Dimensional Model Of Burnout: A Multigroup Factor-Analytic Study Including Depersonalization And Cynicism. *Educational and Psychological Measurement*. 65(5), 807-819.

- Salin, D. (2006). *Organizational Measures Taken Against Workplace Bullying: The Case of Finnish Municipalities*. Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration Working Papers.
- Samırkaş, M. ve Çalışkan O. (2011). Örgütlerde İşyeri Terörü: Yıldırma Kavramı ve Önleme Çabaları. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), 27-37.
- Sandıkçı, E. (2010). Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri, 91-95
- Santullo, A. (2005). www.labome.org. 02.04.2016 tarihinde labome: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16436225> adresinden alındı.
- Sarros, J. C. ve Sarros, A. M. (1992). Social Support and Teacher Burnout. *Journal of Educational Administration*. Armidale, 30.
- Sat, S. (2011). Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Adana, 28-93.
- Schat, C. H. A., Frone, R. M. ve Kelloway, K. E. (2005). Prevalence of Workplace Aggression in the U.S Workforce Findings from a National Study, 48-89, (Eds.)
- Schaufeli, W. B. ve Enzmann D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: a Critical Analysis*, Taylor ve Francis, London.
- Schonfeld, I. S. (2001). Stress In 1st Year Women Teachers: The Context of Social Support and Coping. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*. 127(2), 133-168.
- Schwab, R. L., Jackson, S. E. ve Schuler, R. S. (1986). Educator Burnout: Sources and Consequences. *Educational Research Quarterly*. 10(3), 14-30.
- Schwarzer, R. ve Hallum, S. (2008). Perceived Teacher Self-Efficacy as a Predictor of Job Stress and Burnout: Mediation Analyses. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 152-171.
- Scott, C. R. (2001). Communication, Social Support, and Burnout: A Brief Literature Review.
- Seçkin, Z. (2011). Psikolojik Yıldırma. Ö. Yeniçeri ve Y. Demirel (Der.), *Yönetimde Birey ve Örgüt Odaklı Davranışlar* (ss. 225-245). Bursa: Ekin.

- Selçukoğlu, Z. (2001). Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi ile Yalnızlık Düzeyi ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Sermon, J. M. (1994). The Relationship of the Dual Role Assignment to the Level of Perceived Burnout by Secondary Teachers, *Dissertation Abstract International*, 55(9), 27-65.
- Shirom, A. (1989). Burnout In Work Organizations, (Eds.) C. L. Cooper ve I.T. Robertson, *International Review Of Industrial And Organizational Psychology*, 25-48, New York, Wiley.
- Silah, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, Eskişehir.
- Solakoğlu, İ. (2007). İşletmelerde Mobbing'in Örgütsel Stresle İlişkisi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kütahya.
- Sönmezışık, S. (2011). Anadolu Lisesi Öğretmenlerinin Psikolojik Yıldırıma İlişkin Algıları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Sucuoğlu, B. ve. Kuloğlu, N. (1996). Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 11(36), 44-60.
- Suran, B. G. ve Sheridan E. P. (1985). "Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives", *Professional Psychology: Research & Practice*, 16(6), 741-752.
- Sümer, S. (2007). Milli Eğitim Bakanlığı Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyi (İstanbul İl Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi, İstanbul, 86-88.
- Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, 1.Basım, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Sürgevil, O., Fettahlıoğlu, Ö. O., Gücenmez, S. ve Budak, G. (2007). Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin

- İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Bahkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(17), 36-58.
- Tanhan, F. ve Çam, Z. (2009). "Öğretmenlere yönelik yıldırma ölçeğinin geliştirilmesi". I. Uluslararası Türkiye Eğitim Araştırmaları Kongresi, 1-3 Mayıs 2009.
- Taşgın, Ö. (2004). Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Örgütü Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyum Düzeylerine Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen S. ve Aydın N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi, *Anatolian Journal Of Psychiatry*, 7, 100-108.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 81-89.
- Thomas, M. (2005). Bullying Among Support Staff in a Higher Education Institution, *Health Education*, 105, Sayı: 4, 273-288
- Tınaz, P. (2006). Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz, *Marmara Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü Çalışma ve Toplum Dergisi*, 3, 11-22.
- Tınaz, P. (2011). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Tınaz, P. (2012). "Mobbing Nedir? Ne Değildir?". (Ed.) Emine Sonal. 2012 *Uluslararası İşyerinde Psikolojik Taciz Kongresi*. İzmir: Bilinder Yayınları: 12-18.
- Tınaz, P., Bayram, F. ve Ergin, H. (2008). *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. (1. Basım). İstanbul: Beta Yayınları
- Tok, T. N. (2013). Teachers' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turkey. *International Journal Engineering and Management Sciences. I.J.E.M.S.*, 4(2) 2013, 250-265.
- Tokat, M. B., Cindiloğlu, M. ve Kara, H. (2011). *Değerlerin Psikolojik Kuşatması Mobbing*. Kütahya: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

- Toker Gökçe, A. (2009). Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Kavramsal Çerçeve. *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 9(2), 1-9.
- Toker Gökçe, A. (2012). Mobbing: İşyerinde Yıldırma Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18 (2012) 272-286.
- Tomic, W. ve Tomic E. (2008). Existential Fulfillment and Burnout Among Principals And Teachers. *Journal Of Beliefs & Values*. 29(1), 11-27.
- Torun, A. (1997). *Stres ve Tükenmişlik*. Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını, ss.43-49, İstanbul.
- Tuğrul, B. ve Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Ana Okulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:12
- Tutar, H. (2004). *İşyerinde Psikolojik Şiddet*. (I.Baskı). İstanbul: Platin Yayınları.
- Tutar, H. (2004a). *İşyerlerinde Psikolojik Şiddet*, Ankara: Platin Yayınları.
- Tutar, H. (2004b). İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 101-128.
- Tutar, H. ve Akbolat, M. (2012). Sağlık Çalışanlarının Yönetici Cinsiyetleri Bakımından Mobbing Algıları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28, 19-29.
- Tümkaya, S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana
- Tümkaya, S. (1999). “Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi, Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi, Ankara.
- Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, <http://www.tdk.gov.tr>, (13.03.2016).
- Türk Dil Kurumu, İktisat Terimleri Sözlüğü, <http://www.tdk.gov.tr> (25.01.2016).
- Türker, P. (2007). İlköğretim 1. Kademe Öğretmenlerinde Algılanan Problem Davranış Düzeyleri ve Bazı Sosyodemografik Değişkenlere Göre Tükenmişliğin İncelenmesi. Yüksek Lisan Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana
- Urasoğlu Bulut, H. (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinde Psikolojik Şiddet Düzeyi (Mobbing). Yüksek Lisans Tezi. Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Programları ve Öğretim Bilim Dalı, Niğde.

- Vandekerckhove, W. ve Commers, M. S. R. (2003). Downward Workplace Mobbing: A Sign Of The Times? *Journal Of Business Ethics*, 45, 41-50.
- Varhama, L. M. ve Björkqvist, K. (2004). Conflicts, Workplace Bullying And Burnout Problems Among Municipal Employees, *Psychological Reports*, 94, 1116-1124.
- Vartia, M. (2002). Workplace Bullying: A Study on the Environment, Wellbeing and Health. Finnish Institute of Occupational Health, *Helsinki: People and Work Research Reports* 56.
- Veninga, R. L. ve Spradley, J. D. (1981). The Work Stres Connection: How To Cope With Job Burnout, 86-87, <http://ccu.opac2.marmot.org/record/.b10435347> (23.02.2016)
- Verdugo, R. ve Vere, A. (2003). "Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: Issues, solutions and resources", Sectoral Activities Programme, Working Paper, International Labor Office Geneva.
- Wang, F. ve Xu, Y. (2004). Job burnout among elementary and high school teachers: characteristics and relationship with social support. *Acta Psychologica Sinica*, 36(5), 568-574.
- Weiskopf, P. E. (1980). Burnout among Teachers of Exceptional Children, *Exceptional Children*, 47, 18-23.
- Wolmerath, M. (2013). "Workplace Bullying and Harassment in Germany". 2013 Jilpt Seminar on Workplace Bullying and Harassment, Tokyo: Jilpt Report No 12.
- Wright, T. ve Douglas, G. B. (1997). The Contribution of Burnout to Work Performance, *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 491-499.
- Yaman, E. (2010). Perception of Faculty Members Exposed to Mobbing about the Organizational Culture and Climate. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*, 10(1), 567-578.
- Yaman, E., Vidinlioğlu, Ö. ve Çitemel, N. (2010). İşyerinde Psikoşiddet, Motivasyon ve Huzur: Öğretmenler Çok Şey Mi Bekliyor? Psikoşiddet Mağduru Öğretmenler Üzerine. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1136-1151.
- Yavuz, H. (2007). Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta.

- Yeşiltaş, M. ve Demirçivi, B. M. (2010). İş Görenlerin Yıldırma Eylemlerine Maruz Kalma Durumları Üzerine Bir Araştırma: Antalya Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 199-217, 2010.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin.
- Young, E. (2005). *İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler*, Hayat Yayıncılık, İstanbul
- Yumuşak H. (2013). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Bezdire (Mobbing) Yaşama Düzeyi ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Tokat İl Örneği). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Yüçetürk, E. (2006). *Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş Mü? Gerçek Mi? 11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, (22-24 Mayıs 2006), Afyon Kocatepe Üniversitesi Yayın No:57, S.973-984, Afyon.
- Zapf, D. (1999). Organizational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing Bullying At Work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.
- Zapf, D. ve Gross C. (2001). Conflict Escalation and Coping with Workplace Bullying: A Replication and Extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.
- Zhongying, S. (2008). Current situation of job burnout of junior high school teachers in Shangqiu urban areas and its relationship with social support. *Higher Education*. 3(2), 295-309.

EKLER

EK.1: KULLANILAN ÖLÇEKLER

MARUZ KALMA DURUMUNA İLİŞKİN ÖLÇEK

Bu ölçek, mobinge maruz kalan öğretmenlerin bu duruma ilişkin algılarını ölçmek için tasarlanmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler için uygun olan ifadeyi seçiniz.

Saygıdeğer öğretmenler;

Aşağıdaki anketlerde bulunan maddeler sınıf öğretmenlerinin mobinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi ile ilgilidir. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler akademik bir amaç için kullanılacak, başka hiçbir kurum ya da kişi ile paylaşılmayacaktır. Lütfen anketlerde yer alan her maddeyi dikkatle okuyup, görüşünüzü samimiyetle belirtiniz. Anketlerin cevapsız hiçbir madde bırakılmadan doldurulması, araştırmanın bilimsel anlamda sağlıklı sonuç vermesine yardımcı olacaktır. Vaktinizi ayırıp katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederiz.

Yrd. Doç. Dr. Mehmet Zeki ILGAR
Danışman

Ayça AŞIK
Yüksek Lisans Öğrencisi

DEMOGRAFİK BİLGİLER

Size uygun olan ifadenin başındaki parantez içine **X** işareti koyunuz.

1) Yaşınız:	<input type="checkbox"/> 21-30	<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> 41-50	<input type="checkbox"/> 51 ve yukarı
2) Cinsiyetiniz:	<input type="checkbox"/> Kadın	<input type="checkbox"/> Erkek		
3) Medeni Haliniz:	<input type="checkbox"/> Evli	<input type="checkbox"/> Bekâr		
4) Eğitim durumunuz:	<input type="checkbox"/> Doktora	<input type="checkbox"/> Yüksek lisans	<input type="checkbox"/> Lisans	<input type="checkbox"/> Ön lisans
5) Mesleki kıdeminiz:	<input type="checkbox"/> 3 yıl ve daha az	<input type="checkbox"/> 4-6 yıl	<input type="checkbox"/> 7-9 yıl	<input type="checkbox"/> 10-12 yıl
	<input type="checkbox"/> 13-15 yıl	<input type="checkbox"/> 16 yıl ve daha üstü		
6) Çalıştığınız eğitim kurumunun türü:	<input type="checkbox"/> Özel okul	<input type="checkbox"/> Kamu		
7) Okulunuzdaki hizmet süreniz:	<input type="checkbox"/> 3 yıl ve daha az	<input type="checkbox"/> 4-6 yıl	<input type="checkbox"/> 7-9 yıl	<input type="checkbox"/> 10-12 yıl
	<input type="checkbox"/> 13-15 yıl	<input type="checkbox"/> 16 yıl ve daha üstü		

1

OLUMSUZ DAVRANIŞLAR ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki davranışlar iş yerlerinde sık görülen olumsuz davranış örnekleridir. Son altı ayda, aşağıdaki olumsuz hareketlere ne sıklıkta maruz kaldığınızı size uygun olan seçeneğe **X kovarak** değerlendiriniz.

MADDELER	Hiç	Ara sıra	Ayda bir	Haftada bir	Her gün
1) Birinin başarınızı etkileyecek bilgiyi saklaması	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2) Yeterlilik düzeyinizin altındaki işlerde çalışarak küçük düşürülmek	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3) Ustalık/Yeterlilik seviyenizin altındaki işleri yapmanızın istenmesi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4) Önemli alanlardaki sorumluluklarınızın kaldırılması veya daha önemsiz ve istenmeyen görevlerle değiştirilmesi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5) Hakkınızda dedikodu ve söylentilerin yayılması	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6) Görmezden gelinme, dışlanma, önemsenmeme	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7) Bağırılmak veya anlık öfkenin (veya hırsın) hedefi olmak	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8) Diğerlerinin işi bırakmanız konusunda imalı davranışları	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9) Yanlış ve hatalarınızın sürekli hatırlatılması/söylenmesi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10) Yaklaşımlarınızın dikkate alınmaması/yok sayılması veya düşmanca tepkilerle karşılaşma	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11) İşinizle, çabalamanızla ilgili bitmek bilmeyen eleştiriler	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12) Fikir ve görüşlerinizin dikkate alınmaması	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13) İyi geçinmediğiniz kişiler tarafından hoşlanmadığınız şakalar (eşek şakası) yapılması	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14) Mantıksız ya da yetiştirilmesi mümkün olmayan işler verilmesi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15) Size karşı suçlama ve ithamlarda bulunulması	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16) İşinizin aşırı denetlenmesi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17) Hakkınız olan bazı şeyleri (örneğin; hastalık izni, tatil hakkı, yol harcırahı) talep etmemeniz için baskı yapılması	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18) Aşırı alay ve sataşmalara konu olmak	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19) Üstesinden gelinemeyecek kadar iş yüküne maruz bırakılmak	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

* Toplamda 21 maddeden oluşan “Olumsuz Davranışlar Ölçeği”, İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü’nün izin vermediği 7. ve 9. maddeler çıkarılarak bu araştırmada 19 madde olarak uygulanmıştır.

MASLAHC TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Şağıda bireylerin işleriyle ilgili tutumlarını yansıtan ifadeler yer almaktadır. Size uygun olan ifadelerin başına X koyarak işaretleyiniz.

MADDELER	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1) İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2) İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3) Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.					
4) İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5) İşim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6) Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7) İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8) Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9) Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10) Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11) Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12) Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13) İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
14) İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15) İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16) Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.					
17) İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.					
18) İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19) Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20) Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21) İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22) İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki benim yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

3

EK.2: ÖLÇEKLER İÇİN ALINAN İZİNLER

Posta - Ayça Aşık - Outlook X

https://outlook.live.com/owa/?fi=635947055760249858%2c%2fm%2f&path=/mail/inbox/rp

Outlook Posta

Yeni Yanıtla Sil Arşivle Gereksiz Süpür Şuraya taşı Kategoriler Geri al

RE: OLUMSUZ DAVRANIŞLAR ÖLÇEĞİ İZİNİ

necati.cemaloglu
Kime: Ayça Aşık <aycaeroncel@hotmail.com>

2.11.2015 (Pzt) 23:15

Yanıtla

Ayça Hanım,

NAQ Ölçeğini ben geliştirmedim. Ölçek Einarsen ve Raknes tarafından geliştirilmiştir. Ölçeği Türkçeye ben uyarladım. Siz benim makalelerimdeki yöntem kısmını inceleyiniz. Ölçeğin Türkçeye uyarlanma süreci orada verilmiştir. Kaynakça göstererek kullanabilirsiniz. Selamlar

Prof. Dr. Necati CEMALOĞLU
Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi
Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlanması ve Ekonomisi Anabilim Dalı
Telefon: 05334173168
Twitter: @Necati1965

Prof. Dr. Necati CEMALOĞLU
Gazi University, Gazi Faculty of Education
Department of Educational Administration, Investigation, Planning and Economy
Telephone: 05334173168
Twitter: @Necati1965

From: aycaeroncel@hotmail.com
To: necem@gazi.edu.tr; necaticemaloglu@hotmail.com

Teşekkürler!
Sağladığınız geribildirim, reklam deneyimlerimizi geliştirmemizi sağlıyor.

Microsoft

00:59
28.03.2016

İZİN BELGESİ

16.11.2015

Sayın Ayça AŞIK,

Yapacağınız çalışmada MBI ölçeğini kullanmanızda bir sakınca bulunmamaktadır.
Çalışmanızda başarılar dilerim.



Prof. Dr. Canan ERGİN

Özyeğin Üniversitesi

Sosyal Bilimler Fakültesi



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 59090411-44-E.11564558

12.11.2015

Konu: Ayça AŞIK

İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
(Sosyal Bilimler Enstitüsüne)

- İlgi: a) 18.05.2015 tarih ve 155 sayılı yazınız.
b) Valilik Makamının 11.11.2015 tarih ve 11542517 sayılı oluru.

Üniversiteniz Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans öğrencisi Ayça AŞIK'ın "*Sınıf Öğretmenlerinin Mobbinge Maruz Kalma Düzeyleri İle Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul Küçükçekmece İlçesi Örneği*" konulu tezine dair araştırma çalışması hakkındaki ilgi (a) yazınız ilgi (b) valilik onayı ile uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve araştırmacının söz konusu talebi; bilimsel amaç dışında kullanılmaması, *uygulama sırasında bir örneği müdürlüğümüzde muhafaza edilen mühürlü ve imzalı veri toplama araçlarının uygulanması*, katılımcıların gönüllülük esasına göre seçilmesi, araştırma sonuç raporunun müdürlüğümüzden izin alınmadan kamuoyuyla paylaşılmaması koşuluyla, gerekli duyurunun araştırmacı tarafından yapılmasını, okul idarelerinin denetim, gözetim ve sorumluluğunda, eğitim -öğretimi aksatmayacak şekilde ilgi (b) Valilik Onayı doğrultusunda işlem bittikten sonra 2 (iki) hafta içinde sonuçtan Müdürlüğümüz Strateji Geliştirme Bölümüne rapor halinde bilgi verilmesini arz ederim.

Mustafa YİĞİT
Müdür a.
Şube Müdürü

EK:1- Valilik Onayı
2- Ölçekler

Elektronik İmzalı Aslı Sistemimizde Mevcuttur	
Adı Soyadı :	Ayça AŞIK
Unvanı :	Bölüm Şefi
Tarih :	13.11.2015
İmza :	

İl Millî Eğitim Müdürlüğü
E-Posta: sgb34@meb.gov.tr

A. BALTA VHKİ
Tel: (0 212) 455 04 00-239
Faks: (0 212)455 06 52



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 59090411-20-E.11542517
Konu: Anket İzni (Ayça AŞIK)

11/11/2015

VALİLİK MAKAMINA

- İlgi: a) İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi'nin 18.05.2015 tarih ve 155 sayılı yazısı.
b) MEB. Yen. ve Eğ. Tek. Gn Md. 07.03.2012 tarih ve 3616 sayılı 2012/13 nolu gen.
c) Milli Eğitim Araştırma ve Anket Komisyonunun 09.11.2015 tarihli tutanağı.

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans öğrencisi Ayça AŞIK'ın "*Sınıf Öğretmenlerinin Mobbinge Maruz Kalma Düzeyleri İle Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul Küçükçekmece İlçesi Örneği*" konulu tezi kapsamında, ilimiz Küçükçekmece ilçesinde bulunan özel ve resmi ilkokullarda çalışan sınıf öğretmenlerine; olumsuz davranışlar ölçeği ve maslach tükenmişlik ölçeğini uygulama istemi hakkındaki ilgi (a) yazı ve ekleri Müdürlüğümüzce incelenmiştir.

Araştırmacının; söz konusu talebi; bilimsel amaç dışında kullanılmaması, uygulama sırasında bir örneği müdürlüğümüzde muhafaza edilen mühürlü ve imzalı veri toplama araçlarının uygulanması, katılımcıların gönüllülük esasına göre seçilmesi, araştırma sonuç raporunun müdürlüğümüzden izin alınmadan kamuoyuyla paylaşılması koşuluyla, okul idarelerinin denetim, gözetim ve sorumluluğunda, eğitim -öğretimi aksatmayacak şekilde ilgi (b) Bakanlık emri esasları dâhilinde uygulanması, sonuçtan Müdürlüğümüze rapor halinde (CD formatında) bilgi verilmesi kaydıyla Müdürlüğümüzce uygun görülmektedir.

Makamlarınızca da uygun görülmesi halinde olurlarınıza arz ederim.

Şerafettin TURAN
Millî Eğitim Müdürü V.

OLUR
11/11/2015

Ahmet Hamdi USTA
Vali a.
Vali Yardımcısı

- Ek:1- Genelge
2- Komisyon Tutanağı

İl Millî Eğitim Müdürlüğü
E-Posta: sgb34@meb.gov.tr

A. BALTA VHKİ
Tel: (0 212) 455 04 00-239
Faks: (0 212)455 06 52