



**T.C.
MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**İŞ-AİLE YAŞAM DENGESİ VE YILDIRMANIN
İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ:
TÜKENMİŞLİĞİN ARACILIK ROLÜ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Fatoş ÖZKİN**

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Metin REYHANOĞLU**

Hatay-2015



**T.C.
MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**İŞ-AİLE YAŞAM DENGESİ VE YILDIRMANIN
İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ:
TÜKENMİŞLİĞİN ARACILIK ROLÜ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Fatoş ÖZKİN**

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Metin REYHANOĞLU**

Hatay-2015

ONAY

Fatoş ÖZKİN tarafından hazırlanan “*İŞ–AİLE YAŞAM DENGESİ VE YILDIRMANIN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: TÜKENMİŞLİĞİN ARACILIK ROLÜ*” adlı bu çalışma jüri tarafından lisansüstü öğretim yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği ile *İŞLETME ANA BİLİM DALINDA YÜKSEK LİSANS TEZİ* olarak kabul edilmiştir.

02 / 10 /2015

Jüri Üyeleri	İmza
Yrd.Doç.Dr. Metin REYHANOĞLU (Tez Danışmanı / Başkan)	
Prof.Dr. Ferit ÖLÇER (Üye)	
Prof.Dr. Muharrem GÜNEŞ (Üye)	

Fatoş ÖZKİN tarafından hazırlanan “*İş–Aile Yaşam Dengesi ve Yıldırmanın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Tükenmişliğin Aracılık Rolü*” adlı tez çalışmasının yukarıda imzaları bulunan jüri üyelerince kabul edildiğini onaylarım.

Prof.Dr. Ali ACARAVCI

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

‘İnsana değer’ kavramının gittikçe önem kaybettiği günümüzde neredeyse her gün kadınların şiddete maruz kaldığına dair haberler alıyoruz. Bu tez çalışması, kadınların hem iş hayatında hem aile hayatında gördükleri şiddetin ve baskının onları ne denli yıkıma uğrattığını ve iş hayatında kadınlara verilen değer boyutunu ortaya çıkarma, en azından okuyucular tarafından farkındalığı biraz daha arttırma güdüsüyle hazırlanmıştır. Bu güdüyle yazılmaya başlanan tezde; insan hayatının neredeyse tamamını kapsayan iş ve aile hayatı arasındaki çatışmanın ve iş hayatında insanı değersizleştiren yıldırma davranışlarının kadınların kendilerini tükenmiş hissetmesinde ve çalışma haklarından vazgeçmesinde ne denli etkili olduğu saptanmaya çalışılmıştır. Başta tüm insanlara sonra toplumda en çok mağdur olan kadınlara hak ettiği değer verilmesi umuduyla bu çalışmanın faydalı olmasını diliyorum.

Tezin başlagıcından bitimine kadar ki süreçte, tecrübeleri ve bilgisiyle beni yönlendiren, her sorumu anlayışla karşılayan ve bıkmadan cevaplayan, tez süresince sıkıntıya düştüğüm durumlarda varlığını her daim hissettiren, manevi desteğini ve yardımını esirgemeyen tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Metin Reyhanoğlu’na;

Son olarak, bu süreçte tahammüllerini hiçbir zaman esirgemeyen, aldığım kararlarda beni maddi ve manevi yönden destekleyerek bana güç veren ve değerli olduğumu hissettiren babama ve anneme teşekkür ediyorum.

İŞ–AİLE YAŞAM DENGESİ VE YILDIRMANIN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: TÜKENMİŞLİĞİN ARACILIK ROLÜ

Fatoş ÖZKİN

İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2015

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Metin REYHANOĞLU

ÖZET

İşyerinde yıldırımaya uğradıkları algısı yanında toplumsal olarak yüklenen aile içindeki roller, çalışan kadının işi ile ailesi arasında kurmaya çalıştığı dengeyi çatışmaya dönüştürebilmektedir. Bu yıldırma algısı ve iş-aile yaşam çatışması kadının tükenmesine ve en sonunda işten ayrılmasına neden olabilmektedir. Bu çalışmanın amacı; iş-aile yaşam çatışması yaşayan kadınların işyerinde algıladıkları yıldırma davranışlarının işten ayrılma niyetlerine etkisinde tükenmişliğin aracılığının test edilmesidir. Ayrıca, bu kavramların meslekler ve demografik faktörler çerçevesinde farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi de amaçlanmıştır. Araştırma evrenini; Hatay'ın Antakya ilçesinde öğretmenlik, hemşirelik ve bankacılık mesleklerini icra eden kadınlar oluşturmaktadır. Veriler, anket tekniği kullanılarak toplanmış olup Baron ve Kenny'nin (1986) aracılık modeli kapsamında oluşturulan modeller yoluyla çok değişkenli regresyon analiziyle test edilmiştir.

Araştırma sonucunda; iş-aile çatışmasının işten ayrılmaya niyetine etkisinde duygusal tükenmişliğin; yıldırmanın boyutlarından iletişim kurmayı engellemenin işten ayrılma niyetine etkisinde ise duyarsızlaşmanın aracı olduğu bulunmuştur. Yaş, çocuk sayısı ve toplam çalışma süresinin yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkili olduğu; ayrıca evli, çocuk sahibi olanların ve mesleğini isteyerek seçenlerin yıldırma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin düşük olduğu; hemşire ve bankacıların yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin öğretmenlerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

ANAHTAR KELİMELER

Yıldırma, Tükenmişlik, İş-Aile Çatışması, İşten Ayrılma Niyeti

**THE EFFECT OF WORK-FAMILY LIFE BALANCE AND MOBBING ON
TURNOVER INTENTION: THE MEDIATION ROLE OF BURNOUT**

Fatoş ÖZKİN

Department of Business Administration, Master's Thesis, 2015

Supervisor: Ass. Prof. Dr. Metin REYHANOĞLU

ABSTRACT

Mobbing perception in the workplace as well as roles within the family as loaded by society transform to a conflict that working women to balance between her work and family. This perception of mobbing and work-family conflict can lead to a woman to exhaust and finally to leave from the job. The aim of this study identifies the mediating role of burnout in the effect of working woman suffering work-family conflict and mobbing in the workplace on the turnover intent. Also, it aims that analyses those concepts, whether differentiated or not by jobs and demographic factors. The population of the research is women who work as a nurse, a teacher and a bank teller in Antakya City, Hatay, a province of Turkey. Data were collected by questionnaire, mediation effect, created by Baron and Kenny's (1986), models was tested by multivariate regression analysis.

The research concluded that emotional exhaustion mediates the effects of work-family conflict; depersonalization mediates the effect of a block to communicate on turnover intent. Further, age, the number of children and total working as a profession has a negative relationship with mobbing, burnout work-family conflict and intention to leave. Also, it was found that married, having children and the willingly chosen her profession have low levels of bullying, burnout and turnover intention than single, not having children and not willingness; nurses and bank tellers have high levels of bullying, burnout, work-family conflict and turnover intention than teachers.

KEYWORDS

Mobbing, Burnout, Work-Family Conflict, Turnover Intentions

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖNSÖZ	I
ÖZET	II
ABSTRACT	III
TABLolar LİSTESİ	VII
ŞEKİLLER LİSTESİ	IX
KISALTMALAR	X
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

YILDIRMA	5
1.1. YILDIRMANIN TANIMI VE KAPSAMI	5
1.2. YILDIRMA SÜRECİ.....	10
1.3. YILDIRMA STRATEJİLERİ	11
1.4. YILDIRMANIN TÜRLERİ	12
1.4.1. Aşağı Doğru Yıldırma	13
1.4.2. Yukarı Doğru Yıldırma.....	13
1.4.3. Yatay Yönlü Yıldırma	14
1.5. YILDIRMANIN NEDENLERİ VE ORTAYA ÇIKIŞI.....	14
1.5.1. Yıldırmanın Kişisel Nedenleri	15
1.5.2. Örgütsel Nedenler	17
1.6. YILDIRMANIN ETKİLERİ VE SONUÇLARI.....	18
1.6.1. Yıldırmanın Mağdur Üzerindeki Etkileri ve Sonuçları	18
1.6.2. Yıldırmanın Örgüt Üzerindeki Etki ve Sonuçları.....	19
1.7. YILDIRMAYLA BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ.....	20
1.7.1. Yıldırma ile Bireysel Başa Çıkma Stratejileri	21
1.7.2. Yıldırma ile Örgütsel Başa Çıkma Stratejileri.....	22
1.8. YILDIRMA KONUSUNDA YAPILAN ÇALIŞMALAR	23

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ –AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI..... 26

2.1. İŞ- AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI TANIMI, KAVRAMI VE BOYUTLARI.	27
2.2. İŞ- AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ TÜRLERİ.....	29
2.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ.....	31
2.3.1. Örgütsel Nedenler	31
2.3.2. Kişisel Özellikler	34
2.3.3. Aile Özellikleri	36
2.4. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ SONUÇLARI	38
2.4.1. İş-Aile Yaşam Çatışmasının Bireysel Sonuçları.....	38
2.4.2. İş-Aile Yaşam Çatışmasının Örgütsel Sonuçları	39
2.5. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASINA YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALAR	41

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ 44

3.1. TÜKENMİŞLİK TANIMI VE KAVRAMI.....	44
3.2. TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI	47
3.2.1. Duygusal Tükenme Boyutu	47
3.2.2. Düşük Kişisel Başarı Boyutu.....	48
3.2.3. Duyarsızlaşma Boyutu.....	48
3.3. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER.....	50
3.3.1. Kişisel Nedenler.....	50
3.3.2. Örgütsel Nedenler	52
3.4. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ VE SONUÇLARI	55
3.4.1. Tükenmişliğin Belirtileri	55
3.4.2. Tükenmişliğin Sonuçları.....	56
3.5. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ.....	58
3.6. TÜKENMİŞLİK-YILDIRMA İLİŞKİSİ	60
3.7. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI.....	62
3.7.1. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Unsurlar.....	63
3.7.2. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları.....	65
3.8. TÜKENMİŞLİĞE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	66

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YILDIRMA, TÜKENMİŞLİK, İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA		72
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....		72
4.2. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER		75
4.3. YÖNTEM.....		82
4.3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem.....		82
4.3.2. Veri Toplama Yöntemi		84
4.3.3. Veri Analiz Yöntemleri		91
4.3.4. Araştırmanın Kısıtları		92
4.4. BULGULAR		93
4.4.1. Çalışanların Demografik Özelliklerine Ait Verilerin Değerlendirilmesi .		93
4.4.2. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi Sonuçları		95
4.4.3. Faktör Analizi		96
4.4.4. Korelasyon Analizi		102
4.4.5. Regresyon Analizleri		109
4.4.6. Farklılık Analizleri.....		116
TARTIŞMA VE SONUÇ.....		123
TARTIŞMA.....		123
SONUÇ		131
KAYNAKÇA		138
EKLER.....		164
Ek 1: ANKET		164
Ek 2: ETİK KOMİSYONU DEĞERLENDİRMESİ		168

TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1: Yıldırma Konusunda Yurt İçinde ve Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar	24
Tablo 2: İş-Aile Yaşam Çatışmasına Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	41
Tablo 3: İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Unsurlar	64
Tablo 4: İşten Ayrılma Niyetinin Olası Sonuçları	66
Tablo 5: Tükenmişlik Konusunda Yurtdışı ve Yurtiçinde Yapılan Çalışmalar	66
Tablo 6: İş-Aile Çatışması, Yıldırma ve Tükenmişlik İlişkisine Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	70
Tablo 7: Örneklem Büyüklüğü ile İlgili Veriler	84
Tablo 8: Meslekler İtibariyle Demografik Değişkenlerle İlgili Frekanslar	94
Tablo 9: Meslekler İtibariyle Demografik Değişkenlerle İlgili Ortalamalar	94
Tablo 10: Alfa Katsayısının Güvenirliği	95
Tablo 11: Ölçeklerin Güvenirlik Analizi Sonuçları	95
Tablo 12: Yıldırma Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri	97
Tablo 13: İşyerinde Yıldırma Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları.....	98
Tablo 14: Tükenmişlik Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri	99
Tablo 15: Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları.....	100
Tablo 16: İş-Aile ve Aile-İş Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri.....	101
Tablo 17: İş-Aile ve Aile-İş Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları	101
Tablo 18: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri.....	102
Tablo 19: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları.....	102
Tablo 20: Korelasyon Katsayılarının İlişki Dereceleri	103
Tablo 21: Değişkenlere İlişkin Pearson Korelasyon Tablosu	104
Tablo 22: Yıldırma Alt Boyutları ve İş-Aile / Aile-İş Yaşam Çatışmasının Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisi	110
Tablo 23: Yıldırma Alt Boyutları ve İş-Aile / Aile-İş Yaşam Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi.....	111
Tablo 24: Tükenmişlik Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi.....	111
Tablo 25: Yıldırma Alt Boyutları, İş-Aile / Aile-İş Yaşam Çatışması ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi	113
Tablo 26: Regresyon Analizlerindeki Açıklama Gücündeki Değişimler	114

Tablo 27: Aracılık Etkisinin Sobel Testi ile Anlamlılığının Test Edilmesi.....	115
Tablo 28: Demografik Değişkenlerle İlgili t Testi.....	119
Tablo 29: Meslekler İtibariyle Değişkenlerle İlgili F Testi Sonuçları.....	120
Tablo 30: Eğitim Seviyesi İtibariyle Değişkenlerle İlgili F Testi Sonuçları.....	121
Tablo 31: Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumu.....	121

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1: Araştırma Modeli.....	75
Şekil 2: Baron ve Kenny'nin Aracılık Modeli.....	112

KISALTMALAR

B	Beta Katsayısı
Bknz	Bakınız
H	Hipotez
IBM SPSS	IBM Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
N	Ana Kütle/Evren
n	Örnek Kütle
ort.	Ortalama
p	Anlamlılık düzeyi
r	Korelasyon Analizinde Tahmini Değer
s.s.	Standart Sapma
Std.	Standart
z	Z Test istatistiği

GİRİŞ

İnsan yaşamının yaklaşık üçte birini kapsayan çalışma hayatı, insanın yaşamını sürdürebilmesi için faaliyette bulunduğu bir alandır. İnsan yaşamının geri kalanı ise 'aile' alanında geçmektedir. Yaşam bütünüünün iki önemli parçası haline gelen bu iki alan, insan aracılığı ile etkileşime girer. Bu iki alandan birinde gerçekleşen olumlu/olumsuz durum veya olayın ötekini etkileme olasılığı yüksektir. Çünkü ikisi arasında aracı olan 'insan' duygusal bir varlıktır ve duyguları sayesinde olumlu ya da olumsuz durumu ötekine yansıtabilir. İşte bu noktada çatışma yaşanmaya başlar; iş-aile yaşamı çatışması. İş-aile yaşam çatışması en genel haliyle, iş ve aile alanlarından kaynaklanan rol taleplerinin bazı açılardan birbirleriyle karşılıklı uyumsuzluk içinde olması sonucu meydana gelen çatışma türü (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77; Gutek, Searle ve Klepa, 1991: 565) olarak ifade edilir.

Çalışan her bireyin yaşaması muhtemel olan iş-aile yaşamı çatışması, kadınların çalışma hayatında aktif olarak yer almaya başlamasıyla özellikle kariyer yönelimli işlerde kendilerini fark ettirmesiyle dikkat çeken bir boyuta ulaşmıştır (Giray ve Ergin, 2006: 85). Bu durumunun nedeni kadınların erkeklere oranla daha fazla rol ve sorumluluk üstlenmesi ve bu rollere daha fazla zaman ayırmasıdır. Öyle ki kadınlar ev hanımı, anne, eş rollerinin yanı sıra iş hayatına girmekle bir de çalışan rolünü üstlenmişlerdir (Çarıkçı ve Avşar, 2005: 67). Dolayısıyla iş yaşamı ile aile yaşamı arasında denge kurmak da kadınlar için daha fazla çaba gerektirmiştir. Medeni durum, eşin çalışma durumu, çocuk sahibi olma gibi ailesel faktörler ve fazla çalışma saati, iş yükü, mesai saatlerinin sıklığı ve miktarı, vardiya sistemi gibi örgütsel faktörler denge kurmayı güçleştirmektedir. Denge kurmayı zorlaştıran bir diğer örgütsel faktör de yıldırma (Jacobshagen, 2004: 875). Yıldırma, çalışma hayatında, genellikle bir kişiye yönelik bir veya birkaç kişinin sistematik bir biçimde düşmanca ve etik dışı davranışlar göstererek kişiyi çaresiz ve savunmasız konuma itmesi olarak ifade edilir (Leymann, 1996: 168). Uzun süre yıldırma davranışlarına maruz kalmak ise iş-aile yaşamı arasında bocalamaya sebep olur (Jacobshagen, 2004: 875).

Bunun yanı sıra yıldırma, yıldırmaya uğrayan mağdurda stres yaratarak psikolojik sorunların oluşmasına sebep olur. Bu psikolojik sorunlardan biri de tükenmişlik hissidir (Leymann, 1996; Einarsen, 2000; Glaso, Matthiesen, Nielsen ve Einarsen, 2007). Tükenmişlik, uzun süre sonunda işyerindeki stres unsurlarına bir tepki olarak ortaya çıkan ve duygusal tükenme, siniklik/duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma şeklinde beliren bir psikolojik sendrom olarak tanımlanmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988: 297). Tükenmişlik yaşayan birey zamanla depresyon, anksiyete gibi ruhsal sorunlar yaşamaya başlamakta (Perlman ve Hartman, 1981: 6; Cordes ve Dourherty, 1993: 637; Maslach ve Schuafeli, 1993: 14) bu ise mağdurun yıldırma ile başa çıkmasını zorlaştırmaktadır (Quine, 2001: 80). Tüm bu olumsuzluklarla başa çıkmakta zorlanan birey kendini çıkmazda ve çaresiz hissedip ya alkol, uyuşturucu, ilaç kullanmaya meylederek geçici ferahlanmanın yollarını aramakta ya en son aşamada intihara meyletmekte ya da işten uzaklaşmayı tercih ederek ayrılmaya niyetlenmektedir. Bu olgular iş yaşamında bulaşıcı bir hastalık gibi yayılan ve örgütün ayakta durmasını sağlayan maddi ve manevi güçleri de zayıflatan unsurlardır. Bu nedenle örgüt açısından yaşamsal öneme sahiptir ve üzerinde durulması özellikle gerekmektedir.

Bu çalışma, yıldırma, tükenmişlik, iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyeti olguları arasındaki ilişkiyi incelemek üzerine kurgulanmıştır. Çalışma hayatının büyük bir bölümünü oluşturan hizmet sektörü bu olguların incelendiği öncelikli alandır. Bu araştırmada da alan olarak sağlık, eğitim ve finans (bankacılık) gibi önemli hizmet kuruluşları tercih edilmiştir. Amaç, bu sektörlerdeki iş-aile yaşam çatışması yaşayan kadın çalışanların, yıldırma ve tükenmişlik düzeylerini saptamak ve işten ayrılma niyetleri ölçmektir. Bu sektörlerin tercih edilmesinin nedeni, iş gereği insanlarla yüz yüze iletişimin yoğun olduğu sektörler olması bu nedenle de tükenmişliğin fazla çıkacağına beklenmesidir. Kadın çalışanların tercih edilme sebebi ise toplumsal cinsiyet rollerine ilişkin beklentilerin kadınlara daha fazla sorumluluk yüklemesiyle yükü artan kadınların daha fazla iş-aile yaşam çatışması yaşadıklarının ayrıca iş yaşamında yıldırmaya daha fazla maruz kaldıklarının düşünülmesidir.

Saha araştırması, Hatay ilinin Antakya ilçesinde gerçekleşmiştir. Veriler, tesadüfî olarak seçilen örneklem grubuna uygulanan anket tekniğiyle elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin, güvenilirlik ve geçerliliği yüksek ve çeşitli çalışmalarda test edilmiş ölçekler olmasına dikkat edilmiştir. Araştırma 2015 yılının ilkyarısında uygulanmış olup kapsam, zaman ve mekân sınırlıklarına sahiptir.

Yapılan akademik yazın taramasında görülmüştür ki; yıldırma, tükenmişlik, iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyeti kavramlarının tek tek incelendiği çok sayıda çalışma mevcutken kavramların ikili ilişkilerinin incelendiği çalışma sayısı daha azdır. Üçlü ve dördü ilişkilerinin incelendiği çalışma ise neredeyse yoktur. Yazındaki bu yokluk bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın ilk bölümünde; yıldırma kavramına, yıldırma sürecinin nasıl geliştiğine, stratejilerine, türlerine, nedenlerine, sonuçlarına, yıldırma ile başa çıkma stratejilerine yer verilmiş ve son olarak yurt içi ve yurt dışında yapılan çalışmalar sıralanmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde; tükenmişlik kavramına, boyutlarına, nedenlerine, sonuçlarına, tükenmişlikle başa çıkma stratejilerine son olarak da tükenmişliğe ve yıldırma ile tükenmişlik ilişkisine yönelik yurt içi ve yurt dışında yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde; iş-aile ve aile-iş çatışması kavramına, boyutlarına, türlerine, nedenlerine, sonuçlarına, hem iş-aile yaşam çatışmasına hem de yıldırma – tükenmişlik – iş-aile / aile-iş çatışması ilişkisine yönelik yurt içi ve yurt dışında yapılan çalışmalar sıralanmıştır.

Araştırmanın dördüncü bölümünde; işten ayrılma niyeti kavramına, neden ve sonuçlarına yer verilmiştir.

Araştırmanın beşinci bölümünde ise; yazın taraması kapsamında, yıldırma, tükenmişlik, iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmış ayrıca iş-aile yaşam çatışması ve yıldırmanın işten ayrılma

niyetine etkisinde tükendişliğin aracılık rolünün saptamasına ilişkin bir araştırma modeli test edilmiştir.

Araştırmanın sonuç bölümünde bulgular daha önce yapılan akademik çalışmalarla desteklenerek tartışılmış sonrasında ise yeni yapılacak akademik çalışmalara, çalışanlara, devletin ve işletmelerin politika geliştirici ve uygulayıcılarına yönelik öneriler sunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

YILDIRMA

1.1. YILDIRMANIN TANIMI VE KAPSAMI

Türkçe akademik yazındaki ‘işyerinde yıldırma’ kavramı, ‘mobbing’ ve ‘bullying’ kavramlarından geçmiştir. Etimolojik olarak Latince’den gelen (Tutar, 2004a: 9; Gül ve Ağıröz, 2011: 32) ‘mobbing’ kelimesi İngilizce ‘mob’ fiil kökünden türetilmiş olup ‘güruh halinde saldırı’ (The Redhouse Portable Dictionary, 2012) anlamı taşımaktadır. ‘Bullying’ ise, İngilizce ‘bully’ kökünden türetilmiş olup ‘zorbalık etmek’, ‘kabadayılık etmek’ anlamında kullanılmaktadır (The Redhouse Portable Dictionary, 2012). İngiliz ve Avustralyalı araştırmacılar çalışmalarında ‘bullying’i kullanırlarken; Alman ve İskandinav araştırmacılar ‘mobbing’i kullanmışlardır (Rayner, 2002: 1). Mobbing’in dilimizdeki karşılığı ise Türk Dil Kurumunca ‘bezdiri’ olarak belirlenmiş (Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, 2010) ve “iş yerlerinde, okullarda vb. topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme” tanımlanmıştır (<http://tdk.gov.tr>; Erişim Tarihi: 23.08.2015).

Yıldırma olgusunun, Türkçe yazında da tek bir kavramla ifade edilmediği; ‘yıldırma’ (Karacaoğlu ve Reyhanoğlu, 2006; Bayrak-Kök, 2006; Cemaloğlu, 2007a; Gül ve Ağıröz, 2011; Yüçetürk, 2012), ‘zorbalık’ (Yıldız ve Yıldız, 2009), ‘psikolojik taciz’ (Çivilidağ ve Sargın, 2011; Tınaz, 2013; Cemaloğlu, 2013), ‘yıldırkaçır’ (Tınaz, 2013), ‘duygusal saldırı’ (Sürgevil vd., 2007), ‘duygusal zorbalık\taciz’ (Solmuş, 2005), ‘psikolojik şiddet’ (Tutar, 2004a) olarak ifade edildiği görülmüştür.

Leymann’a (1996: 167) göre mobbing ve bullying birbirinden farklıdır ve bullying, işyerlerinde nadir görülen bir olgu olup daha çok okullardaki fiziksel saldırı ve tehdidi ifade ederken; mobbing ise, işyerlerinde mağduru sosyal yalıtıma tabi tutmak gibi daha karmaşık davranışlar olarak kategorize edilir. Zapf (1999: 70) ise,

Leymann'ın görüşünün aksine çalışmasında bu iki olguyu birbirinin yerine kullanarak, aralarında bir fark olmadığını vurgulamış ve mobbing veya 'bullying'; uzun süre içinde, hedeflenen kişiye yönelik sık tekrarlanan taciz eylemleri olarak ifade etmiştir. Zapf (1999: 70) çalışmasında; teoride, 'mobbing'in, bir grubun bir kişiye karşı uyguladığı psikolojik şiddet ve 'bullying'in de bir kişi tarafından (genellikle yönetici) başka bir kişiye uygulanan fiziksel şiddet olduğunu belirtmektedir. Fakat yapılan görgül çalışmalarda bu iki kavramın birbirinden ayrı görülmediğini savunur, bu nedenle çalışmasında bu iki kavramı birbirinin yerine kullanır. Bu çalışmada yıldırma kavramı, mobbing ve bullying ile aynı anlamda kullanılmıştır.

1980'li yıllarda Leymann'ın, işyerindeki varlığına dikkat çektiği bu olguyu Varhama ve Björkqvist (2004: 1116) 'taciz' (harassment) veya 'zorbalık' (bullying) olarak ifade etmiş ve bunun, mağdura karşı defalarca onur kırıcı harekette bulunması ve mağdurun kendini savunamaması durumunda oluştuğunu savunmuşlardır. Einarsen, Raknes ve Matthiesen (1994: 383) de Varhama ve Björkqvist (2004: 1116) gibi yıldırma ve zorbalık ve taciz olarak ifade etmiş ve şu şekilde tanımlamışlardır: Bir çalışanın veya yöneticinin başka bir çalışan veya yönetici tarafından sistematik olarak; alay etme, sözlü taciz, yalıtım ve sosyal dışlama ya da kişinin çalışma ve çabalarını sürekli aşağılama gibi tekrarlanan olumsuz davranışlar yoluyla kötü muamele görmesi ve mağdur edilmesidir. Einarsen vd.'ne (1994: 383) göre yıldırma, bir veya daha fazla kişinin belli bir süre içinde karşılaştığı olumsuz eylemler karşısında kişinin kendini savunmasız hissettiği tüm durumları kapsar.

Hoel ve Cooper (2000: 5) ise yıldırma ve zorbalığı, 'işyeri zorbalığı' olarak ifade etmiş ve bir ya da daha fazla bireyin belirli bir süre içinde bir veya daha fazla kişi tarafından ısrarlı bir şekilde olumsuz davranışlara maruz bırakılması şeklinde tanımlamıştır. Ama yazarlara göre tek seferlik olayları yıldırma değildir. Hoel ve Cooper'a göre, hedef kişi kendini savunmada güçlük çekeceği bir durumdadır.

Clarke (2002: 73) 'zorbaca davranışlar' olarak tanımladığı yıldırma ve zorbalığı; ısrarlı, saldırgan, hakaret edici bir şekilde gücün de kötüye kullanılmasıyla, mağdurun kendisini aşağılanmış ve tehdit altında hissetmesine sebep olmak şeklinde ifade etmiş

ve bu davranışların mağdurun özgüvenini zayıflatacağını ve onda stres yaratacağını savunmuştur. Yıldırma'yı 'zorbalık' olarak tanımlayan bir diğer araştırmacı/yazar ise Rayner'dir (2002). Ama Rayner, olayın tekrarlı olması gerekmediği tek seferlik olayları da yıldırmaya dâhil eder.

Davenport, Elliott ve Schwartz (2014: 33), 'işyerinde psikolojik taciz' olarak gördükleri yıldırma'yı; bir kişinin, mağdura karşı diğer kişileri de (rıızaları olsun veya olmasın) yanına alarak (veya mağdura karşı örgütleyerek) sürekli hakarete bulunma, ima, alay, itibarını küçümseme gibi kötü niyetli davranışlar göstererek, kişiyi işten çıkmaya zorlaması şeklinde tanımlamıştır.

Akademik yazın incelendiğinde yıldırma kavramının diğer kavramlarla ilişkilendirilerek yapılan tanımlar yanında ölçülebilir tanımlar da geliştirilmiştir. Bu kavramın çalışma yaşamındaki varlığına ilk dikkat çeken, İsveçli psikolog Heinz Leymann'a (1996: 168) göre yıldırma, 'psikolojik terör'dür ve çalışma hayatında, genellikle bir kişiye yönelik bir veya birkaç kişinin sistematik bir biçimde düşmanca ve etik dışı davranışlar göstererek kişiyi çaresiz ve savunmasız konuma itmesi olarak ifade edilir. Yazara göre bir eylemin yıldırma olarak kabul edilebilmesi için, en az haftada bir kez olmak üzere en az altı ay sürmesi gerekir. Böylece Leymann yıldırma'yı, ölçülebilmesine yönelik bir tanım yapmıştır. Ölçülebilir benzer bir tanım da Groeblichhoff ve Becker'in (1996: 277-278) tanımıdır: Yıldırma; eşit veya eşit olmayan güç yapıları içinde, belli bir kişiye yönelik sık sık, tekrarlı ve sistematik bir biçimde uygulanan ayrımcılıktır.

Akademik yazında yıldırmanın tanımlanmasında Leymann'ın (1996: 168) geliştirdiği ölçülebilir tanıma çerçevesinde üç kriterden bahsedilebilir: Bunlardan ilki; yıldırma ile karşılaşılıp karşılaşılmadığı, ikincisi; yıldırma ile ne sıklıkta karşılaşıldığı, üçüncüsü ise; yıldırmanın ne kadar sürdüğüdür (Zapf ve Gross, 2001: 509). Yıldırma ile karşılaşılıp karşılaşılmadığına ilişkin karar vermek her zaman kolay değildir. Çünkü bu davranışlar mağdur tarafından her zaman fark edilemeyebilir ya da bazen fark edilse de itiraf edilmeyebilir (Clarke, 2002: 72). 'Yıldırma ile ne sıklıkta karşılaşıldığı' ve 'yıldırmanın ne kadar sürdüğü', yıldırmanın mağdurda bıraktığı etki açısından önemlidir. Çünkü sıklığı artan ve süresi uzayan yıldırma mağdurda ciddi ruhsal ve bedensel rahatsızlıklara (Leymann

ve Gustafsson, 1996: 252; Tutar, 2004a: 16) ve en aşırı durumlarda intihara varan psikolojik rahatsızlıkların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. (Clarke, 2002: 78; Karacaoğlu ve Reyhanoglu, 2006: 154).

Zapf (2006: 10) çalışmasında yıldırmanın, şu şartları içermesi durumunda yıldırma sayılabileceğini savunur:

- Biri bir hedef haline gelir.
- Sistematik bir şekilde taciz, dışlama ya da aşağılayıcı davranışlar yürütülür.
- Mağdur kendini savunacak konumda değildir.
- Davranışların uzun bir süre içinde tekrarlı bir şekilde gerçekleşmesi gerekir.
- Tek seferlik veya nadiren karşılaşılan olaylar yıldırma olarak kabul edilemez.
- Taraflar arasında güç eşitliği söz konusu ise yıldırmadan söz edilemez.

Rayner (2002: 10) çalışmasında, yıldırma ile ilgili yapılan tanımlarda beş genel ifade olduğunu belirtmiştir. Bunlar; olumsuz durumların yaşanması, bu durumların sürekli olarak tekrar etmesi, hedefin (mağdurun) yıldırma maruz kaldığını kabullenmesi, olumsuz durumların mağduru olumsuz etkilemesi ve taraflar arasında güç dengesizliğinin olmasıdır. Quine (2001: 74) ise, Rayner'in beş ifadeyle genellediği yıldırma tanımlarını daha da aza indirgeyerek üç ortak özellik sınırlandırmıştır: Yıldırmanın mağdur tarafından tanımlanması birinci ortak özelliktir, ikincisi, bu davranışların mağdur üzerinde olumsuz etkisi yaratması ve son özellik ise yıldırmanın kalıcı olmasıdır.

Yıldırma olgusuna ilişkin yapılan tanımlarda yıldırmanın sürekli ve tekrarlı olması gerektiği konusunda hemfikir olan yazarların (Einarsen vd, 1994; Leymann, 1996; Groeblichhoff ve Becker, 1996; Zapf, 1999; Einarsen, 2000; Hoel ve Cooper 2000; Clarke, 2002; Rayner, 2002; Varhama ve Björkqvist 2004; Glaso vd., 2007; Davenport vd., 2014) olduğu görülmektedir. Fakat Randall (1997: 4) yıldırmanın sürekliliği ve tekrarlı olmasından ziyade, kasten yapılıp yapılmamasına önem verir ve yıldırma; başkalarına kasıtlı olarak sergilenen ve fiziksel veya psikolojik sorun yaratan saldırgan davranışlar olarak ifade eder.

Yıldırma olgusuna ilişkin farklı görüşlerin olduğu bir diğer faktörse 'güç eşitliği/eşitsizliği'dir. Bazı yazarlar yıldırma olgusunda taraflar arasında bir 'güç

denge-sizliği' bulunması gerektiğini (Olweus, 1997: 496; Einarsen, 2000: 383- 384; Rayner, 2002; Jacobshagen, 2004; Solmuş, 2005: 6; Glaso vd. 2007: 313), 'eşit güce' sahip bireyler arasındaki çatışma veya saldırgan davranışların yıldırma davranışı olmadığını iddia ederken (Olweus, 1997: 496; Einarsen, 2000: 383- 384; Rayner, 2002), bazıları ise yıldırmanın, eşit veya eşit olmayan güçler arasında oluşabileceğini savunmuşlardır (Zapf, Knorz ve Kulla, 1996: 217; Groeblichhoff ve Becker, 1996: 278). Fakat Zapf'ın (2006: 10) daha yakın bir tarihte yaptığı bir çalışmada ise, güç eşitliğinin de olması gerektiğini ifade ettiği görülür. Burada sözü edilen 'güç eşitsizliği' sadece amir ile astı arasında görülen hiyerarşik bir güç eşitsizliği değildir (Jacobshagen, 2004: 874), zira yıldırma, üstün asta uyguladığı saldırgan tutumlardan ibaret değildir, eşit statüdeki çalışanların birbirlerine veya astın üste uyguladığı yıldırma da yıldırmanın türleri arasındadır. Söz konusu 'güç eşitsizliği'nden kastedilen hiyerarşik gücün yanı sıra bilgi, tecrübe, sosyal iletişim veya kişisel özellikler gibi faktörlerdeki tamlık ya da noksanlıktır.

Sözlü veya cinsel taciz, işkence, fiziksel istismar, hoş olmayan mimikler veya vücut hareketleri, haksız yere suçlama, hata bulma, ima, kinaye, küçük düşürme, dedikodu, iftira etme, aşağılama, duygusal istismar, şiddet uygulama ve bir grup tarafından kasıtlı olarak dışlama, sürekli eleştiri, geçersiz nedenlerle uyarı verme, gerçekçi olmayan hedefler ve bitirme süreleri dayatılması, eğitim imkanının verilmemesi, tehdit etme, sorumluluğun arttırılarak yetkinin azaltılması gibi kötü niyetli eylemler yıldırma davranışı olarak tanımlanabilir (Olweus, 1997; Einarsen, 2000; Zapf vd., 1996; Clarke, 2002; Gül ve Ağıröz, 2011; Tınaz, 2013). Sürekli ve acımasız bir şekilde mağdurun özgüvenine, öz saygısına, onuruna ve yeterliliğine (Cemaloğlu, 2013: 175) yönelik yapılan ve mağdurun benliğini yıkmayı amaçlayan bu saldırıların nedeni; mağdurda güçsüzlük, yetersizlik güdüsü yaratarak üstünlük kurmak, buyruğu altına almak veya mağduru yok etme arzusudur (Field, 1996: 34).

Çalışanların stres, kaygı, iş doyumsuzluğu ve tükenmişlik yaşamasının bir nedeni olan yıldırma (Cemaloğlu, 2007a: 111) iş tatminini ve çalışma başarısını olumsuz yönde etkilemekte (Gül ve Ağıröz, 2011: 30), çalışanların devamsızlığının artmasına, işten ayrılmalarına (Davenport vd, 2014: 33) hatta en aşırı durumlarda intihara varan psikolojik rahatsızlıkların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Clarke, 2002: 78; Karacaoğlu ve Reyhanoğlu, 2006: 146; Tınaz, 2013: 10). Örgütler için de

bir kanser gibi görülen yıldırma örgütün tüm bölümlerine sıçrar ve sonunda örgüt hastalıklı bir yapıyla karşı karşıya kalır (Davenport vd., 2014: 33).

1.2. YILDIRMA SÜRECİ

Leymann'a (1996: 171-2) göre yıldırma süreci şu şekilde işler:

Kritik Olay: İlk aşamada kritik bir olayın tetiklemesiyle oluşan ve çatışma olarak algılanan bir durum söz konusudur. Henüz yıldırma olarak algılanmayan olayın her an yıldırmaya dönüşme riski vardır. Bu aşama çok kısa sürmektedir.

Yıldırma ve Karalama: Normal bir etkileşimin söz konusu olduğu ortamlarda karşılaşılan her saldırgan tutum yıldırma anlamına gelmez. Fakat uzun bir süre içinde ve neredeyse her gün bu davranışlara maruz kalınıyorsa, bu durum artık normal bir iletişimin dışına çıkıldığını ve düşmanca bir amaç doğrultusunda karalama faaliyetlerine geçildiğini gösterir. Tutar (2004a: 16–17) karalamayı yıldırmada çok sık başvurulan bir strateji olarak görmektedir. Bu strateji; mağdurun performansını ve becerisini yeterli olduğu halde yetersizmiş gibi gösterme veya daha önce şikayet edilmeyen hataları artık sorun olarak görme şeklinde uygulanır ve sonucunda mağdurda performans düşüklüğü, konsantrasyon bozukluğu ve bir takım hastalıklar görülmeye başlar.

Personel Yönetimi: Yönetimin yıldırmaya karşı adım atması gereken aşamadır. Fakat bu aşamada yönetim bir önceki aşamayı yanlış değerlendirmişse mağduru suçlu görmekte hiç zorlanmaz. Hatta bir önceki aşamaya yönelik önyargıları kabullenmek işine gelir çünkü sorundan kurtulma arzusu içindedir ve uğraşmak istemez. Mağdur kişinin karalanmış biri olduğu kesinlik kazanmış ve böylece mağdur artık kurumsal bir güçle de baş etmek durumunda kalmıştır.

Yanlış Tanı: Bu aşama riskli bir aşamadır. Çünkü mağdurun psikolojik yardım talebi, psikiyatristlerin ya da psikologların, işyerlerindeki sosyal durumları araştırma konusundaki eğitimlerinin yetersizliği nedeniyle yanlış yorumlanabilir. Böyle bir durumda mağdura 'paranoya', 'manik-depresif', 'uyum bozukluğu' veya 'karakter bozukluğu' gibi yanlış tanı koyulabilir. Bu yanlış tanı mağdurun profesyonel iş hayatına dönme ve işgücü piyasasında var olma şansını yok edebilir.

İşten çıkarılma: Mağduru tıbbi veya psikolojik yardım aramaya sevk eden yıldırma davranışları ciddi sağlık sorunlarının oluşmasına neden olur. Mağdur artık sorunlu biri olarak görülmekte ve istenmemektedir sonucunda ya işten çıkartılacak ya da istifaya zorlanacaktır.

1.3. YILDIRMA STRATEJİLERİ

Yıldırmaya yönelik çalışmalar yapan bazı araştırmacılar yıldırma davranışlarının etkilerinin belli kategorilerle gruplandırılabilceği görüşündedirler. Bu bağlamda Leymann, olumsuz davranışları özelliklerine göre beş grupta toplamış ve her grubun ne tür davranışları içerdiğini belirlemiştir. Davenport vd. (2014: 35-37) ise, Leymann (1996: 170) tipolojisi tanımıyla bu yıldırma davranışlarını daha da örnekleyerek sıralamıştır;

Mağdurun iletişim olanaklarına saldırı: Yönetim veya meslektaşları mağdura iletişim kurma imkânı tanımaz, mağdur susturulur, reddedilir, sözlü/yazılı tehdit veya sözlü saldırıda bulunulur. Mağdura kendini gösterme olanağı tanınmaz, performansı ve özel yaşantısı sürekli eleştirilir, jestlerle, bakışlarla veya imalarla ilişki kurması reddedilir

Mağdurun sosyal ilişkilerine saldırı: Mağdurun arkadaşlarıyla veya arkadaşlarının mağdurla konuşması yönetim tarafından yasaklanır, mağdur diğerlerinden ayrı bir yerde çalıştırılarak izole edilir. Mağdura sanki orada değilmiş gibi muamele gösterilir, özgüvenini etkileyen işlere maruz bırakılır.

Mağdurun itibarına saldırı: Mağdur dedikodu ve iftiraya uğrar, gülünç durumlara düşürülür, mağdur akıl hastasıymış gibi muamele görür ve psikolojik destek alması gerektiği konusunda baskı yapılır, çalışma yeterliliğiyle, özel hayatıyla, inanç veya siyasi değerleriyle alay edilir, cinsel imalarda bulunulur, küçük düşürücü lakaplarla anılarak mağdura karşı saygısız bir dil kullanılır.

Mağdurun mesleki ve özel yaşamına saldırı: Yeteneklerinin altında anlamsız işler verilir, yeteneklerinin dışında işler verilerek itibarı düşülmeye çalışılır,

verilen işler geri alınır veya işi sürekli değiştirilir, mağdurun evine ya da işyerine zarar verilir.

Mağdurun sağlığına yönelik saldırı: Fiziksel olarak tehlikeli işler verilir, fiziksel veya cinsel taciz, tehdit ve saldırılara maruz kalırlar.

Rayner ve Hoel (1997: 183) genellikle yıldırma davranışlarının beş kategoride toplanabileceğini iddia etmiştir. Bunlar: *kişinin mesleki statüsüne yönelik tehdit* (örneğin kişinin çabalarının yetersiz görülmesi); *kişinin kendisine yönelik tehdit* (örneğin lakap takma, hakaret); *izolasyon* (örneğin fiziksel ya da sosyal izolasyon, bilgi erişimini engelleme); *aşırı iş yükü* (örneğin aşırı baskı, imkansız tarihler, gereksiz aksamalar); ve *istikrarsızlaştırma* (örneğin anlamsız görevler, başarısız olduğunda bunu sürekli hatırlatma).

Zapf vd. (1996) ise, altı kategoride yıldırma stratejisi belirlemişlerdir: *Örgütsel düzenlemeler* (kişinin performansının, yanlış veya kusurlu bir şekilde yargılanması), *sosyal yalıtım* (kişinin ilgili kişilerle görüşme talepleri reddedilmesi), *özel hayatına yönelik saldırı* (kişinin; özel yaşamına ilişkin tercihleri, arkadaşları, ilgi alanları, gittiği yerler, tüketim alışkanlıkları, inanç ve politik değerleri, giyim tarzı gibi konuların eleştirilmesi), *sözel saldırganlık* (kişinin elinde olmayan fakat dikkat çeken farklılıklarıyla (engeli, ten rengi, ırkı) alay edilir, başarılı olduğu halde başarısız gösterilir), *söylentiler* ve *fiziksel saldırıdır*.

1.4. YILDIRMANIN TÜRLERİ

Yıldırmanın genellikle amirler tarafından yapıldığı düşünülse de gerçekte bunun böyle olmadığı görülmüştür. Yazındaki yıldırma olgusuna yönelik ifadelere bakıldığında yıldırmanın dikey (astın üste veya üstün asta uyguladığı) ya da yatay yönde (eşit düzeydeki çalışanların birbirlerine uyguladıkları) gerçekleşebileceği anlaşılmaktadır (Leymann, 1996; Zapf vd., 1996; Einarsen, 2000; Hoel ve Cooper, 2000; Tınaz, 2013; Davenport vd., 2014). Yıldırma güç ilişkilerinin değişik türlerinde de karşılaşılan bir olgudur (Clarke, 2002: 76). Vandekerckho ve Commers (2003: 41), yaptıkları çalışmada yıldırma türlerinin içinde en yaygın ve tehlikeli olanın üstün asta uyguladığı yıldırma olduğunu savunmuşlardır.

1.4.1. Aşağı Doğru Yıldırma

Üstten asta olan yıldırma, Vredenburg ve Brender (1998: 1339); astın onuruna yönelik hakaret veya hak ettiği ödüllere engel koymak gibi hiyerarşik gücün kötüye kullanılması şeklinde tanımlamıştır. Vandekerckho ve Commers (2003) yaptıkları çalışmada aşağı doğru yıldırmanın, yöneticinin yetersizliği ve başarısızlığıyla ilgili olduğunu vurgulamışlardır. Yıldırmanın bu türü daha çok, emir verme - itaat bekleme şeklinde organize olmuş yukarıdan aşağıya doğru hiyerarşik bir düzen içinde olan, çalışanların işin süreçlerine katılmadığı organizasyonlarda görülür (Tutar, 2004a: 91). Bu yıldırma türünün nedenleri; amirin, kendinden daha başarılı ve daha fazla çalışan astın varlığını kabullenememesi, daha genç olan astını pozisyonunu kaybetme korkusuyla bir tehdit olarak görmesi yahut daha yaşlı bir astın varlığında kendini tecrübesiz görmesinden dolayı yetersizliğini gizlemek ve astına karşı yetkesini belli etmek istemesi, asta veya üste iltimas gösterilmesi veya politik görüş farklılıkları olabilir (Tınaz, 2006a: 5-6).

1.4.2. Yukarı Doğru Yıldırma

Yukarı doğru yıldırma, bir veya birden fazla astın amirine uyguladığı yıldırma türü olup amirin otoritesinin astlar tarafından tartışılır duruma gelmesiyle veya duygusal zekâsı yeterli olmayan amirin varlığında kendini gösterir. Tutar'a (2004a: 92) göre yöneticilerin duygusal zekâlarının güçlü olmaması hiyerarşik yıldırma için bir nedendir. Bir yöneticinin sadece tecrübeli ve zeki olması yetmez, yöneticinin aynı zamanda duygusal zekâsının da gelişmiş olması gerekir. Bu yıldırma türü genellikle; sürekli olumsuz geribildirimler verme, işleri geciktirme (Tutar, 2004a: 93), dışlama, sabote etme, talimatlara uymama, dedikodu, bilinçli yanlışlar yapma, bilgi saklama, hiyerarşik kademeye uymayarak amirleri yok sayıp bir üst kademeye ulaşma ve böylece amirin gereksiz görüldüğünü hissettirme gibi davranışlarla kendini gösterir (Tınaz, 2006a: 8).

1.4.3. Yatay Yönlü Yıldırma

Yatay yıldırma, aralarında fonksiyonel ilişkiler bulunan aynı statüdeki kişiler arasında görülen yıldırma türüdür. Bu yıldırma türünde örgüt yönetimi de bir taraf olarak sürece katılırsa yıldırma bir stratejisi haline gelir ve böylece mağdur sadece meslektaşlarıyla değil yönetimle de baş etmek zorunda kalır. Yatay yönlü yıldırma diğer yıldırma türlerine nazaran daha kapalı, sinsi bir şekilde uygulanır. Genellikle; çekememezlik, yarışma, kıskançlık, kişisel hoşlanmama, farklı bir bölgeden gelmiş olma, ırkçılık ve politik nedenlerden (Tutar, 2004a: 93; Tınaz, 2006a: 6-8) dolayı ortaya çıkmaktadır. Daha çok işyerine yeni gelen kişinin, bir şekilde grupta yerleşmiş iç dengeyi bozmasıyla süreç başlar ve mağdurlar genellikle başarılı, yetenekli, duygularını ve heyecanını saklayamayan kişilerdir (Tınaz, 2006a: 6). Bu yıldırma türünde yıldırılanlar genellikle yıldırma davranışında bulduklarını inkâr ederler ve bunun iyi niyetle, sözgelimi örgütsel verimliliği artırmak için yaptıklarını söyleyip yıldırma davranışlarını haklı bir nedene dayandırmaya çalışırlar (Tutar, 2004a: 94).

1.5. YILDIRMANIN NEDENLERİ VE ORTAYA ÇIKIŞI

Yıldırma, fiziksel bir neden olmaksızın vücutta belli rahatsızlıkların yaşanmasına neden olabilir. Daha çok psiko-sosyal yönleriyle dikkat çeken yıldırmanın, fiziksel şiddete göre etkileri daha kalıcıdır. Ruh sağlığını bozan, insanları canlarından bezdiren ve depresif, takıntılı bireyler haline getirerek, sosyal hayatın dışına iten bu olgunun nasıl doğduğunun, nedenlerinin ve etkilerinin belirlenmesi ve kalıcı önlemler alınması gerekir.

Yıldırma, kritik bir olayın, olası bir çatışmayı tetiklemesiyle başlayan bir süreçtir (Leymann, 1996: 171) ve ancak yönetim tarafından doğrudan veya dolaylı olarak görmezden gelindiğinde (Hoel ve Cooper, 2000: 17) ve örgütün kültürel yapısı tarafından desteklediği durumlarda gelişerek devam eder (Cemaloğlu, 2007a: 114). Yıldırma; kültür, cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, fiziksel görünüş, kıdem, mevkii farkı gözetmeksizin her çalışanın mağdur olma riski vardır (Tınaz, 2013: 25).

1.5.1. Yıldırmanın Kişisel Nedenleri

1.5.1.1. Yıldırma Uygulayanın Kişisel Özellikleri

Akademik yazında yıldırma uygulayanların psikolojik özelliklerine odaklanılmış ve sonucunda duygular ile yıldırma arasındaki ilişki iki ana yaklaşımda ifade edilmiştir. İlki “sosyal beceri eksikliği” modelidir. Bu modelde, yıldırma uygulayan kişi, kendindeki sosyal beceri eksikliklerinden dolayı başkalarına düşmanca niyetler besleyen saldırgan çocuklara benzetilir. İkinci perspektif ise ‘makyavelizm’dir. Ahlâka aykırı da olsa, amacı gerçekleştirmek için her türlü araçtan faydalanan ve bu durumu hoş gören makyavelizm anlayışında yıldırma uygulayan aktörler başkalarının zihinlerini kontrol etmek ve onları sıkıntıya sokmak için kendi psikolojik becerilerini kullanmakta yetenekli birer manipülatör haline gelirler (Menesini, Sanchez, Fonzi, Ortega, Costabile ve Feudo, 2003: 516).

Yıldırma uygulayan aktör,

- Şişirilmiş benlik algısı olan, ilgiye ve övgüye açlık çeken, insanların önerilerine ve olumlu eleştirilerine karşı tahammülsüz, kendi yanlışları üzerinde düşünmediği için kendisini hep doğru görüp başkalarını suçlayan (Tutar, 2004b: 111),
Kendi eksikliklerini, şahsı ve konumu için duyduğu korku ve güvensizliği başkasını küçülterek telafi etmeye çalışan (Leymann, 1996),
- Genellikle aşırı kontrolcü, nevrotik, korkak ve güvensiz, itici, narsist, tehdit altında benmerkezci, kendi normlarını örgüt politikaları haline getirmeye çalışan, önyargılı (Davenport, 1996: 56-8),
- Zorunlu olarak yalancı, inkârcı, güce eğilimli, duyarsız, ciddiyetsiz, gaddar, yanlışlarından pişmanlık duymayan, olgunlaşmamış ama çekici ve mantıklı olabilir.

Mağdurlar yıldırma aktörü karizmatik, başarılı ve birlikte olmaktan keyif duyulan biri olarak algılayabilirler. Bu durum ise, yıldırma aktörün saldırgan tutumlarını uzun süre devam ettirmesine olanak sağlar (Clarke, 2002: 74).

1.5.1.2. Yıldırma Mağdurunun Kişisel Özellikleri

Bazı araştırmacılar, insanların yıldırma maruz kalmadan önceki durumlarını belirleyecek bir araştırmanın olmamasından dolayı yıldırma ile mağdurun kişilik özellikleri arasında herhangi bir bağlantı olmadığını savunmuşlardır (Leymann, 1996; Leymann ve Gustafsson, 1996). Birçok araştırmacı ise, sürecin başlamasından mağdurun davranışlarını sorumlu tutmuş, mağdurların kişisel özelliklerinin yıldırma tetikleyebileceğini (Einarsen vd., 1994; Zapf vd. 1996; Zapf, 1999; Einarsen, 2000; Einarsen vd. 2007; Tutar 2004b; Bayrak-Kök, 2006; Tınaz 2006b; Hoel ve Cooper, 2000: 17; Yüçetürk, 2012; Gök, 2013) ya da bazen yıldırma sonlandırabileceğini iddia etmişlerdir (Einarsen vd., 2007: 315)

Leymann ve Gustafsson'a (1996) göre yıldırma, herkesin başına gelebilecek bir olgudur ve bu olguda mağdurun belli bir kişilik tiplemesi yoktur. Daha yakın bir tarihte yapılan araştırmada ise genel bir mağdur profili çizilebileceği iddia edilmiştir (Einarsen vd., 2007: 318). Davenport vd. (2014: 69-70) yaptıkları çalışmada, yıldırma uğrayanların daha çok; zeki, dürüst, yaratıcı, başarılı, yeterliliği yüksek kurumlarına bağlı ve yaptıkları işle özdeşleşmiş kişiler olduğunu belirtmişlerdir. Bilhassa yaratıcı olan bireylerin, ürettikleri fikirlerin diğerlerini rahatsız etmesi ve yüksek mevkidekilere yerini kaybetme endişesi yaşatması nedeniyle yıldırma daha fazla maruz kaldıklarını belirtilmiştir. Çoğu araştırmacı, bir takım kişilik özelliklerine sahip kişilerin mağdur adayı olabileceğini ifade etmiştir. Bu anlamda mağdur adayı özetle;

- Aşırı duyarlı, temkinli, sözlerinin yanlış anlaşılma endişesi taşıyan, dürüst, iyi niyetli, haksızlığa tahammül edemeyen fakat kendi haklarından feragat edebilen, idealist, gelişime açık ve bilgisini paylaşan (Tutar, 2004a: 53-54),
- Hakkını arayıp kendini savunamayan, çatışmadan kaçınan (Bayrak-Kök, 2006: 437),
- Sosyal yeterliliği ve özsaygısı düşük, çatışmayı yönetme ve önleme becerisinden yoksun, endişeli ve duygusal açıdan istikrarsız (Zapf, 2006: 34) olarak karakterize edilebilir.

Bazen yıldırmacı mağdurla benzer niteliklere sahip olsa da aşırı rekabet ve kıskançlık duyguları yüzünden yıldırma başvurabilir (Yüçetürk, 2012: 46).

1.5.2. Örgütsel Nedenler

Kuruluş ve sektör ayrımı gözetmeksizin her türden örgütte karşılaşılabilen yıldırmanın olgusunun (Davenport vd., 2014: 126) öncelikli nedenleri Leymann'a (1996, 176- 179) göre, iş ve liderlik sorunlarından kaynaklanan örgütsel nedenlerdir. Leymann bu nedenleri; iş doyumsuzluğu, yetersiz iş örgütlenmesi, yetersiz yönetim tarzı, olumsuz çalışma koşulları ve metotları ve çatışmaların iyi yönetilememesi şeklinde ifade etmiştir.

Zapf vd. (1996) de örgütsel faktörleri yıldırmanın potansiyel nedeni olarak görmüşler ve örgütlerdeki baskı ve zorlamanın, iş kontrolündeki yetersizliğin ve zaman baskısının yıldırmaı oluşturabileceği üzerinde durmuşlardır. Zapf (1999: 71) çalışmasında örgütsel nedenleri; liderlik, örgüt kültürü, iş stresi ve işin örgütlenmesi, iş denetim eksiliği, işin belirsizliği olarak belirtmiştir. Ayrıca bu çalışmada mağdurlar; kötü örgüt iklimini, çözülemeyen çatışmayı, aşırı iş stresini, kendilerine yönelik yıldırmanın nedeni olarak değerlendirmişlerdir.

Einarsen vd.'nin (1994: 395-9) çalışmasında yıldırmanın; rol belirsizliği ve rol çatışması, liderlerin kötü performans göstermesi, çalışanların sosyal iklim içerisindeki iletişim kalitesi, işin monotonluğu, iş yükü, iş kontrolünün eksikliği, çalışanların amirlerine olan güvensizliği ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Ayrıca Einarsen'nin (2000: 391) bir diğer çalışmasında çalışma grubundaki yüksek gerilimin, stres ve hayal kırıklığının çalışanların kendi çalışmalarını kontrol edebilme olanaklarının olmamasının, açık ve net hedeflerin olmamasının, yapıcı liderlikten yoksun olmanın da yıldırmaı ilişkili olabileceği ifade etmiştir. Quine (2001: 75) çalışmasında yıldırmanın; erkek egemen organizasyonlar, liderlik tarzı, düşük iş kontrolü, rol çatışması, karar alma süreçlerine katılım eksikliği ve üst düzey personel destek eksikliği ile yüksek oranda ilişkili olduğunu ifade etmiştir.

Bu nedenlerin yanı sıra; personel seçimi ve işe alım sürecindeki hatalar, dönemsel işçi istihdamı, örgüt içinde yaşanan rekabet, insan kaynaklarına ayrılan bütçenin azaltılması, hiyerarşik yapının katılığı, çatışma yönetiminin etkinsizliği, şikayet prosedürlerinin net olmaması ve şikayetlerden olumlu bir geribildirim alınamaması, günah keçisi arayışı, ekip çalışmasının yetersizliği ya da hiç olmaması, bilgi akışındaki sorunlar, kaynak eksikliği veya kaynak dağıtımındaki eşitsizlikler, örgütün ekonomik açıdan zayıf olması, çalışana kendini ifade etme olanağı vermeyen, moral ve motivasyon sağlayamayan örgüt kültürü gibi faktörler de yıldırmanın doğmasında örgütsel nedenler olarak sayılabilir (Hoel ve Cooper, 2000; Jacobshagen, 2004; Tutar, 2004a: 103; Tutar, 2004b: 111; Tınaz, 2006a: 4; Karacaoğlu ve Reyhanoğlu, 2006: 151; Cemaloğlu, 2007a: 114). İşletmedeki küçülme stratejisi nedeniyle işçilerin tasfiye edilmesi, genç işgücü oluşturma düşüncesi, örgütün amaç ve hedeflerine uymayan işçiden kurtulma isteği gibi nedenlerle yönetimin bazen yıldırma bir strateji olarak benimsemesi de örgütsel bir nedendir (Tınaz, 2006b: 22).

1.6. YILDIRMANIN ETKİLERİ VE SONUÇLARI

1.6.1. Yıldırmanın Mağdur Üzerindeki Etkileri ve Sonuçları

Örgütlerde kişiyi çaresiz ve savunmasız duruma iten, uzun süre ve ısrarlı bir biçimde uygulanan düşmanca davranışlar, kişinin ruh ve beden sağlığını, düşünce biçimini bozar; akıl yürütme ve iletişim kurma fonksiyonlarını sekteye uğratar ve sıklığı nedeniyle mağdurun kendisini toparlamasına fırsat vermez (Leymann ve Gustafsson, 1996: 252; Davenport vd., 2014: 82-83). İşyerinde yaşanan aşırı sosyal stres durumu olarak görülen (Leyman ve Gustafsson, 1996: 251; Zapf vd., 1996: 215; Zapf, 1999: 70) yıldırma olgusu, psikolojik ve psikosomatik rahatsızlıkların oluşmasına neden olur (Leymann, 1996; Leyman ve Gustafsson, 1996; Groeblichhoff ve Becker, 1996; Einarsen, 2000; Quine, 2001; Clarke 2002; Jacobshagen, 2004; Tutar, 2004a; Einarsen vd., 2007; Davenport vd., 2014).

Yıldırmanın mağdura psikolojik etkisi; travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), anksiyete, depresyon, panik atak, sosyal fobi (Leymann ve Gustafsson 1996: 252) kronik endişe, asabiyet, tükenmişlik hissi, düşük benlik saygısı ve düşük

verimlilik (Leymann, 1996; Einarsen, 2000; Einarsen, vd., 2007) takıntı hastalığı, uyku bozukluğu, boğazda veya göğüste tıkanma hissi, halsizlik, huzursuzluk, sinirlilik, aşırı duyarlılık, (Groeblichhoff ve Becker 1996: 289; Leymann ve Gustafsson, 1996: 256), mutsuzluk, dışlanmışlık ve değersizlik hissi (Quine, 2001: 80) vb.dir. Psikosomatik rahatsızlıklar olarak ise; mide bulantısı, baş ağrısı, baş dönmesi, kas-iskelet sorunları, kronik sırt ağrısı, sindirim sorunları, titreme, soğukluk hissi, göğüs ağrısı, (Groeblichhoff ve Becker 1996: 289; Leymann ve Gustafsson, 1996: 256), mide-bağırsak sorunları, aşırı kilo alma/verme, tansiyon sorunları (Davenport vd., 2014: 87), ciltte döküntüler (Tınaz, 2006b: 18) gibi birçok etkisi vardır.

Depresyon ve anksiyete, mağdurun yıldırma ile başa çıkma yeteneğini zayıflatır (Quine, 2001: 80), mağdurun bir süre sonra çalışma hayatına yabancılaştığı işe yoğunlaşamadığı, performansının, yaratıcılığının ve verimliliğinin düştüğü (Groeblichhoff ve Becker 1996: 278) görülür. Mağdur iş tatmini ve işe bağlılığı düşük, işe karşı uyumsuz, işten ayrılmaya eğilimli biri haline gelir ve dolayısıyla işe geç kalma, sürekli izin alma veya işe gitmeme eğilimi gösterir (Quine, 2001: 80; Yıldız ve Yıldız, 2009: 134; Davenport vd., 2014: 87), karamsarlık ve çaresizlik duyguları içinde sigara, alkol, uyuşturucu, ilaç kullanımına yönelebilir (Davenport vd., 2014: 87) ve intihara meyledebilir (Groeblichhoff ve Becker, 1996: 277; Quine, 2001: 278; Jacobshagen, 2004: 877). Yıldırma mağdura sadece sağlık yönünden zarar vermez. Mağdurun sağlığının iyileştirilmesi için yaptığı harcamalar ve işini kaybetmesi sonucu yaşadığı gelir sıkıntısı yıldırmanın mağdura etkisinin ekonomik boyutudur (Tınaz, 2006b: 24).

1.6.2. Yıldırmanın Örgüt Üzerindeki Etki ve Sonuçları

Yıldırma sadece mağdurun fiziksel ve psikolojik sağlığını yıkıma uğratmakla kalmaz, örgütte de bir kanser gibi yayılan yıldırma örgütün tüm yaşamsal organlarını bozguna uğratır (Tutar, 2004a: 108; Davenport vd, 2014: 33).

Yıldırmanın örgütlerde görülen ilk etkisi; aşırı stresli bir örgüt ikliminin oluşmasıdır. Aşırı stresli bir örgüt iklimi ve psiko-sosyal iş ortamı kötüleşen örgütler, kişiye kendini ifade etme olanağı vermez, yeterli moral ve motivasyonu sağlamaz,

örgüte bağlılığı ve iş tatmini düşer, çalışanlar üzerindeki baskı yığılığa sebep olur (Tutar, 2004a: 103- 104). Bu şartlar altında çalışanların yönetime ve örgüte güveni ve saygısı azalır, işin niceliğinde ve niteliğinde düşme görülür, örgüt içinde fitnecilik artar, çalışanlar arasındaki iletişimde ve takım çalışmalarında bozulmalar görülür (Davenport vd., 2014, 132). Örgütsel değerlere yabancılaşma görülür, örgütün verimliliği düşer, yeni iş arayışına girer, işe devamsızlıklar, geç gelmeler, hastalık izinleri, erken emeklilik talepleri ve işgücü devir hızı artar (Tınaz, 2006c: 18-19). Yaratıcı ve nitelikli kişiler yıldırıma hedef seçildiğinden öncelikle bu kişiler örgütten tasfiye edilir ve gidenlerin yerine vasıfsız çalışanlar yerleştirilir, örgütün piyasadaki imajını zedeleyerek diğer yaratıcı, nitelikli çalışanların ve yatırımcıların, örgütten uzak durmalarına yol açar (Tınaz, 2006c: 19; Yüctürk, 2012: 51; Gök, 2013: 43).

Yıldırımdan dolayı örgütün katlandığı maliyetler; ‘ekonomik’ ve kuruma dolaylı olarak yansıyan ‘psikolojik’ maliyetler olmak üzere ikiye ayrılır. Ekonomik maliyetlere; işe alma ve eğitim masrafları, mağdurların mağduriyetlerini kanıtlamak ve haklarını elde etmek için girişecekleri yasal mücadelelerin yürütülmesi, hizmet kalitesinde düşüklük, tazminatlar, işsizlik maaşı, erken emeklilik ödemeleri, şikâyetlerin incelenmesi, evrak işlemlerinden doğan masraflar ve mahkeme giderleri örnek verilebilir. Psikolojik maliyetlere ise; kişilerarası iletişimde anlaşmazlık, çatışmalar, kötü örgüt iklimi ve yarattığı güvensizlik ortamı, örgüt kültürü değerlerinde çöküş, örgüte ve yönetime duyulan saygının azalması, mağdur ve tanıkların verimliliklerinin düşmesi ve yaratıcılıklarının kısıtlanması, hastalık izinlerinin ve hataların artması, motivasyon kaybından dolayı performans düşüklüğü örnek verilebilir (Tınaz, 2006c: 18-19).

1.7. YILDIRMAYLA BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ

Mücadele sürecinde en önemli husus yıldırma olgusuna yönelik toplumsal anlamda farkındalık yaratmaktır. Bunun için yapılması gereken ilk şey olguyu kamuoyuna tanıtmaktır. Bir şeyle mücadele edebilmek için müdahale edilecek şeyin bilinmesi gerekir. Bu tanıtım aşaması sadece çalışanları değil, işvereni ve hatta toplumun tüm düzeyini kapsayan bir bilgilendirme ile sağlanır (Tınaz, 2006c: 21).

Bu süreç yıldırmanın fazla yıkıcı bir hal almadan önlem alınmasıyla devam eder. Aşağıda bireysel ve örgütsel önlemler almaya yönelik stratejiler açıklanmıştır.

1.7.1. Yıldırma ile Bireysel Başa Çıkma Stratejileri

Kişi işyerinde olumsuz davranışlara maruz kaldığını hissettiğinde yapacağı ilk şey bu davranışları tanımlamaktır. Bu bağlamda kendisine yönelik olumsuz davranışların yıldırma olduğunu kabul eden kişi sonrasında bu davranışları uygulayan(lar)ı tespit etmelidir. Böyle bir tespitten sonra kişinin özdeğerlendirme yapması gereklidir. Eğer kendini hatalı görüyorsa hatalı olan davranışı sürdürmemesi, başarılarını abartılı bir biçimde anlatmaması ve kibirli olmaması yıldırmanın ortadan kalkmasında veya şiddetini azaltmada etkili olacaktır (Cemaloğlu, 2013: 183-4).

Sürecin başlamasının önüne geçilememişse eğer kişi yıldırma karşısında sakinliğini korumalı ve mağdur rolünü asla kabul etmemelidir. Kendisine yıldırma uygulayan(lar)la sosyal ilişkilerini ve iletişimlerini sürdürmeli, sosyal yaşama devam etmelidir. Neden bu davranışların hedefi olduğunu öğrenmeye çalışmalı ve uzlaşma sağlayarak sorunu çözmeyi denemelidir. Bu da yetersiz kalıyorsa durumu üst yönetime anlatma yoluna gitmeli ve destek aramalıdır. Üst yönetim, yıldırma olayını veya yıldırma uygulayanı destekliyor ise varsa eğer işyeri psikologundan yoksa başka bir psikologdan, sendikadan, sivil toplum örgütlerinden yardım almalıdır, yıldırmanın suç olduğunu ve yasal haklarının neler olduğunu bilmelidir. Böyle bir sorun karşısında mağdur elinde sağlam delil sağlayabilecek belgeler (tutanak, ses veya görüntü kaydı vb.) buldurmalıdır. Mağdur tüm bunlara rağmen yıldırma karşısında başarı sağlayamıyorsa biriminin ya da örgütünün değişmesi yerinde bir çözüm olacaktır (Cemaloğlu, 2013: 184-5).

Tutar (2004a: 132-139), yıldırma ile bireysel başa çıkmanın taktiklerini; özsaygıyı geliştirmek, insana kendini güvende hissetme duygusu yaşatan denge bölgeleri oluşturmak, mesleki beceri ve nitelikleri geliştirmek, ruh sağlığını korumak, kişisel değerlerinin ve bu değerlerle yaşam arasındaki uyumun bilincinde olmak şeklinde ifade etmiştir. Bu taktiklerin yanı sıra mağdur; kendi bakış açısını geliştirmeli, risk altına girmekten korkmamalı, güçlü ve yetenekli olduğu alanlara yoğunlaşmalı, rekabet duygusundan veya kendisiyle yarışmaktan vazgeçmeli, zihnini

ve psikolojisini aşırı yoracak faaliyetlerden uzak durmalı, güçlü inanç ve idealler geliştirmeli ve kişiliğini güçlendirme peşinde olmalıdır.

Bunların dışında bireyin ailesi ve arkadaşları da mücadele için bireye yardımda bulunabilir. Söz konusu yardımlar (Davenport vd., 2014: 121-122); mağduru dinlemek ve yıldırma tanımlamasına yardımcı olmak, terapi veya doktor yardımı önermek, yasal danışma önermek, avukat bulmak ve randevu almak, mali durumunun kontrol altında tutacak yollar sunmak, çok geçmeden yeni bir iş aramasını, bir kaçış planı yapmasını önermek, birlikte etkinliklerde bulunmak, ona değer verildiğini hatırlatacak faaliyetlerde bulunmak, yardımcı olabilecek kitaplar önermek, mağduru suçlayıcı eleştirilerde bulunmadan ve yalnızlığa itmeden onun yanında olmaktır.

1.7.2. Yıldırma ile Örgütsel Başa Çıkma Stratejileri

Yıldırmanın her ne kadar örgütsel, sosyal ve kişisel faktörlerden kaynaklandığı düşünülse de sürecin sorumlusu yönetim olarak görülmektedir (Zapf, 1999). Bu nedenle sürecin önlenmesi aşamasında bireysel mücadelenin yanı sıra yönetimin de mücadele sürecine katılması gerekir.

Yıldırma önlemede ilk adım, yöneticinin erken müdahale için yıldırmanın ilk işaretlerini okumasıdır. Bu anlamda yöneticinin erken uyarı işaretlerini okuyabilme yeteneğine sahip olması gerekir (Leymann, 1996: 180). Örgüte gidiş gelişlerinde veya yemekte yalnız olan, çalışma arkadaşları tarafından günah keçisi ilan edilen ve sürekli gerginlik içindeki bir kişinin mağdur olması muhtemeldir (Cemaloğlu, 2013: 178- 179).

Yöneticilere ve çalışanlara yıldırmanın ne olduğu, neden olduğu ve nasıl başa çıkılacağına dair bilgi verilmeli ve destek sağlanmalıdır (Kırel, 2007: 327). Tehlikede olan çalışanların tavsiye alması için başvurabileceği birimler oluşturmalı ve bu birimlere yıldırma karşı mücadele edebilecek yetkide olan personel tayin edilmelidir (Leymann, 1996: 180). Yönetim veya gözetmen tehlikede olan kişiyi korumalı, karalanmasını önlemeli, daha önceki itibarına ve yeteneklerine geri

dönmesini sağlamalı ve gerektiğinde mesleki iyileştirme önermelidir (Leymann, 1996: 180).

Yönetici çatışmaları ve farklılıkları yönetebilmelidir (Leymann, 1996: 180). İş görenlerin işe alım sürecinde, mesleki yeterliliğin yanı sıra duygusal zekasına, iletişim ve sosyal becerisine, ekip çalışmasına yatkınlığına, uyumluluğuna ve etkin problem çözme becerisine de dikkat edilmelidir (Cemaloğlu, 2013: 178; Davenport vd., 2014: 135).

Yöneticiler uygun liderlik (örneğin dönüştürücü veya işlemci) davranışları sergilemelidir (Kırel, 2007: 326; Cemaloğlu, 2013: 179). Örgüt kültürü ve ikliminde iyileştirmeler yapılmalıdır. Çalışanların bireysel ve örgütsel ihtiyaçları tatmin edilmeli, çalışanlar arasında uyum ve işbirliği sağlanmalı, çalışanları motive eden örgüt oluşturulmalıdır (Tutar, 2004a: 150- 151).

Örgütte etik değerler (eşitlik, dürüstlük, adalet, tarafsızlık, hoşgörü, saygı, demokrasi vb.) oluşturulmalıdır, etik değerlerin oluşturulduğu bir ortamda yıldırma mümkün değildir (Cemaloğlu, 2013: 180-181; Tutar, 2004a: 167). Gerektiğinde iş yeniden yapılandırılmalıdır (Kırel, 2007: 324). Örgütlerde rol tanımları iyi yapılmalı, işin işgörenin beklentisini karşılayıp karşılamadığına dikkat edilmeli, çalışanların hangi işten ve kimlere karşı sorumlu oldukları belirlenmeli, işgören istese dahi aşırı iş verilmemelidir (Kırel, 2007: 325). Yönetim, yıldırma mağdurlarına yasal yükümlülükleri ve yasal hakları tanıtmalı, danışmanlık yapmalı ve haklarını kullanmaları konusunda mağdurlara yardımcı olmalıdır (Cemaloğlu, 2013: 183).

1.8. YILDIRMA KONUSUNDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

Tablo 1’de çalışmanın kapsamını aşmaması amacıyla yurt içi ve yurt dışında sadece öğretmenlik, hemşirelik ve bankacılık meslekleri üzerinde yapılan çalışmaların bir kısmına yer verilmiştir.

Tablo 1: Yıldırma Konusunda Yurt İçinde ve Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar

Yazar Adı / Yayın Yılı	Örneklem / Kullanılan Ölçek	Değişkenler	Bulgular
Quien (2001)	396 hemşire / özel ölçek	İş tatmini, anksiyete, depresyon, işten ayrılma eğilimi ve örgütsel destek	Hemşirelerde algılanan yıldırmanın iş tatminini düşürdüğü, anksiyete, depresyon ve iş bırakma eğilimini arttırdığı ayrıca örgütsel desteğin hemşirelerde görülen yıldırmanın etkisini azalttığı tespit edilmiştir.
Van Dick ve Wagner (2001)	İlk çalışmada 356, ikinci çalışmada 201 öğretmen / LIPT	İş yükü, stres faktörü olarak yıldırma, stresin neden olduğu fiziksel belirtiler, sosyal destek ve öz-yeterlik, başa çıkma stratejileri, tükenmişlik, devamsızlık.	İş yükü ve yıldırmanın devamsızlığı arttırdığı, desteğin iş yükü ve yıldırma algısını azalttığı tespit edilmiştir. Ayrıca öğretmenler, okuldaki yöneticiler tarafından görmezden gelindiklerini, haksız eleştirilerle yıldırıldıklarını, çalışma arkadaşları tarafından haklarında dedikodu yapıldığını, sosyal etkinliklerden ve toplantılardan dışlandıklarını belirtmişlerdir
Ertürk (2005)	347 öğretmen ve yönetici / özel ölçek	Cinsiyet, yaş, eğitim, görev, branş, mesleki kıdem	Erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlerden, okul yöneticilerinin, öğretmenlerden ve 53 yaş üstü olan öğretmenlerin genç olanlardan daha fazla yıldırma maruz kalmaktadırlar.
Toker (2006)	1.189 öğretmen ve 653 okul yöneticisi / özel ölçek	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, branş, mesleki kıdem	Kadın öğretmenlerin daha fazla yıldırma maruz kaldıkları, hem öğretmenlerin hem de okul yöneticilerinin en çok okul yöneticileri tarafından yıldırma uğradıkları, yıldırma en çok mağdurun kendisinin yol açtığı bulunmuştur.
Şahin (2006)	271 bankacı / 'olumsuz davranışlar ölçeği' (Einarsen ve Raknes, 1997)	Cinsiyet, yaş, eğitim, pozisyon, görev, kıdem, banka türü	Yıldırmanın 'yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik saldırılar' boyutunda genç çalışanların, eğitim düzeyi yüksek çalışanların ve satış pazarlama görevlerindeki çalışanların daha sık yıldırma davranışlarına maruz kalmaktadır.
Bayrak-Kök (2006)	189 bankacı / özel ölçek	Sektör, cinsiyet, medeni durum, yaş, çalışma süresi	Araştırmada örgütsel faktörler yıldırmanın esas nedeni olarak tespit edilmiştir. Kadın bankacıların ve evlilerin daha fazla yıldırma davranışına maruz kaldıkları saptanmıştır.
Yıldırım ve Yıldırım (2007)	505 hemşire / özel ölçek	Yaş, eğitim, pozisyon, çalışma süresi	Özel hastanelerde çalışan hemşirelerin kamuda çalışanlara göre daha fazla yıldırma davranışlarına maruz kaldığı, yıldırma karşı fiziksel ve duygusal çeşitli tepkiler verdikleri ve bazı çalışanların intiharı düşündükleri saptanmıştır.
Dilman (2007)	253 hemşire / özel ölçek	yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma ve eğitim durumu, mesleki deneyim yılı, çalışılan bölüm, görev, çalışma şekli.	25 yaş ve üzerindeki hemşirelerin, sağlık meslek lisesi mezunu olan hemşirelerin, başhemşirelerin, mesleki deneyim yılı 2-5 yıl arasında olan hemşirelerin, gündüz ve bazen nöbet şeklinde çalışan hemşirelerin, çalıştığı kurumdan memnun olmayan hemşirelerin daha fazla yıldırma davranışına maruz kaldıkları tespit edilmiştir.
Ergener (2008)	513 öğretmen / olumsuz davranışlar ölçeği (Einarsen ve Raknes, 1997)	Örgütsel bağlılık	Yıldırmanın alt boyutlarından görev, iletişim ve sosyal ilişkiler ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan uyum arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
Camerino vd. (2008)	565 hemşire	Örgütsel bağlılık, sağlık üzerindeki şiddet, iş ile ilgili psiko-sosyal faktörler	İşle ilgili olumsuz faktörlerin yıldırma maruzdurumunu artırıcı etkisi olduğu, örgütsel bağlılık ile yıldırma arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu, tespit edilmiştir.
Tunçel (2009)	146 hemşire / LIPT	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi ve çalışılan sektör ve kişilik değişkenleri	Yıldırma ve kişilik değişkenlerinin aynı anda örgütsel bağlılık üzerine etkisi olduğu; yıldırma değişkeni üzerine demografik özelliklerden; yaş, medeni durum, hizmet süresi ve çalışılan sektör değişkenlerinin etkisi olduğu saptanmıştır.
Alper-Apak (2009)	445 öğretmen / "İş Yeri Duygusal Yönden İncitici Davranışlar (Yıldırma) Ölçeği"	Örgütsel adanmışlık, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim çalışma şekli, kıdem, branş, okul türü, çalışma süresi,	Yıldırma ile örgütsel adanmışlık düzeyleri arasında negatif yönde güçlü bir ilişki bulunmuştur. Çalışma süresi ile yıldırma arasında ilişki bulunmuş; aynı işyerinde 3-5 yıldır çalışan öğretmenlerin yıldırma maruzdurumunu daha güçlü algıları tespit edilmiştir.
Gökçe-Aktaş (2009)	Bankacılık, sağlık ve eğitim sektöründen 184 kişi / 'olumsuz davranışlar ölçeği' Bergen (2004)	Örgütsel iklim, örgütsel güven	İş yerinde yıldırma azaldıkça örgütsel iklimin iyileştiği ve örgütsel iklim kötüleştikçe yıldırma oranının arttığı; benzer şekilde, yıldırma oranı azaldıkça örgütsel güvenin arttığı, örgütsel güven azaldıkça yıldırmanın arttığı tespit edilmiştir.
Yıldırım (2009)	286 hemşire / Yıldırım ve Yıldırım (2006) tarafından geliştirilen yıldırma ölçeği	İş motivasyonu, konsantre yeteneği, hasta, yönetici ve ortak çalışanlar ile ilişkileri, ekip çalışması üzerindeki etkileri, iş verimliliği.	Yıldırmanın depresyona yol açtığı, çalışma motivasyonunu ve çalışmaya konsantre yeteneği düşürdüğü, verimliliği ve kararlılığı olumsuz etkilediği, hastalar, yöneticiler ve iş arkadaşları ile ilişkileri kötüleştirdiği belirlenmiştir.

Pai ve Lee (2010)	521 hemşire / 'işyerinde şiddet ölçeği'..	Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, iş süresi, çalışma şekli (tam/yarı zamanlı), vardiya olup olmaması, anksiyete düzeyi, taciz türüyle karşılaşma sıklığı	Katılımcıların, yıldırıma, cinsel tacize, sözlü tacize ve fiziksel şiddete maruz kaldığı, sözlü tacizin anksiyete oranını artırdığı, sözel ve fiziksel şiddete maruz kalanların daha çok 30 yaşından küçük ve lisans mezunu hemşireler olduğu, gece vardiyasında çalışmanın cinsel tacize maruz kalma riskini artırdığı belirlenmiştir.
Efe ve Ayaz (2010)	206 hemşire / "yıldırma ölçeği" Öztürk vd. (2007)	Yaş, çalışma alanı	İletişim sorunları yıldırma nedeni olarak gösterilmiş. 25 yaş ve altı olan hemşirelerin daha fazla yıldırma davranışlarına maruz kaldığı tespit edilmiştir.
Özdemir (2010)	143 bankacı / LIPT	İş tatmini, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, çalışma süresi, görev durumu, eşin çalışma durumu, babanın eğitim durumu, aylık gelir	Değişkenlerden sadece aylık toplam aile geliri ve babanın eğitim durumu açısından yıldırma davranışına maruz kalınması arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur.
Vardasca (2011)	561 bankası / 'olumsuz davranışlar ölçeği' (Hoel vd. 2001)	Örgütsel politika, iş yükü, iç rekabet	Örgütsel siyasetin, yıldırma olarak algılanan örgütsel uygulamaların (iş vermemek, terfileri engellemek, performans değerlendirmeleri gibi) olumsuz etkisini pekiştirici bir gücü olduğu, yıldırma uygulayanların; olumsuz ödüllendirme, zorlayıcı davranma, yıldırma meşru hale getirme gibi gizli yıldırma gücünün olduğu tespit edilmiştir.
Çelik, (2011)	400 öğretmen / "Öğretmen Yönetici İlişkilerinde Yıldırma ve Etkileri" Yıldırım (2008)	Örgütsel adanmışlık, cinsiyet, yaş, akademik kariyer, okuldaki statü, mesleki kıdem ve eğitim durumu	Öğretmenlerin örgütsel adanmışlıkları ile yıldırma davranışları arasında negatif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. En fazla maruz kalan yıldırma davranışları; yaptığı işlerin takdir edilmemesi ve eleştirilmesi, hakkında dedikodu yapılması olarak belirlenmiştir. Yaş, kariyer, statü ve kıdem değişkenleri ile yıldırma davranışları arasında istatistiki açıdan anlamlı fark görülmüştür.
Gök (2011)	384 bankacı / 'olumsuz davranışlar ölçeği' (Einarsen ve Raknes, 1997)	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, çalışma süresi, unvan ve banka tipi	Kadın bankacıların ve çalışma süresi olarak 1 yıldan az ve 10 yıldan fazla süre çalışanların daha fazla yıldırma davranışına maruz kaldıkları bulunmuştur.
Çomak (2011)	381 öğretmen / özel ölçek.	Cinsiyet, yaş, kadro, kıdem, branş, kademe.	Erkek öğretmenlerin, orta yaş grubundaki öğretmenlerin, I. kademe öğretmenlerinin ve sınıf öğretmenlerinin diğer öğretmenlere oranla daha fazla yıldırıma daha fazla maruz kaldıkları saptanmıştır.
Doğan (2012)	100 bankacı / özel ölçek	Cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, çalışma süresi, çalışma pozisyonları, gelir düzeyi, haftalık çalışma saatleri, işi seçme nedenleri ve katıldıkları sosyal aktiviteler	Kadınların erkeklerden daha fazla yıldırıma maruz kaldığı, başka iş bulamamak ve para kazanmak zorunda olmak nedeniyle işi bırakmadıkları görülmüştür.
Ayakdaş (2014)	1.376 hemşire / "İş Yeri Psikolojik Şiddet Davranışları Ölçme ve Geliştirme Ölçeği" Yıldırım ve Yıldırım (2007)	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum, çalışılan klinik, çalışma süresi, kurumda çalışma süresi, çalışma şekli, ortalama bakılan hasta sayısı, vardiya, iletişim, amirin desteği vs.	Kadınlar, boşanmış ve dul olanlar, yüksek lisans ve doktora mezunu olanlar, yoğun bakım ve acil serviste çalışanlar, vardiyalı çalışanlar, iletişim düzeyi yetersiz olanlar ve amiri tarafından desteklenmeyenlerin daha fazla yıldırma davranışına maruz kaldığı saptanmıştır. Ayrıca arkadaşları tarafından yıldırma davranışı görenlerin çoğunun eğitim ve araştırma hastanesinde çalıştığı; 15 yıl ve üstü çalışanlarda, çalışma süresi arttıkça yıldırmanın arttığı ve yıldırma davranışları arttıkça boyun eğici davranışların da arttığı tespit edilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ –AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI

Bireyin çalışma yaşamına girmesi, iş dışındaki sosyal yaşamın gereği olarak benimsediği rol ve role ilişkin ödev ve sorumluluklara, iş yaşamının gerektirdiği rol ve role ilişkin ödev ve sorumlulukları da eklemektedir. Bireyin iş yaşamında ve iş yaşamı dışındaki alanda yüklendiği rollere ilişkin sorumlulukların uyumlu şekilde gerçekleşmesi her zaman mümkün değildir. Çünkü söz konusu alanlarda bireyden beklenenler ve sergilenen davranış kalıpları birbirinden farklıdır. Dolayısıyla birey birden fazla alanın rol gereklerini dengeleme çabası içine girmekte ve bu dengeyi sağlayamadığında da roller arasında çatışma yaşamaktadır (Yüksel, 2005: 302-303). Toplumsal açıdan kadına yüklenen rol nedeniyle de çalışan kadın daha fazla aile yaşamı ile iş yaşamı arasında kalabilmektedir.

İş-aile yaşam çatışması, iş hayatında aktif olarak bulunan kadın sayısının artmasıyla ve kadınların özellikle kariyer yönelimli işlerde kendilerini fark ettirmeye başlamasıyla oldukça dikkat çeken bir boyuta ulaşmıştır (Giray ve Ergin, 2006: 85).

Geleneksel cinsiyet rollerine ilişkin görüşlerin temelinde çoğunlukla erkeğin; ailesinin ihtiyaçlarını karşılamak, evini geçindirmek için çalışmak ve para kazanmak sorumluluğu, kadının ise; ev işleri, çocuk bakımı ve eşlerden birinin varsa eğer anne veya babasının bakımını üstlenmek gibi sorumluluklarının olduğu inancı yatmaktadır. Bu inanışla şekillenen cinsiyet rollerine ilişkin tutumlar, çalışan kadınları strese sokmaktadır. Aile içinde sorumlulukların adaletli bir şekilde paylaşılmaması, ev işlerine ayrılan zaman, çocukların sayısı ve çocuklarla ilgilenme zorunluluğu gibi baskı unsurları nedeniyle çalışan kadınlar iş stresinin yanında bir de aile stresi çekmekte, bu iki alanın baskıları altında ezilmekte ve iş ile aile alanı arasında çatışma yaşamaya başlamaktadırlar. Nitekim yapılan çalışmalar da bunu göstermektedir.

Bu kısımda kadın çalışanların iş yaşamı ile aile yaşamı arasında denge kuramaması nedeniyle oluşan çatışma konusu incelenmiştir. İş-aile yaşam

çatışmasının tanımı, boyutları, türleri, nedenleri, sonuçları ile bu konuda yurtdışında ve yurtiçinde yapılan çalışmalar ele alınmıştır.

2.1. İŞ- AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI TANIMI, KAVRAMI VE BOYUTLARI

Birey ve örgüt açısından önemli sonuçlar doğuran iş-aile yaşam çatışması, roller arası çatışmanın özel bir formu olarak kabul edildiğinden (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77; Gutek vd., 1991: 565; Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996: 401; Higgins, Duxbury ve Johnson, 2000: 19) rol, çatışma ve rol çatışması kavramına kısaca değinmek yerinde olacaktır.

Rol, “başkalarının bir iş görenden beklediği ve istediği işlem ve eylemler” (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49) olarak tanımlanırken; çatışma, “iki veya daha fazla kişi veya grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlık” (Koçel, 2003: 664) şeklinde tanımlanmaktadır. Bu anlaşmazlıkların kaynağı; kişilerin veya grupların hedeflerinin, isteklerinin, amaçlarının veya güdülerinin birbirleriyle uyumlu olmaması olabilir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 154). Rol çatışması ise, genel bir ifade ile “farklı rollere ilişkin beklentiler arasındaki uyumsuzluk” (Frone ve Rice, 1987: 46) şeklinde tanımlanmaktadır. Rol kuramı üzerine çalışmalar yapan Kahn ve arkadaşları (1964: 19) rol çatışmasını “eşzamanlı olarak ortaya çıkan baskı unsurlarından biri ile sağlanan uyumun diğeri ile uyumu zorlaştırması” şeklinde tanımlamışlardır (aktaran Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

Rol çatışması tanımından yola çıkarak, iş-aile yaşam çatışması kısaca, iş ve aile rollerine ilişkin baskı unsurlarının eş zamanlı olarak ortaya çıkmasıyla yaşanan uyumsuzluk durumu (Greenhaus ve Beutell, 1985) şeklinde tanımlanabilir. İş-aile yaşam çatışması; iş ve aile ile ilgili rol taleplerinin, bazı açılardan birbirleriyle uyumsuzluk içinde olması sonucu oluşan roller arası çatışmanın bir formudur (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77; Gutek vd., 1991: 565). Burada sözü geçen rol talepleri; belirli bir rolle ilişkili sorumluluklar, gereksinimler, beklentiler, görev ve taahhütlerdir (Netemeyer vd., 1996: 401).

İş-aile yaşam çatışması, karşılıklı etkileşim içinde olan iki boyuttan oluşmaktadır: İş-aile çatışması ve aile- iş çatışması (Greenhaus ve Beutell, 1985; Gutek vd., 1991; Adams, King ve King, 1996). Burada önemli olan iş hayatının aile hayatını, aile hayatının da iş hayatını ne yönde ve hangi ölçüde etkilediğidir (Frone, Yardley ve Markel, 1997: 148). Yurtiçi ve yurtdışında yapılan bazı araştırmalarda iki boyut arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki görülmüştür (Burke ve Greenglass, 2001; Uysal, 2007; De Sousa, 2013). Yani iş-aile (aile-iş) çatışması arttıkça aile-iş (iş-aile) çatışması da artacaktır.

Giray ve Ergin'e (2006: 84) göre; iş veya aile yaşam alanlarından herhangi birine ait rolün gerektirdiği sorumlulukları benimseyen, buna yönelik zaman ve enerji harcayan ve role bağlılık gösteren birey diğer tarafa ait rolün gerektirdiği sorumlulukları yeterince yerine getirememekte, bir bakıma ihmal etmektedir. Bu durum ise, bireyin bağlılık gösterilen taraftan ihmal edilen tarafa doğru çatışma yaşamasına neden olmaktadır. Yani ihmal edilen taraf iş alanıysa birey aile-iş çatışması, ihmal edilen taraf aile alanıysa birey iş-aile çatışması yaşamaktadır. Bu açıklama çerçevesinde iş-aile yaşam çatışması "bir role katılımın diğer role katılımı zorlaştırması" (Greenhaus ve Beutell 1985: 76) şeklinde tanımlanabilir. Bir anlamda bu çatışma; kişinin iş (aile) rolü talepleri veya beklentilerinin aile (iş) rolü talepleri veya beklentileri ile uyumsuzluğundan (Frone ve Rice 1987: 46) kaynaklanır.

Görüldüğü üzere bu çatışma türü iki kavram ayrıştırılarak bir tanım yapılmasını gerektirmektedir. Netemeyer vd. (1996: 401), iş-aile çatışmasını, "işe ayrılan zamanın, işten kaynaklanan taleplerin ve duygusal gerilimin ailevi sorumlulukları yerine getirmeyi engellemesi durumu"; aile-iş çatışmasını ise, "aileye ayrılan zamanın, aileden kaynaklanan taleplerin ve duygusal gerilimin iş ile ilgili sorumlulukları yerine getirmeyi engellemesi durumu" olarak tanımlamışlardır.

Akademik yazında iş-aile çatışması boyutunun aile-iş çatışması boyutuna oranla daha fazla görüldüğü tespit edilmiştir (Gutek vd., 1991; Netemeyer vd.,1996; Kinnunen ve Mauno, 1998; Burke ve Greenglass, 2001; Giray ve Ergin, 2006; Keleş-Ay, 2010; Özünü, 2012). İş-aile yaşam çatışmasının fazla görülmesi; bireyin ailevi ihtiyaçlarını karşılamak için işini ön planda tutup çalışmak zorunda olması ve ailenin bu durumdan dolayı ikinci planda tutulmayı kabullenmesiyle (Aras ve Karakiraz,

2013: 2), iş ve aile yaşamlarına ilişkin yaşanan çatışmada, bireyin kontrol yetkisinin iş yaşamında daha kısıtlı olması veya ailevi sorumlulukların daha belirgin olmasıyla açıklanabilir (Karapınar vd., 2006: 90).

Yapılan çalışmalarda iş-aile çatışmasının fazla görülmesi bu boyuttaki incelemeleri yoğunlaştırırken aile-iş çatışması daha az incelenen bir boyut olarak kalmıştır (Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009: 74). Oysa karşılıklı etkileşim içinde bulunduğu savunulan (Greenhaus ve Beutell, 1985; Gutek vd., 1991; Adams vd., 1996) iş ve aile yaşamına ilişkin çatışmada, iş nasıl aileyi etkiliyorsa ailenin de işi etkilemesi kaçınılmaz olacaktır. Daha öncelerde iş ile ilgili faktörlerin kişinin performansını, motivasyonunu, işe yönelik tutum ve davranışlarını etkilediği savı üzerinde durulurken aile-iş çatışmasının gündeme gelmesiyle birlikte aile özelliklerinin de kişinin işe yönelik performansında, tutum ve davranışlarında etkili olabileceği kabullenilmiştir (Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009: 74).

Bunun yanı sıra yapılan birçok çalışmada iş-aile çatışmasını, iş ile ilgili faktörlerin; aile-iş çatışmasını ise aile ile ilgili faktörlerin açıkladığı bulunmuştur (Adams, vd., 1996; Carlson, Kacmar ve Williams, 2000; Kinnunen ve Mauno, 1998; Luk ve Shaffer, 2005; Coşkuner ve Şener, 2013). Luk ve Shaffer' ın (2005) 248 çalışan ve onların eşleri üzerinde yaptıkları araştırmada iş rolü beklentisi ve işe yönelik talepler ile iş-aile çatışması ve aile rolü beklentisi ve ailevi talepler ile aile-iş çatışması arasında pozitif yönde ilişki bulunmuştur.

2.2. İŞ- AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ TÜRLERİ

Greenhaus ve Beutell (1985: 77) iş-aile yaşam çatışmasının üç biçimde gerçekleşebileceğini belirtmişlerdir: Zaman temelli çatışma, gerilim temelli çatışma ve davranış temelli çatışma.

Zaman temelli çatışma; rol ile ilgili zaman taahhüdünü temsil etmektedir. Greenhaus ve Beutell'e (1985: 77) göre bir kişi birden fazla rol için ancak belli bir süre çaba gösterebilir. Bu durumda mevcut zaman ya iş ile ilgili ya da aile ile ilgili faaliyetlere adanacaktır. Dolayısıyla kişi belirli bir role ilişkin talep ve sorumluluklara fazla zaman ayırırken başka bir role ilişkin talep ve sorumluluklara

daha az zaman ayırmak zorunda kalacaktır (Frone vd., 1997: 149). Netemeyer vd., (1996: 401) için zaman temelli çatışma iş (aile) rolüne ayrılan zaman aile (iş) ile ilgili sorumlulukları yerine getirmeyi engellediği durumda oluşmaktadır.

Zaman temelli çatışma iki farklı biçimde olabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77); birincisi; bir rol üstlenmenin yarattığı zaman baskısı başka rolün gerektirdiği beklentiyi karşılamayı fiziksel olarak imkânsız kılabilir. İkincisi ise; bir rolün talepleri fiziksel olarak yerine getirilse bile diğer rolden kaynaklanan talepler zihinsel meşguliyete neden olabilir.

Zaman temelli çatışmanın işe ilişkin kaynakları; haftalık çalışma süresi, mesai miktarı ve sıklığı, vardiya sistemin varlığı ve sistemin düzensiz olması, çalışma programlarının esnek olmaması (Greenhaus ve Beutell 1985: 78; Netemeyer vd., 1996: 401) üst kademedeki bir göreve atanmak, sipariş yetiştirmek için fazladan çalışmak (Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009: 72) olarak belirlenebilirken ailesel kaynakları, bireyin aile rolünün gerektirdiği faaliyetlere fazla zaman harcaması durumunda ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell 1985: 78). Küçük bir çocuğa sahip olma, çocuk sayısı, bakmakla yükümlü olunan kimseler, ev işleri ailesel kaynaklara örnek verilebilir.

Gerilim temelli çatışma; iş (aile) rolünden kaynaklanan kaygı, stres, yorgunluk, bunalım, kayıtsızlık, sinirlilik halinin aile (iş) gereklerini yerine getirmeyi engellemesi durumunda ortaya çıkan çatışma türüdür (Greenhaus ve Beutell 1985: 80; Netemeyer vd., 1996: 401). Frone vd.'e (1997: 149) göre bir rolün özelliklerinden kaynaklanan gerilim ve sıkıntı başka bir rolün yükümlülüğünü yerine getirecek bireyin yeteneğini ve isteğini zayıflatacaktır. Yine Frone vd.'e göre aile ile ilgili artan duygusal sıkıntı aile-iş çatışmasına, iş ile ilgili artan duygusal sıkıntı ise iş-aile çatışmasına neden olacaktır.

Gerilim temelli çatışmanın işe ilişkin kaynakları; iş rolündeki belirsizlik ve/veya çatışma, lider desteği yoksunluğu ve etkileşimin kolay olmayışı, işle ilişkili fiziksel ve psikolojik talepler, çalışma ortamının değişmesi, iletişimdeki stres yaratan unsurlar, işte zihinsel konsantrasyon, rutin ve önemsiz işlerde çalışma, işte özerklik, örgütten duyulan memnuniyet, nitel olarak aşırı yük ve zorlanma (Greenhaus ve

Beutell 1985: 80), fiziksel ve psikolojik tükenmişlik (Turgut, 2011: 158), örgütteki zayıf iletişim, iş güvenliği, kontrol ve yönetme fırsatlarının yokluğu, uzun çalışma saatleri, yoğun iş seyahatleri (Özen ve Uzun, 2005: 132) olarak; aileye ilişkin kaynağı ise destek yokluğu olarak belirlenmiştir (Greenhaus ve Beutell 1985: 81).

Davranış temelli çatışma da belirli bir rol davranış kalıplarının başka bir rol davranışı ile ilgili beklentilerle uyumsuz olduğu durumda yaşanmaktadır (Greenhaus ve Beutell 1985: 81). Netemeyer vd.'e (1996:401) göre davranış temelli çatışma, iş (aile) ile ilgili rolün gerektirdiği davranışların aile (iş) rolünün sorumluluklarını yerine getirmeyi engellediği durumda görülmektedir.

İş yaşamında ve aile yaşamında bireyden farklı davranışlar beklenmektedir. Birey farklı rollere ilişkin beklentiler için davranışlarını ayarlayamıyorsa çatışma yaşaması muhtemeldir (Greenhaus ve Beutell 1985: 82). Örneğin; işinde mantıklı tutumlar sergileyen, güç, otorite ve disiplini benimseyen bir bireyin bu tutumları aile tarafından istenen davranışlarla uyumlu olmayabilir. Nitekim aile içinde bireyin aile ilişkilerinde sıcak, duygusal, hassas (Greenhaus ve Beutell 1985: 82), fedakâr, müşfik, destekleyici olması bekleniyor olabilir (Özen ve Uzun, 2005: 133; Turgut, 2011: 158).

2.3. İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ NEDENLERİ

2.3.1. Örgütsel Nedenler

İşle ilgili faktörler; haftalık çalışma süresi, mesai miktarı ve sıklığı, vardiya sisteminin varlığı ve sistemin düzensiz olması, çalışma saatlerinin esnek olmaması (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78; Voydanoff, 1988: 750; Netemeyer vd., 1996: 401), iş rolündeki belirsizlik, lider desteğinden yoksunluk, işle ilgili fiziksel ve psikolojik talepler, iş ortamındaki stresörler (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80), iş güvensizliği ve ücret düşüklüğüdür (Duxbury ve Higgins, 2003: 26).

Örgütsel nedenlerden öncelikli olan çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliğidir. İşte fazla zaman harcanması bireyin ailevi sorumluluklarına vakit ayırmasını zorlaştırmakta, yorgunluk ve gerginlik yaratarak pek çok olumsuz

duygunun aileye geçmesine neden olmakta, fiziksel olarak ailevi aktivitelere katılmasını imkânsız kılmakta ve bireyi çatışmaya sürüklemektedir (Voydanoff, 1988: 750; Parasuraman ve Simmers, 2001: 555).

Yapılan birçok araştırmada çalışma süresi arttıkça iş-aile çatışmasının da arttığı ifade edilmiştir (Greenhaus ve Beutell, 1985; Voydanoff, 1988; Netemeyer vd., 1996; Kim ve Ling, 2001; Parasuraman ve Simmers, 2001; Luk ve Shaffer, 2005; Byron, 2005; Yüksel, 2005; Grzywacz, 2006; Coşkuner ve Şener, 2013). Higgins vd.'nin (2000) 22.826 kadın üzerinde yaptıkları çalışmada da yarı zamanlı işin kadınlara, daha iyi bir zaman yönetimi becerisi kazandırdığı, daha fazla yaşam memnuniyeti sağladığı ve iş-aile çatışmasını azalttığı tespit edilmiştir.

Çalışma saatleri üzerinde çalışanın kontrol yetkisinin olması da iş-aile çatışma düzeyini belirleyici faktörlerinden biridir. Greenhaus ve Beutell (1985), uzun süre çalışan ancak çalışma saatlerini kontrol edebilen çalışanların, daha az çalışıp da çalışma saatleri üzerinde kontrolleri olmayan çalışanlara oranla daha az iş-aile çatışması yaşadıklarını ifade etmişlerdir.

Byron (2005) yaptığı meta analizinde, esnek çalışma saatlerinin iş-aile çatışması üzerinde etkili olduğunu ve esnek çalışmaya sahip olan çalışanlarda çatışmanın azaldığını tespit etmiştir. Çünkü esnek çalışma saatleri çalışana kendi kişisel düzenlemelerini yapma olanağı sağlamaktadır; ayrıca kişinin iş ile aile yaşamına ait çatışmaya neden olan istemleri alt edebilmesini sağlar. Singapur'da evli kadın girişimciler üzerinde yapılan başka bir çalışmada (Kim ve Ling, 2001) da çalışanların iş-aile çatışmasını hafifletmek için esnek çalışma saatlerine gereksinim duyduğu tespit edilmiştir.

Vardiya sistemi de çalışanın enerjisini azaltan, motivasyonunu bozan, fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz etkileyen ve aileye ayrılacak vakti kısıtlayarak çatışma yaratan bir diğer örgütsel nedendir. Birçok araştırmada vardiya sisteminin iş-aile çatışmasını arttırdığı tespit edilmiştir (Greenhaus ve Beutell, 1985; Voydanoff, 1988; Kinnunen ve Mauno, 1998; Yüksel, 2005).

İş-aile çatışmasıyla ilişkili bulunan bir diğer önemli faktör de yönetici desteğidir. Çalışanların iş ve aile alanları arasında denge kurmalarına yardımcı olabilecek politikaların üretilmesi ve uygulanmasının (Thompson, 1999: 403-406), işçi dostu bir çalışma ortamının (Lambert, Pasupuleti, CluseTolar vd., 2006: 71) ve aile dostu politikalar geliştirmenin (Luk ve Shaffer, 2005; Coşkuner ve Şener; 2013) yönetim tarafından desteklenmesi çalışanların işe bağlılığını, iş (Lambert vd., 2006: 71), evlilik ve yaşam tatmini arttıracak (Coşkuner ve Şener; 2013: 2); devamsızlık, işten ayrılma niyeti (Thompson, 1999: 403-406) ve iş-aile çatışmasını azaltacaktır (Thompson, 1999: 403-406; Lambert vd., 2006: 71; Luk ve Shaffer, 2005). Lingard ve Francis (2006) tarafından yapılan çalışmada da yönetsel desteğin çatışmayı azaltıcı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Frone, Russell ve Cooper (1997: 396) destekleyici politikaların kadınlar için çok daha önemli olduğunu ve kadınların erkeklere oranla bu politikalardan daha fazla yararlandığını ifade etmişlerdir. Özellikle çocuklu ve geniş bir aileye sahip olan kadınlar daha fazla destekleyici programa ihtiyaç duymaktadır.

Kim ve Ling (2001: 211) ve Byron (2005: 172-175) çalışmalarında iş yeri stresörlerinin, iş-aile çatışmasını açıklayan kuvvetli bir değişken olduğunu ve stresörlerle iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki bulunduğunu tespit etmişlerdir. Birçok çalışmada işyeri stresörlerinden en çok iş yükü faktörü üzerinde durulmuş ve iş yükünün iş-aile çatışmasını arttırdığı tespit edilmiştir (Bacharach, Bamberger ve Conley, 1991; Burke ve Greenglass, 2001; Yıldırım ve Aycan, 2007; Keleş-Ay, 2010; Çetinkaya, 2011; Tayfur ve Arslan 2012; Coşkuner ve Şener, 2013). İş yükünün yanı sıra rol çatışması (Bacharach vd., 1991; Boles, Johnston ve Hair Jr., 1997; Carlson vd., 2000), rol belirsizliği (Boles vd., 1997; Carlson vd., 2000), işe katılım (Carlson vd., 2000), yeniden yapılanma ve küçülme (Burke ve Greenglass, 2001), kişilerarası ilişkilerin zayıf olması, iş güvenliğinin olmaması, kontrol ve yönetmeden yoksunluk gibi durumlar da iş-aile çatışması ile ilişkili görülen stresörlerdir.

2.3.2. Kişisel Özellikler

Kişisel özellikler çatışmanın nedenlerini ve sonuçlarını çok fazla etkilemektedir. Bireyin kişilik yapısı, cinsiyeti, yaşı, medeni durumu gibi faktörler iş-aile çatışmasına neden olan kişisel kaynaklı faktörlerdendir (Frone vd., 1997: 147). “Bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların kişinin davranış ve düşüncelerine yansımış biçimi” (Erdoğan, 1991: 236’ dan aktaran Durna, 2005: 276) beraberinde çatışmanın ve çatışma düzeyinin bireyler tarafından farklı şekilde algılanmasına neden olacaktır. İş-aile çatışmasının kişilik yapısı ile ilişkisini inceleyen çalışmalara bakıldığında iki tip kişilik yapısı üzerinde durulduğu görülmektedir: A tipi kişilik ve B tipi kişilik. A tipi kişilik yapısına sahip bireyler genellikle hırslı, inatçı, kendini işine adanmış (Carlson, 1999: 240) rekabetçi, sinirli, sabırsız ve bazen düşmanca tutum sergileyen (Bruck ve Allen, 2003: 459) davranış özellikleriyle karakterize edilmektedirler. B tipi kişilik yapısına sahip bireyler ise daha az rekabetçi, kendini işine daha az adanmış, sakin ve rahat davranış özellikleriyle karakterize edilmektedirler (Moorhead ve Griffin, 1992: 463’ten aktaran Durna, 2005: 278).

Carlson’a (1999: 241) göre A tipi kişilik yapısına sahip bireyler işte uzun vakit harcadıkları ve sonrasında da eve iş getirdikleri için aileye ait zaman kısıtlanacaktır. Bu ise gerilime sebep olacağı için birey hem zaman hem de gerilim temelli çatışma yaşamaya başlayacaktır. Carlson, bu hipotezine rağmen yaptığı çalışmasında A tipi kişilik özellikleriyle sadece davranış temelli çatışma arasında negatif yönde bir ilişki bulmuştur. Yani bir kişi ne kadar çok A tipi kişilik özelliklerinden almışsa o denli az davranış temelli çatışma yaşayacaktır (Carlson, 1999: 248-249).

İş-aile yaşam çatışmasının en önemli belirleyicilerinden olan cinsiyet faktörü çalışmalarda kişisel özelliklerden üzerinde en çok durulan faktördür. Akademik yazında yapılan birçok çalışmada kadınların erkeklere oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı bulunmuştur (Voydanoff, 1988: 750; Duxburry ve Higgins, 1991:62; Gutek vd., 1991; Frone vd., 1997; Higgins vd., 2000; 18; Giray ve Ergin, 2006; Uysal, 2007; Çarıkçı vd., 2010: 56; Keleş-Ay 2010; Özmete ve Eker, 2012: 18). “Rasyonel teori”ye göre bu durumun oluşmasına; kadınların iş rollerine ve aile

rollerine erkeklerden daha fazla zaman ayırması neden olmaktadır (Çarıkçı ve Avşar, 2005: 67). İş-aile çatışmasının kadınlarda daha fazla görülmesinin nedeni kadının alt kimliklerinin kadına erkeğe oranla daha fazla sorumluluk yüklüyor olmasıdır. Nitekim kadınların işgücüne katılımının artmasıyla birlikte hem çalışma hayatında hem de geleneksel aile yapısında önemli değişiklikler olmuş ve kadının geleneksel aile rollerine bir de çalışan rolü eklenmiştir. Böylece, çalışan kimliğine sahip evli bir kadın için artık eş, anne ve ev hanımı alt kimliği olmak üzere dört ana rol söz konusu olmuştur. Bütün bunlar iş-aile alanları arasındaki dengenin 'kadın sorunu' olarak algılanmasının da bir nedenidir (Çarıkçı ve Avşar, 2005: 67).

İş-aile çatışmasının belirleyicisi olan kişisel faktörlerden bir diğeri de kişinin yaşıdır. Yapılan çalışmalarda genç yaştaki çalışanların yaşı büyük olanlara oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı bulunmuştur (Bruck ve Allen, 2003: 465; Çakmak- Doruk, 2008: 195).

Giray ve Ergin'in (2006: 96) çift kariyerli aileler üzerinde yaptıkları çalışmada genç kadınların yaşları büyük olan kadınlara oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı bulunmuştur. Lambert vd., (2006: 69) yaş arttıkça iş-aile çatışmasının azalmasını yaşı büyük bireylerin iş ve aile hayatlarını birbirinden ayırabilme konusunda daha profesyonel olmalarından kaynaklanabileceğini belirtmişlerdir. Giray ve Ergin'e (2006: 96) göre ise bireylerin yaşlandıkça işteki bilgi, deneyim, para ve bunun gibi kaynakların artmasına bağlı olarak daha az iş-aile çatışması yaşamaları olağandır.

Bireylerin medeni durumları da performans ve çatışmayı olumlu ya da olumsuz etkilemektedir. Çalışma yaşamındaki bekâr bir çalışanın iş ve iş dışı yaşamındaki başarımı yüksek iken evlilikle birlikte özellikle de çocuk sahibi olduktan sonra ailesel rollerin sorumlulukları arttığı için düşebilmekte (Özmutaf, 2007: 49; Özmete ve Eker, 2012: 19) ve birey çatışma yaşayabilmektedir.

Herman ve Gyllstram (1977) yaptıkları çalışmada evli ve çocuk sahibi olanların bekâr ve çocuk sahibi olmayanlara oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir (aktaran, Greenhaus ve Beutell, 1985: 78). Bir başka çalışmada ise evli olma ya da birlikte yaşama durumlarında iş-aile çatışmasının bekâr

ya da yalnız olma durumundan çok daha fazla hissedildiği ifade edilmektedir (Kinnunen, Geurts ve Mauno, 2004: 10). Yurtiçinde yapılan bazı çalışmalarda da evli çalışanların daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları bulunmuştur (Uysal, 2007; Özmete ve Eker, 2012; Keleş –Ay, 2010).

2.3.3. Aile Özellikleri

Aile-iş çatışmasını ortaya çıkaran temel neden olarak görülen ailenin özellikleri (Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009: 75) iş-aile boyutunu da etkileyeceği için önemlidir. Ailede çocuk olup olmaması, çocukların sayısı ve yaşı, eşlerin birbirine desteği, eşin ücretli bir işte çalışması ve çalışma saatleri, çocuk bakımı sorumluluğunun eşlerden biri tarafından üstlenilmesi ve ailenin genişliği gibi çeşitli aile özellikleri iş-aile çatışmasına neden olmaktadır (Greenhaus ve Beutell 1985: 78; Voydanoff, 1988: 751; Frone vd. 1997: 147).

Bireyin çocuk sahibi olması tıpkı evlilik gibi bireye yeni roller ve sorumluluklar yüklemektedir. Bu açıdan bakıldığında çocukların olması, yaşları ve sayısına bağlı olarak bireyin evine ve ailesine daha fazla zaman ayırması gerektiğinden dolayı kişilerin aile sorumluluklarının iş sorumluluklarını daha fazla etkilemesi beklenebilir. Voydanoff (1988: 751) özellikle 0-6 yaş arası çocuğa sahip çalışanlar için bu durumun bir çatışma nedeni olabileceğini belirtir.

Küçük yaşta çocuğa sahip olan ailelerde çocuğun bakıma muhtaç olması sebebiyle günlük ihtiyaçlardan kaynaklanan sorunlara ve eğitim, sağlık sorunlarına daha fazla rastlanmakta ve bu sorunlar ebeveynlerin işe devamsızlıklarına, işlerine odaklanamamalarına veya iş başarımlarının düşmesine neden olmaktadır (Voydanoff, 1988: 751; Giray ve Ergin; 2006: 87). Bütün bu nedenler zaman kısıtlama sorununu da beraberinde getireceği için Duxbury ve Higgins çocuk sayısı ve yaşını bu çatışmanın önemli etkenlerinden biri olarak görmektedir (Duxbury ve Higgins, 2004: 4). Bu bağlamda; ebeveynlerin ebeveyn olmayanlardan, küçük çocuklu ebeveynlerin çocuğu büyük olan ebeveynlerden daha fazla zaman temelli iş-aile çatışması yaşadığı söylenebilir (Greenhaus ve Beutell 1985: 78; Parasuraman ve Simmers, 2001: 555; Giray ve Ergin, 2006: 96).

Yapılan birçok çalışmada, evde herhangi yaşta bir çocuğun/çocukların olmasının özellikle kadınların (Giray ve Ergin, 2006: 96-97) aile hayatı ve iş hayatı arasındaki ilişkiyi olumsuz yönde etkilediği ve çatışma yarattığı görülmüştür (Voydanoff, 1988; Kinnune ve Mauno, 1998; Kossek ve Ozeki, 1998: 139-141; Carlson, 1999; Kinnune vd., 2004; Giray ve Ergin, 2006; Keleş-Ay, 2010; Özmete ve Eker, 2012).

Eşlerin ev işleri ve çocuk bakımı gibi ailevi sorumlulukların paylaşımında birbirlerine yapacakları somut yardımlar ve verecekleri duygusal destekler hissettikleri iş-aile çatışması açısından önemlidir. Bu konuda özellikle erkeklerin eşlerine karşı özverili olması ve eşlerinden fiziksel ve psikolojik desteklerini esirgememeleri yaşanan çatışmayı önemli ölçüde azaltacak ve işe yönelik destekleri aile ve yaşam tatminini attıracaktır (Coşkuner ve Şener, 2013: 2; Doruk, 2008: 57-58). Kim ve Ling (2001: 211) evli kadın girişimcilerin iş ve yaşam çatışmalarını azaltmak için daha fazla eş desteğine ihtiyaç duyduklarını saptamışlardır.

Bireyin aile içinde yaşadığı gerginliğin, anlaşmazlıkların ve eşlerin birbirine destek olmamasının iş-aile çatışmasını arttırdığı yapılan birçok çalışmada ifade edilmiştir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 80; Kim ve Ling, 2001: 211; Luk ve Shaffer, 2005: 500; Coşkuner ve Şener, 2013; Dursun ve İştari (2014: 130). Sadece eş desteği değil bireyin sosyal çevresinden özellikle de ailesinden göreceği destek de çatışmanın hissedilme düzeyini azaltabilecektir (Özen ve Uzun, 2005; Carlson vd., 2000; Thanacoody, Bartram ve Casimir, 2009). Aile üyeleri ve arkadaş gruplarıyla kurulan yakın ilişkiler bireyin stresini azaltmakta, bireyin gerginlik yaratan olaya yönelik algısını değiştirebilmektedir (Özen ve Uzun, 2005: 133). Açıkgöz'ün (2014) yaptığı çalışmada alışan annelerin özellikle toplumsal ve örgütsel temelde daha fazla desteğe ihtiyaç duydukları saptanmıştır.

İş-aile yaşam çatışmasının bir diğer ailevi nedeni olarak görülen eşin ücretli bir işte çalışıyor olma durumu, kadınlar ve erkekler arasında farklı algılanmaktadır. Bu bağlamda evin reisi olarak görünen ve ailenin geçimini sağlayan erkeğin çalışması kadınlar için bir çatışma unsuru olarak görülmezken kadının çalışıyor olması erkek açısından bir çatışma unsuru olarak görülebilir. Eşi uzun süre çalışan bir erkeğin, eşi çalışırken ev ve çocuk sorumluluğunu tek başına üstlenmesi iş-aile

yaşam çatışması yaşama ihtimalini artacaktır (Voydanoff, 1988: 751). Kossek ve Ozeki (1998:144) yaptıkları çalışmada eşlerden her ikisinin çalıştığı ailelerde tek eşin çalıştığı ailelerden daha fazla iş-aile çatışması yaşandığını ifade etmişlerdir. Keleş-Ay (2010) tarafından yapılan araştırma sonucunda da eşin çalışma durumunun iş-aile ve aile-iş çatışmasını etkilediği saptanmıştır.

2.4. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASININ SONUÇLARI

İş yaşamı ile aile yaşamının talepleri arasında denge kurmak için çaba gösteren birey dengenin sağlanamaması durumunda iş-aile yaşam çatışmasının pek çok olumsuz sonucunu görmeye başlayacaktır. Sonuçtan doğrudan etkilenen birey olsa da bu etki zamanla aile ve iş alanında da hissedilmeye başlayacaktır.

2.4.1. İş-Aile Yaşam Çatışmasının Bireysel Sonuçları

İş-aile yaşam çatışmasının önce kişinin kendisini sonra ailesi ve iş ortamını etkilemesi bireye kendine iyi gelen ve güç veren bir alan bırakmamakta ve bireyin yaşamdan duyduğu memnuniyeti (tatmini) azaltmakta veya yok etmektedir. Birçok çalışmada bu savı destekleyici bulgular elde edilmiştir (Adams vd., 1996; Kossek ve Ozeki, 1998; Carlson vd., 2000; Kim ve Ling, 2001; Madsen, 2001; Parasuraman ve Simmers, 2001; Taslak, 2007; Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009; Coşkuner ve Şener, 2013; Dursun ve İftar, 2014).

Yaşam tatmini genellikle iş-aile yaşam çatışmasının hem iş-aile çatışması hem de aile-iş çatışması boyutuyla ilişkilendirilmektedir. Kossek ve Ozeki'nin (1998) yaptıkları meta-analiz sonucunda iş ve yaşam tatmini ile iş-aile ve aile-iş çatışması arasında negatif ilişki olduğu ancak iş-aile çatışmasının etkisinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Uysal (2007) ve Çakmak-Doruk (2008) da çalışmalarında, aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında negatif ilişki olduğunu görmüşlerdir. Çakmak-Doruk (2008) yaptığı çalışmada ayrıca iş ve yaşam memnuniyetsizliği yaşayan bireylerde, iş-aile yaşam çatışmasının performans üzerindeki negatif etkisini attırdığını tespit etmiştir.

Aile memnuniyeti de iş-aile yaşam çatışmasından etkilenmektedir. Ailesine fazla ilgi göstermek zorunda kalan birey zaman ve enerjisinin büyük bir kısmını ailesine ayıracağı için üzerinde daha fazla aile yükü hissedecektir. Bu durum bireyin işine ayırması gereken zaman ve enerjiyi oldukça kısıtladığından birey işe yönelik vicdani bir rahatsızlık ve aile hayatına yönelik memnuniyetsizlik duyacaktır (Toraman, 2007: 37; Coşkuner ve Şener, 2013: 2). Yapılan birçok çalışmada aile tatmini daha çok aile-iş çatışması boyutuyla ilişkili bulunmuş ve artan aile-iş çatışmasının aile tatminini azalttığı tespit edilmiştir (Kinnunen ve Mauno, 1998; Carlson vd., 2000; Kim ve Ling, 2001; Madsen, 2001; Taslak, 2007; Coşkuner ve Şener, 2013).

İş-aile yaşam çatışmasına neden olan faktörlerden algılanan stresin bireylerde gerginlik, kaygı, yorgunluk, halsizlik ve sinirlilik gibi birçok ruhsal sonuçları da mevcuttur (Grenhaus ve Beutell, 1985: 80). Ruhsal bir çöküntü olan depresyon strese yol açan durumlar karşısında bireyin kendini çaresizlik içinde hissetmesi durumu olarak genellenebilir. İş ve aile yaşam alanlarının talepleri arasında sıkışıp kalan ve denge kurmakta zorlanan birey zaman baskısı gerilim ve davranış uyumsuzlukları yüzünden üzerinde bir baskı hissedecek böylece depresif ruh hali kendini göstermeye başlayacaktır. Yapılan çalışmalarda aile-iş çatışması arttıkça depresyonun görülme sıklığının ve alkol tüketiminin artacağı ve fiziksel sağlığın kötüleşeceği belirtilmiştir (Frone vd. 1997; Madsen, 2001).

2.4.2. İş-Aile Yaşam Çatışmasının Örgütsel Sonuçları

Birçok çalışmada iş-aile yaşam çatışmasının örgütsel sonuçları; iş tatmini ve örgüte bağlılığın azalması, performansın düşmesi, iş stresinin, işten ayrılma niyetinin ve iş gören devir hızının artması olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlar örgütler için maddi ve manevi kayıp anlamına gelmekte ve önlem alınmadığında örgütleri oldukça fazla maliyete katlanmaya mecbur bırakmaktadır.

Bireyin zaman ve enerjisinin çoğunlukla iş için harcanması, ailevi talep ve sorumluluklarla yeterince ilgilenememek bireyde aileye yönelik vicdani bir rahatsızlık yaratacak ve bireyin iş tatmin düzeyini azaltacaktır (Toraman, 2009: 37). Özellikle kadınlar için düşünüldüğünde kadınların, evlilikten veya çocuk sahibi

olduktan sonra artan ailevi sorumlulukları fazla zaman alacağı için, daha fazla iş tatminsizliği yaşamaları beklenebilir.

Yapılan birçok çalışmada iş tatmini, iş aile yaşam çatışmasının her iki yönüyle de ilişkili görülmüş, iş-aile yaşam çatışmasının iş tatminini azalttığı bulunmuştur (Adams vd., 1996; Netemeyer vd., 1996; Frone vd., 1997; Kossek ve Ozeki, 1999; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Parasuraman ve Simmers, 2001; Kim ve Ling, 2001; Kinnunen vd., 2004; Yüksel, 2005; Efeoğlu, 2006; Lamberd vd., 2006; Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009; Aras ve Karakiraz, 2013; Dursun ve İftar, 2014). Bireyin örgüte karşı hissettiği aidiyet duygusu olan örgütsel bağlılık da iş-aile yaşam çatışmasından olumsuz etkilenmektedir (Netemeyer vd. 1996; Kossek ve Ozeki, 1999; Efeoğlu, 2006; Lamberd vd., 2006; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Turunç ve Erkuş, 2010).

İş stresi de iş-aile yaşam çatışmasıyla ilişkili görülen bir diğer olgudur. Yapılan çalışmalar göstermiştir ki; iş-aile yaşam çatışmasının iş-aile çatışması boyutu arttıkça iş stresi de artmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007; Uysal, 2007; Öztürk, 2008; Turunç ve Erkuş, 2010; Uzun, 2013). İş stresi artan bireyin iş performansında düşüş görülmeye başlamaktadır. Öztürk'ün (2008) yaptığı çalışmada iş stresi yüksek olan çalışanların iş performansının düştüğü gözlemlenmiştir. Performans düşüklüğünün iş-aile yaşam çatışmasının artmasından kaynaklandığını tespit eden çalışmalar da mevcuttur (Frone vd., 1997; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Özen ve Uzun, 2005; Çakmak-Doruk, 2008).

İşten ayrılma niyeti ve sonucunda görülen çalışan devir hızı da örgütlerin karşılaştıkları önemli sonuçlardandır. Bu iki sonuç örgütleri; yeni eleman bulmada ilan veya danışmanlık bedelleri, tazminat ve işe yerleştirme bedeli, oryantasyon ve eğitim programları bedelleri, verimlilik kaybı ve pozisyonun açık kalmasından kaynaklı iş kaybı gibi maliyetlere katlanmayı zorunlu kılmaktadır. Artan iş-aile yaşam çatışması işten ayrılma niyetinin (Netemeyer vd., 1996; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Kossek ve Ozeki, 1999; Taslak, 2007; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009) işe geç kalma veya işe devamsızlığın (Frone vd., 1997; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Özen ve Uzun, 2005; Açıkgöz, 2014) ve dolayısıyla da personel devir hızının artmasına neden olmaktadır.

2.5. İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASINA YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALAR

Yazında iş-aile ve aile-iş çatışması olgusuna yönelik çok fazla araştırma bulunmaktadır. Fakat bu çalışmanın kapsamı açısından bu kısımda yurtiçinde ve yurtdışında öğretmenler, hemşireler ve bankacılar üzerine yapılan çalışmalar ile iş-aile yaşam çatışmasının yıldırma ve tükenmişlik kavramları ile ilişkisini inceleyen çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 2: İş-Aile Yaşam Çatışmasına Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar Adı / Yayın Yılı	Örneklem / Kullanılan Ölçek	Değişkenler	Bulgular
Grzywacz vd. (2006)	1.213 hemşire, ölçek belirtilmemiş	Yaş, ırk, medeni durum, çocuğa sayısı, çocuğun yaşı, gelir düzeyi, ebeveyn durumu, eşin çalışma durumu, pozisyon, haftalık çalışma süresi, vardiya	Fazla çalışma saatlerinin zaman temelli iş-aile çatışması yarattığı ve bir çocuğa özellikle de küçük yaşta bir çocuğa sahip olmanın iş-aile çatışmasını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.
Ahmed vd. (2012)	150 bankacı, özel ölçek geliştirilmiş	İş memnuniyeti, algılanan danışman desteği, cinsiyet, yaş, iş deneyimi, yeterlik	Bankacıların yaşadığı iş-aile çatışması ile iş memnuniyeti arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ve algılanan danışman desteğinin, iş-aile çatışması ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkide aracı rolü üstlendiği görülmüştür.
Hlatywayo vd. (2014)	Kadın bankacı, Carlson vd. (2000) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	Duygusal kararlılık, stres, yaş, deneyim, medeni durum, çocuk sayısı, mesleki kıdem, çalışma saatleri, statü, aile üyeleri, nevrotizm	Yaş, çocuk sayısı ve çalışma saatleri iş-aile çatışmasının üç türüyle de pozitif ilişkili; deneyim, zaman ve gerilim temelli çatışma ile pozitif ilişkili; nevrotiklik ve mesleki kıdem ide çatışmanın her üç türüyle negatif ilişkili bulunmuştur. Ayrıca aile sorumluluğunun iş-aile çatışmasını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.
Tubin (2007)	213 Öğretmen, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	İş, hayat ve evlilik tatmini, cinsiyet	Kadınlarda görülen iş-aile çatışmasının hayat ve iş tatminini düşürdüğü ve işten ayrılma niyetini artırdığı; aile-iş çatışmasının ise evlilik tatminini düşürdüğü bulunmuştur. Kadınların işten ayrılma niyetinin erkeklerinkinden daha yüksek seviyede ve erkeklerin iş ve evlilik tatmininin kadınlarinkinden daha yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir.
Uysal (2007)	105 bankacı, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	Örgütsel bağlılık, iş tatmini, iş stresi, işten ayrılma niyeti ve işe devamsızlık, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, toplam çalışma süresi	Kadın çalışanların ve evli çalışanların daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları, iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması ve iş stresi arasında pozitif ilişkinin olduğu ve aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında negatif ilişkinin olduğu görülmüştür.
Taslak (2007)	100 öğretmen, Aryee vd. (1999) geliştirdikleri iş-aile yaşam çatışması ölçeği	Bireysel ve örgütsel sonuçlar, hayat memnuniyeti, iş ve aile memnuniyeti, işe bağlılık, aile bağlılığı	Bireysel sonuçlardan hayat ve aile memnuniyetinin hem iş-aile hem de aile-iş çatışmasından; tükenmişlik ve moralsizlik hissini ise sadece aile-iş çatışmasından olumsuz etkilendiği görülmüştür. Ayrıca örgütsel sonuçlardan devamsızlık ve ayrılma isteği ile iş-aile çatışması arasında ve verimsizlik hissi ile aile-iş çatışması arasında pozitif ilişkili bulunmuştur.
Yıldırım ve Aycan (2007)	243 hemşire, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	Sosyal destek, iş talepleri, iş ve yaşam memnuniyeti, yaş, eğitim, medeni durum, toplam çalışma süresi, çocuk sayısı, çalışma saatleri	İş yükü ve düzensiz çalışma programlarının iş-aile çatışmasının önemli belirleyicileri olduğu, aralarında pozitif yönde güçlü bir ilişkinin bulunduğu ve iş-aile çatışmasının iş ve yaşam doyumu ile negatif yönlü ilişkili olduğu tespit edilmiştir.
Derya (2008)	67 çiftin dâhil olduğu toplam 187 bankacı, Netemeyer vd. (1996) iş-aile	Yaşam ve evlilik doyumu, çalışmaya bağlı olarak duyulan suçluluk duygusu, yaş, eğitim, görev süresi, çalışma programı, haftalık çalışma süresi, iş	Kadınların yaşadığı aile-iş çatışmasının eşlerinin evlilik doyumunu olumsuz etkilediği, erkeklerin yaşadığı aile-iş çatışmasından dolayı kadınların suçluluk duygusu hissettikleri saptanmıştır.

	yaşam çatışması ölçeği	çatışması	üzerinde kontrol, çocuk sayısı	
Öztürk (2008)	266	öğretmen, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	İş stresi ve performans, yaş, çalışma süresi, mezun olunan okul, ek işte çalışıyor olma, çocuk sahibi olma, çocuk sayısı, çocuk bakımı	İş-aile çatışmasının iş stresini etkilediği, haftada ders saati fazla olan öğretmenlerde iş-aile çatışmasının daha fazla görüldüğü, sınıf öğretmenlerinin branş öğretmenlerine göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı tespit edilirken demografik değişkenlerle ilgili herhangi anlamlı bir sonuca ulaşılamamıştır.
İrkilata (2010)	255	evli öğretmen, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	İş stresi ve aile ilişkileri, cinsiyet, yaş, tecrübe, ücret, eşin çalışma durumu, eşin eğitim durumu, çocuk sayısı	Kadın öğretmenlerde çatışmanın aile-iş yönünde, erkek öğretmenlerde ise iş-aile yönünde olduğu görülmüştür. İş-aile çatışmasının iş stresini artırdığı ve aile ilişkilerini olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca tecrübe, yaş ve gelir düzeyi arttıkça iş-aile çatışmasının azaldığı; eğitim düzeyi arttıkça iş-aile çatışmasının arttığı görülmüştür.
Turunç ve Erkuş (2010)	175	bankacı, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	İş tatmini ve örgütsel bağlılık, iş tatmini ve örgütsel bağlılık	İş-aile yaşam çatışmasının iş tatmini ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği; iş-aile çatışması iş stresini pozitif, iş tatminini ise negatif olarak etkilediği tespit edilmiştir.
Önderoğlu (2010)	360	bankacı, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	Örgütsel adalet algısı ve algılanan örgütsel destek, cinsiyet, yaş, medeni durum, haftalık çalışma saati, toplam çalışma yılı	Adalet algısının tüm boyutları ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracı rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Değişkenlerden sadece haftalık çalışma saatinin iş-aile çatışmasını olumsuz etkilediği görülmüştür.
Keleş-Ay (2010)	509	ilkokul öğretmeni, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	İş yükü algısı, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, sahip olunan çocuk sayısı, aile ile yaşayan diğer kimselerin varlığı, çocuk bakım sorununun çözümü, aile sorumluluklarına ayrılan zaman, haftalık ders saati ve okuldan çıkış saati	İş yükü algılarının iş-aile çatışmasını artıran etkisinin olduğu, kadın öğretmenlerde erkeklere oranla daha fazla iş-aile çatışması görüldüğü ve iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasından daha fazla yaşandığı tespit edilmiştir. Ayrıca medeni durum, eşin çalışma durumu ve çocuk sahibi olma durumunun iş-aile ve aile-iş çatışmasını etkilediği saptanmıştır.
Çetinkaya (2011)	110	kadın bankacı, Carlson vd. (2000) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	Örgütlerdeki stres kaynakları etkisi, yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, çocuk sahibi olma, çocuk sayısı ve haftalık çalışma süreleri, stres, iş yükü, kontrol, beceri kullanımı, karar verme özgürlüğü, sosyal destek, çatışma	Araştırma sonucunda işyerindeki stres kaynaklarından iş yükünün kadın çalışanların iş-aile çatışmasını olumsuz yönde etkilediği saptanmıştır. Demografik değişkenlere yönelik anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.
Anafarta (2011)	226	sağlık personeli (126 doktor ve 100 hemşire), Grandey vd. (2005) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	İş tatmini, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, pozisyon, çalışma süresi, eşin çalışma durumu, çocuk sayısı	İş-aile çatışmasının iş tatminini olumsuz yönde etkilediği görülürken aile-iş çatışmasının iş tatminine herhangi bir etkisi görülmemiştir. Ayrıca iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında da düşük seviyede ve pozitif yönde karşılıklı ilişki görülmüştür.
Özünü (2012)	444	öğretmen, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	Cinsiyet, yaş, çocuk sayısı, bakmakla yükümlü olunan kişi, eğitim durumu, mesleki kıdem, çalışma süreleri, statü	Öğretmenlerin iş-aile çatışmasını aile-iş çatışmasından daha fazla yaşadığı, kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlerden daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı ve öğretmenlerin eşlerinin çalışıyor olmasının iş-aile çatışmasına sebebiyet verdiği tespit edilmiştir. Değişkenlerle ilgili herhangi önemli bulguya rastlanmamıştır.
Sis-Atabay (2012)	243	bankacı, Lamberd vd. (2006) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	İş tatmini, cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, çocukların yaşları, bakmakla yükümlü olunan kişi, eğitim durumu, statü, çalışma süresi, eşin çalışma durumu,	Zaman temelli iş-aile çatışması ve gerilim temelli iş-aile çatışması arasında yüksek düzeyde, aile-iş çatışması ve gerilim temelli iş-aile çatışması arasında ise orta düzeyde olumlu yönde ilişki bulunmuştur. Demografik değişkenlerle alakalı anlamlı bir sonuç bulunamamıştır
Uzun (2013)	140	öğretmen, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	İş stresi ve işten ayrılma niyeti, cinsiyet, yaş, çocuk sayısı, bakmakla yükümlü olunan kişi, eğitim durumu, haftalık ders yükü, eşin çalışma durumu, eşlerin mesleklerle göre dağılımı ve eğitim düzeyleri	Çift gelirli ve tek gelirli öğretmenlerin yaşadığı iş-aile çatışması, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin incelendiği çalışmada; çift gelirli ailelerin yaşadığı iş-aile çatışmasının, iş stresinin ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin tek gelirli ailelere oranla daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çocuğu olmayanların çocuğu olanlardan daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı tespit edilmiştir.

Özkul (2014)	526 öğretmen, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	Yaşam doyumu, cinsiyet, kıdem, ders yükü, okul büyüklüğü ve öğrenim düzeyi	Kadın öğretmenlerde, 6-10 yıl arası kıdeme sahip olan öğretmenlerde, haftalık 30 saatin üstünde ders veren öğretmenlerde daha fazla iş-aile çatışması görülmüş ve iş-aile çatışması ile yaşam doyumu arasında negatif yönde ilişki tespit edilmiştir.
Yıldırım vd. (2014)	213 hemşire, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği	Yaşam tatmini, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, sektör,	Hemşirelerin yaşları ilerledikçe iş-aile çatışmasının arttığı ve yaşam tatmininin azaldığı; bekâr hemşirelerin evlilere oranla daha az iş-aile çatışması yaşadığı ve daha yüksek düzeyde yaşam tatminine sahip oldukları görülmüştür. Ayrıca çocuk sayısı ile iş-aile çatışması arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Çalışma hayatındaki çalışanlar bazen mesleki iş yükü, gösterilen çabayla çabaya verilen değer eşleşmemesi, iş monotonluğu gibi birçok nedenden dolayı zamanla tükendiklerini hissedebilirler. Özellikle kadın çalışanlarda bu durum daha güçlü hissedilebilmektedir. İşyeri ile ailevi görevler arasında sıkışıp kalan kadın, kendini tükenmiş, yılmış hissedebilmektedir.

Varlığını sürdürmek ve bağlı bulunduğu sektörde maddi ve manevi (beyin gücü) sermaye gücünü arttırarak hem değer kazanmak hem de rekabet üstünlüğü elde etmek isteyen örgütler için işten ayrılma niyeti kavramı oldukça önemlidir. Çünkü bu olgu görmezden gelindiğinde örgüt, maddi ve manevi kayıplar verebilmektedir. Örgütleri ayakta tutan en önemli unsurlardan biri içinde barındırdığı beyin gücüdür. Vasıflı bir çalışanın iş yerinden ayrılması demek örgütün bilgi, tecrübe ve birtakım değerlerden yoksun olması demektir. Bu nedenle örgütler çalışanların işten ayrılma niyetine neden meylettiğini çok analiz etmeli ve gözlemler sonucunda gereken önlemleri almalıdırlar.

Bu kısımda tükenmişlik kavramı, boyutları, etki eden faktörler, belirtileri ve sonuçları, başa çıkma yöntemleri, yıldırma ile ilişkisi, işten ayrılma niyeti kavramı, nedenleri ve sonuçları ve son olarak tükenmişlik ve işten ayrılmaya yönelik yurtiçinde ve yurtdışında yapılan akademik çalışmalara yer verilmiştir.

3.1. TÜKENMİŞLİK TANIMI VE KAVRAMI

Çalışma yaşamında, bireyler ve örgütler üzerinde olumsuz etkiler yaratan ve iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden “tükenmişlik” olgusu, ilk kez 1970’li yıllarda Freudenberger tarafından, sağlık çalışanlarında görülen “mesleki bir tehlike” (Budak ve Sürgevil, 2005: 96) olarak ifade edilmiş, sonraları Maslach ve Jackson (1981-1986) tarafından geliştirilmiştir. Freudenberger (1974: 159) tükenmişliği,

“başarısızlık, yıpranma ya da aşırı talep sonucunda insanın enerji, güç veya iç kaynaklarında görülen tükenme durumu” olarak tanımlamıştır.

Tükenmişliğin “sosyal bir problem” (Budak ve Sürgevil, 2005: 95) olduğunun farkına varılmasıyla birlikte bu olgu, pek çok araştırmacı tarafından araştırma konusu yapılmış ve olguya ilişkin tanımlar geliştirilmiştir. Bu tanımlamalardan en yaygın olanı ve kabul göreni, tükenmişlik olgusuna yönelik önemli çalışmaları olan ve Maslach Tükenmişlik Envanteri yoluyla tükenmişliği ölçen Christina Maslach’a aittir.

Freudenberger’in (1974) tükenmişliğin sadece duygusal tükenmişlik boyutu için yaptığı tanım daha sonralarda Maslach ve arkadaşları (Leiter ve Maslach, 1988; 297; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402) tarafından üç boyutta incelenen bir sendrom olarak kavramlaştırılmıştır. Maslach ve Jackson (1981: 99) tükenmişliği, “iş gereği insanlarla sık iletişim kuran çalışanlarda, duyarsızlaşma/siniklik ve duygusal tükenme şeklinde kendini gösteren bir çeşit sendrom” olarak tanımlamışlardır. Bu tanımlamada iki boyutta incelenen olgu, sonradan yapılan çalışmalarda daha ayrıntılı olarak incelenmiş ve kişisel başarı boyutunu da kapsayacak şekilde; uzun süre sonunda işyerindeki stres unsurlarına bir tepki olarak ortaya çıkan ve duygusal tükenme, siniklik/duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma şeklinde beliren bir psikolojik sendrom olarak tanımlanmıştır (Leiter ve Maslach, 1988: 297; Maslach vd., 2001: 402; Maslach, 2003: 189). Maslach ve Jackson’ın başlangıçta, amacı insanlara yardım etmek olan profesyonel işlere (doktorluk, hemşirelik, öğretmen vs.) özgü bir durum gibi gördükleri tükenmişlik olgusu zamanla, çalışma alanında maruz kalınan ve olumsuz sonuçlar doğuran her türlü durumu kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Araştırmalarla kavramı daha da derinleşen tükenmişlik tanımlarında bu sebepten dolayı “duyarsızlaşma” yerine “siniklik” ifadesinin de kullanıldığı görülür. Bakker, Demerouti ve Schaufeli (2002: 246) duyarsızlaşma ve siniklik kavramı arasındaki farkı şu şekilde ifade etmişlerdir: Duyarsızlaşma, hizmet verilen kişilere karşı alaycı tutum sergilemek ve onlardan duygusal olarak uzaklaşmaktır; siniklik ise, işin kendisinden uzaklaşmak ve genel olarak işe karşı olumsuz tutum geliştirmektir.

Cherniss (1980: 12), aşırı bağılıktan kaynaklanan bir rahatsızlık olarak gördüğü tükenmişliği, “insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği tepki” olarak tanımlamıştır (aktaran Basım ve Şeşen, 2005: 58). Edelvich ve Brodsky, (1980: 14) ise tükenmişliği; “başkalarına yardım sağlayan mesleklerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak; çalışanlarda görülen, idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp” olarak karakterize etmişlerdir (aktaran Maslach ve Schaufeli, 1993: 13-14).

Duygusal taleplere uzun süre maruz kalmanın tükenmişliğe yol açacağını düşünen Pines ve Aronson (1988) tükenmişliği, “şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybı ve sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumu” şeklinde ifade etmiştir (aktaran Çapri, 2006: 63).

Perlman ve Hartman (1981: 5), 1981 yılına kadarki süreçte yapılmış tanımların, içerik analizlerine dayalı bir sentezini yapmış ve bu doğrultuda tükenmişliği; “kronik duygusal strese üç bileşen ile verilen bir yanıt” olarak ifade etmiş ve bu üç bileşeni; duygusal/fiziksel yorgunluk, düşük iş verimliliği ve duyarsızlaşma” şeklinde tanımlamışlardır. Bir başka çalışmalarında da tükenmişliğin kavramlaştırılmasına ilişkin, daha önce yapılan tanımlardan yola çıkarak çoklu kavramlaştırma yapmışlar ve tükenmişliği;

- Yıpranma, başarısızlık, tükenmişlik hissi,
- Yaratıcılık kaybı,
- İşi üstlenmeye yönelik isteksizlik,
- Müşterilere, çalışma arkadaşlarına, işe ve çalışılan kuruma yabancılaşma,
- Kronik strese verilen bir tepki ve
- Kişinin, genellikle rahatsız edici fiziksel ve duygusal belirtilerin de etkisiyle kendisine ve müşterilerine yönelik doğru olmayan tutumlar sergilediği bir sendrom olarak ifade edilmiştir (Perlman ve Hartman 1982’den aktaran Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

Uzun bir süre sonunda iş yerindeki stres unsurlarına bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan tükenmişlik, iş ve işçi arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan sürekli bir gerginliği içerir (Maslach, 2003: 189). Bireyin sahip olduğu kaynaklar bu

stresin ve işin gereklerinin üstesinden gelmek için yetersiz kaldığında tükenmişlik; işe yönelik yorgunluk, idealizm ve tutku kaybı şeklinde kendini göstermeye başlar (Maslach ve Schaufeli, 1993: 3).

Maslach ve Jackson'a (1981: 99) göre insanlarla yoğun ilişki gerektiren ve sık sık duygusal taleplere maruz kalınan mesleklerde çalışan insanlar, karşılanamayan taleplerin yarattığı öfke, utanç, korku ve ümitsizlik duygularının ve bu sorunların yarattığı belirsizlik ve hayal kırıklığının, kronik bir strese dönüşebilme riskiyle karşı karşıyadır. İdealist ve yüksek bir güdülenmeye sahip çalışanlar için bu risk neredeyse kaçınılmazdır (Şimşek ve Çelik, 2009: 165).

Tükenmişliğin daha çok insanlara doğrudan hizmet veren; doktorluk, hemşirelik, akademisyenlik, öğretmenlik, sosyal hizmet uzmanlığı, müşteri hizmetleri temsilciliği, polislik, bankacılık, avukatlık gibi mesleklerde görüldüğü ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Cordes ve Dougherty, 1993: 643; Torun, 1995: 11; Ok, 2004: 58; Kaçmaz, 2005: 29; Basım ve Şeşen, 2006: 15; Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 136; Ardıç ve Polatçı, 2009: 22). Tükenmişliğin daha çok bu mesleklerde görülmesine; insanlarla birebir ilişkinin zorunlu olması, iş yükünün ve alınan sorumluluğun fazla olması, yoğun çalışma saatleri, kişinin kendisine ve özel hayatına fazla zaman ayıramaması gibi durumlar sebep olarak gösterilebilir (Ay ve Avşaroğlu, 2010: 1173).

3.2. TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI

Tükenmişlik, birbirini izleyen evrelerden oluşan uzun bir süreçte ortaya çıkar. Bu evreler bir diğerinin nedeni veya sonucu olmakta ve her biri tükenmişliğin ayrı bir boyutunu oluşturmaktadır. Aşağıda söz konusu boyutlar ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

3.2.1. Duygusal Tükenme Boyutu

Yoğun iş talepleriyle karşılaşan ve duygusal yönden yoğun bir iş temposunda olan birey, karşılayamadığı talepler altında ezilir. Bu duruma tepki olarak ortaya çıkan duygusal tükenme, yoğun iş talepleriyle karşılaşan bireyin duygusal

kaynaklarında tükenme ve enerjisindeki düşmeyle karakterize edilmekte ve tükenmişliğin bireysel boyutunu ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Leiter ve Maslach, 1988: 297; Cordes ve Dougherty, 1993: 623; Wright ve Bonett, 1997: 492; Cordes, Dougherty ve Blum, 1997: 688; Maslach vd., 2001: 399).

Duygusal anlamda tükenme yaşayan birey kendini yorgun ve aşırı yıpranmış hisseder (Ergin, 1992: 144; Maslach, 2003: 190). Bireyde kendini işe verememe (Maslach ve Jackson, 1981: 99), müşterilerine eskiden olduğu kadar verici ve sorumlu davranmama, gerginlik, engellenmişlik duygusu ve hayal kırıklığı görülür. Birey, ertesi gün de işe gitmek zorunda olmanın gerginliğini ve sıkıntısını yaşar (Cordes ve Dougherty, 1993: 623). Araştırmalarda, yoğun ilişki gerektiren işlerdeki çalışanlarda, rutin işlerde çalışanlara oranla daha fazla duygusal tükenme görüldüğü tespit edilmiştir (Cordes vd., 1997: 688).

3.2.2. Düşük Kişisel Başarı Boyutu

Son olarak birey, mevcut tutumları ile başlangıçtaki tutumlarının birbiriyle uyuşmadığının farkına varır ve duyarsızlaşma boyutunda takındığı mesafeli tutumun topluma ve çalıştığı kuruma olan katkılarını kısıtladığını düşünür (Cordes ve Dougherty, 1993: 624). Bireyin iş ve insan ilişkilerinde yeteneklerinin yetersiz olduğu duygusuna kapılması, işinde ilerleme kaydetmediği, başarısız olduğu düşüncesiyle tatminsizlik duyması, kendini olumsuz değerlendirmesi olarak ifade edilen düşük kişisel başarı boyutu, bireyin öz-değerlendirme boyutunu temsil eder. Bireyin verimliliğinde ve üretkenliğinde azalma, kişilerarası ilişkilerinde anlaşmazlık, özgüven ve özsaygısında azalma görülür. (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Leiter ve Maslach, 1988: 297-298; Cordes ve Dougherty, 1993: 624; Wright ve Bonett, 1997: 492) Olumsuz bir öz-değerlendirme yapan birey, işinde ilerleme kaydetmediğini hatta gerilediğini, çaba harcarsa da bunun bir işe yaramayacağını düşünür ve kendini suçlu hisseder (Cordes ve Dougherty, 1993: 624).

3.2.3. Duyarsızlaşma Boyutu

Duygusal tükenme yaşayan kişi, iş yükü ile başa çıkmak, mesleğinde kişilerarası sorunlarını çözmede kendini yetersiz gördüğü ve üzerindeki bu duygusal

yükü hafifletmek istediği için duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak görebilir (Basım ve Şeşen, 2006: 16). “Birey ile iş talebi arasında duygusal bir tampon” (Cordes ve Dougherty, 1993: 624) sağlayan duyarsızlaşma, kişinin müşterilerine karşı olumsuz, alaycı tutumları ve duyguları olarak karakterize edilir ve tükenmişliğin kişilerarası bağlam boyutunu ifade eder (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Ergin, 1992: 144; Wright ve Bonett, 1997: 492; Cordes vd., 1997: 689; Maslach vd., 2001: 399; Bakker vd., 2002: 246).

Duyarsızlaşma boyutunda birey; çalıştığı kuruma ve müşterilerine karşı duygusuz (Leiter ve Maslach, 1988: 297; Çam, 1992: 156) alaycı (Cordes ve Dougherty, 1993: 623; Wright ve Bonett, 1997: 492), vurdumduymaz ve mesafeli bir tavır içindedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623; Maslach vd., 2001:403), müşterilerinin birer insan olduklarını görmezden gelerek (Çam, 1992: 156) onlara birer nesnelermiş gibi davranır (Cordes ve Dougherty, 1993: 623). Katı, soğuk, duygusuz, hatta insani olmayan bir tutum sergiler, aşağılayıcı bir dil kullanır. Müşterilerinin rica ve taleplerini göz ardı eder (Basım ve Şeşen, 2006: 16). Duygusal tükenmişliğe karşı bir savunma ya da başa çıkma stratejisi olarak, başkalarıyla olan ilişkisini sınırlandırır ve psikolojik olarak insanlardan uzaklaşır (Cordes ve Dougherty, 1993: 624).

Tükenmişliğin en önemli bileşeni olarak kabul edilen duygusal tükenme, tükenmişliğin başlangıcı ve birincil belirleyicisi olmasına rağmen tek başına tükenmişlik sendromu tanısı koymada yetersizdir. Çünkü bireyde görülen bitkinlik, bireyin iş talepleri ile başa çıkmada kullandığı bir yol da olabilir (Maslach vd., 2001: 403; Maslach, 2003: 190). Bu nedenle olguyu, tüm boyutlarını içeren bütüncül bir bakış açısıyla incelemek gerekir.

Bu üç boyut tükenmişlik nedenlerini ve sonuçlarını araştıran çalışmaların odak noktası olmuştur (Leiter ve Maslach, 1988: 298). Boyutlar bir bütün olarak incelendiğinde görülecektir ki; aşırı talepler içeren kronik iş şartları, duygusal tükenme ile duyarsızlaşma düzeyini ve yetersizlik duygusunu arttırmakta kişisel başarı hissini ise azaltmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 623; Leiter ve Maslach, 1988: 297; Maslach, 2003: 190; Maslach ve Jackson, 1981: 99; Maslach vd., 2001: 403).

3.3. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörler; iş ve örgütle ilgili faktörler ve kişisel faktörler olmak üzere iki kategoride incelenmiştir (Maslach ve Jackson, 1981).

3.3.1. Kişisel Nedenler

Kişisel nedenler; kişilik yapısı, kontrol odağı, özsaygı ve öz yeterlilik, tahammül düzeyi, kişisel beklentiler; demografik değişkenler ise cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi gibi unsurları içerir. Kişisel nedenlerden; tahammül düzeyi, özsaygı ve öz-yeterlilik düzeyi düşük ve dış kontrol odaklı insanlarda tükenmişlik düzeyi daha yüksektir (Maslach vd., 2001: 409-410).

Tükenmişlikle ilgili demografik değişkenlerden en önemlisi cinsiyet faktörüdür (Ergin, 1992: 150). Tükenmişliği konu edinen çalışmalara bakıldığında, bulgular göstermiştir ki; kadınlar erkeklere oranla daha fazla tükenmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin, 1992; Cordes ve Dougherty, 1993; Torun, 1995; Tümkaya, 1996; Izgar, 2000; Çimen, 2000; Maslach vd., 2001; Ok, 2004; Budak ve Sürgevil, 2005; Deliorman, Yıldız, Taştan-Boz ve Yiğit, 2008; Aytemiz-Seymen ve Kılıç, 2011). Bu sonuçların sebebi; kadının iş sorumluluklarının yanı sıra ev işi, çocuk bakımı veya aile büyükleriyle ilgilenmek gibi ailevi sorumluluklarının erkeklere oranla daha fazla olmasıyla açıklanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24).

Medeni durum açısından bakıldığında ise bekârların evlilere oranla daha fazla tükendikleri görülmektedirler (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin, 1992: 151; Cordes ve Dougherty, 1993; Torun, 1995; Izgar, 2000; Çimen, 2000; Maslach vd., 2001: 410; Maslach ve Jackson, 2003; Maslach, 2003: 191; Polatçı, 2007). Bu çalışmalarda çocuk sahibi olmanın da tükenmişlik düzeyini belirleyici etkisi olduğu ve çocuğu olmayan çalışanlarda çocuğu olanlara göre daha fazla tükenmişlik görüldüğü tespit edilmiştir.

Maslach ve Jackson (1985: 849-850) bu bulgunun nedenini şöyle açıklamaktadırlar: Aile hayatı, diğer bireyler ve onların sorunları ile ilgili olarak insanları daha deneyimli bir hale getirebilir, problem çözme, kişilerarası çatışmaları çözme ve duygusal sıkıntıları azaltma konusunda insanlara daha fazla tecrübe kazandırabilir. Aile hayatına sahip bireyler insanlarla çalışmak konusunda deneyimli olmasalar bile daha fazla sabır gösterebilir ve krizlere daha dengeli bir bakış açısı geliştirmiş olabilirler. Ayrıca aile hayatı insana duygusal bir kaynak sağlamaktadır. Aile üyeleri tarafından sunulan sevgi, yardım, konfor ve sosyal destek bireylerin iş stresiyle daha etkin başa çıkmalarına yardımcı olmaktadır. Ardıç ve Polatçı (2009: 24) ise sonucu; evlilerin yaşam doyumlarının daha yüksek olmasıyla açıklamaktadır.

Akademik yazında çoğunlukla genç yaştakilerin daha fazla tükendikleri tespit edilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Tümkaya, 1996; Izgar, 2000; Maslach vd., 2001; Maslach, 2003; Ok, 2004; Polatçı, 2007; Deliorman vd., 2008; Aytemiz-Seymen ve Kılıç, 2011). Bu durum; kişilerin yaşları arttıkça olgunlaşmalarıyla, beklentilerinin değişmesiyle, sorunlara çözüm getirme becerilerinin artmasıyla ve tükenmişliğe karşı daha fazla direnç gösterilmesiyle açıklanabilir (Aytemiz-Seymen ve Kılıç, 2011: 61). Gençlerin, kısa zamanda çok büyük işler başaracaklarına inanmaları onlarda daha fazla heyecan ve işe karşı istek yaratmaktadır. Bu inanç, gençlerin kendilerini işlerinde ispatlamak için daha fazla enerji harcamalarına ve daha çabuk yorulmalarına neden olmakta ve zaman geçtikçe inandıkları şeyin gerçekleşmediği gören gençlerde istek ve heyecan yerini hayal kırıklığı ve tükenmişliğe bırakmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24).

Genç ve tecrübesiz çalışanlardaki başarı beklentisi ve örgütsel beklentiler tükenmişliğe neden olan önemli bir etkidir. Başarı beklentisi, bireyin mesleki ve kişisel yeterlilikleri ile ilgili beklentileri ifade ederken örgütsel beklentiler, bireyin çalıştığı meslek ve içinde bulunduğu sistem yapısı hakkındaki beklentileri ifade eder (Cordes ve Dougherty, 1993: 636). Gerçekçi olmayan ve karşılanması güç olan beklentiler tükenmişliğin olası nedenleri arasında sayılabilir. Yüksek başarı beklentisiyle çok çalışan bireylerin çabalarının karşılığını alamaması onları bitkinliğe yöneltir (Maslach vd., 2001: 411), aşırı duygusal enerji tükenmişliğe sevk eder. Aynı durum bireyin meslekte, çalıştığı kurum ve içinde bulunduğu sistemde umulan geri bildirim alınmadığında da görülür ve birey düşük kişisel başarı hissine kapılır

(Cordes ve Dougherty, 1993: 636). Genç ve tecrübesiz çalışanlarda, yaşlı ve tecrübeli çalışanlara oranla daha fazla görülen tükenmişliğin nedeni, söz konusu beklentilerin farklı olmasıyla açıklanmaktadır. Tecrübe edinmiş veya yaşlı kişiler daha gerçekçi bakış açısına sahiptirler, kişisel deneyimlerine dayanarak gerçeğe daha uygun beklentiler geliştirirler. Müşteri takdiri ve örgütsel kaynaklara ilişkin beklentileri daha azdır (Cordes ve Dougherty, 1993: 636).

Eğitimin tükenmişlik olgusuyla ilişkisine yönelik çelişkili tespitler yapılmıştır. Bazı çalışmalarda tükenmişlikle eğitim düzeyi arasında ters ilişki bulunmuşken (Maslach vd., 2001: 410; Basım ve Şeşen, 2006; Aytemiz-Seymen ve Kılıç, 2011) bazılarında eğitim düzeyi arttıkça tükenmişliğin de arttığı bulunmuştur (Çimen, 2000; Maslach vd., 2001; Ok, 2004). Basım ve Şeşen (2006: 18) bu ters ilişki durumunu; kişilerin eğitimle kendini geliştirdiğine ve çalışma hayatındaki sorunlarla baş etmede daha istekli davranmalarına bağlamışlardır. Maslach vd. (2001: 410) ise, tükenmişlikle eğitim düzeyi arasındaki paralellliği, eğitimle beraber bireylerin sorumluluklarının ve geleceğe yönelik kariyer beklentilerinin de artması ve bu durumun bireyde stres yaratmasıyla açıklamıştır.

3.3.2. Örgütsel Nedenler

Tükenmişliğe yönelik yapılan çalışmaların çoğunda tükenmişliğin; kişisel ve çevresel faktörlerin bir ürünü olduğu ancak kişisel faktörlerden çok örgütsel faktörlerle güçlü bir ilişki içinde olduğu ifade edilmiştir (Leiter ve Maslach, 1988: 298; Maslach ve Schaufeli, 1993: 7). Bu bağlamda tükenmişlik, bu iki faktörün etkisi altındadır. Maslach ve Leiter (1997) çalışmalarında, kişisel ve örgütsel faktörleri birlikte inceleyerek bir model geliştirmişlerdir. Model, ‘çalışma hayatının alanları’ olarak adlandırılan, bireyin çalışma ortamındaki altı faktörü ve bu faktörlerle birey arasındaki uyumu veya uyuşmazlığı konu edinmiştir. Maslach ve Leiter’a (1997) göre tükenmişliğin üç boyutu, bireyin iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet ve değerler olarak adlandırdıkları altı alandan herhangi biriyle veya tümüyle olan uyuşmazlığından kaynaklanmaktadır (Maslach vd., 2001: 413; Maslach, 2003: 191; Maslach ve Leiter, 2004: 95; Leiter ve Shaughnessy, 2006: 328). Maslach’a (2003: 189) göre tükenmişlik, “iş ile işçi arasındaki uyuşmazlıktan kaynaklanan sürekli bir gerginliği içerir”. İş ile işçi arasındaki uyumun fazla olması birey açısından örgüte

bağlılık, iş tatmini, performans artışı; örgüt açısından ise verimlilik ve etkinlik gibi sonuçlar doğurur. İş ile işçi arasındaki uyumsuzluğun fazla olması ise tükenme olasılığının da fazla olması anlamına gelmektedir (Maslach vd., 2001: 413-416).

Bazı çalışmalarda; rol çatışması/belirsizliği, sosyal destek, ast-üst ilişkileri, kişilerarası ilişkilerin sıklığı ve yoğunluğu, esnek olmayan çalışma saatleri, vardiya sistemi, psikolojik çevre faktörleri (Cordes ve Dougherty, 1993: 630-632) kararlara katılım, işte ilerleme olanağı, örgüt kaynakları, liderlik yapısı, mola süreleri, (Aytemiz-Seymen ve Kılıç, 2012: 50-51), yeniden yapılandırma ve küçülme (Burke ve Greenglass, 2001), yıldırma (Einarsen, Matthiesen ve Skogstad, 1998; Winstanley ve Whittington, 2002; Varhama ve Björkqvist, 2004) gibi faktörler de tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler olarak ele alınmaktadır.

İş yükü, bireyin belli bir zamanda sorumlu olduğu iş miktarıyla ilgili bir kavramdır. İş yükündeki uyumsuzluk tükenmişliği arttırır (Leiter ve Shaughnessy, 2006: 328). İş yükü denilince aşırı iş yükü ve gereğinden az iş yükü kastedilmektedir. Nicel ve nitel iş gücünün aşırılığı, iş taleplerini karşılamak için bireylerin kapasitelerini zorlamakta, enerjilerini tüketmekte ve bireyin kendini toparlamasına fırsat vermeyip iş sonrasında da kaygı yaratarak iyileşmesine engel olmaktadır (Maslach ve Leiter, 2004: 95; Maslach vd., 2001: 414; Leiter ve Shaughnessy, 2006: 328). Ayrıca bireyde, görevi etkin bir şekilde tamamlayacak beceri ve yeteneğin eksik olduğu hissini yaratmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 631). Az iş yükü ise, can sıkıntısı, sinirlilik, düşük performans, hayal kırıklığı gibi bireysel sonuçlar doğurur, kişinin kendini değersiz ve işe yaramaz hissetmesine neden olur (Polatçı, 2007: 67; Şimşek ve Çelik, 2009: 164).

Diğer bir tükenmişlik nedeni kontroldür. İşlerinde daha fazla kontrole sahip olan bireyler işle ilgili eylemlerinde daha özgürdür ve bu durum onlarda iş memnuniyeti ve işe bağlılık yaratır. Örgütsel karar vermede aktif katılım ile tükenmişlik arasında düşük seviyede bir ilişki mevcuttur (Leiter ve Maslach, 2004: 97). Kontrol açısından birey ve iş arasındaki uyumsuzluk, bireyin işini sürdürmek için gerekli kaynaklar üzerindeki kontrol yetkisinin olmadığı veya yetersiz olduğu ya da bireye kontrol yetkisini aşan sorumlulukların verildiği durumlarda ortaya çıkmakta ve bireyde yetersizlik hissi yaratmaktadır. Kontrol bağlamında birey ile işin

uyumsuzluğu tükenmişliğin düşük kişisel başarı boyutuyla ilişkili görülmektedir (Maslach vd., 2001: 414; Leiter ve Maslach, 2004: 96).

Birey beklentilerini karşılayan bir ödülle takdir edildiğinde örgütün kendisine değer verdiğine inanır ve kendisini örgütün önemli bir parçası olarak görür. Bireyde bu tatmin duygusunun yaratılması, ödüllendirme açısından birey ile iş arasındaki uyumun bir göstergesidir. Bu uyumun olmaması bireyde motivasyon eksikliği yaratır ve performans düşüşüne neden olur (Leiter, 2003: 9'dan aktaran Polatçı, 2007: 69). Ödüllendirme açısından birey ile iş arasındaki uyumsuzluk ise, bireyin yaptığı iş karşılığında beklediği ödülün yetersiz olması durumunda ortaya çıkar (Maslach vd., 2001: 414). Ödül eksikliği yetersizlik duyguları ile yakından ilişkili bulunduğu tükenmişliğin düşük kişisel başarı boyutu ile ilişkilendirilir (Maslach vd., 2001: 414; Leiter ve Maslach, 2004: 97). Ödüllendirmenin tatmin edici olması örgüte bağlılığı, işe katılımı, enerjisi ve etkinliği artırır (Leiter ve Shaughnessy, 2006: 329).

Aidiyet açısından birey ile iş arasındaki uyum; bireyin örgütteki sosyal ilişkilerinin bireyin beklentileriyle örtüşmesi durumunda ortaya çıkar. Bireyler, sevdikleri ve saygı duydukları insanlarla övgülerini, refahını, mutluluklarını ve neşesini paylaştıklarında daha başarılı olurlar ve daha iyi performans gösterirler (Maslach vd., 2001: 415). Aidiyet açısından birey ile iş arasındaki uyumsuzluk ise; bireyin işyerinde başkaları ile olumlu ilişkiler geliştirme duygusunu kaybettiğinde ortaya çıkar ve bireyin kendisini geri planda veya izole edilmiş hissetmesine neden olur. Bu tür durumlar bireyde hayal kırıklığı ve başkalarına karşı sürekli olumsuz duygular (düşmanlık gibi) yaratır ve sosyal destek olasılığını azaltır (Maslach vd., 2001: 415).

Adalet açısından birey ile iş arasındaki uyum; işle ilgili önemli kararların, örgütteki çalışanlarda (farklı düşünce yapılarına sahip olsalar bile) açık ve net, tutarlı ve eşit bir şekilde alındığına dair güven yaratmasıyla oluşur (Leiter, 2003: 11'den aktaran Polatçı, 2007: 72). Örgütte adaletin olduğuna olan inanç, çalışanlarda kendilerine değer verildiği ve saygı duyulduğu düşüncesi yaratır (Maslach vd. 2001: 415). Bu durumun gerçekte yaşanmasıyla uyum sağlanmış olur. Adalet açısından birey ile iş arasındaki uyumsuzluk ise; çalışanların, örgüt ve işle ilgili önemli kararların, çalışanların değil de üstlerin çıkarları doğrultusunda alındığını

düşünceleri halinde ortaya çıkar (Leiter, 2003: 11'den aktaran Polatçı, 2007: 72). Adalet eksikliği iki şekilde tükenmişliği etkiler: Birincisi; haksız muamele gören bireyde duygusal çöküntü ve tükenmişliğin görülmesi, ikincisi ise; bireyin adaletsiz bir çalışma ortamından dolayı çalıştığı kuruma ve işe karşı duyarsızlaşmasıdır (Maslach vd., 2001: 415; Leiter ve Shaughnessy, 2006: 329). Dolayısıyla adalet alanı, tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutu ile ilişkilendirilmektedir (Leiter ve Maslach, 2004: 99).

Çalışma hayatı alanlarının sonuncusu olan değerler, işe ilişkin hedef ve beklentilerin bilişsel ve duygusal gücünü arttıran koşullar olarak ifade edilmektedir (Leiter ve Maslach, 2004: 95). Değerler açısından birey ile iş arasındaki uyum; örgütün misyon ve amaçlarının, bireyin misyon ve amaçlarıyla örtüşmesi ve bireyin örgüt değerlerini kişisel değerleri olarak benimsemesi durumunda ortaya çıkar. Uyuşmazlık ise; örgüt değerleriyle bireyin değerlerinin birbirine ters düşmesi, bireyin örgüt değerlerini gerçekçi bulmaması, kayıtsız kalması ve beklentilerin karşılanmaması durumunda ortaya çıkar (Leiter ve Shaughnessy, 2006: 329). Değer alanı tükenmişliğin üç alt boyutuyla ilişkili bulunmuştur (Leiter ve Maslach, 2004: 99).

3.4. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ VE SONUÇLARI

Tükenmişlik, kısa bir dinlenmeyle ortadan kalkacak bir yorgunluk hali değil, yaşamın farklı evrelerinde ortaya çıkabilecek semptomlar örüntüsüdür (Sağlam-Arı, Bal ve Çına-Bal, 2010: 145-146). Bu semptomların farkında olunması tükenmişliği daha baştan engellemeye veya şiddetini azaltmaya olanak tanıyacaktır. Bu nedenle tükenmişliğin belirtileri ve sonuçlarını bilmek gerekir.

3.4.1. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik ilk evrelerde ve ilerleyen zamanda artarak; yorgunluk, enerji kaybı (Maslach ve Schaufeli, 1993: 13), uykusuzluk, baş ağrıları, mide-bağırsak rahatsızlıkları (Torun, 1995: 26) gibi fiziksel belirtilerle kendini hissettirir. Bu belirtilerin yanı sıra; düşük moral, öfke, artan duygusallık, şüphecilik, olumsuz öz-değerlendirme (Perlman ve Hartman, 1981: 6), ilgisizlik, sinirlilik, gerginlik,

umutsuzluk, çaresizlik (Maslach ve Schuafeli, 1993: 13-14), yalnızlaşma isteği (Izgar, 2001: 24- 33) gibi psikolojik belirtiler de olabilmektedir. Tükenmişliğin; dikkat dağınıklığı, kendini suçlama ve başarısız bulma, konsantrasyon bozukluğu (Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 142), kişinin kendisine, işe ve yaşama karşı olumsuz tutumlar geliştirmesi (Maslach ve Schuafeli, 1993: 14) gibi zihinsel belirtileri ve müşterilere karşı olumsuz tutumlar sergilemek, alaycılık, asabiyet, işe devamsızlık, iş üzerinde fazla oyalanma (Perlman ve Hartman, 1981: 6), iş molalarını uzatma, tahammülsüzlük (Torun, 1995: 26), ani öfke patlamaları (Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 142) gibi davranışsal belirtileri de mevcuttur.

Bu belirtiler örgüt ortamı ve yapılan işten bağımsız düşünüldüğünde tükenmişliğin değil de başka sorunların belirtisi olarak da düşünülebilir. Bu nedenle belirtileri örgütle ve yapılan işle birlikte irdelemek ve tükenmişliğin işaretleri olarak düşünmek, tükenmeye karşı alınacak önlemlerde ilk adımı oluşturacaktır (Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 142).

Genelde tükenmiş kişi, mesleki doyumsuzluk ve bezginliğin getirdiği karmaşık duyguların farkındadır. Ancak tüm bunları ifade etmenin zorluğu ve net belirtilerin olmayışı bu hâlin sıklıkla göz ardı edilmesine sebep olur ve tükenmişlikle başa çıkmayı zorlaştırır. Sonrasında gittikçe işten soğuma, işe gitmeyi istememe, tahammülsüzlük ve kişinin kendi değerlerine uygun davranmaması sonucunu doğurur (Çam, 1992: 155). Uzun süre stres altında çalışan ve bunu bertaraf etmekte başarısız olan birey zamanla tükenmişliğin beden ve ruh sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerini yaşamaya başlar (Ok, 2004: 58). Başlangıçta içsel olarak yaşanan tükenmişlik belirtileri ve ruhani durum, bir süre sonra aile ve iş yaşamına da yansımaya başlar (Maslach ve Jackson, 1981:100).

3.4.2. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin önemi, bireyde ve örgütte yarattığı olumsuz sonuçlarda yatmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 637; Maslach vd., 2001: 406). Yapılan araştırmalarda tükenmişliğin depresyon, anksiyete ve zihinsel işlev bozukluğuyla yüksel düzeyde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bir önceki başlık altında incelenen belirtilerin takip edilip önlem alınmaması durumunda yaşanan sorunlar; nevrotik

bozukluklar (anksiyete vb.), duygulanım bozuklukları (depresyon vb.) ve zihinsel işlev bozuklukları gibi psikolojik rahatsızlıklarla sonuçlanacaktır (Perlman ve Hartman, 1981: 6; Cordes ve Dourherty, 1993: 637; Maslach ve Schuafeli, 1993: 14; Maslach vd., 2001: 406; Torun, 1995: 26). Tükenmişlikle baş edemeyen bireyde alkol, sigara, uyuşturucu veya sakinleştirici ilaç kullanımına eğimi söz konusudur (Maslach ve Jackson, 1981: 109; Cordes ve Dogurherty, 1993: 639; Torun, 1995: 27; Şimşek ve Çelik, 2009: 164). Bu durum endişe ve hayal kırıklığı yaşayan bireye ruhsal bunalımdan bir süre uzaklaşma ve geçici ferahlama olanağı sunmaktadır (Şimşek ve Çelik, 2009: 164).

Yapılan araştırmalarda tükenmişlik ile sosyal çevreyle ilişkilerin bozulması arasında ilişki bulunmuş ve tükenmişliğin etkilerinin bireyin sosyal çevresini oluşturan ailesi ve arkadaşlarıyla olan ilişkilerine de yansıdığı tespit edilmiştir (Cordes ve Dourherty, 1993: 638). Tükenmişlik yaşayan birey arkadaşlarından uzaklaşmayı ve sosyalleşmeyi asgari düzeye indirmeyi tercih etmektedir (Cordes ve Dourherty, 1993: 638). Her alanda yalnız kalma isteği görülmekte ve zamanla bu durum aile hayatına da yansımaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireydeki yalnız kalma isteği ailesi tarafından farklı yorumlanabilir ve eşinde çocuklarında veya anne/babasinda ihmal edilmişlik duygusu yaratabilir. Sonucunda ise bireyin onlarla birlikte olmaktan hoşnut olmadığını düşünüp bireyi suçlayabilirler. Tükenmişlikten dolayı suçluluk hisseden birey bir de ailesi tarafından suçlandığında daha ciddi sorunlar ortaya çıkacak ve durum boşanma veya ayrı evde yaşamayla sonuçlanacak dolayısıyla çocuk ile ebeveynlerin birbirinden kopmasına neden olacaktır (Polatçı, 2007: 88).

Tükenmişlik yaşayan bireyde daha fazla çatışmaya eğilimli olma ve yaptığı işte bozulmalar görüldüğü için iş arkadaşları ve örgüt de bu durumdan olumsuz etkilenmekte, bu nedenle de tükenmişlik, 'bulaşıcı' bir olgu olarak görülmektedir (Maslach vd., 2001: 406). Tükenmişlik yaşayan bireyin, iş arkadaşlarına karşı sergilediği olumsuz tutumlar bireyin iş ilişkisini olumsuz etkilemekte ve birey bir süre sonra yalnız olmayı isteyip iş arkadaşlarından uzaklaşmaktadır (Ok, 2004: 58).

Tükenmişlik yaşayan bireyde iş tatminsizliği, işe ve kuruma bağlılıkta azalma görülmekte ve bu durum iş verimliliğinin ve etkinliğinin düşmesi ile

sonuçlanmaktadır (Cordes ve Dourherty, 1993: 639; Maslach vd., 2001:406). İş doyumsuzluğu yaşayan ve işe karşı yabancılaşan birey, iş dışında başka şeylerle meşgul olma (Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 142), iş ile ilgili konuları erteleme veya sürüncemede bırakma (Kaçmaz, 2005: 30), kendini işten geri çekme (Ok, 2004: 58), mola ve yemek sürelerini uzatma (Cordes ve Dougherty, 1993: 638), sık sık mola verme, (Maslach ve Jackson, 1981: 108), işe devamsızlık (Maslach ve Jackson, 1981: 108; Maslach ve Schuafeli, 1993: 14; Maslach vd., 2001:406) davranışları göstermekte, bu durum işten ayrılmayla sonuçlanmakta böylece iş gören devir hızı artmaktadır (Maslach vd., 2001:406).

Tükenmişliğin yarattığı düşük performans ve artan işgücü devri, örgütün verimlilik ve etkinliğini düşürecektir (Maslach vd., 2001:406). Örgütte zorunlu olarak kalan çalışanlarda görülen savurganlık, iş kazaları, sağlık harcamalarının artması örgütün maddi kaybına neden olacaktır (Polatçı, 2007: 86). Bunun yanı sıra; ekip çalışmasının ve işe katılımın azalması, yaratıcı, yenilikçi ve üretici çabaların yetersizliği, disiplinlerarası ilişkilerde bozulmalar, demokratik ve katılımcı bir yönetim anlayışının yerine hiyerarşik bürokratik bir yönetim anlayışının benimsenmesi, emekliye ayrılmaların artması ve tecrübeli çalışanlardan yoksun kalınması da tükenmişliğin örgüt için yarattığı sonuçlardandır (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2; Kaçmaz, 2005: 30).

3.5. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ

Bazı çalışmalarda tükenmişlikle mücadelede bireysel merkezli çözümlere ya da stratejilere değinilmektedir. Örneğin, bireyin yerini değiştirmek gibi, bireyin iç kaynaklarını arttıracak ve işe yönelik tutumlarını iyileştirecek çözüm yollarına odaklanılmıştır. Fakat çoğu araştırmalarda tükenmişlik üzerinde, örgütsel faktörlerin bireysel faktörlerden daha fazla etkili olduğu ortaya konulmuştur. Çünkü bireysel başa çıkma stratejileri tükenmişliğin duygusal tükenme bileşeninde etkili olurken diğer iki bileşen üzerinde tek başına etki yaratmada yetersizdir (Maslach vd., 2001: 418; Maslach, 2003: 192). Bireysel olarak tükenmişlikle mücadelede bazı stratejiler uygulanabilir. Örneğin bireyler (Maslach vd., 2001: 418; Kaçmaz, 2005: 31);

- İş hayatına başlamadan önce kendilerine uygun bir pozisyon için başvuracağı örgütü araştırmalı, yapacağı işin zorluklarını ve risklerini öğrenmeli,
- Tükenmişliğin ne olduğunun farkına vararak mücadele için stratejiler geliştirmeli, gerçekçi olmayan hedef ve beklentiler geliştirmemeli,
- Kaldıramayacakları sorumlulukların altına girmemeli, sınırlarını bilmeli, iş rolü neyi gerektiriyorsa öyle davranmalı, onun dışına çıkmamalı,
- Kişilerarası ve toplumsal becerilerini geliştirmeli ve sosyal ilişkilerini zenginleştirmeli,
- İş dışındaki yaşamlarını geliştirmeli, sosyal aktivitelerde bulunmalı, hobiler edinmelidir.

Örgütler için ise, çalışanların görev tanımları açık ve net belirlenmesi, işe yeni başlayan bireylerin oryantasyon programına katılımı sağlanması, birey ile iş arasındaki uyuma dikkat edilmesi, işin niteliklerine uygun çalışanlar alınması, çalışanların hizmet içi eğitim programlarına katılımına olanak sağlanması, iş yoğunluğunu azaltacak önlemler alınması, düzenli olarak görev dağılımı yapılması uygulanabilecek stratejilerdendir (Kaçmaz, 2005: 31; Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 143).

Bireysel başa çıkma stratejileri tek başlarına genellikle etki sağlayamazlar. Çünkü bireylerin örgütsel stres faktörleri üzerindeki kontrol yetkileri oldukça sınırlıdır. Buna rağmen; bireylerin örgütte meydana gelen tükenmişlikte az da olsa sorumluluklarının olması ve bireyi değişimin örgütü değiştirmekten daha kolay olması nedeniyle bireysel başa çıkma stratejilerinin üzerinde durulmaktadır (Maslach vd., 2001: 418; Maslach, 2003: 192). Maslach vd.'e. (2001: 419) göre tükenmişlikle mücadelenin et etkili yolu bireysel ve örgütsel müdahalelerin birlikte geliştiği durumlarda mümkün olacaktır. Aile bireyleri ve arkadaşlar da tükenmişlik hakkında bilgi edinmeli ve tükenmişlik yaşayan bireyi yargılamak ya da suçlamak yerine çözüm için yardımcı olmalı, bireyin tepkilerini anlayışla karşılamalıdır. Eğer yetersiz kalıyorlarsa bireyi dışarıdan yardım almaya yönlendirmelidirler. Bunun yanı sıra bireyin çalışmalarını takdir etmeli, desteklerini esirgememelidirler. Böylece birey işi dışında değer verildiği ve takdir edildiği bir alan bulmuş olacak ve özgüveni tazeleneyecektir (Kaçmaz, 2005: 31; Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 143).

3.6. TÜKENMİŞLİK-YILDIRMA İLİŞKİSİ

Akademik yazında, tükenmişlik ile yıldırma arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik fazla çalışma yapılmadığı görülmektedir. Einarsen vd.'nin (1998) Norveç'te çalışan 745 yardımcı hemşire üzerindeki yıldırma ve tükenmişlik düzeyini ve iki olgu arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik yaptıkları çalışmada yıldırma ile tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Varhama ve Björkqvist'in (2004) Finlandiya'daki belediye çalışanları arasında görülen çatışma, yıldırma ve tükenmişlik düzeyini ölçmeye yönelik yaptıkları çalışmada da tükenmişlikle yıldırma arasında anlamlı ve pozitif yönde güçlü bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Winstanley ve Whittington'nun (2002) 375 hastane personeli üzerinde yaptıkları çalışmada ise tükenmişlik ile yıldırma kapsamında yer alan saldırgan davranışlar arasında yüksek derecede anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışmada saldırgan davranışlara sık maruz kalan çalışanların bu tür davranışlara maruz kalmayanlara oranla daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadığı tespit edilmiştir. Grunau'da (2007) yaptığı araştırmada yıldırma ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulmuş ve yıldırma düzeyinin tükenmişlik düzeyi üzerinde etkisi olduğunu vurgulamıştır (aktaran Dikmetaş vd., 2011: 13). Merecz, Drabek ve Moscicka'nın (2009) 1163 hemşire ve 391 sosyal hizmet görevlisi üzerinde yaptıkları çalışmada da tükenmişliğin her üç bileşeni ile yıldırma kapsamı içinde yer alan işyeri şiddeti (fiziksel şiddet veya fiziksel şiddete yönelik tehdit) arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Laschinger, Grau, Finegan ve Wilk'in (2010) 415 hemşire üzerinde, yıldırma davranışlarının tükenmişlik düzeyine etkisini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışma yıldırma maruz kalmanın tükenmişlikle anlamlı bir ilişkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Konuya ilişkin yurt dışında yapılan çalışmalar yanında yurt içinde yapılan çalışmalar da mevcuttur. Sürgevil vd.'nin (2007), belediye çalışanlarının yıldırma ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine yönelik yaptıkları çalışmada da; yıldırma ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki, bir diğer alt boyutu olan kişisel başarı arasında ise ters yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Mimaroglu-Bucuklar (2009), öğretmenlerin maruz kaldıkları yıldırma davranışlarının, tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisinin incelenmesine yönelik 189 öğretmen üzerinde yaptığı çalışmada iki olgu arasında

anlamli pozitif bir iliŒki bulunduğu ve genel tükenniŒlik düzeyi arttikça yıldıрма düzeyinin arttığı tespit edilmiŒtir. am'ın (2010) öğretmenlerin maruz kaldıkları yıldıрма davranıŒları ile tükenniŒlik düzeyleri arasındaki iliŒkiyi ölçmek amacıyla 451 kiŒilik gruba yaptığı alıŒmada yıldırmannın tükenniŒliđin duygusal tükenniŒme ve duyarsızlaŒma alt boyutlarıyla orta düzeyde iliŒkili, kiŒisel baŒarı boyutuyla da ters yönde düşük düzeyde iliŒki olduğu bulunmuŒtur. DikmetaŒ vd.'nin (2011) yaptıkları alıŒmada ise, 270 asistan doktor üzerinde tükenniŒlik ve yıldıрма düzeyi incelenmiŒ ve yıldıрма düzeyinin tükenniŒliđin üç boyutunu anlamli olarak etkilediği görölmüŒtür. Sonuca göre yıldıрма davranıŒları arttikça alıŒanların tükenniŒlik düzeyleri de artmaktadır. Alkan'ın (2011), yıldırmannın beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin tükenniŒliđi üzerine etkisini incelemeye yönelik yaptığı alıŒmada da yıldıрма davranıŒları ile tükenniŒlik arasında anlamli ve pozitif yönde bir iliŒki bulunmuŒ ve yıldıрма davranıŒlarının tükenniŒlik düzeyini arttırdığı ifade edilmiŒtir.

Karsavuran'ın (2011), hastane yöneticilerinin yıldırmaya maruz kalmalarıyla tükenniŒlik düzeyleri arasındaki iliŒkiyi incelemek amacıyla 454 hastane yöneticisi üzerinde yaptığı alıŒmanın sonucunda yıldırmannın tüm boyutlarıyla duygusal tükenniŒlik ve duyarsızlaŒma arasında pozitif iliŒki, kiŒisel baŒarı ile arasında ise negatif bir iliŒki bulunmuŒtur. Filizöz ve Ay (2011) özel bir Œirketin alıŒanları üzerinde, örgütlerde yıldıрма ve tükenniŒlik arasındaki iliŒkiler konulu bir araŒtırma yapmıŒ ve sonucunda araŒtırma yapılan örgütte yıldırmannın, tükenniŒliđin duygusal tükenniŒme ve duyarsızlaŒma alt boyutlarını etkilediği görölmüŒtür. Cengiz ve Korucu-Aytan'ın (2013) futbol antrenörlerinde görölen yıldıрма ve tükenniŒlik düzeyleri arasındaki iliŒkiyi incelemek amacıyla 515 antrenör üzerinde yaptıkları alıŒmada, artan yıldıрма davranıŒlarının duygusal tükenniŒme ve duyarsızlaŒmayı arttırdığı buna karŒılık kiŒisel baŒarı hissini azalttığı tespit edilmiŒtir. Ergüner'in (2014) 251 öğretmen üzerinde yaptığı alıŒmada öğretmenlerin tükenniŒlikleri ile maruz kaldıkları yıldıрма davranıŒlarının incelenmiŒ ve sonucunda; öğretmenlerin maruz kaldıkları yıldıрма davranıŒlarının mesleki tükenniŒlikleri üzerinde olumsuz etkisi olduğu belirlenmiŒtir. Yetimoğlu (2014), öğretmenlerdeki yıldıрма ve tükenniŒlik düzeylerinin demografik deđiŒkenlerden nasıl etkilendiğini belirlemek amacıyla yaptığı alıŒmasını 183 katılımcıya uygulamıŒ ve deđiŒkenlerden okuldaki hizmet yılı, öğretmen sayısı ve sosyal iliŒkiler boyutunda yıldıрма düzeyleri yükseldikçe tükenniŒlik düzeylerinin de yükseldiği tespit edilmiŒtir. Osmanoğlu-TaŒtan (2015)

tarafından yapılan çalışma bankacılık sektöründeki 243 bankacıya uygulanmış ve bankacıların yıldırma, tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma sonucunda bankacıların yıldırmaya ilişkin algıları arttıkça tükenmişliğin de arttığı tespit edilmiştir.

3.7. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

Yöneticilere, çalışanın gerçek işi bırakma eylemine yönelik bir öngörü sağlayan işten ayrılma niyeti (Perlman ve Hartman, 1981: 31); tutumsal (bırakmayı düşünme), kararsal (ayrılma niyeti) ve davranışsal (yeni iş arama) olarak ilerleyen gönüllü bir değişim süreci olarak tanımlanmaktadır (Takase, Maude, Manias, 2005: 209). İşten ayrılma niyeti gerçek işten ayrılmadan farklı olmakla beraber bazı çalışmalarda niyetin eyleme dönüştüğü tespit edilmiştir (Örücü ve Özafşarlıoğlu, 2013: 339).

İşten ayrılma iki şekilde gerçekleşmektedir: çalışanın organizasyonu terk etme kararını yansıtan *gönüllü olarak işten ayrılma* ve işverenin kararını veya ölüm, emeklilik gibi zorunlu durumları yansıtan *istemeyerek işten ayrılma*dır (Shaw vd., 1998: 511). Mbah ve Ikemefuna (2012: 276-277), işten ayrılmanın örgüt içi bir yenilik veya örgüt dışı bir yenilikle de gerçekleşebileceğini ifade etmişlerdir. Bu durum hem olumlu hem olumsuz duyguların yaşanmasına neden olabilecektir. Örneğin, örgüt içinde yaşanan pozisyon değişimiyle sağlanan görev ve yönetici değişimi, çalışanın moralini arttırabilecekken başka bir iş yerine geçişle gerçekleşen değişim yeni iş arkadaşlarıyla uyumu zorlaştıracak için olumsuz olacaktır.

Mobley'e (1977) göre işten ayrılma:

- Mevcut işe yönelik değerlendirme yapılması
- Mevcut işten duyulan memnuniyet veya memnuniyetsizlik
- İşten ayrılma düşüncesinin oluşması
- İşten ayrılmanın getirisinin ve ne tür maliyetlere katlanılacağına düşünülmesi
- Başka bir iş aramaya yönelme
- Başka iş aramak için harekete geçme
- Alternatiflerin değerlendirilmesi

- Mevcut işle alternatiflerin kıyaslaması, değerlendirilmesi
- Değerlendirme sonrası ayrılmaya ya da kalmaya karar verme
- Kalma ya da ayrılmayla sonlanan bir süreç içinde gerçekleşmektedir (Yıldız, 2008: 42).

İşten ayrılma niyeti bir örgütün performans göstergesi olarak kabul edilebilir. Performans göstergesi olduğunu gösteren ispatlardan birisi işten ayrılma niyeti ile personel devir hızı arasındaki ilişkinin varlığından anlaşılabilir. İşten ayrılma ile personel devir arasında çok güçlü bir ilişki bulunduğu yapılan birçok araştırmada ifade edilmiştir (Perlman ve Hartman, 1981; Mobley, 1982; Mbah ve Ikemefuna, 2012). Örgüt performansının bir göstergesi sayılan ve örgütün verimliliğini ve etkinliğini olumsuz yönde etkileyen personel devri en basit manada “iş hayatındaki özel yerin fiziksel olarak bırakılmasıyla gösterilen eylemler dizisi” olarak tanımlanabilir (Mbah ve Ikemefuna, 2012: 276). Mobley (1982: 111) ise personel devrini, örgütten ayrılmayla aynı anlamda kullanmış ve “belli bir zamanda, organizasyondan fiziksel olarak ayrılma şeklinde gerçekleşen olay” şeklinde tanımlamıştır.

3.7.1. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Unsurlar

Yapılan çalışmaların çoğunda işten ayrılma niyeti öncüllerinden demografik faktörler, iş tatminsizliği ve iş alternatiflerinin (Martin, 1979: 313; Mobley, 1982:111; Cotton ve Tuttle, 1986: 57; Rusbelt vd.,1988: 599; Lee ve Mitchell, 1994: 52) işten ayrılma niyeti ile güçlü ilişkili olduğu ileri sürülmüştür.

Cotton ve Tuttle (1986) yaptıkları meta-analiz çalışmada işten ayrılma niyetine etki eden unsurları üç gruba ayırmıştır: Çevresel, işle ilgili ve kişisel unsurlar.

Tablo 3: İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Unsurlar

Çevresel Unsurlar	İşle İlgili Unsurlar	Kişisel Unsurlar
İstihdama yönelik algı	Ücret	Yaş
İşsizlik oranı	İş performansı	Görev süresi
İşgücüne katılım oranı	Rol belirsizliği	Cinsiyet
Sendikanın varlığı	İşin tekrarlılığı	Biyografik bilgi
	Genel iş memnuniyeti	Eğitim
	Ücret memnuniyeti	Medeni durum
	İşin kendisinden duyulan memnuniyet	Bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı
	Yöneticiye karşı duyulan memnuniyet	Yetenek ve beceri
	İş arkadaşlarına karşı duyulan memnuniyet	Zekâ
	Terfi fırsatlarından memnuniyet	Davranışsal niyetler
	Örgütsel bağlılık	

Kaynak: Cotton ve Tuttle (1986: 57).

Cotton ve Tuttle (1986) yapmış oldukları meta-analiz çalışmasında çevresel unsurlardan, iş alternatiflerinin varlığının işten ayrılma niyeti arttırdığını, sendikanın varlığı ve işsizlik oranının ise işten ayrılma niyeti azalttığını tespit etmişlerdir. İşle ilgili unsurlardan ücret, iş performansı, rol belirsizliği, genel iş memnuniyeti, ücretten duyulan memnuniyet, yöneticiye karşı duyulan memnuniyet ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde ilişki tespit etmişlerdir. Son olarak kişisel unsurlardan yaş, kıdem ve bakmakla yükümlü kişi sayısı arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını, eğitim seviyesi arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığını saptamışlardır. Ayrıca kadınların erkeklere oranla, evli çalışanların evli olmayanlara oranla daha çok örgütte kalma niyetinde oldukları belirtilmiştir.

Çalışma yaşamında maruz kalınan yıldırma davranışları çalışanlara psikolojik, fizyolojik ve zihinsel bir baskı uygulamakta ve mağdurları savunmasız bırakmaktadır. Maruz kalınan baskı unsurları zamanla çalışanın performansını, verimliliğini düşürmekte, örgüte bağlılığını, iş tatmini azaltmakta ve çalışanı verimsizleştirmektedir (Tutar, 2004a: 103- 104; Davenport vd., 2014, 132). İş tatmini ve örgüte bağlılığı azalan birey ise işten ayrılma niyeti içerisine girmektedir. Yapılan birçok çalışmada yıldırmanın işten ayrılma niyetine neden olduğu tespit edilmiştir (Quine, 2001; Yapıcı, 2008; Yıldız ve Yıldız, 2009; Davenport vd, 2014).

Tükenmişlik yaşayan bireyde de iş tatminsizliği, işe ve kuruma bağlılıkta azalma görülmekte ve bu durum iş verimliliğinin ve etkinliğinin düşmesi ile sonuçlanmaktadır (Cordes ve Dourherty, 1993: 639; Maslach vd., 2001: 406). İş doyumsuzluğu yaşayan ve işe karşı yabancılaşan birey, iş dışında başka şeylerle meşgul olma (Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 142), işe devamsızlık (Maslach ve Jackson,

1981: 108; Maslach ve Schuafeli, 1993: 14; Maslach vd., 2001:406) davranışları göstermekte, bu durum işten ayrılmayla sonuçlanmaktadır (Maslach vd., 2001:406). Birçok çalışmada tükenmişliğin işten ayrılma niyetini arttırdığı saptanmıştır (Leiter, Harvie, Frizzell, 1998; Maslach ve Schaufeli, 1993; Maslach vd., 2001; Schaufeli ve Backer, 2004).

İş-aile yaşam çatışması da iş tatmini (Adams vd., 1996; Netemeyer vd., 1996; Frone vd, 1997; Kossek ve Ozeki, 1999; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Parasuraman ve Simmers, 2001; Kim ve Ling, 2001; Kinnunen vd, 2004; Yüksel, 2005; Efeoğlu, 2006; Lamberd vd., 2006) ve örgütsel bağlılıkla (Netemeyer vd. 1996; Kossek ve Ozeki, 1999; Efeoğlu, 2006; Lamberd vd., 2006; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Turunç ve Erkuş, 2010) önemli ilişkili bulunan bir diğer olgudur. Çalışanların ailesine harcadığı fazla zaman ve enerji işine ayıracağı zamanı ve enerjisi kısıtlamakta ve çalışan işine karşı tatminsizlik yaşamaktadır. Sonuç olarak yine tatminsizliğin artması ve örgütsel bağlılığın azalması sonucunda çalışan işten ayrılma niyeti içine girmektedir.

3.7.2. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

Yetenekli çalışanların işten ayrılmasıyla oluşan kayıp insan sermayesi organizasyonlar için bir risk oluşturmaktadır. Çünkü insan sermayesi edinilen bilgiyi, beceriyi ve eğitimi içinde barındırmaktadır. Bu özel çalışanlar aynı sektör içinde becerileri sayesinde yeniden istihdam edilebilirler. Bu durumda nitelikli eleman eski organizasyonu için rekabete yönelik bir dezavantaj unsuru olacaktır. Özellikle çalışanların stratejik konumu, işgal ettiği pozisyon organizasyon için önemliyse bu kayıplar daha büyük olacaktır (Mbah ve Ikemefuna, 2012: 277). Örgüt için nitelikli çalışanların kaybı ne denli zarar vericiyse niteliksiz çalışanların kaybı o denli yarar sağlamaktadır. Bireyler için işten ayrılma niyetinin olumlu ve olumsuz sonuçları söz konudur. Mobley bu sonuçları bir tabloyla (Tablo 4) şu şekilde özetlemektedir:

Tablo 4: İşten Ayrılma Niyetinin Olası Sonuçları

	Örgütsel	Kişisel (Ayrılan kişi)	Kişisel (Kalan kişi)
OLASI OLUMSUZ SONUÇLAR	Maliyetler (işe alma, eğitim, oryantasyon vb.)	Kıdem kaybı	Sosyal ve iletişim kalıplarının bozulması
	Yeni personel alımı maliyetleri	Edinilmiş faydaların kaybı	İşlevsel olarak değerli iş arkadaşlarının kaybı
	Sosyal yapının ve iletişim yapısının bozulması	Aile ve sosyal destek sistemlerinin bozulması	Memnuniyette azalma
	Verimlilik kaybı (yeni personel arama ve eğitimi sürecinde)	Yanılgılar ve hayal kırıklığı	Yeni işçi gelene kadarki sürede artan iş yükü
	Yüksek performans kaybı	Değişime bağlı stres	Uyumda azalma
	İşten ayrılmayan çalışanlarda memnuniyetsizlik	Eşin kariyer yolunun kesilmesi	Bağlılıkta azalma
	Ayrılanlardan örgütün imajına yönelik olumsuz görüşler	Kariyer yolunda gerileme	
OLASI OLUMLU SONUÇLAR	Yeni gelen kişinin daha güçlü performans göstermesi	Kazançlarda artış	Artan iç hareketlilik fırsatı
	Yeni gelen kişiyle birlikte gerçekleşen yeni bilgi/teknoloji infüzyonu	Kariyer gelişimi	Yeni işçilerle birlikte çalışmadan doğan artan verimlilik
	Politika ve artan iç hareketlilik fırsatlarına yönelik değişiklikler uygulama konusunda örgütü uyarma	Kişi-organizasyon uyumunun daha iyi olması ve böylece daha az stres yaşama, daha iyi beceri kullanımı	Artan memnuniyet
	Yapısal esnekliği artırma	Yeni ortamda yenilenmenin teşvik edilmesi	Artan uyum
	İşyerinde kalan personeller arasında memnuniyeti artırma	İş dışındaki değerlerin kazanımı	Artan bağlılık
	Öteki "geri çekilme" davranışlarını azaltma	Gelişmiş öz-yeterlik algıları	
	Birleştirme, maliyet azaltma için fırsatlar sunma	Kişisel Gelişim	

Kaynak: Mobley (1982: 113).

3.8. TÜKENMİŞLİĞE YÖNELİK YAPILAN ÇALIŞMALAR

Literatürde tükenmişlik olgusuna yönelik çok fazla araştırma bulunmaktadır. Fakat bu çalışmanın kapsamı açısından bu kısımda yurtiçinde ve yurtdışında öğretmenler, hemşireler ve bankacılar üzerine yapılan çalışmaların bir kısmına yer verilmiştir.

Tablo 5: Tükenmişlik Konusunda Yurtdışı ve Yurtiçinde Yapılan Çalışmalar

Yazar Adı / Yayın Yılı	Örnekleme / Kullanılan Ölçek	Değişkenler	Bulgular
Maslach ve Jackson (1981)	1025 memur, danışman, ruh sağlığı çalışanları, ajans yöneticileri / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeyi	MBI geliştirilmiştir. Kadınlarda erkeklere oranla daha fazla duygusal tükenme, erkeklerde kadınlara oranla daha fazla düşük kişisel başarı; gençlerde ileri yaştakilere oranla oranla daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, yaşlılarda daha fazla düşük kişisel başarı; bekârlarda evli olanlara oranla daha fazla duygusal tükenme ve eğitim düzeyi yüksek olanlarda olmayanlara oranla daha duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı görülmektedir.
Maslach ve Jackson (1988)	74 hemşire ve 52 destek personeli / MBI	Kişiler arası iletişim ve örgütsel bağlılık	Kişiler arası iletişim tükenmişliğin üç boyutuyla yüksek ilişkili ve örgütsel bağlılığın azalmasının tükenmişlik düzeyini arttıracağı bulunmuştur.
Cordes ve Dougherty (1993)	605 farklı sektör çalışanları / MBI	Kişiler arası ilişkiler	Hizmet verilen kişilerle olan ilişkiler ne kadar sık ve yoğun ise duygusal tükenme düzeyi o kadar yüksek olacağı savunulmaktadır.
Sarros ve Sarros (1987)	635 öğretmen ile 128 okul müdürü ve müdür yardımcısı /	İş yükü, statü, fark edilme, işin zorlayıcılığı, işte	Öğretmenlerin yönetici grubundan daha fazla tükenmişlik yaşadığı; iş yükü, statü, fark edilme, işin zorlayıcılığı, işte ilerleme, güvence ve katılım, ücret ve

	MBI	ilerleme, güvence ve katılım, ücret ve tazminatlar	tazminatlar değişkenlerinin öğretmenlerin tükenmişlik düzeyinin yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir.
Friesen ve Sarros (1989)	863 öğretmen / MBI	İş stresi ve iş yükü	İş stresi ve iş yükü konusundaki tatminin tükenmişlik üzerinde etkili olan en önemli değişkenler olduğu sonucuna varılmıştır.
Cherniss (1992)	25 hizmet sektörü çalışanı (avukat, hemşire, öğretmen, doktor) / MBI	kariyer	Örnekleme oluşturan meslek gruplarına 12 yıl arayla MBI uygulanmıştır. Araştırma sonucuna göre kariyerin ilk yıllarında yaşanan tükenmişlik anlamlı, olumsuz ve uzun vadeli sorunlara yol açan bir durum değilken, ileriki yıllarında oluşan tükenmişlik uzun vadeli ciddi sorunlara neden olabilmektedir.
Fagin vd. (1996)	648 ruh sağlığı alanında çalışan hemşireler, MBI	stres yaratan faktörleri, stresle baş etme stratejileri	Çalışma sonucunda hemşirelerin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur. Çalışanlar üzerinde en fazla stres yaratan faktörlerinin; personel eksikliği, sağlık hizmetleri değişiklikleri, düşük moral ve önceden bildirilmeden uygulamaya konulan değişiklikler olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yüksek düzeyde stres yaşayan hemşirelerin stresle başa çıkma becerilerinin düşük olduğu ve alkol tüketimlerinin yüksek olduğu gözlenmiştir.
Leiter vd. (1998)	605 hasta ve 711 hemşire / MBI-GS	Hasta memnuniyeti, Cinsiyet, yaş, kurumda çalışılan süre	İşlerini anlamlı ve önemli bulan hemşirelerin çalıştıkları birimlerdeki hastaların, buldukları hastane ile ilgili memnun oldukları; daha fazla tükenmişlik bildiren ve sık sık işten ayrılacağını belirten hemşirelerin çalıştıkları birimlerdeki hastaların hastaneyle ilgili daha az memnun oldukları saptanmıştır.
Bakker vd. (2002)	2919 kişi (sekiz farklı meslek grubu) / MBI-GS	Cinsiyet, yaş ve iş tecrübesi	MBI-GS'nin faktör geçerliliği test edilmiş ve diğer ölçeklere göre daha başarılı bulunan MBI'ın üç boyutunun da hem genel tükenmişlikle ilgili faktörleri içerdiği, hem de her meslek grubu için geçerli olduğu bulunmuştur. Kadınların erkeklerden, gençlerin genç olmayanlardan ve tecrübesizlerin tecrübeli olanlardan daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.
Bakker, Demerouti ve Schaufeli (2003)	490 banka ve sigorta çalışanı / MBI-GS	İş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek faktörleri	İş yükü, iş kontrolü ve sosyal destek faktörleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiş ve tükenmişliğin, bir takım içindeki üyeler arasında birinden diğerine bulaşabildiği bulunmuştur.
Brown, Prashantham ve Abbott (2003)	137 eğitimciler, hemşireler, sosyal destek çalışanları, danışmanlar ve çocuk bakıcıları / ???	Cinsiyet	Kişilik, sosyal destek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmada, algılanan sosyal destek ve tükenmişlik arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Algılanan sosyal desteğin (aile, iş, sosyal ve diğer) duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı yordadığı saptanmıştır. Sosyal destek ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin erkeklerde daha yüksek olduğunu gözlemlenmiştir.
Bakker, Le Blanc ve Schaufeli (2005)	1849 yoğun bakım ünitesi hemşireleri / MBI	Cinsiyet, yaş, görev süresi	Birlikte çalışan hemşirelerin birbirlerinin olumsuz duygularından, küçümseyen tutumlarından, işle ilgili bozulan davranışlarından etkilenebileceklerinin ileri sürüldüğü bu araştırmanın sonuçları bu hipotezi desteklemiştir. Meslektaşları arasında yüksek düzeyde tükenmişlik bildiren hemşirelerin kendilerinin de yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.
Garrosa, Moreno-Jiménez, Liang ve González (2006)	473 hemşire ve öğrenci hemşire, 'Hemşire Tükenmişlik Ölçeği'	Cinsiyet, yaş ve statü	Tükenmişlik ve alt boyutları ile iş stresörleri (iş yükü, acı ve ölüme tanık olma, çatışmalı etkileşim, rol belirsizliği) ve güçlü kişilik yapısı (bağlılık, kontrol hissi, meydan okuma) arasında anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Ayrıca; yaş, iş statüsü, iş yükü, rol belirsizliği, çatışmalı etkileşim, acı ve ölüme tanık olma, bağlılık, kontrol hissi ve meydan okumanın tükenmişliğin alt boyutlarının belirleyicisi oldukları tespit edilmiştir.
Garrosa, Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz ve Rodríguez-Carvajal (2011)	508 hemşire / 'Hemşire Tükenmişlik Ölçeği'	Cinsiyet, iş durumu, vardiya, hastalarla etkileşim oranı, çalışma süresi	Kişisel kaynaklar, rol stresi ve işle bütünleşmenin tükenmişlikle ilişkili olduğu tespit edilmiştir.
Khattak, Khan, Haq, Arif, ve Minhas,	237 bankacı / MBI	Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, statü	Araştırma sonucuna göre; iş yükü, çalışma saatleri, iş yerindeki teknolojik sorunlar, yetersiz maaş, evdeki sorunlar önemli stres kaynakları olarak ortaya çıkmıştır. Tüm stres yapıcı faktörlerin, tükenmişliğin tüm alt

(2011)			boyutlarıyla önemli düzeyde ilişkili olduğu da belirlenmiştir. Kısacası araştırma, stres arttıkça tükenmişliğin arttığını göstermektedir.
Haque ve Aslam (2011)	406 bankacı / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum, yeterlilik, iş tecrübesi, ücret yapısı ve çalışma saatleri	Erkeklerde duyarsızlaşma, kadınlarda düşük kişisel başarı daha fazla görüldüğü, bekârlarda evlilere oranla daha fazla tükenmişlik görüldüğü tespit edilmiş ve iş tecrübesi, ücret yapısı ve yeterlilik değişkenlerinin tükenmişliğin alt boyutlarını etkilediği bulunmuştur..
Ergin (1992)	297 hemşire ve 255 doktor / MBI	Cinsiyet, çalışma süresi, medeni durum, iş doyumu, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği, iş-yetenek uyumu, iş-aile hayatı çatışması	Türkçe uyarlanan MBI geçerli ve güvenilir bulunmuştur. İş-aile yaşamı çatışması iş değiştirme isteğinin tükenmişliğin önemli yordayıcıları olduğu, kadınlarda erkeklerden ve bekârlarda evlilerden daha fazla tükenmişlik görüldüğü ve çalışma süresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin düştüğü bulunmuştur.
Çam (1992)	276 hemşire / MBI	Yaş, medeni durum, eğitim durumu, hizmet süresi, çalışılan hastane, çalışılan bölüm, çalışma şekli, meslekten memnuniyet, mesleki gelecek kaygısı	Hemşirelerin eğitim durumu, medeni durumu, hastanedeki görevleri ve çalıştıkları bölümler ile tükenmişlik düzeyini etkilememekte fakat yaş, hizmet süresi, çalışılan hastane, çalışma şekli, hastadan destek görme, çalışma ortamından memnun olma durumu, meslekten memnuniyet ve mesleki gelecek kaygısı değişkenlerinin tükenmişlik düzeyini etkilediği bulunmuştur.
Örmen (1993)	150 banka yöneticisi / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki statü, meslekte çalışma süresi, kurumda çalışma süresi, iş yeri değişimi.	Kadınlarda erkeklerden daha fazla düşük kişisel başarı; gençlerde yaşlılardan daha fazla duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı ve alt düzey yöneticilerde üst düzey yöneticilerden daha fazla genel tükenmişlik görülmüştür. Ayrıca çalışma süresi arttıkça duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı düzeyinin arttığı ve değiştirilen iş yeri sayısı arttıkça duyarsızlaşmanın daha fazla görüldüğü tespit edilmiştir.
Torun (1995)	210 (71 öğretmen, 57 satış elemanı, 41 trafik polisi, 41 laborant) / MBI,	Aile uyumu ve sosyal destek cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek, unvan, gelir düzeyi, çalışma süresi, çocuk sayısı.	Aile uyumu arttıkça ve sosyal destek kaynaklarından yararlanma imkânı arttıkça tükenmişliğin azaldığı; kadınlarda erkeklere oranla; bekârlarda ve çocuğu olmayanlarda evli ve çocuğu olanlara oranla daha fazla tükenmişlik görüldüğü tespit edilmiştir. Tükenmişliğin diğer üzerinde etkisi olduğu gözlenmiştir.
Tümkaya (1996)	720 öğretmen / "Öğretmen Tükenmişliği Ölçeği"	Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışılan okul, okuldaki görev, çalışma yılı, okulun sosyoekonomik düzeyi, iş doyumu ve iş stresi	Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışılan okul, okuldaki görev, çalışma yılı, okulun sosyoekonomik düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olduğu ayrıca iş doyumu ve iş stresinin tükenmişlik üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir.
Yıldırım (1996)	240 bankacı, MBI	Cinsiyet, iş doyumu, rol çatışması ve rol belirsizliği, işi isteyerek seçme, statü, banka türü	İş doyumunun tükenmişliğin belirleyicisi olduğu, rol çatışmasının, işi isteyerek seçme değişkeninin tükenmişlikle ilişkili olduğu tespit edilmiştir.
Çimen (2000)	1274 Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personeli / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum, bağlı olunan kuvvet, çocuk durumu, mezun olunan okul, hizmet süresi, meslek, görev yeri, bulunulan coğrafi bölge ve mecburi hizmet	Genç yaştaki çalışanların yaşlılara oranla, bekârların evlilere oranla, çocuk sahibi olmayanların çocuk sahibi olanlara oranla daha fazla tükenmişlik görülmüştür. Ayrıca hemşirelerin ve genel olarak kara kuvvetleri mensubu sağlık personellerinin daha çok tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir.
Murat (2000)	2401 sınıf öğretmeni / MBI	Cinsiyet, mezun olunan okul, hizmet süresi, çalışılan yerleşim birimi, okul müdürü ve müfettişlerden takdir görme durumu, sosyoekonomik durumlar, mesleki yeterlilikleri algılamaya vs.	Öğretmenlerinde 10 yıllık meslek sürecinde tükenmişliğin gelişiminin haritalanmasını amaçlayan bu çalışmanın sonucunda tükenmişliğin 4. yıldan itibaren ortaya çıkmaya başladığı ve 8. yılda azalmış olduğu tespit edilmiştir. Değişkenlerin tükenmişlik ilişkisine bakıldığında, hemen hepsinde farklılıklar bulunmuştur.
Siliğ (2003)	274 bankacı / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çocuk sahibi olup olmama ve çocuk sayısı, meslekte geçen süre, statü, çalışılan	Kadınlarda erkeklerden, gençlerde yaşlılardan, çocuk sahibi olmayanlar da çocuğu olanlardan daha fazla tükenmişlik görüldüğü ayrıca meslekte geçen süre arttıkça daha az duyarsızlaşma ve statü arttıkça üç boyutta azalma görüldüğü bulunmuştur. Müşteri yoğunluğu algılayanların algılamayanlara oranla daha

		bankanın niteliği ve çalışılan şube, banka türü, mesleğe yönelik algı	fazla duygusal tükenme yaşadığı ve iş doyumu ile tükenmişliğin her üç boyutu arasında da ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Ok (2004)	999 bankacı / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, hizmet süresi, statü, gelir, iş yoğunluğu, çalışılan örgüt birimi, iş arkadaşlarıyla olan ilişki, rol çatışması, rol belirsizliği, iş doyumu	Kadınlarda erkeklerden daha fazla ve gençlerde yaşlılardan daha fazla tükenmişlik görüldüğü bulunmuş ayrıca eğitim düzeyi, çalışılan örgüt birimi, hizmet süresi, statü, iş yoğunluğu, iş arkadaşları ile olan ilişkiler, kararlara katılımın tükenmişlikle anlamlı düzeyde ilişkili olduğu tespit edilmiştir.
Basım ve Şeşen (2005)	130 sosyal hizmet uzmanı, 169 hemşire / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, hizmet süresi	Hemşirelerin sosyal hizmet uzmanlarından, eğitim düzeyi düşük olanların eğitim düzeyi yüksek olanlardan daha fazla tükenmişlik gösterdiği görülmüştür.
Basım ve Şeşen (2006)	239 hemşire / MBI	Yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışma süresi ve çalışılan klinik.	Duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın genel tükenmişlik anlamlı düzeyde ilişkili olduğu, kişisel başarı hissi ile anlamlı bir ilişkinin olmadığı; eğitim seviyesi, yaş ve çalışma süresi yönünden tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı bulunmuştur.
Cemaloğlu ve Erdemoğlu-Şahin (2007)	515 öğretmen / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki kıdem, okul türü, öğrenci sayısı, okulun sosyoekonomik durumu, çalışma ortamından memnuniyet durumu, üstlerinden takdir görme, verimliliklerin değerlendirilmesi, mesleği isteyerek yapma durumu, mesleki manevi doyum	Öğretmenlerin yaşının, medeni durumunun, eğitim düzeyinin, kıdem durumunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca, öğrenci sayısının, yönetimden takdir görmelerinin, verimliliklerinin değerlendirilmesinin, mesleklerini isteyerek yapmalarının ve mesleki açıdan manevi doyumun tükenmişliğin üç alt boyutunu da etkilediği saptanmıştır.
Sat ve Ay (2010)	232 bankacı / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum, sektörde çalışma süresi.	Yaşın artmasıyla çalışanların duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin azaldığı görülmüş ayrıca hizmet süresi ile duyarsızlaşma boyutunda anlamlı farklılıklar gösterdiği bulunmuştur.
Çetin, Basım ve Aydoğan (2011)	349 öğretmen / MBI	Örgütsel bağlılık, cinsiyet, eğitim, yaş, çalışma süresi	Artan duygusal tükenmişlik hissini devam bağlılığını arttırdığı, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ise azalttığı görülmüştür.
Kutlay (2011)	327 bankacı / MBI	Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışanların gelir durumu, çalışma süresi, çalışılan bölüm,	Kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan çalışmanın sonucunda kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerine etkisi olduğu tespit edilmiştir.
Sat (2011)	206 bankacı / MBI	Cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim durumu, çalışılan kurum, toplam hizmet süresi, statü, aylık gelir durumu	Genel tükenmişlik, duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutlarının yaş, gelir düzeyi, statü, hizmet süresi değişkenlerine göre farklılaştığı görülmüştür.
Aytemiz-Seymen ve Kılıç (2012)	120 hemşire / MBI	Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, işyerindeki pozisyon, iş deneyimi, birimi isteyerek seçme durumu, mesleği sevip sevmeme durumu	Tükenmişliğin her üç boyutunda da kadınların puan ortalamaları erkeklere göre daha yüksek çıkmış ve yaş ilerlemiş kişilerde tükenmişlik seviyesinin azaldığı tespit edilmiştir.
Baklacı (2013)	244 bankacı / MBI	Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, yönetsel göreve sahip olup olmama durumu, gelir düzeyi, hizmet süresi	İş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler vardır. Tükenmişliğin, sosyal destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki de tam aracı değişkendir. Yönetsel görev, yaş, gelir düzeyi ve hizmet yılına göre çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında önemli farklılıklar vardır.
Gür (2014)	327 hemşire / MBI	Örgütsel adalet algısı, yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, mezun olunan okul, meslekte çalışma süresi, bulunulan kurumda / klinikte çalışma süresi, pozisyon, çalışma şekli	Özel hastanede çalışan hemşirelerin kamu ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelere göre tükenmişlikleri düşüktür. Duygusal tükenmişlik düzeylerinin en yüksek olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin toplam örgütsel adalet algısı ve toplam tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı, orta düzeyde ve negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Bekârlarda, çocuksuz olan veya az çocuğu olanlarda, 38-39 yaş arası hemşirelerde ve vardiyalı çalışanlarda tükenmişlik daha fazla görülmüştür.

Tablo 6: İş-Aile Çatışması, Yıldırma ve Tükenmişlik İlişkinine Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar Adı / Yayın Yılı	Örneklem / Kullanılan Ölçek	Değişkenler	Bulgular
Bacharach vd. (1991)	215 hemşire ve 430 inşaat mühendisi, Holahan ve Gilbert (1979) tarafından geliştirilen ölçek, MBI	Nicel iş yükü, rol çatışması, iş-aile çatışması, tükenmişlik, iş memnuniyeti	Her iki örneklem grubu için de iş tabanlı rol çatışmasının, iş-aile çatışmasının önemli bir öncülü olduğu, rol çatışması ve iş yükünün doğrudan veya iş-aile çatışmasının aracı rolüyle yani dolaylı olarak tükenmişliği ve iş memnuniyetini olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca artan tükenmişliğin iş-aile çatışmasının doğrudan bir sonucu olduğu saptanmıştır.
Boles vd. (1997)	123 satış temsilcisi, Burke vd. (1979) tarafından geliştirilen ölçek, MBI	Rol stresi, iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişlik	İş-aile çatışması duygusal tükenme ile pozitif, iş memnuniyeti ile negatif yönde ilişki bulunmuştur. Rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki görülmüştür. Ayrıca duygusal tükenme ve iş memnuniyetsizliği yaşayan satış elemanlarında işten ayrılma eğilimi görülmüştür.
Burke ve Greenglass (2001)	686 hemşire, Parasuraman vd. (1996), Schaufeli vd. (1996) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği	Yeniden yapılanma ve küçülme stresörleri, iş-aile yaşam çatışması ve tükenmişlik, Yaş, çocuk, medeni durum, eğitim ve ikamet edilen toplumun büyüklüğü, tam/yarı zamanlı çalışma durumu, hastane, yönetimin görevleri, kurumda çalışma süresi ve toplam çalışma süresi, iş yükü, personel darbeleme	Hemşirelerin iş-aile çatışmasını aile-iş çatışmasından daha fazla yaşadıkları, iş-aile ile aile-iş arasında pozitif bir ilişkinin olduğu, yeniden yapılanma ve küçülme stresörlerinin iş-aile çatışması ile tutarlı bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca yeni hemşire olmuş çalışanlarda tecrübeli hemşirelere oranla daha fazla iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma görülmüş ve iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliği arttırdığı saptanmıştır. Değişkenlerden tam zamanlı çalışma, iş yükü ve personel darbelemenin (yıldırma olarak düşünülebilir) olumsuz etkisini yaşayan hemşirelerin daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı tespit edilmiştir.
Lingard ve Francis (2006)	Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği, MBI	İş-aile çatışması ve tükenmişlik, yönetsel destek, algılanan örgütsel destek ve sosyal destek, cinsiyet, yaş, sektör (kamu ve özel)	İş-aile çatışması ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki olduğu, algılanan örgütsel destek düşük olduğunda çalışanların daha fazla duygusal tükenme ve tükenmişlik hissettiği, çalışan ve yönetici desteğinin duygusal tükenme ve iş-aile çatışması arasındaki olumsuz ilişkide iyileştirici bir rolü olduğu tespit edilmiştir. Değişkenler açısından anlamlı bir farklılık görülmemiştir.
Thanacoody vd. (2009)	114 kanserle mücadele çalışanı, Carlson vd. (2000) iş-aile yaşam çatışması ölçeği, Demerouti vd. (2001) tükenme ve çekilme ölçeği	İş-aile çatışması, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve yönetimin sosyal desteği, yaş, cinsiyet, görev süresi, statü	İş-aile çatışmasının tükenmişliği arttırdığı, sosyal desteğin ise iş-aile çatışmasını azalttığı bulunmuştur. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışması ve tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki; sosyal destek ile arasında ise negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Değişkenler açısından anlamlı bir farklılık görülmemiştir.
Wang, Liu, Wang ve Wang (2012)	1042 Doktor, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği, MBI(GS)	İş-aile çatışması ve tükenmişlik, cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim	Doktorlarda iş-aile ve aile-iş çatışması ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif ilişki bulunmuştur. İş-aile çatışması ile profesyonel etkinlik arasında negatif ilişki bulunmuştur. Kadın doktorlarda yaş ve medeni durumun iş-aile çatışması ve tükenmişlik ilişkisi üzerinde belirleyici olduğu saptanmıştır.
De Sousa (2013)	545 çalışan (hızlı tüketim malları sektörü), Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği, MBI	İş-aile yaşam çatışması, tükenmişlik ve iş tatmini	Çocuklarla çalışan kadınlar üzerine yapılan çalışma sonucunda; iş-aile ve aile-iş çatışmasının düşük iş tatmini yarattığı tespit edilmiştir. İş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında pozitif ilişki bulunmuştur. İş-aile / aile-iş çatışması ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki bulunmuştur.
Haines, Hervey ve Marchand (2013)	289 polis memuru ve sivil personel, Gutek vd. (1991) iş-aile yaşam çatışması ölçeği,	İş-aile yaşam çatışması, tükenmişlik, cinsiyet, yaş, meslek, çalışma saatleri, çocuk sayısı, evlilikten kaynaklanan gerginlikler, işte ve iş dışında	Artan iş-aile çatışmasının tükenmişliği arasında arttırdığı tespit edilmiştir. Çalışma saatleri, psikolojik talepler ve iş desteği iş-aile çatışmasıyla, evlilik kaynaklı gerginlikler aile-iş çatışmasıyla, iş dışında görülen sosyal destek ise

	MBI (GS)	görülen destek	hem iş-aile hem de aile-iş çatışmasıyla ilişkili bulunmuştur.
Leineweber, Westerlund, Chungkham, Lindqvist, Runesdotter ve Tishelmanvd (2014)	8.620 hemşire, İş-aile yaşam çatışması ölçeği belirtilmemiş, MBI- Human Services Survey	İş-aile çatışması, tükenmişlik, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, kariyer deneyimi (yıl), personel yeterliliği, liderlik, hemşire-hekim ilişkisi	Hemşirelerde kişisel başarının yüksek düzeyde ve duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın düşük düzeyde görüldüğü tespit edilmiştir. Yüksek iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişlik riskini arttırdığı fakat duyarsızlaşma ve kişisel başarıyı etkilemediği görülmüştür. Bölümlerde yeterli personel kaynağının bulunmasının, iyi liderlik ve hemşirelere verilen desteğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyini azalttığı ve kişisel başarının bölümlerdeki yeterli personelle önemli bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir.
Karatepe, Sökmen, Yavaş ve Babakuş (2010)	620 otel çalışanı, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği, Demerouti vd. (2003) Oldenburg Tükenmişlik Ölçeği (OLBI)	iş yükü ve tükenmişlik, iş-aile çatışması, yaş, cinsiyet, eğitim, örgütsel ayrıcalık, medeni durum, çocuk sayısı	İş yükünün tükenme ve işten ayrılma üzerindeki etkilerinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü görüldüğü tespit edilmiştir. Değişkenlerle ilgili herhangi önemli bulguya rastlanmamıştır.
Tayfur ve Arslan (2012)	151 bankacı, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği, MBI(GS)	iş yükü ve tükenmişlik düzeyi, iş-aile çatışması, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hal, kurumda çalışma süresi ve toplam çalışma yılı	İş yükü ve iş-aile çatışması arttıkça çalışanların tükenmişlik düzeylerinin arttığı, iş stresörlerine tepki olarak işlerine karşı duyarsızlaştıkları saptanmıştır. Ayrıca iş yükünün fazla olmasının iş-aile çatışmasını ve dolaylı olarak duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşmayı arttırdığı tespit edilmiştir.
Aras ve Karakiraz (2013)	112 araştırma görevlisi, Lambert vd. (2006) zaman temelli iş aile çatışması ölçeği, MBI	Düşük kişisel başarı, iş tatmini ve zaman temelli iş-aile çatışması, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma, çalışma alını, doktora eğitim aşaması	Zaman temelli iş-aile çatışması ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca evli araştırma görevlilerine göre daha fazla zaman temelli iş aile çatışması yaşamaktadır.
Akar (2013)	300 sağlık görevlisi (doktor ve hemşire), Einarsen ve Hoel (2001) Zolumsuz davranışlar ölçeği, özel geliştirilen iş-aile çatışması ölçeği	İş yeri stresörleri, tükenmişlik, yıldırma, anksiyete, fiziksel belirtiler, cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum çocuk sayısı, pozisyon ve çalışma süresi	İş-aile çatışması algılanan iş stresinin bir unsuru olarak ele alınmış ve yıldırma ile arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki bulunmuş ayrıca iş-aile çatışmasının ve yıldırmanın iş stresi aracılığıyla tükenmişliğe yol açtığı tespit edilmiştir.
Bardakoğlu, Akgündüz ve Alkan (2014)	220 seyahat acentesi çalışanı, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği, MBI	İşten ayrılma niyeti ve duygusal tükenmişlik, iş-aile yaşam çatışması, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, işletmede çalışma süresi ve bölüm	İş-aile yaşam çatışmasının çalışanların hem duygusal tükenmişliklerini hem de işten ayrılma niyetlerini artırdığı belirlenmiştir
Özbağ ve Ceyhun (2014)	161 çalışan, Geurts vd. (2005) iş-aile çatışması ölçeği, MBI(GS)	İş özellikleri, tükenmişlik, iş-aile çatışması, cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma süresi	İş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında pozitif ilişki bulunmuştur, yani artan iş-aile çatışması tükenmişliği arttıracaktır. Ayrıca iş-aile çatışmasının, iş özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu tespit edilmiştir. Değişkenlerle ilgili herhangi önemli bulguya rastlanmamıştır
Mete, Ünal ve Bilen (2014)	112 muhasebe uzmanı, Netemeyer vd. (1996) iş-aile yaşam çatışması ölçeği, Kristensen vd. (2005) Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği	Tükenmişlik ve performans, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olup olmama, eğitim durumu	İş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik üzerindeki iş-aile çatışması etkisi, aile iş çatışması etkisinden daha fazladır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YILDIRMA, TÜKENMİŞLİK, İŞ-AİLE YAŞAM ÇATIŞMASI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümü, Antakya’da öğretmenlik, hemşirelik ve bankacılık mesleğini icra eden kadınlar üzerinde yapılan araştırma ile ilgili bilgileri içermektedir. Araştırma kapsamında, iş-aile yaşam çatışması, yıldırma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin test edilmesine yönelik bir model kurulmuştur. Çalışmanın amacı, kapsamı, sınırlılıkları, veri toplama yöntemi, veri analizleri ile birlikte bulgulara ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Çalışma hayatına girmekle kadınlar, bir yandan ekonomik faaliyetlere katkı sağlarken diğer yandan birtakım sorumluluklar da yüklenmektedirler: aile hayatını planlamak, bu planın koordinatörü ve yürütücüsü olmak... Özellikle evli ve anne olan kadınlar bu sorumlulukların yanı sıra bir de işleriyle ilgili sorumluluk almak durumundadır. Bu durumda çalışan kadın, ister istemez zamanla iş ile aile hayatının farklı beklentileri ve sorumlulukları arasında kalmakta ve bu ikisini dengelemeye çabalamaktadır. Bu denge kurma çabası ise fazladan stres ve yorgunluk yaratarak kadının bir erkeğe göre daha fazla fiziksel, zihinsel ve ruhsal yönden yıpranmasına neden olmaktadır. Nitekim birçok çalışmada kadınların erkeklere oranla daha fazla iş ile aile hayatı arasında kaldığı ve daha fazla çatışma yaşadığı bulunmuştur (Voydanoff, 1988: 750; Duxburry ve Higgins, 1991:62; Gutek vd., 1991; Frone vd., 1997; Higgins vd., 2000; 18; Giray ve Ergin, 2006; Uysal, 2007; Çarıkçı vd., 2010: 56; Keleş-Ay 2010; Özmete ve Eker, 2012: 18).

Cinsiyet ayrımcılığı, fiziksel, ruhsal, sözlü veya cinsel taciz, ananevi değerlerin yarattığı sürengen tutumlar, kişi yahut kişiler tarafından yalnızlaştırılmak çalışan kadını iş hayatında yıldırabilir. İş-aile yaşamından kaynaklanan dengesizliğin neden olduğu baskı, stres, verimsizlik ve başarımla düşüklüğü; cinsiyet rollerine bağlı

beklentiler de kadınların bu yılgıma duygusunu daha da tetikleyebilir. Soncunda ise kadınlar ruhen ve bedenen yıprandıklarını düşünerek kendilerini tükenmiş hissedebilirler (Özkin ve Reyhanoglu 2014: 271).

Kadının işten ayrılmasına, işi ile ailesi arasında denge kuramaması (Netemeyer vd., 1996; Boles vd., 1997; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Kossek ve Ozeki, 1999; Taslak, 2007; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Uzun, 2013), işyerinde yıldırıldığını düşünmesi (Quine, 2001; Yapıcı, 2008; Yıldız ve Yıldız, 2009; Davenport vd, 2014) ve tükenmişlik hissetmesi (Leither vd., 1998; Maslach ve Schaufeli, 1993; Maslach vd., 2001; Schaufeli ve Backer 2004) neden olabilir. Söz konusu kavramlarla ilgili birçok akademik çalışma mevcut olmasına karşın bu dört kavramın bir model çerçevesinde birlikte incelendiğine dair gerek ulusal gerekse uluslararası yazında herhangi bir çalışmanın olmaması bu çalışmanın yapılmasına motivasyon sağlamıştır. Böylece; tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin belirleyicilerinin tespit edilmesi, yıldırma ve iş-aile yaşamı arasındaki dengesizliğe ilişkin saptamalarda bulunulması amacıyla yapılan bu çalışma ile akademik yazındaki bir boşluk doldurulmuş olmuştur. Diğer yandan bu saptamaların belirlenmesi, gerek çalışan kadınların gerekse işyeri yöneticileri ile devlet yöneticileri gibi politika yapımcıların uygun kararlar vermeleri için bir zemin hazırlamıştır.

İş-aile yaşam dengesi kurmaya çabalayan kadınların, iş yaşamında karşılaştıklarını düşündükleri yıldırma davranışlarının işten ayrılma niyeti üzerine olan etkisinde tükenmişliğin aracı olup olmadığının belirlenmesi çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Ana amaca bağlı alt amaçları ise şunlardır:

- İş yaşamında karşılaşılan yıldırma davranışları, iş-aile yaşam dengesi, kadınların yaşadığı tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi,
- iş yaşamında karşılaşılan yıldırma davranışlarının, iş-aile yaşam dengesini kurmaya çabalayan kadınların tükenmişlik düzeyine etkisinin olup olmadığının belirlenmesi,

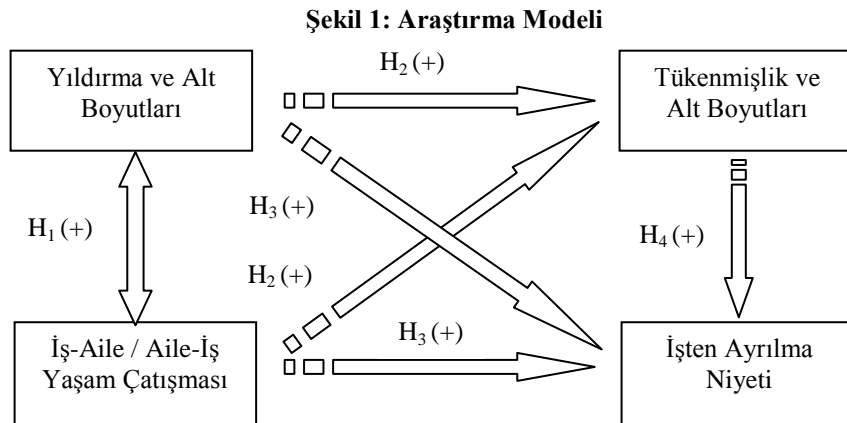
- iş yaşamında karşılaşılan yıldırma davranışlarının, iş-aile yaşam dengesini kurmaya çabalayan kadınların işten ayrılma niyetine etkisinin olup olmadığının saptanması,
- kadınların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışmasının işten ayrılma niyetine etkisinin olup olmadığının ortaya konulması,
- kadınların tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetine etkisinin olup olmadığının belirlenmesi,
- kadınların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışmasının tükenmişlik düzeyine etkisinin olup olmadığının saptanması ve
- yıldırma, iş-aile yaşam çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin, demografik faktörler çerçevesinde değişip değişmediğinin belirlenmesidir.

Yıldırma (Leymann, 1996; Zapf, 1999; Einarsen, 2000; Karacaoğlu ve Reyhanoğlu 2006), **tükenmişlik** (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin,1992; Çam, 1992; Cordes ve Dourherty, 1993), **iş-aile yaşam çatışması** (Greenhaus ve Beutell, 1985; Gutek vd., 1991; Netemeyer vd., 1996; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009; Coşkuner ve Şener, 2013) ve **işten ayrılma niyeti** (Porter ve Steers, 1972; Mobley 1982; Cotton ve Tuttle 1986; Rusbult vd., 1988; Takase vd. 2005) kavramları birçok çalışmada ayrı ayrı birçok çalışmada ise ikili kavram ilişkileri olarak; **yıldırma-tükenmişlik ilişkisi** (Einarsen vd., 1998; Varhama ve Björkqvist, 2004; Mimaroglu-Bucuklar, 2009; Çam, 2010; Dikmetaş vd., 2011) **iş-aile yaşam çatışması ve tükenmişlik ilişkisi** (Bacharach vd., 1991; Boles vd., 1997; Lingard ve Francis, 2006; Aras ve Karakiraz, 2013) **yıldırma ve işten ayrılma niyeti ilişkisi** (Quine, 2001; Yapıcı, 2008; Yıldız ve Yıldız, 2009) **tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini ilişkisi** (Leither vd., 1998; Maslach ve Schaufeli, 1993; Maslach vd., 2001) **iş-aile yaşam çatışması ve işten ayrılma niyeti ilişkisi** (Netemeyer vd., 1996; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Kossek ve Ozeki, 1999; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009) şeklinde ele alınmış ve çeşitli sonuçlar tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan yazın taramasında **yıldırma-tükenmişlik-işten ayrılma niyeti ilişkisine** (Thanacoody vd., 2009; Osmanoglu-Taştan, 2015) ve doğrudan olmamakla beraber **iş-aile çatışması-yıldırma-tükenmişlik ilişkisine** (Akar, 2013) yönelik çok az çalışmaya ulaşılrken kavramların dörtlü ilişkisine rastlanmamıştır. Bazı çalışmalarda ise bir olgu sadece ötekinin nedeni (Maslach ve Leiter, 1997; Cemaloğlu, 2007) ya da sonucu (Gök, 2013) olarak belirtilmiştir. Bu

çalışmada ise her olgu başta kendi içinde sonrasında diğer olgularla ilişkisi bakımından incelenmiş ve modele dâhil edilmiştir. Ayrıca daha önceki çalışmaların çoğunda belli bir sektör (örneğin akademisyen (Budak ve Sürgevil, 2005; Ardıç ve Polatçı, 2008; Deliorman vd. 2008-2009) okul yöneticileri (Izgar 2000; Okçu, 2011; Ertürk, 2011) sağlık personeli (Karacaoğlu ve Reyhanoğlu, 2006) sosyal hizmet uzmanları (Basım ve Şeşen, 2005) üzerine çalışılırken: bu çalışmada farklı sektörler birlikte ele alınmış ve sektöre göre farklılaşan etkiler tespit edilmiştir. Çalışmanın, hem olguların birbiri ile ilişkisini incelemesi hem de sektörler arası değişen etkiyi ortaya koyması bakımından akademik yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu düşünce araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

4.2. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER

Yıldırma, iş-aile yaşam çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine ilişkin olarak araştırmanın ana ve alt amaçları doğrultusunda bir model geliştirilmiştir. Geliştirilen araştırma modeli Şekil 1’de verilmiştir.



Kronikleşen yıldırma sancuları hayatın bir alanındaki yükleri (örneğin işyeri) başka bir alana (örneğin aile) yükler ve böyle bir durumda mağdur iş yaşamı ile aile yaşamı arasında bocalamaya başlar (Jacobshagen, 2004; 875). Yıldırmanın ilişkileri dalgalandıran bir etkisi vardır. Örneğin; mağdurun eşi, krizin uzaması halinde mağdura karşı daha özenli davranmaktan sıkılabilir, duygusal destek vermekten yorulabilir. Böyle bir durumda ise mağduru ihmal etmeye başlar ve uzaklaşmak isteyebilir. Böyle bir ilişkinin sonu boşanmak ya da ayrı yaşamaktır. Sonucunda iki tarafta yıldırmanın yıkıcı etkisi altında ezilmiş olur. Bu nedenle bu çalışmada

çalışanın algıladığı yıldırma davranışları ile iş-aile / aile-iş çatışması arasında bir ilişki olduğu düşünülmektedir.

H_{1a}: Çalışanların işyerinde algıladığı yıldırma davranışları ile iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki vardır.

H_{1b}: Çalışanların işyerinde algıladığı yıldırma davranışları ile aile-iş çatışması arasında pozitif bir ilişki vardır.

Maslach tarafından geliştirilen tükenmişlik olgusu üç boyutta incelenmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Kişinin enerjisindeki düşmeyle karakterize edilen duygusal tükenmişlik, kişinin müşterilerine karşı olumsuz, alaycı tutumları ve duyguları olarak karakterize edilen duyarsızlaşma ve son olarak kişinin kendini olumsuz değerlendirmesiyle karakterize edilen düşük kişisel başarı olmak üzere üç boyuttan oluşan bir olgudur. Yıldırma ise çalışanın onuruna, kişiliğine, performansına yönelik sistemli bir şekilde uygulanan saldırılardır.

Maslach ve Leiter'e (1997) göre yıldırma tükenmişliğin nedenlerinden biridir. Nitekim Cemaloğlu (2007a: 111) da çalışmasında aynı tespitte bulunmuştur. Karatuna (2010: 174) ise tükenmişliği, yıldırma sürecinin bir aşaması olarak görmektedir. Karatuna'ya göre yıldırma sürecinin tükenme aşamasında; yıldırma mağduru kendini çaresiz, zavallı, güçsüz hissetmekte ve suçlamaktadır. Mağdurda görülen bu depresyon belirtileri ve aşırı stres altında duygusal tükenme yaşamaları yıldırmanın bir sonucudur (Gök, 2013; 40). Tükenmişlik belirtilerinin (iş performansında düşme, bitaplık, uyku bozukluğu, ruhsal bunalımlar, fiziksel hastalıklar, bağımlılık yapan maddelere yönelme vb.) görülmeye başlaması, yıldırma sürecinin şiddetinin artmasıyla doğru orantılıdır (Budak, 2005: 774'ten aktaran Gök, 2013; 43).

Netemeyer vd. (1996: 401), iş-aile çatışmasını, "işe ayrılan zamanın, işten kaynaklanan taleplerin ve duygusal gerilimin ailevi sorumlulukları yerine getirmeyi engellemesi durumu"; aile-iş çatışmasını ise, "aileye ayrılan zamanın, aileden kaynaklanan taleplerin ve duygusal gerilimin iş ile ilgili sorumlulukları yerine getirmeyi engellemesi durumu" olarak tanımlamışlardır. Çalışmaların çoğunda iş-aile çatışmasını, iş ile ilgili faktörlerin; aile-iş çatışmasını ise aile ile ilgili faktörlerin

açıkladığı bulunmuştur (Adams, vd., 1996; Carlson vd., 2000; Kinnunen ve Mauno, 1998; Luk ve Shaffer, 2005; Coşkuner ve Şener, 2013).

Tükenmişlik, bireylerin yaşadığı hem iş-aile hem de aile-iş çatışmasının önemli bir sonucu olarak kabul edilmektedir. İş-aile çatışmasını, iş stresi, iş yükü, çalışma saatlerinin etkilediği dikkate alındığında tükenmişliğin iş-aile çatışması ile olan ilişkisi anlaşılabilir. Aile-iş çatışması bağlamında ele alındığında ise şöyle bir ilişki kurulabilir: Gerilim kaynaklı aile-iş çatışması çalışanın zihninin sürekli ailevi talep ve sorumluluklarla meşgul olmasına neden olduğundan birey işine odaklanmakta sorun yaşayacak ve enerjisini işine ayıramayacaktır. Bu sorunların üstesinden gelinemediğinde ise tükenmişlik yaşayacak ve kişisel başarısında düşme görülecektir (Açıkgöz, 2014: 61). Yapılan birçok çalışmada tükenmişlik iş-aile yaşam çatışmasıyla ilişkili görülmüş, iş-aile yaşam çatışmasının tükenmişlik hissini arttırdığı tespit edilmiştir (Bacharach vd., 1991; Boles vd., 1997; Burke ve Greenglass, 2001; Lingard ve Francis, 2006; Grzywacz vd., 2006; Thanacoody vd., 2009; Karatepe vd. 2010; Wang vd., 2012; Tayfur ve Arslan, 2012; Haines vd. 2013; Sousa, 2013). Tükenmişliğin üç boyutu hesaba katılarak, tükenmişlik, yıldırma ve iş-aile yaşam çatışması ile ilgili aşağıdaki hipotezler kurulabilir.

- H_{2a}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasıyla birlikte duygusal tükenmişliğe etki eder.
- H_{2b}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasıyla birlikte düşük kişisel başarıya etki eder.
- H_{2c}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasıyla birlikte duyarsızlaşmaya etki eder.

Yıldırmanın stresli bir örgüt iklimi oluşturmasıyla psiko-sosyal çalışma ortamı kötüleşen örgütler, çalışanların kendini ifade etme olanağını kısıtlar, yeterli moral ve motivasyonu sağlayamaz, stresli çalışma ortamında birey yıldırma ile baş etme gücünü yitirir ve zamanla bu olumsuz durum mağdurun işine yansımaya başlar. Motivasyonunu kaybeden birey işten yana tatmin olamaz, örgüte bağlılığı düşer (Tutar, 2004a: 103-104) örgüte yabancı, işe karşı uyumsuz, işten ayrılmaya eğilimli biri haline gelir ve dolayısıyla işe geç kalma, sürekli izin alma veya işe gitmeme eğilimi gösterir, yeni iş arayışına girer ve işgücü devir hızı artar (Groeblichhoff ve

Becker 1996; Quine, 2001; Karacaoğlu ve Reyhanoğlu, 2006; Tınaz, 2006c: 18-19; Davenport vd., 2014).

İş-aile / aile-iş çatışmasının sonuçlarına yönelik yapılan yazın taramasında, iş-aile çatışmasının; işten ayrılma durumunu (Netemeyer vd., 1996; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Kossek ve Ozeki), işe geç kalma veya işe devamsızlığı (Frone vd., 1997; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Özen ve Uzun, 2005; Açıkgöz, 2014) arttırdığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara dayanılarak yıldırma ve iş-aile / aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetini etkilediği düşünülerek aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₃: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasıyla birlikte işten ayrılma niyetine etki eder.

Tükenmişlik yaşayan bireyde iş tatminsizliği, işe ve örgüte bağlılıkta azalma görülmektedir (Cordes ve Dourherty, 1993: 639; Maslach vd., 2001:406). İş doyumsuzluğu yaşayan, işe ve örgüte karşı yabancılaşan birey, iş dışında başka şeylerle meşgul olma (Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 142), kendini işten geri çekme (Ok, 2004: 58), işe devamsızlık (Maslach ve Jackson, 1981: 108; Maslach ve Schuafeli, 1993: 14; Maslach vd., 2001:406) davranışları göstermekte ve bu durum işten ayrılmayla sonuçlanmaktadır (Maslach vd., 2001: 406). Bu nedenle artan tükenmişlik düzeyinin işten ayrılma niyeti yaratacağı düşünülmektedir.

H_{4a}: Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyi işten ayrılma niyetine etki eder.

H_{4b}: Çalışanların duyarsızlaşması işten ayrılma niyetine etki eder.

H_{4c}: Çalışanların düşük kişisel başarı düzeyi işten ayrılma niyetine etki eder.

Modele bağlı olarak tükenmişlik alt boyutları, çalışanların yaşadıkları yıldırma davranışları ve iş-aile / aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine etkisinde bir aracı değişken olarak görülmektedir. Bu bağlamda tükenmişliğin her bir boyutu için ayrı bir hipotez geliştirilmiştir.

H_{5a}: Duygusal tükenmişlik, çalışanların yaşadıkları yıldırma davranışları ve iş-aile / aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine olan etkisinde aracılık etmektedir.

H_{5b}: Düşük kişisel başarı, çalışanların yaşadıkları yıldırma davranışları ve iş-aile / aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine olan etkisinde aracılık etmektedir.

H_{5c}: Duyarsızlaşma, çalışanların yaşadıkları yıldırma davranışları ve iş-aile / aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine olan etkisinde aracılık etmektedir.

Çalışmanın alt amaçlarından biri olan işyerinde yıldırma, iş-aile / aile-iş çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti olgularının demografik değişkenler itibariyle farklılık göstermesi ve ilişkili olmasına yönelik geliştirilen hipotezler ise aşağıda belirtilmiştir.

Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algılarının demografik özelliklere göre farklılık göstermesi ve ilişkili olması ile ilgili hipotezler:

H_{6a}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları meslek grubuna göre farklılık gösterir.

H_{6b}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları yaş ile negatif ilişkilidir.

H_{6c}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları medeni duruma göre farklılık gösterir.

H_{6d}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H_{6e}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.

H_{6f}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.

H_{6g}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları kreş, bakıcı hizmeti alımına göre farklılık gösterir.

H_{6h}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.

H_{6i}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.

H_{6j}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.

H_{6k}: Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.

Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık göstermesi ile ilgili hipotezler aşağıdadır:

- H_{7a}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri meslek grubuna göre farklılık gösterir.
- H_{7b}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri yaş ile negatif ilişkilidir.
- H_{7c}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri medeni duruma göre farklılık gösterir.
- H_{7d}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık gösterir.
- H_{7e}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.
- H_{7f}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.
- H_{7g}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri kreş, bakıcı hizmeti alımına göre farklılık gösterir.
- H_{7h}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.
- H_{7i}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.
- H_{7j}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.
- H_{7k}: Çalışanların tükenmişlik düzeyleri meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.

Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması demografik özelliklere göre farklılık göstermesi ile ilgili hipotezler aşağıda verilmiştir:

- H_{8a}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması meslek grubuna göre farklılık gösterir.
- H_{8b}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması yaş ile negatif ilişkilidir.
- H_{8c}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması medeni duruma göre farklılık gösterir.
- H_{8d}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması eğitim durumuna göre farklılık gösterir.
- H_{8e}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.

- H_{8f}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.
- H_{8g}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması kreş, bakıcı hizmeti alımına göre farklılık gösterir.
- H_{8h}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.
- H_{8i}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.
- H_{8j}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.
- H_{8k}: Çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.

Çalışanların işten ayrılma niyeti demografik özelliklere göre farklılık göstermesi ile ilgili hipotezler aşağıda verilmiştir:

- H_{9a}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri meslek grubuna göre farklılık gösterir.
- H_{9b}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri yaş ile negatif ilişkilidir.
- H_{9c}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri medeni duruma göre farklılık gösterir.
- H_{9d}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri eğitim durumuna göre farklılık gösterir.
- H_{9e}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.
- H_{9f}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.
- H_{9g}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri kreş, bakıcı hizmeti alımına göre farklılık gösterir.
- H_{9h}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.
- H_{9i}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.
- H_{9j}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.
- H_{9k}: Çalışanların işten ayrılma niyetleri meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.

Çalışanların aile-iş çatışması demografik özelliklere göre farklılık göstermesi ile ilgili hipotezler aşağıda verilmiştir:

H_{10a}: Çalışanların aile-iş çatışması meslek grubuna göre farklılık gösterir.

H_{10b}: Çalışanların aile-iş çatışması yaş ile negatif ilişkilidir.

H_{10c}: Çalışanların aile-iş çatışması medeni duruma göre farklılık gösterir.

H_{10d}: Çalışanların aile-iş çatışması eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H_{10e}: Çalışanların aile-iş çatışması çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.

H_{10f}: Çalışanların aile-iş çatışması sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.

H_{10g}: Çalışanların aile-iş çatışması kreş, bakıcı hizmeti alımına göre farklılık gösterir.

H_{10h}: Çalışanların aile-iş çatışması yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.

H_{10i}: Çalışanların aile-iş çatışması mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.

H_{10j}: Çalışanların aile-iş çatışması bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.

H_{10k}: Çalışanların aile-iş çatışması meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.

4.3. YÖNTEM

4.3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Yapılan akademik yazın taramasında görülmüştür ki; kadınlar, hem yıldırma (Bayrak-Kök, 2006; Gök, 2011; Doğan, 2012; Ayakdaş, 2014) hem de tükenmişliği (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin, 1992; Cordes ve Dougherty, 1993; Torun, 1995; Tümkaya, 1996; Izgar, 2000; Aytemiz-Seymen ve Kılıç, 2011) erkeklere oranla daha fazla yaşamaktadır. Ayrıca toplumun kadınlara yüklediği cinsiyet rolü nedeniyle (Özkin ve Reyhanoglu 2014: 271) iş-aile / aile-iş çatışmasını kadınların yaşaması anlamlıdır. Bütün bunlardan dolayı bu araştırma kadınlar üzerinde yapılmış ve model kadınlar üzerinde geliştirilmiştir.

Tükenmişliğin daha çok insanlara doğrudan hizmet veren; doktorluk, hemşirelik, akademisyenlik, öğretmenlik, sosyal hizmet uzmanlığı, müşteri

hizmetleri temsilciliği, polislik, bankacılık, avukatlık gibi mesleklerde görüldüğü ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Cordes ve Dougherty, 1993: 643). Bu bilgiler ışığında bu araştırmada meslek olarak öğretmenlik, hemşirelik ve bankacılık seçilmiş ve veriler bu meslek gruplarındaki kadın çalışanlardan elde edilmiştir.

Araştırmanın evrenini Hatay'ın Antakya ilçesinde faaliyet gösteren özel ve kamu bankalarında çalışan kadınlar, 'yataklı' hastanelerinde çalışan kadın hemşireler ve ilk ve ortaokullarda görev yapan kadın öğretmenler oluşturmaktadır. Hatay'ın Antakya ilçesinde faaliyet gösteren toplam 13 bankanın toplam 32 şubesinde (Türkiye Bankalar Birliği Web Sitesi, 2015) çalışan kadın bankacı sayısı 244'tür¹. Antakya'da ikisi sağlık bakanlığı, biri üniversite ve beş tanesi de özel olan toplamda sekiz 'yataklı hastane' bulunmaktadır (Hatay Valiliği Web Sitesi 2015). Bu hastanelerde 1111'i kamu, 175'i özelde olmak üzere toplam 1286 kadın hemşire çalışmaktadır. Antakya'da ki devlete bağlı ve özel olarak işletilen 90 ilkokul ve 73 ortaokulda (Milli Eğitim Bakanlığı Web Sitesi 2015) toplam 2230 kadın öğretmen görev yapmaktadır.

Her mesleğin evren sayısı birbirinden oldukça farklı olduğundan ve katılımcıların yaş, sosyo-ekonomik seviye gibi faktörlerde farklılık gösterebileceği ihtimaline karşı meslekler itibarıyla tabakalanmış rastgele örneklem yöntemi benimsenmiştir (Akgül ve Çevik 2003: 18). Meslekler itibarıyla katılımcı grupları arasında varyans farklılığı oluşmasını engellemek için en düşük sayıya sahip olan kadın bankacı temel alınmıştır. Antakya'da çalışan kadın bankacılara tam sayım yapılmıştır. Anketi kabul eden ve bankalarda bankacılık faaliyeti yapan tüm seviyelerdeki kadın çalışanlara toplamda 217 adet dağıtılmış, 127 adet geri dönüş olmuş ancak 5 tanesi eksik veriler ihtiva ettiğinden 122 tanesi kullanılmıştır. Bu bağlamda diğer meslek grubundan da 120'şer kişilik örneklem alınarak toplamda en az 360 adet anket elde edilmesi tasarlanmıştır.

Antakya'da faaliyet gösteren bir devlet, bir üniversite hastanesinde bir de özel hastanede çalışan hemşireler örneklem içinde yer almıştır. Antakya'da beş hastane daha bulunmasına karşılık araştırmaya sadece bu üç hastanenin dâhil edilmesinin nedeni diğer hastanelerin anket uygulamasına izin vermemesidir. Bu üç farklı

¹ Bu bilgi Antakya'daki her banka ve şubesinde yetkililere sorularak tek tek toplanmıştır.

hastaneye yönelik öncelikle rakam sıralı isim listesi alınmış, bu listeler birleştirilmiş, bilgisayardan elde edilen tesadüfî 200 rakamı bu listeye tatbik edilmiş ve ankete olumlu tepki veren 152'sinden geri dönüş elde edilmiştir. Anketlerden 26 adedi eksik doldurulduğundan analizlerde 126 adet kullanılmıştır.

Antakya'daki ilkokul ve ortaokullarda görev yapan kadın öğretmenler için örneklem alınırken Antakya'nın yukarıda belirtilen sayıların oranlarına (% 55 ilkokul ve % 45 ortaokul) en yakın şekilde ve geneli temsil edecek belirli okullar seçilmiştir. Bu seçimde ilkokul (6 adet - % 60) ile (4 adet - % 40) ortaokul ayrımı çerçevesinde yapılmıştır. Bu okullarda çalışan tüm kadın öğretmenlere toplamda 150 anket dağıtılmış, 123 adedi geri dönmüş ancak 2 tanesi eksik verilerden dolayı elenmiş ve sonucunda 121 adet araştırmaya dâhil edilmiştir.

Tablo 7: Örneklem Büyüklüğü ile İlgili Veriler

Gruplar	N	N	Örneklem Hatası	Varyans (p*q)	Güven Düzeyi
Bankacı	244	122	% 6,29	0,50	% 95
Hemşire	1286	126	% 8,30		
Öğretmen	2230	121	% 8,67		
Toplam	3760	369	% 4,85		

Not: Örneklem hatası ile ilgili hesaplamada evrenle ilgili varyansın bilinmediği varsayımı

çerçevesinde $\text{örneklem hatası} = Z_{\alpha=0,05} \sqrt{\frac{p \cdot q \cdot (N-1)}{(N-1) \cdot n}}$ formülünden hesaplanmıştır.

Sonuç olarak 567 adet anket dağıtılmış ve 402 adedi geri dönmüş ancak bunlardan 33 adeti çeşitli nedenlerde doldurulmamış veya geçerli kabul edilmemiş ve veriler 369 anket üzerinden elde edilmiştir. Bu çerçevede geri dönüş oranı % 80'dir. Bu durumda Tablo 7'den görüldüğü üzere varyans % 50, güven düzeyi % 95 olmak koşulu ile çalışmadaki örneklem büyüklüğü ile ilgili örneklem hatası % 4,85 olmuştur.

4.3.2. Veri Toplama Yöntemi

Veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmış olup anketler, katılımcıların kendi kendilerine doldurabilecekleri biçimde hazırlanmıştır (Bknz. Ek 1). Hipotezlerin sınanması için hazırlanan dört sayfa ve beş bölümden oluşan anket formunda, bireylerin demografik özellikleri haricindeki veriler, bireylerin tutumlarını esas alan ve her bir olguyu bütünsel olarak ölçen ifadelerden elde edilmiştir. İfadeler,

akademik yazın taraması yapılarak çalışmaya uygun ölçeğin bulunmasıyla oluşturulmuştur.

4.3.2.1. Kişisel Bilgi Formu

Anketin ilk bölümünde araştırma kapsamındaki kadın çalışanların demografik özelliklerine ilişkin bilgi toplamak amacıyla araştırmacı tarafından kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Bu form ile kadın çalışanların yaş (açık uçlu), medeni durum (evli/bekâr/diğer), eğitim durumu (önlisans/lisans/lisansüstü), çocuk sayısı (açık uçlu), çocuklara bakıcı/kreş hizmeti alıp almadıkları (evet/hayır), bakmakla yükümlü oldukları kişi olup olmadığı (evet/hayır), meslek², yönetici olup olmadıkları (evet/hayır), mesleği isteyerek seçip seçmedikleri (evet/hayır), buldukları kurumda çalışma yılı (yıl ve ay olarak açık uçlu) ve meslekte çalışma süresine (yıl ve ay olarak açık uçlu) ilişkin bilgiler elde edilmeye çalışılmıştır.

4.3.2.2. Yıldırma Ölçeği

Akademik yazında yıldırmaya ilişkin en fazla kullanılan sistematik, Heinz Leymann (1990) tarafından geliştirilen ‘Psikolojik Şiddet Envanteri’dir (Leymann Inventory of Psychological Terror - LIPT). Bu sistematik, kişilerarası ilişkilere dayanan; bireyin iş arkadaşları ile olan ilişkilerini, algıladığı fiziksel, psikolojik, sözlü tacize maruz kalma durumunu, işe yönelik geribildirimlerin ne derece gerçekleştiğini, bireyi katılımcı olup olmadığını sorgulayan bir tipolojidir.

LIPT 5 alt bölümde ele alınmış ve toplam 45 olumsuz davranış belirlenmiştir. İlk bölümde yer alan davranışlar 11 madde olup mağdurun yeterli ölçüde iletişim kurma olanakları üzerinde etkili olmakta, ikinci bölüm 5 madde olup mağdurun sosyal ilişki olanakları üzerinde etkili olmaktadır. Üçüncü bölüm mağdurun kişisel itibarında etkili olmakta ve 15 madde içermektedir. Dördüncü bölüm 9 madde olup mağdurun mevkisinde etkili olmakta ve son bölüm 5 madde olup mağdurun fiziksel sağlığı üzerinde etkili olmaktadır (Leymann, 1996; Laleoğlu ve Özmete, 2013).

² Araştırmacı tarafından toplanmıştır.

LIPT tipolojisi, Dick ve Rayner (2004), Zapf vd. (1996), Fox ve Stallworth (2005) tarafından kullanılan ölçeklerden yararlanılarak Karacaoğlu ve Reyhanoğlu (2006) tarafından Türkçe'ye çevrilmiş ve ölçeğin Türkçe'de kullanımı, 'tamamen katılmıyorum'dan 'tamamen katılıyorum'a uzanan 5'li Likert tipi ölçek şeklinde geliştirilmiştir. Ayrıca ölçekle, en az son altı ay olmak üzere yıldırmanın gerçekleşme sıklığını ölçmek amaçlanmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ise yıldırmanın güvenilirlik katsayısı 0,92 olarak bulunmuştur.

Yıldırma ölçmeye yönelik geliştirilen, kabul gören ve birçok çalışmada kullanımı tercih edilen diğer yıldırma ölçeği ise Einarsen ve Raknes (1997) tarafından geliştirilen Olumsuz Davranışlar Ölçeğidir (Negative Acts Questionnaire - NAQ). Ölçek, 22 olumsuz davranış içermekte ve 5 boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; kişiye uygulanan taciz, işe uygulanan taciz, sosyal izolasyon, fiziksel şiddet ve cinsel tacizdir. Fakat daha sonra ölçek; Einarsen, Hoelb, ve Notelaersa (2009) tarafından revize edilmiş (aktaran Alkan, 2011), 22 olumsuz davranış 20 ile sınırlandırılmış ve 5 boyutta toplanan olumsuz davranışlar ise kişiye uygulanan taciz ve işe uygulanan taciz olmak üzere 2 boyut ile sınırlandırılmıştır (Tınaz vd., 2010). Ölçek, en az son altı ay olmak üzere maruz kalınan olumsuz davranışların sıklığını sorgulamaktadır. Bu sıklık hiçbir zaman ile her gün arasında olmak üzere bir puan sıralaması yapılmıştır. Orijinal ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,87 olarak bulunmuştur. Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi, geçerlik ve güvenilirlik analizi Cemaloğlu (2007b) tarafından yapılmış ve faktörlere ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,94 olarak bulunmuştur (Cemaloğlu, 2007b).

Bu ölçekler dışında geliştirilen birçok ölçek mevcuttur. Ancak bu çalışmada Türkçesi pek çok çalışmada kullanılan (Altınöz, Parıldar, Çakıroğlu, Barlas, Çalışkan, Özdil, vd. 2010: 69; Dikmetaş vd. 2011: 142; Şenturan ve Mangan, 2009: 159), geçerlik ve güvenilirliği yüksek bulunan Leyman'ın (1996) tipolojisinin Karacaoğlu ve Reyhanoğlu (2006) tarafından test edilen 39 maddelik ölçeği kullanılmıştır.

4.3.2.3. Tükenmişlik Ölçeği

İşyerinde tükenmişlik olgusunu ortaya çıkarmak için farklı ölçekler geliştirilmiştir. En yaygın olarak kullanılan ölçek, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri'dir (Maslach Burnout Inventory - MBI). Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin ilk hali insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerdeki çalışanların tükenmişlik düzeylerini ölçmek için kullanılan 'Maslach Burnout Inventory – Human Service Survey'dir (MBI-HSS). MBI-HSS'nin uzun bir süre çeşitli araştırmalarda kullanılmasından sonra insanlarla yüz yüze iletişimin gerektiği öğretmenlik mesleğinde tükenmişlik çalışmalarının artması üzerine Maslach ve Jackson (1986) tarafından ölçeğin öğretmenlere özel bir formu geliştirilmiştir (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey - MBI-ES). Daha sonraki yıllarda tükenmişliğin sadece insanlarla yüz yüze etkileşim gerektiren mesleklerde değil farklı meslek gruplarında da görülebileceği kavranmıştır (Maslach ve Leiter, 1997). Mevcut ölçeklerin, insanlarla yüz yüze iletişim gerektirmeyen mesleklerdeki çalışanların tükenmişlik düzeylerini ölçmek için anlamlı olmayan ifadeler içermesi üzerine yetersiz bulunan MBI'nin genel formu olan 'Maslach Burnout Inventory – General Survey' (MBI-GS) geliştirilmiş (Schaufeli, Leiter, Maslach ve Jackson, 1996). Bu formda sadece insan iletişimden kaynaklanan sorunlar değil işten kaynaklı sorunlar da ele alınmıştır. Bu nedenle forma ait alt boyutlar: tükenme (exhaustion), sinizm (cynicism) ve profesyonel başarı (professional efficacy) olarak belirlenmiştir.

MBI-HSS ve MBI-ES, 3 alt boyuttan oluşmaktadır: duygusal tükenme boyutu, bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarındaki tükenmeyi; duyarsızlaşma boyutu, negatif, katı ya da işe karşı gösterilen aşırı derece ilgisiz tutumları ve düşük kişisel başarı boyutu ise; kişinin kendini, başarısız, yetersiz ve verimsiz görme eğiliminde olmasını ifade etmektedir (Maslach vd., 2001). Ölçeklerde duygusal tükenmişliği ölçmeye yarayan 9 (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20.) ifade, duyarsızlaşmayı ölçmeye yarayan 5 (5, 10, 11, 15 ve 22) ifade ve düşük kişisel başarıyı ölçmeye yarayan 8 (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21.) ifade olmak üzere toplamda 22 ifade bulunmaktadır. MBI-ES'nin MBI-HSS'den tek farkı; ifadelerde hizmet verilen kişi olarak 'müşteri' yerine 'öğrenci' kelimesinin kullanılmasıdır. MBI-GS'de diğer ölçekler gibi 3 boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar: bitkinlik 5

ifade, sinizm 5 ifade ve profesyonel başarı 6 ifade olmak üzere toplam 16 ifadeden oluşmaktadır.

Ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması, geçerlik ve güvenilirlik analizi Canan Ergin (1992) tarafından doktor ve hemşireden oluşan 522 kişilik bir gruba uygulanmış ve bu çalışmada 7 basamaklı olan Maslach Tükenmişlik Envanteri, Türk kültürüne uygun olmadığı düşünülerek Ergin tarafından 0 derecesi olan 'hiçbir zaman'dan başlayıp 4 derecesi olan 'her zaman'a uzanan 5'li Likert tipi ölçek şekline çevrilmiştir.

Ankette, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları olumsuz ifadeler içerirken kişisel başarı boyutu olumlu ifadeler içermektedir. Bu nedenle ölçeğin her boyutu ayrı ayrı puanlanmaktadır. Bu bağlamda duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçekleri yüksek puanlanırken kişisel başarı alt ölçeğinin düşük puanlanması; tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), Maslach Tükenmişlik Envanterine alternatif olarak Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli (2000) tarafından geliştirilmiştir. Yapı olarak MBI'e benzeyen ölçekte duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutu; 'duygusal tükenmişlik' ve 'geri çekilme' (disengagement) olmak üzere iki boyuta indirgenmiştir. Bu bağlamda OLBI'de tükenmişlik; işle ilgili olumsuz deneyimlerden kaynaklanan sendrom olarak ifade edilmektedir. Duygusal tükenme boyutu; yoğun taleplere uzun süre maruz kalmanın sonucu olarak fiziksel, duygusal ve bilişsel olarak yaşanan bitkinlik durumunu (Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli, 2001) veya duygusal boşluğu ifade ederken geri çekilme boyutu, kişinin işten (işin öğelerinden ve içeriğinden) kendini uzaklaştırması ve genel olarak işe karşı olumsuz, alaycı tutum ve davranışlar sergilemesi anlamına gelmektedir (Demerouti vd., 2000). İki boyuttan bitkinlik boyutu 7 ifade geri çekilme boyutu ise 18 ifade içermektedir.

Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği (CBI), Maslach Tükenmişlik Ölçeğine bir eleştiri ve tükenmişliği ölçmede yeni bir araç sunmak amacıyla Kristensen, Borritz, Villadsen ve Christensen (2005) tarafından geliştirilmiştir. Kristensen vd.'ne göre (2005: 193-195) MBI'ın tanımsal olarak ve uygulamada hizmet sektöründeki

çalışanlar ile sınırlı kalması, cinsiyet, kültürel ve sosyo-ekonomik farklılıkların göz ardı etmesi ve özellikle Amerikan kültürüne uygun olup diğer kültürlerle uygun olmayan bir şekilde oluşturulması eleştiri konusudur. Aynı zamanda boyutlardan duygusal tükenme boyutu, kişisel bir durum; duyarsızlaşma boyutu, bir çeşit başa çıkma yöntemi ve düşük kişisel başarı boyutu ise tükenmişliğin sonuçlarından biri olarak görülmüş ve tam anlamıyla tükenmişliği yansıtmada yetersiz kaldığı savunulmuştur (Schaufeli ve Taris, 2005).

MBI'a yönelik bir diğer eleştiri ise sadece işle ilgili tükenmişliği ele almasıdır. Ancak Kristensen vd., tükenmişliğin sadece işle ilgili değil aynı zamanda kişisel ve müşteriyle ilgili de olabileceğini düşünmüşler ve bu düşünceyle tükenmişliği, kişisel tükenmişlik, işe karşı tükenmişlik ve müşteriye karşı tükenmişlik olmak üzere 3 boyutta kavramlaştırmışlardır (Kristensen vd., 2005: 196). Kişisel tükenmişlik, kişinin yaşadığı fiziksel/psikolojik yorgunluk ve bitkinlik düzeyi; işe karşı tükenmişlik, işe ilişkin kişi tarafından algılanan fiziksel/psikolojik yorgunluk ve bitkinlik düzeyi; müşteriye karşı tükenmişlik ise kişinin, işi gereği karşılaştığı müşterilere ilişkin algıladığı fiziksel/psikolojik yorgunluk ve bitkinlik düzeyi olarak tanımlanmıştır (Kristensen vd.,2005: 19).

Kopenhag tükenmişlik ölçeği; kişisel tükenme 6, işe karşı tükenmişlik 7 ve müşteriye karşı tükenmişlik 6 olmak üzere toplam 19 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek duyarsızlaşma boyutunu ölçmediği için eleştirilmiş (Deliorman vd., 2009:78) olsa da Maslach tükenmişlik ölçeğinden sonra kabul görmüş ve çeşitli dillere çevrilerek birçok çalışmada kullanılmış ikinci ölçektir.

Bu çalışmada yurt içi ve yurt dışında yapılan araştırmalarda sıklıkla kullanılması, hizmet sektörüne uygulanabilirliği, geçerliği ve güvenilirliği birçok çalışmayla kanıtlanmış olması, tükenmişliğin her üç boyutunun da başarılı bir şekilde ölçümünü sağlaması ve seçilen örneklem grubunun dâhil olduğu mesleklerin, insanlarla yüz yüze iletişimin fazla olduğu meslekler olması ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin özellikle bu çalışmanın temel meslek gruplarına uygulanması nedeniyle Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin kullanılması uygun görülmüştür. Ölçeğin Ergin tarafından Türkçe'ye uyarlanmış şekli gerekli izinler alınarak kullanılmıştır.

4.3.2.4. İş-Aile / Aile-İş Yaşam Çatışması Ölçeği

Bu olgu, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması boyutu olmak üzere iki yönlüdür. Olgunun daha iyi anlaşılabilmesi için olguya yönelik geliştirilen ölçeklerde dikkat edilmesi gereken de bu çatışma türünün iki yönlü olduğudur. Daha önce geliştirilen ölçekler bu durumu göz ardı etmişse de son yıllarda geliştirilen ölçekler olguyu iki yönlü olarak ele almaktadır. (Carlson vd. 2000; Netemeyer vd. 1996).

İş-aile yaşam çatışmasına yönelik oldukça kabul gören ve çalışmalarda sıklıkla kullanılan ölçek; Netemeyer vd., (1996) tarafından geliştirilen İş-Aile Çatışması ile Aile-İş Çatışması Ölçekleridir (Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales – WFC / FWC). Ölçekler, iş yaşamının yarattığı iş-aile çatışması ve aile yaşamının yarattığı aile-iş çatışmasını ölçmeyi amaçlayan iki boyuttan oluşmakta ve her iki boyut 5 ifadeyi içermektedir. Ölçek ‘kesinlikle katılıyorum’dan ‘kesinlikle katılmıyorum’a uzanan 5’li Likert tipi ölçek şeklinde geliştirilmiştir.

Ölçeklerin güvenirlik katsayıları iş-aile çatışması için 0,88 ve aile - iş çatışması için 0,89 olarak belirlenmiştir (Netemeyer vd. 1996). Ölçeğin Türkçe’ye çevirisi Efeoğlu (2006) tarafından yapılmış ve yapılan bu araştırmada iki boyuta ilişkin güvenirlik katsayıları iş-aile çatışması için 0,88 ve aile-iş çatışması için 0,85 olarak belirlenmiştir.

İş-aile yaşam çatışmasına yönelik geliştirilen bir diğer ölçek ise Carlson vd. (2000) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek tıpkı Netemeyer vd. (1996)’nin yaptığı gibi çift yönlü olarak ele alınmış ancak zaman, gerilim ve davranış temelli iş-aile yaşam çatışması türleri de ölçeğe dâhil edilmiştir. Ölçeğin hem çift yönlü oluşu hem de üç türü içermesi ölçekteki ifade sayısını artırmıştır. Ölçek 18 ifadeden oluşmaktadır.

Akademik yazında sıklıkla tercih edilen Netemeyer vd.’e ait ölçek öz anlatımlarla, katılımcıların ifadeleri anlamakta zorluk çekmeyeceği bir biçimde ve cevaplama açısından katılımcılara süre sıkıntısı yaşatmayacak bir biçimde hazırlandığı için bu araştırmada kullanılması uygun görülmüştür.

4.3.2.5. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Araştırmanın bir başka olgusu olan işten ayrılma niyetini ölçmek için genellikle 2 - 5 ifade barındıran ölçekler kullanılmaktadır. Örneğin; Cammann, Fichman, Jenkins ve Klesh (1983) tarafından geliştirilen Michigan Örgütsel Değerlendirme Soru Formunun (The Michigan Organizational Assessment Questionnaire - MOAQ) 'İşten Ayrılma Niyeti' bölümü (Intent to Turnover Measure - ITM) 3 yargıdan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi ve güvenilirlik analizi sınaması Mimaroglu (2008) tarafından yapılmış ve bu çalışmada güvenilirlik katsayısı 0,85 olarak belirlenmiştir. Ölçek 5'li Likert şeklinde hazırlanmıştır.

Wayne, Shore ve Linden (1997) tarafından geliştirilen diğer bir işten ayrılma niyeti ölçeği 5 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek, Küçükusta (2007) tarafından KKTC'de ve Türkiye'de faaliyet gösteren birkaç konaklama işletmesinin çalışanlarına uygulanmış ve ölçek güvenilirliği 0,69 bulunmuştur.

Rosin ve Korabik (1991) tarafından geliştirilen ve 4 sorudan oluşan ölçek, Onay (2009) tarafından 2 farklı firmaya uygulanmış ve yapılan bu çalışmada güvenilirlik katsayıları sırasıyla 0,76 ve 0,85 olarak belirlenmiştir. Elmas (2012) tarafından yapılan bir başka çalışmada da ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,93 olarak bulunmuştur.

Araştırmada Mimaroglu tarafından Türkçe'ye çevrilen Cammann vd.'nin (1983) İşten Ayrılma Niyeti ölçeği az ifadeden oluşması, anlaşılabilirlik düzeyinin yüksek oluşu ve yüksek güvenilirlik düzeyi olmasından dolayı gerekli izinler alınarak kullanılmıştır.

4.3.3. Veri Analiz Yöntemleri

Verilerin analiz aşamasında, hazır istatistik paket programı olan IBM SPSS Paket Programının 22 sürümü kullanılmıştır. Araştırma kapsamında belirlenen bağımsız değişkenlerin (yıldırma davranışları ve iş-aile yaşam çatışması), bağımlı değişkenlere (tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti) olan etkisini ölçmek için regresyon analizi kullanılmıştır. Aracılık değişkeninin tespiti için Baron ve Kenny'nin (1986)

modeli temel alınmış ve tespit edilen aracının anlamlılık düzeyine ilişkin test olarak Sobel Testi (Sobel 1982) kullanılmıştır. Değişkenler arasında bir ilişki bulunup bulunmadığını saptamak için Pearson Korelasyon analizinden yararlanılmış ve meslek grupları gibi belli demografik değişkenler itibariyle oluşabilecek farklılıkların, olgulara etkilerinin saptanması için t testi, ve varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Ayrıca kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri için Cronbach Alfa ve yapı geçerlilikleri için faktör analizinden yararlanılmıştır.

4.3.4. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma kapsam, zaman ve mekân kısıtlarına sahiptir. Kapsam kısıdı açısından modelde yer alan olgu ve olgular arası ilişki ve etkiler çerçevesinde sınırlandırılmıştır. Ayrıca araştırma kapsamında yurt içi ve yurt dışı yazınında; yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyetine ilişkin birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalara olabildiğince ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak ulaşılamayan kaynaklar da göz ardı edilmemidir. Ayrıca çalışmanın analiz düzeyi çalışan düzeyinde yapılmış olup örgüt, toplum düzeylerinin yorumlanmasında kullanılması kısıtlıdır.

Zaman kısıdı çerçevesinde, araştırma 2014 Ekim – 2015 Ocak arasında yapılmış olup bu zaman dilimi dışındaki zamanlar arasındaki farklılıklara duyarlıdır.

Mekân ve analiz birimi kısıdı açısından bu araştırma, Hatay'ın Antakya ilçesinde uygulanmış olup diğer ilçeler kapsam dışı tutulmuştur. Araştırma Antakya'da faaliyet gösteren bankaları kapsamaktadır ve dolayısıyla sadece bu bankadaki kadın çalışanlar için genellenebilir. Ayrıca anket uygulamasına izin veren hastanelerde görev yapan hemşireler ve ilköğretim ve ortaokulda görev yapan kadın öğretmenler için genellenebilir, Araştırmanın bir diğer sınırlılığı sadece kadın çalışanların dâhil edilmesi ve erkek çalışanların kapsam dışı tutulmasıdır.

Son olarak araştırma bulguları araştırmada kullanılması tercih edilen ölçeklerin test ettiği niteliklerle sınırlı olup ölçeklerin tutumsal ölçek olmasından dolayı Hawthorne Etkisine yönelik eleştiriler saklıdır.

4.4. BULGULAR

4.4.1. Çalışanların Demografik Özelliklerine Ait Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan kadın çalışanların medeni durum, eğitim, çocuk sayısı, çocuklara bakıcı/kreş hizmeti alımı, bakmakla yükümlü olunan kişi, meslek, yöneticilik, mesleği isteyerek seçme, kurumda çalışma yılı ve meslekte çalışma süresi gibi demografik özelliklerine ait verileri belirlemek için tanımlayıcı istatistiksel analiz yapılmış ve sonuçlar Tablo 8’de açıklanmıştır.

Analize ait tablo incelendiğinde katılımcıların % 64,2’sinin evli olduğu, meslek itibariyle bakıldığında öğretmenlerde (% 81,8) evli olanların oranının en fazla olduğu, bankacı (% 55,2) ve hemşirelerde (% 57,1) evli olanların oranının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Eğitim açısından bakıldığında katılımcıların büyük çoğunluğunun (% 75,08) lisans mezunu olduğu, en çok lisans mezunu oranının öğretmenlere (% 88,43) ait olduğu görülmektedir. Ayrıca lise mezunu oranının (% 10,32) hemşirelerde fazla olduğu görülmektedir. Bunun nedeni sağlık meslek lisesinden mezun olur olmaz iş hayatına atılmalarından ileri gelmektedir. Katılımcıların % 45,3’ünün çocuğu olmamasına karşın bu oran en düşük olduğu meslek grubunun % 22,3 ile öğretmenler olduğu görülmektedir. Bu oran öğretmenlerin bekâr olma oranıyla da örtüşmektedir. Çocuk sayısı açısından bakıldığında iki çocuğa sahip katılımcılar (% 26) ile tek çocuğa sahip katılımcıların (% 23,8) toplam yüzdelerinin birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. İki çocuğa sahip olma oranı en fazla öğretmenlerde (% 43) görülürken tek çocuğa sahip olma oranı üç meslek grubunda (bankacı % 25,4, öğretmen % 24 ve hemşire % 22,2) da birbirine çok yakındır. Katılımcıların % 44,55’inin çocuk bakımı hizmeti almazken % 52,97’sinin bu hizmetten faydalandığı ve en çok faydalanan grubun ise bankacılar (% 59,6) olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra katılımcıların çoğunun (% 72,09) bakmakla yükümlü olduğu bir kişinin bulunmadığı, yöneticilik anlamında yöneticilik görevinin olmadığı (% 79,95) ve mesleğini isteyerek seçtikleri (% 81,84) görülmektedir.

Tablo 8: Meslekler İtibariyle Demografik Değişkenlerle İlgili Frekanslar

Değişkenler	Kategori	Meslek			Toplam
		Bankacı	Öğretmen	Hemşire	
Medeni durum	Evli	66 (55,20)	99 (81,80)	72 (57,10)	237 (64,20)
	Bekar	53 (43,40)	15 (12,40)	54 (42,90)	122 (33,10)
	Diğer	1 (0,80)	5 (4,10)	-	6 (1,60)
	Belirtilmemiş	2 (1,60)	2 (1,70)	-	4 (1,10)
Eğitim	Lise	2 (1,60)	1 (0,83)	13 (10,32)	16 (4,34)
	Ön lisans	16 (13,11)	9 (7,43)	29 (23,02)	54 (14,64)
	Lisans	94 (77,05)	107 (88,43)	76 (60,32)	277 (75,08)
	Lisansüstü	9 (7,38)	3 (2,48)	7 (5,56)	19 (5,15)
	Belirtilmemiş	1 (0,82)	1 (0,83)	1 (0,79)	3 (0,81)
Çocuk sayısı	Yok	70 (57,40)	27 (22,3)	70 (55,60)	167 (45,30)
	1 çocuk	31 (25,40)	29 (24,0)	28 (22,20)	88 (23,80)
	2 çocuk	19 (15,60)	52 (43)	25 (19,80)	96 (26)
	3 çocuk	2 (1,60)	12 (9,90)	3 (2,40)	17(4,60)
	5 çocuk	-	1 (0,80)	-	1 (0,30)
Çocuk bakımı hizmeti alımı ¹	Evet	31 (59,60)	35 (37,23)	24 (42,90)	90 (44,55)
	Hayır	21 (40,40)	54 (57,45)	32 (57,10)	107 (52,97)
	Belirtmemiş	-	5 (5,32)	-	5 (2,48)
Bakmakla yükümlü olunan kişi	Var	14 (11,48)	17 (14,05)	33 (26,19)	64 (17,34)
	Yok	94 (77,05)	95 (78,51)	77 (61,11)	266 (72,09)
	Belirtmemiş	9 (7,38)	16 (13,22)	16 (12,70)	39 (10,57)
İdari görev	Var	30 (24,59)	2 (1,65)	14 (11,11)	46 (12,47)
	Yok	80 (65,57)	114 (94,22)	101 (80,16)	295 (79,95)
	Belirtmemiş	12 (9,84)	5 (4,13)	11 (8,73)	28 (7,59)
Mesleği isteyerek seçme	Evet	96 (78,69)	108 (89,26)	98 (77,78)	302 (81,84)
	Hayır	26 (21,31)	11 (9,09)	27 (21,43)	64 (17,34)
	Belirtmemiş	-	2 (1,65)	1 (0,79)	3 (0,81)
Toplam		122 (100)	121 (100)	126 (100)	369 (100)

Not: Parantez içindeki rakamlar yüzdeleri belirtmektedir.

¹ Çocuk bakımı hizmeti alımı ile ilgili soruda çocuğu olmayanlar toplamda yer almamıştır.

Ayrıca katılımcıların yaş ortalamasının $32,98 \pm 7,646$ olduğu ve 18 ile 60 yaş arasında değiştiği, kurumda çalışma yıl ortalamasının $5,64 \pm 5,172$ olduğu ve 1 ile 35 yıl arasında değiştiği Tablo 9'dan görülmektedir. Meslekte çalışma sürelerinin 1 ile 40 yıl arasında değiştiği ve katılımcıların mesleki kıdem ortalamasının $9,74 \pm 7,676$ olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Meslekler İtibariyle Demografik Değişkenlerle İlgili Ortalamalar

Demografik Değişkenler	Meslekler	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std.Sapma	n
Yaş	Bankacı	22	60	32,32	7,003	121
	Öğretmen	23	57	37,34	7,743	120
	Hemşire	18	49	29,47	5,993	126
	Toplam	18	60	32,98	7,646	367
Kurumda çalışma yılı	Bankacı	1	27	6,11	4,935	122
	Öğretmen	1	35	6,36	6,524	121
	Hemşire	1	20	4,49	3,505	126
	Toplam	1	35	5,64	5,172	369
Meslekte çalışma süresi	Bankacı	1	40	8,16	7,283	122
	Öğretmen	1	38	13,91	8,253	121
	Hemşire	1	27	7,26	5,590	126
	Toplam	1	40	9,74	7,676	369

4.4.2. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Güvenirlik, ölçümler sonucu ortaya çıkan tutarlı sonuçlardır (Nakip, 2013: 203). Başka bir deyişle bir ölçeğin tutarlı olması o ölçeğin güvenilir olduğunun göstergesidir. Bu çalışmada ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek için iç tutarlılık yöntemlerinden biri olan Cronbach Alfa katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Cronbach Alfa katsayısı yönteminde, ölçekteki ifadelerin bir bütün oluşturup oluşturmadığına, aralarındaki homojenlik derecesine, yakınlığına ve benzerliğine dair ilişkiler hesaplanmaktadır. Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında değer almakta olup ifadeler arasındaki korelasyonun güçlü olması durumunda alfa katsayısı da yüksek olmaktadır. Alfa katsayısının aldığı değere göre ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanmaktadır (Nakip, 2013: 204-205):

Katsayı	Güvenirlik Derecesi
01-20	Hiç güvenilirmez
21-40	Güvenilmez
41-60	Nispeten güvenilir
61-80	Güvenilir
81-100	Çok güvenilir

Kaynak: Nakip (2013: 205).

Bu çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri sonucunda elde edilen Cronbach alfa katsayıları Tablo 11’de verilmektedir. Ölçeklerden ifade çıkarıldığında tüm ölçeklerin Cronbach Alfa değerinin düşmediği görülmüştür.

Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
İşyerinde Yıldırma Ölçeği	39	,958
Tükenmişlik Ölçeği	22	,884
İş-Aile Çatışması Ölçeği	5	,933
Aile-İş Çatışması Ölçeği	5	,875
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	3	,781

Ölçeklerin güvenilirlik analizi incelendiğinde işyerinde yıldırma ölçeğinin 0,958; tükenmişlik ölçeğinin 0,884; iş-aile çatışması ölçeğinin 0,933; aile-iş çatışması ölçeğinin 0,875 Cronbach Alfa değerlerine sahip olarak güvenilirlik derecelerinin çok güvenilir olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin ise, Cronbach Alfa değerinin 0,781 olduğu ve güvenilir olduğu ortaya çıkmaktadır.

4.4.3. Faktör Analizi

Faktör analizi, “bir grup değişken arasında ilişkilere dayanarak verilerin daha anlamlı ve özet biçimde sunulmasını sağlayan çok değişkenli bir analiz türü” olup amacı “değişkenler arasındaki karşılıklı bağlılığın kökenini ortaya koymaktır” (Nakip, 2013: 511).

Bir ölçeğin güvenilir olması onun geçerli olduğu anlamına gelmez, güvenilir olan bir ölçüm pekâlâ geçersiz de olabilir. Güvenilir bulunan ölçeğin yapı geçerliliğinin ölçülmesi aşamasında faktör analizi yapılır. Ancak faktör analizi yapabilmek için öncelikle verilerin faktör analizine uygun olması gerekmektedir. Verilerin faktör analizine uygunluğu ise KMO ve Bartlett küresellik testi ile belirlenir. KMO örneklem büyüklüğü yeterliliğinin belirlenmesi, Bartlett küresellik testi ise ana kütle içindeki değişkenler arasında bir ilişki olup olmamasının belirlenmesi amacıyla yapılmaktadır (Nakip, 2013: 517-518). Verilerin faktör analizine uygunluğunun sağlanması için KMO testi sonuç değerinin % 60’ın üzerinde olması Bartlett küresellik testinin ise istatistiksel olarak anlamlı ($p \leq 0,05$) olması istenmektedir (Nakip, 2013:561).

4.4.3.1. Yıldırma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Tablo 12’de görüldüğü üzere katılımcıların işyerinde yıldırma ifadelerine verdikleri yanıtların ortalamaları $1,05 \pm 0,342$ ile $1,94 \pm 0,993$ arasında olup işyerinde yıldırmaya uğradıkları ile ilgili algıları genelde düşüktür.

Bu çalışmada, çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışlarını ölçmek için kullanılan ve 39 maddeden oluşan ölçeğin faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan KMO ve Bartlett küresellik testine ilişkin sonuçlara göre KMO örneklem büyüklüğü yeterliliği ölçüm değerinin (0,935) % 60’ın üstünde olması ve Bartlett küresellik testi sonucunun ($p \leq 0,000$) anlamlı olması verilerin faktör analizine uygun olduğunu, faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir.

Tablo 12: Yıldırma Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri

İfadeler	n	Ortalama	Std.Sapma
1. Saldırınca veya gözdağı verircesine el kol hareketine maruz kaldım.	365	1,53	,803
2. Sözlerim önemsenmedi.	368	1,94	,993
3. Fikrimi söylemem engellendi.	366	1,60	,857
4. Çalışma alanımda yalnız bırakıldım.	367	1,65	,902
5. Küfür, bağırma, şiddetli ve sinirli çıkışma gibi sözlü tacize uğradım.	368	1,55	,859
6. Mesai arkadaşlarım ve müşterilerim/hastalarım/öğrencilerim önünde küçük düşürüldüm.	365	1,36	,695
7. Performansım zalimce eleştirildi.	369	1,37	,749
8. Özel hayatımla ilgili yalan yanlış dedikodular yapıldı.	367	1,31	,746
9. Performansıyla ilgili yalan yanlış dedikodular yapıldı.	365	1,37	,769
10. Kişisel sınırlarım açığa vuruldu.	366	1,18	,569
11. Kasıtlı olarak lüzumsuz işler verildi.	368	1,53	,892
12. Verilmesi gereken bilgiler kasıtlı olarak verilmedi.	365	1,34	,718
13. Yaptığım işe güvenilmedi.	368	1,27	,591
14. Sorumlu olmadığım hatalar yüzünden suçlandım.	366	1,46	,756
15. Tutarsız talep/istek ve cezalara maruz kaldım.	367	1,28	,602
16. Sürülmekle, pozisyonumdan bir alt kademeye indirilmekle tehdit edildim.	368	1,17	,590
17. Aşağılandım veya hakarete uğradım.	367	1,19	,546
18. Konuşurken kasıtlı olarak sözüm kesildi ve başka biri ile konuşulmaya başlandı.	367	1,41	,751
19. İş arkadaşlarımdan bazıları statülerini kullanarak hava attı.	367	1,63	,964
20. İş arkadaşlarım bulduğum ortamlardan uzaklaşmaya çalıştılar.	365	1,18	,561
21. Telefon, e-mail yoluyla kurmaya çalıştığım iletişim çabalarıma cevap verilmedi.	366	1,27	,659
22. Makul veya yasal gerekçe gösterilmeden toplantılara çağırılmadım.	365	1,14	,504
23. Tarafıma yöneltilen sözlü saldırılar (dedikodu, gıybet, iftira gibi) karşısında meslektaşlarım ya da amirlerim beni savunmadılar.	363	1,27	,655
24. İşte kullandığım araç-gereçler kasıtlı olarak tahrip edildi veya çalındı.	367	1,15	,481
25. Yapabileceğim halde kasıtlı olarak işimle ilgili herhangi bir görev verilmedi.	368	1,23	,598
26. Amirim iş arkadaşlarımla konuşmamı sınırladı.	367	1,10	,444
27. Meslektaşlarımla benimle konuşması yasaklandı.	366	1,06	,383
28. Yeteneklerimin altında işler verildi.	367	1,33	,722
29. Özel yaşantım eleştirildi.	367	1,16	,523
30. Aptal muamelesi yapıldı.	366	1,13	,507
31. Psikolojik sorunlarım olduğu düşünüldü.	367	1,10	,450
32. Özel yaşantımla alay edildi.	365	1,09	,417
33. Psikiyatri tedavisine zorlandım.	367	1,05	,342
34. Cinsel tacizlere ve ahlaksız tekliflere maruz kaldım.	368	1,06	,386
35. İşimle ilgili yerli yersiz çok fazla denetime tabi tutuldum.	366	1,36	,801
36. Eğitici ve kendimi geliştirici programlara katılmam engellendi.	366	1,16	,569
37. Terfi etmem engellendi.	367	1,21	,664
38. Davet edilmem gerektiğini düşündüğüm sosyal faaliyetlere davet edilmedim.	368	1,17	,499
39. Yalan ve asılsız yere suçlandım.	368	1,15	,486

Değişkenler arasındaki ilişkiden yola çıkarak yapı geçerliliğini sağlanıp sağlanmadığını ölçmek için faktör analizi yapılmıştır. Bu çalışmada yapılan faktör analizi için ifadelerin uygunluğunu ölçen toplam varyans analizi sonucunda öz değerleri 1'den büyük olan faktör sayısının altı olduğu fakat 39 ifadenin 9'nunun faktör yüklerinin 0,50'nin altında olduğu görülmüştür. Bu nedenle 9 faktör çıkarılmış ve yeniden analize tabi tutulduğunda 5 faktör altında toplandığı görülmüştür. Bu beş faktörün tümü toplam varyansın % 67,977'sini açıklamaktadır. Bu faktörlere, içerdiği ifadeler çerçevesinde ve akademik yazına da uygun olarak adlandırmalar yapılmıştır: Dışlama ve Aşağılama (12 ifade), İletişim Kurmayı Engelleme (7 ifade), Kişisel Gelişimi Engelleme (4 ifade), Görevin Yapılmasını Engelleme (4 ifade), Özel Yaşamı Tehdit (3 ifade). Ölçeğin Türkçeleştirilip kullanıldığı Karacaoğlu ve Reyhanoğlu'nun (2006) çalışmasında ise 39 ifadeden, faktör yükleri 0,50'den büyük 26 ifadenin 7 faktör altında gruplaştığı görülmüştür. İfadelerin içerikleri

karşılaştırıldığında bu çalışmada Dışlama ve Aşağılama boyutlarının tek bir faktörde toplandığı, Sözlü ve Fiziksel Yıldırma ile ilgili ifadelerin ise tek bir boyutta oluşmadığı gözlenmiştir.

Tablo 13'ten görüldüğü üzere her bir boyut için yapılan güvenilirlik analizinde 0,953 ile 0,757 arasında değerler bulunmuş olup boyutların oldukça güvenilir olduğu görülmüştür. Güvenirlik değerleri Karacaoğlu ve Reyhanoğlu'nun (2006) yaptıkları çalışmada ise 0,84 ile 0,65 arasında değişmekte olup daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 13: İşyerinde Yıldırma Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Madde No	Faktör Yükleri					Açıklanan Varyans	Alpha
	Dışlama ve Aşağılama	İletişim Kurmayı Engelleme	Kişisel Gelişimi Engelleme	Görevin Yapılmasını Engelleme	Özel Yaşamı Tehdit		
yildir27	,899						
yildir34	,880						
yildir32	,873						
yildir31	,821						
yildir33	,807						
yildir26	,767					28,824	,953
yildir30	,747						
yildir29	,739						
yildir38	,693						
yildir39	,673						
yildir22	,636						
yildir20	,526						
yildir02		,829					
yildir03		,782					
yildir04		,677					
yildir14		,597				13,355	,866
yildir06		,596					
yildir18		,565					
yildir11		,553					
yildir35			,689				
yildir25			,663			9,120	,809
yildir37			,582				
yildir36			,525				
yildir16				,696			
yildir21				,605		9,016	,775
yildir15				,597			
yildir17				,522			
yildir08					,690		
yildir09					,679	7,662	,757
yildir10					,674		

Not: Açıklayıcı Yöntem: Temel Bileşenler Analizi; Rotasyon Yöntemi: Varyansların Maksimumu; Toplam açıklanan varyans: % 67,977'dir. Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Büyüklüğü Yeterlilik Ölçümü: ,935; Bartlett Küresellik Testi p <,0001 anlamlılık düzeyinde yaklaşık ki-kare 8143,052 (Serbestlik Derecesi: 435)

4.4.3.2. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Tablo 14'te görüldüğü üzere katılımcıların hissettikleri tükenmişlik ifadelerine verdikleri yanıtların ortalamaları $1,27 \pm 0,699$ ile $4,03 \pm 1,141$ arasında olup yıldırmanın aksine tükenmişlikle ilgili tüm ifadelere katılımcıların aynı yönde cevap vermedikleri anlaşılmaktadır. Bunun nedeni, tükenmişlik ölçeği içeriğinde bulunan ve birbirinden ayrılan boyutlardan ileri gelmektedir (Tablo 14).

Tablo 14: Tükenmişlik Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri

İfadeler	n	Ortalama	Std.Sapma
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	367	2,28	1,097
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	366	2,74	1,173
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	367	2,15	1,127
4. Müşterilerimin ne hissettiğini hemen anlarım. (ters kodlama)	365	3,91	1,073
5. Müşterilerime sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	365	1,37	,797
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	364	2,62	1,230
7. Müşterilerimin sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum. (ters kodlama)	363	3,99	1,066
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	362	2,50	1,169
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum. (ters kodlama)	362	4,03	1,141
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	363	1,93	1,050
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	365	2,13	1,242
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim. (ters kodlama)	362	3,80	1,136
13. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	362	2,52	1,226
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	365	3,17	1,358
15. Müşterilerime ne olduğu umurumda değil.	363	1,27	,699
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	366	2,49	1,198
17. Müşterilerimle aramda rahat bir hava yaratırım. (ters kodlama)	364	3,87	1,081
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim. (ters kodlama)	363	3,55	1,125
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim. (ters kodlama)	358	3,61	1,131
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	365	1,73	1,014
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım. (ters kodlama)	363	3,59	1,105
22. Müşterilerimin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	364	1,97	1,106

Çalışanların tükenmişlik düzeylerini ölçmek için kullanılan ve 22 ifade içeren ölçeğin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla yapılan KMO ve Bartlett küresellik testine ilişkin sonuçlara göre KMO değerinin (0,904) % 60'ın üstünde olması ve Bartlett küresellik testi sonucunun ($p \leq 0,000$) anlamlı olması verilerin faktör analizine uygun olduğunu, faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir.

Faktör analizi için ifadelerin uygunluğunu ölçen toplam varyans analizinde öz değeri 1'den büyük olan faktör sayısının üç olduğu görülmüştür. 22. ifadenin faktör yükünün 0,50'nin altında olması nedeniyle bu ifade çıkarılarak 21 ifade yeniden faktör analizine tabi tutulduğunda ifadelerin yine üç faktörde toplandığı ve toplam varyansın % 59,055'ini açıkladığı görülmüştür. Bu faktörlerden birincisi tükenmişlik düzeyinin % 31,642'sini, ikinci faktör % 19,703'ünü üçüncü faktör ise % 7,710'unu açıklamaktadır. Faktörlerden birincisi akademik yazına bağlı kalarak duygusal tükenmişlik (11 ifade), ikincisi düşük kişisel başarı (8 ifade), üçüncüsü ise duyarsızlaşma (2 ifade) olarak belirlenmiştir. Analiz sonuçları, ölçeğin Türkçe uyarlamasını yapan Ergin'in (1992) çalışmasıyla karşılaştırılmış ve bu çalışmada sadece 10. ve 11. maddelerin duyarsızlaşma faktörü yerine duygusal tükenmişlik faktörü altında toplandığı görülmüş ve diğer tüm faktörlerin aynı ifadeleri içerdiği saptanmıştır.

Tablo 15: Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Madde No	Faktör Yükleri			Açıklanan Varyans	Alpha		
	Duygusal Tükenmişlik	Düşük Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma				
tuken08	,883			31,642	0,921		
tuken03	,865						
tuken01	,834						
tuken02	,826						
tuken06	,761						
tuken11	,742						
tuken16	,735						
tuken10	,714						
tuken13	,668						
tuken20	,651						
tuken14	,564						
tuken17		,802				19,703	0,867
tuken12		,753					
tuken18		,704					
tuken19		,703					
tuken07		,700					
tuken04		,667					
tuken09		,642					
tuken21		,636					
tuken15			,803	7,710	0,536		
tuken05			,706				

Not: Açımlayıcı Yöntem: Temel Bileşenler Analizi; Rotasyon Yöntemi: Varyansların Maksimumu; Toplam açıklanan varyans: % 59,055'dir. Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Büyüklüğü Yeterlilik Ölçümü: ,904; Bartlett Küresellik Testi p <,0001 anlamlılık düzeyinde yaklaşık ki-kare 3521,380 (Serbestlik Derecesi: 210)

Tablo 15'ten görüldüğü üzere her bir boyut için yapılan güvenilirlik analizinde birinci boyutun 0,921, ikinci boyutun 0,867 değerleriyle çok güvenilir ve sonuncu boyutun ise 0,536 ile nispeten güvenilir olduğu görülmüştür. Orijinal ölçeğin 3 alt boyuta ilişkin güvenilirlik katsayıları; duygusal tükenme 0,90, duyarsızlaşma 0,79 ve düşük kişisel başarı 0,71 olarak bulunmuş olup (Maslach ve Jackson, 1986) Ergin (1993) tarafından yapılan çalışmada ise bu katsayılar sırasıyla 0,83; 0,65; ve 0,72'dir.

4.4.3.3. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Tablo 16'dan görüldüğü gibi; katılımcıların iş-aile ve aile-iş çatışmasına ifadelerine yönelik verdikleri yanıtların ortalamaları $2,00 \pm 1,066$ ile $3,22 \pm 1,307$ arasında olup orta düzeyde bir çatışma yaşamaktadırlar. Katılımcıların aile-iş çatışmasına oranla iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadıklarını belirttikleri görülmektedir.

Tablo 16: İş-Aile ve Aile-İş Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri

İfadeler	n	Ortalama	Std.Sapma
1. İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz etkiliyor.	368	2,84	1,355
2. İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	365	3,10	1,333
3. İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	367	3,16	1,293
4. İşimin yaptığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	366	3,18	1,319
5. İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	366	3,22	1,307
6. Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.	368	2,21	1,156
7. Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.	368	2,13	1,135
8. Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	367	2,05	1,066
9. Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.	368	2,18	1,243
10. Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerim yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.	367	2,00	1,111

Çalışanların iş-aile ve aile-iş çatışmasını ölçmek için kullanılan ve 10 ifade içeren ölçeğin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla yapılan KMO ve Bartlett küresellik testine ilişkin sonuçlara göre KMO değerinin (0,891) % 60'ın üstünde olması ve Bartlett küresellik testi sonucunun ($p \leq 0,000$) anlamlı olması verilerin faktör analizine uygun olduğunu, faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir.

Faktör analizi için ifadelerin uygunluğunu ölçen toplam varyans analizi sonucunda öz değerleri 1'den büyük olan faktör sayısının akademik yazına uygun (Netemeyer vd. 1996) olarak iki olduğu görülmüştür. Bu iki temel faktör toplam varyansın % 74,141'ini açıklamaktadır. Bu faktörlerden birincisi beş ifade ile (iş-aile çatışması) % 40,960'sını, ikinci faktör yine beş ifade ile (aile-iş çatışması) % 33,182'sini açıklamaktadır.

Tablo 17: İş-Aile ve Aile-İş Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Madde No	Faktör Yükleri		Açıklanan Varyans	Alpha
	İş-Aile Çatışması	Aile-İş Çatışması		
is_aile2	,888		40,960	,933
is_aile1	,877			
is_aile4	,867			
is_aile3	,865			
is_aile5	,844			
aile_is8		,875	33,182	,875
aile_is7		,850		
aile_is10		,827		
aile_is9		,778		
aile_is6		,612		

Not: Açıklayıcı Yöntem: Temel Bileşenler Analizi; Rotasyon Yöntemi: Varyansların Maksimumu; Toplam açıklanan varyans: % 74,141'dir. Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Yeterlilik Ölçümü: ,891; Bartlett Küresellik Testi $p < ,0001$ anlamlılık düzeyinde yaklaşık ki-kare 2542,541 (Serbestlik Derecesi: 45)

Tablo 17'den görüldüğü üzere her bir boyut için yapılan güvenilirlik analizinde boyutlar sırasıyla 0,933 ve 0,875 güvenilirlik değerleriyle çok güvenilir bulunmuştur.

Orijinal ölçeklerin güvenilirlik katsayıları iş-aile çatışması için 0,88 ve aile - iş çatışması için 0,89 olarak belirlenmiştir (Efeoğlu, 2006). Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi de Efeoğlu (2006) tarafından yapılmış ve yapılan bu araştırmada iki boyuta ilişkin güvenilirlik katsayıları iş-aile çatışması için 0,88 ve aile - iş çatışması için 0,85 olarak belirlenmiştir.

4.4.3.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Tablo 18'den görüldüğü üzere; katılımcıların işten ayrılma niyetine ilişkin ifadelere verdikleri yanıtların ortalamaları $2,13 \pm 0,07$ ile $2,31 \pm 1,365$ arasında olup işten ayrılma niyeti düzeyleri düşüktür.

Tablo 18: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri

İfadeler	n	Ortalama	Std.Sapma
1.Önümüzdeki bir sene içinde şu an çalıştığımız kurum dışında bir kurumda aktif olarak iş arama ihtimaliniz nedir?	362	2,13	1,223
2.İstifa etmek nadiren akluma gelir. (ters kodlama)	364	2,31	1,365
3.Önümüzdeki sene büyük bir ihtimalle şu an çalıştığım kurumdan başka bir yerde yeni bir iş arıyor olacağım.	361	2,07	1,209

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin açımlayıcı toplam varyans tablosunda öz değeri 1'den büyük tek faktör çıkmış bu nedenle de döndürülmüş faktör matrisi tablosu oluşmamıştır. Bu tek değer faktör yükünün % 70,570 oranında işten ayrılma niyetini açıkladığı görülmüştür. Alpha değeri ise 0,781 olarak bulunmuştur. Ölçeğin Mimaroğlu (2008) tarafından Türkçe'ye çevrildiği ve güvenilirlik analizinin yapıldığı çalışmada ise güvenilirlik katsayısı 0,85 olarak belirlenmiştir.

Tablo 19: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Madde No	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Alpha
ayrilma3	,894	70,570	0,781
ayrilma1	,885		
ayrilma2	,731		

Not: Açımlayıcı Yöntem: Temel Bileşenler Analizi; Rotasyon Yöntemi: Varyansların Maksimumu; Toplam açıklanan varyans: % 70,570'dir. Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü Yeterlilik Ölçümü: ,646; Bartlett Küresellik Testi $p < ,0001$ anlamlılık düzeyinde yaklaşık ki-kare 378,475 (Serbestlik Derecesi: 3)

4.4.4. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkinin tespiti için kullanılan istatistiksel bir tekniktir. "İki değişken arasındaki birlikteliği ve yönü belirlemek" için kullanılır. Bu analizde amaç, bir değişken değiştiğinde diğer değişkenin ne

yönde değiştiğini görmektir. Burada değişkenlerden biri bağımlı öteki bağımsız olabildiği gibi her ikisi bağımlı veya her ikisi bağımsız da olabilir. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişen değerler almaktadır. Korelasyon katsayısının pozitif olması değişkenlerden birinin arttığı durumunda ötekinin de arttığı ya da birinin azaldığı durumunda ötekinin de azaldığı anlamına gelmektedir. Korelasyon katsayısı aldığı değerlere göre şu şekilde yorumlanmaktadır (Nakip, 2013: 426-427):

Tablo 20: Korelasyon Katsayılarının İlişi Dereceleri

Korelasyon Katsayısı (%)	İlişi Derecesi
0	İlişi yok
01-10	Çok zayıf
11-20	Nispeten çok zayıf
21-30	Zayıf
31-40	Nispeten zayıf
41-50	Çok az zayıf
51-60	Çok az güçlü
61-70	Nispeten güçlü
71-80	Güçlü
81-90	Nispeten çok güçlü
91-100	Çok güçlü

Kaynak: Nakip (2013: 427).

Bu çalışmada, geliştirilen hipotezler doğrultusunda yıldırma, tükenmişlik, iş-aile yaşam çatışması, işten ayrılma niyeti ve demografik değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik Pearson korelasyon analizi yapılmış ve yapılan korelasyon analizi Tablo 21’de sunulmuştur.

Tablo 21: Değişkenlere İlişkin Pearson Korelasyon Tablosu

	Ortalama (Std. Sapma)	Dış. ve aşağı.	İletişim kur.	Kişisel geliş.	Görevin yap.	Özel yaş. tehdit	Duy. tük.	Düş. kiş. baş.	Duyarsız.	Tükenmiş.	Yıldırma	İş. ayrıl. niy.	İş-aile çat.	Aile-iş çat.	Yas	Çocuk Sayısı	Çocuk 0-6	Çocuk 7-11	Çocuk 12-18	Çocuk 19+	Kurum Yılı	
Dış. ve aşağı.	1,113 (,375)																					
İletişim kur.	1,557 (,624)	,443**																				
Kişisel gel.	1,236 (,528)	,717**	,555**																			
Görev yap.	1,224 (,460)	,664**	,624**	,632**																		
Özel yaşam.	1,278 (,569)	,613**	,544**	,520**	,549**																	
Duy. tüken.	2,391 (,874)	,202**	,464**	,365**	,367**	,281**																
Düş.kiş.baş.	2,211 (,794)	,190**	,170**	,145**	,135*	,187**	,099															
Duyarsız.	1,536 (,628)	,228**	,345**	,338**	,296**	,272**	,514**	,194**														
Tükenmişlik	2,217 (,595)	,258**	,474**	,392**	,387**	,329**	,864**	,569**	,630**													
Yıldırma	1,249 (,393)	,867**	,796**	,831**	,828**	,755**	,387**	,201**	,356**	,423**												
İş.ayrıl.niy.	2,171 (1,057)	,140**	,337**	,221**	,213**	,254**	,580**	,148**	,374**	,554**	,277**											
İş-aile çat.	3,105 (1,172)	,126*	,360**	,287**	,301**	,216**	,636**	,072	,260**	,528**	,283**	,488**										
Aile-iş çat.	2,117 (,934)	,149**	,222**	,226**	,179**	,178**	,343**	,074	,247**	,330**	,209**	,222**	,450**									
Yas	32,98 (7,646)	-,135*	-,111*	-,144**	-,092	-,086	-,138*	-,168**	-,201**	-,225**	-,160**	-,237**	-,131*	-,058								
Çocuk sayısı	,91 (,967)	-,108*	-,110*	-,106*	-,114*	-,125*	-,104	-,150**	-,241**	-,193**	-,146**	-,188**	-,088	-,005	,567**							
Çocuk 0-6	,38 (,588)	-,043	-,037	-,010	-,056	-,022	-,102	-,037	-,112*	-,105	-,044	-,079	-,049	,099	-,027	,462**						
Çocuk 7-11	,25 (,512)	-,055	-,054	-,062	-,078	-,121*	,017	-,033	-,134*	-,050	-,087	-,153**	-,020	,007	,274**	,555**	,002					
Çocuk 12-18	,18 (,488)	-,048	-,026	-,054	-,008	-,033	,010	-,132*	-,113*	-,097	-,060	-,096	,034	-,058	,434**	,525**	-,171**	,144**				
Çocuk 19+	,10 (,428)	-,067	-,109*	-,094	-,081	-,076	-,127*	-,105	-,111*	-,143*	-,104	-,022	-,139**	-,087	,508**	,357**	-,142**	-,101	,107*			
Kurum Yılı	5,64 (5,172)	-,097	-,075	-,086	-,068	-,014	-,037	-,125*	-,102	-,105	-,101	-,129*	-,065	-,077	,662**	,422**	-,056	,260**	,303**	,387**		
Meslek Yılı	9,74 (7,676)	-,114*	-,099	-,142**	-,099	-,086	-,137*	-,189**	-,218**	-,231**	-,143**	-,272**	-,162**	-,117*	,927**	,585**	-,035	,292**	,452**	,512**	,655**	

*p<0,05; **p<0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 21 incelendiğinde yıldırma boyutlarından iletişim kurmama boyutunun $1,557\pm 0,624$ ile en yüksek ortalamaya sahip olduğu ve genel yıldırma ortalamasından ($1,249\pm 0,393$) düşük olduğu görülmektedir. Bunun anlamı katılımcıların genel olarak düşük bir yıldırma algısına sahip olduklarıdır. Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde, duygusal tükenmişliğin ($2,391\pm 0,874$) boyutlar içinde en yüksek ortalamaya sahip olduğu, sırasıyla düşük kişisel başarı ($2,211\pm 0,794$) ve duyarsızlaşma ($1,536\pm 0,628$) geldiği görülmektedir. Tükenmişlik düzeyi ortalamasının ($2,217\pm 0,595$) genel yıldırma ortalamasına göre daha yüksek olduğu görülmekte ve ayrıca çalışanların mesleklerine karşı tükenmişliklerinin meslektaş ve üstleriyle olan yıldırma ile ilgili ilişkisinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanların işten ayrılma niyeti ortalaması ise ($2,171\pm 1,057$) olup azda olsa ayrılma niyeti besledikleri görülmektedir. Katılımcıların iş-aile çatışması ortalamasının ($3,105\pm 1,172$), aile-iş çatışmasından ($2,117\pm 0,934$) daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 21 incelendiğinde yıldırmanın ilk boyutu olan dışlama ve aşağılama boyutu ile yıldırmanın diğer boyutları olan iletişim kurmayı engelleme ($r=0,443$, $p<0,01$), kişisel gelişimi engelleme ($r=0,717$, $p<0,01$), görevin yapılmasını engelleme ($r=0,664$, $p<0,01$), özel yaşamı tehdit ($r=0,613$, $p<0,01$) boyutları arasında ve genel yıldırma ile ($r=0,867$, $p<0,01$) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda dışlama ve aşağılama boyutunun artması durumunda yıldırmanın diğer tüm boyutlarının ve genel yıldırma algılarının arttığı, en az ilişkili olan boyutun ise iletişim kurmayı engelleme boyutu olduğu söylenebilir. Ayrıca dışlama ve aşağılama boyutu, tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ($r=0,228$ $p<0,01$), duygusal tükenmişlik ($r=0,202$ $p<0,01$) ve düşük kişisel başarı ($r=0,190$ $p<0,01$) zayıf bir ilişkiye sahip olsa da istatistikî olarak anlamlı çıkmıştır. Aynı şekilde ilgili boyut, işten ayrılma niyeti ($r=0,140$ $p<0,01$), iş-aile çatışması ($r=0,126$ $p<0,05$) ve aile-iş çatışması ($r=0,149$ $p<0,01$) arasında istatistikî olarak anlamlı pozitif yönde zayıf ilişkiler bulunmuştur.

Yıldırmanın iletişim kurmayı engelleme boyutu ile yıldırmanın diğer boyutları olan kişisel gelişimi engelleme ($r=0,555$, $p<0,01$), görevin yapılmasını engelleme ($r=0,624$, $p<0,01$), özel yaşamı tehdit ($r=0,544$, $p<0,01$) boyutları arasında ve genel yıldırma ($r=0,796$, $p<0,01$) ile arasında pozitif yönde anlamlı ve orta

düzeyde bir ilişki görülmüştür. Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişlik ($r=0,464$ $p<0,01$) ve duyarsızlaşma ($r=0,345$ $p<0,01$) ile orta, düşük kişisel başarı ($r=0,170$ $p<0,01$) ile pozitif yönde zayıf ilişki bulunmuştur. Ayrıca işten ayrılma niyeti ($r=0,337$, $p<0,01$), iş-aile çatışması ($r=0,360$, $p<0,01$) ve aile-iş çatışması ($r=0,222$ $p<0,01$) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki görülmüştür. Analizden yıldırmanın iletişim kurmayı engelleme boyutu arttıkça işten ayrılma niyetinin ve iş-aile / aile-iş çatışmasının da arttığı görülmektedir.

Yıldırmanın kişisel gelişimi engelleme boyutu ile görev yapmayı engelleme ($r=0,632$, $p<0,01$), özel yaşamı tehdit ($r=0,520$, $p<0,01$) ve genel yıldırma ($r=0,831$, $p<0,01$) arasında pozitif yönde anlamlı ilişki görülmüştür. Bu durumda çalışanların kişisel gelişimlerini engellemeye yönelik davranışlar arttıkça özel yaşamı tehdit ve genel yıldırma algısının da arttığı söylenebilir. Kişisel gelişimi engelleme boyutunun duygusal tükenme ($r=0,365$, $p<0,01$) ve duyarsızlaşma ($r=0,338$, $p<0,01$) ile zayıf bir pozitif ilişki varken, duyarsızlaşma ($r=0,145$, $p<0,01$) ile çok zayıf pozitif bir ilişki görülmekte, genel tükenmişlikle olan ilişkisi ise zayıftır ($r=0,392$, $p<0,01$). Bu boyut, işten ayrılma niyeti ($r=0,221$, $p<0,01$), iş-aile çatışması ($r=0,287$, $p<0,01$) ve aile-iş çatışması ($r=0,226$, $p<0,01$) ile pozitif yönde zayıf ilişkiler tespit edilmiştir.

Aynı şekilde yıldırmanın görev yapmayı engelleme boyutu ile özel yaşamı tehdit ($r=0,549$, $p<0,01$) ve genel yıldırma ($r=0,828$, $p<0,01$) arasında pozitif yönde anlamlı ilişki görülmüştür. Görev yapmayı engelleme boyutu, duygusal tükenmişlik ($r=0,367$, $p<0,01$), duyarsızlaşma ($r=0,296$, $p<0,01$) ve düşük kişisel başarı ($r=0,135$, $p<0,05$) ile anlamlı pozitif ilişkiler mevcuttur. Zayıf ilişkiler olmasına karşın bu boyutun işten ayrılma niyeti ($r=0,213$, $p<0,01$), iş-aile çatışması ($r=0,301$, $p<0,01$) ve aile-iş çatışması arasında da ilişkiler istatistikî olarak anlamlı bulunmuştur.

Yıldırmanın son boyutu olan özel yaşamı tehdit boyutu ile genel yıldırma ($r=0,755$, $p<0,01$) güçlü, duygusal tükenmişlik ($r=0,281$, $p<0,01$), duyarsızlaşma ($r=0,272$, $p<0,01$), düşük kişisel başarı ($r=0,187$, $p<0,01$) ve tükenmişlik ($r=0,329$, $p<0,01$) ile çok zayıf ve zayıf pozitif ilişkiler istatistikî olarak anlamlı bulunmuştur. Özel yaşamı tehdit algısı ile işten ayrılma niyeti ($r=0,254$, $p<0,01$), iş-aile çatışması ($r=0,2156$, $p<0,01$) ve aile-iş çatışması arasında pozitif olmakla beraber çok zayıf ilişkiler mevcuttur.

Genel yıldırma ile duygusal tükenmişlik ($r=0,387$, $p<0,01$), duyarsızlaşma ($r=0,356$, $p<0,01$), düşük kişisel başarı ($r=0,201$, $p<0,01$) ve genel tükenmişlik ($r=0,423$, $p<0,01$) arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır. Yani yıldırma maruz kalma oranı arttıkça mağdurların genel tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma hissini arttırdığı görülmektedir. Genel yıldırmanın işten ayrılma niyeti ($r=0,277$, $p<0,01$), iş-aile çatışması ($r=0,283$, $p<0,01$) ve aile-iş çatışması ($r=0,209$, $p<0,01$) arasında zayıf pozitif ilişkiler mevcuttur. **Bu durumda yıldırma ile iş-aile ve aile-iş çatışması arasındaki ilişkilerin varlığı, hipotezlerden H_{1a} ve H_{1b} hipotezlerinin kabulünü göstermektedir.**

Tükenmişliğin duygusal tükenmişlik alt boyutu ile tükenmişliğin diğer boyutu olan duyarsızlaşma ($r=0,514$, $p<0,01$) ile orta düzeyde tükenmişlik ($r=0,864$, $p<0,01$) ile güçlü düzeyde pozitif ilişki görülürken diğer bir boyut olan düşük kişisel başarı ile anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Düşük kişisel başarı ile duyarsızlaşma arasındaki ilişki ise çok zayıf ($r=0,194$, $p<0,01$) çıkmıştır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu işten ayrılma niyeti ($r=0,580$, $p<0,01$) ve iş-aile çatışması ($r=0,636$, $p<0,01$) orta düzeyde güçlü ve aile-iş çatışması ($r=0,343$, $p<0,01$) zayıf düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki görülmüştür. Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyi arttıkça işten ayrılmayı düşündükleri ve iş-aile/aile-iş çatışması yaşadıkları görülmektedir. Duyarsızlaşma boyutu ise işten ayrılma niyeti ($r=0,374$, $p<0,01$), iş-aile çatışması ($r=0,260$, $p<0,01$) ve aile-iş çatışması ($r=0,247$, $p<0,01$) ile zayıf ama pozitif yönde anlamlı ilişkili bulunmuştur. Düşük kişisel başarı boyutu ise yalnızca işten ayrılma niyeti ($r=0,148$, $p<0,01$) ile zayıf bir ilişkiye sahiptir. Genel tükenmişlik ise işten ayrılma niyeti ($r=0,554$, $p<0,01$), iş-aile çatışması ($r=0,528$, $p<0,01$) ve aile-iş çatışması ($r=0,330$, $p<0,01$) arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır.

İşten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışması ($r=0,488$, $p<0,01$) ve aile-iş çatışması ($r=0,222$, $p<0,01$) arasında pozitif yönde anlamlı ilişki görülmüştür. Yani iş-aile ve aile-iş çatışması arttıkça işten ayrılma niyetinin arttığı görülmektedir. İş-aile yaşam çatışması ile aile-iş çatışması arasında da çok zayıf olsa da pozitif yönde anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Demografik özellikler açısından yıldırma olgusu incelendiğinde, yıldırma maruz kalma algısı ile yaş ($r=-0,160$ $p<0,01$), çocuk sayısı ($r=-0,146$ $p<0,01$) ve meslekte çalışma süresi ($r=-0,143$ $p<0,01$) arasında negatif yönde zayıf ilişkiler bulunurken kurumda çalışma süresi ile anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. **Bu durumda hipotezlerden H_{6b} , H_{6f} , H_{6k} 'nın desteklenirken H_{6j} desteklenmemiştir.**

Demografik özellikler açısından katılımcıların tükenmişlik hissi incelendiğinde, tükenmişlik ile yaş ($r=-0,225$ $p<0,01$), çocuk sayısı ($r=-0,193$ $p<0,01$) ve meslekte çalışma süresi ($r=-0,231$ $p<0,01$) arasında negatif yönde zayıf ilişkiler bulunurken kurumda çalışma süresi ile anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. **Bu durumda H_{7b} , H_{7f} , H_{7k} hipotezleri kabul edilirken H_{7j} reddedilmiştir.**

Demografik özellikler açısından çalışanların iş-aile / aile-iş çatışmasına yönelik analiz sonuçları incelendiğinde, iş-aile çatışması ile yaş ($r=-0,131$ $p<0,05$), ve meslekte çalışma süresi ($r=-0,162$ $p<0,01$) arasında negatif yönde zayıf ilişkiler bulunurken çocuk sayısı ve kurumda çalışma süresi ile anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Aile-iş çatışması açısından ise yalnızca meslekte çalışma süresi ($r=-0,117$ $p<0,05$) ile anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. **Bu durumda iş-aile çatışması açısından H_{8b} , H_{8k} 'nın desteklendiği H_{8f} ve H_{8j} 'nin ise desteklenmediği görülmektedir. Aile-iş çatışması açısından ise H_{10k} hipotezinin desteklendiği buna karşılık H_{10b} , H_{10f} , H_{8j} 'nin desteklenmediği söylenebilir.**

Demografik özellikler açısından katılımcıların işten ayrılma niyeti ile yaş ($r=-0,237$ $p<0,01$), çocuk sayısı ($r=-0,188$ $p<0,01$), kurumda çalışma süresi ($r=-0,129$ $p<0,05$) ve meslekte çalışma süresi ($r=-0,272$ $p<0,01$) arasında istatistikî olarak anlamlı ve negatif yönde zayıf ilişkiler bulunmuş olup **H_{9b} , H_{9f} , H_{9j} ve H_{9k} hipotezleri kabul edilmiştir.**

Yukarda belirtildiği gibi, yaşın ilerlemesi, meslekteki kıdemlerin artması ve çocuk sayısının artması ile yıldırma, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişkiler görülmektedir. İşyerindeki olumsuz durumlara karşı katılımcıların genel olarak yaşama daha sıkı sarılmaları bu durumun göstergesi olarak kabul edilebilir.

4.4.5. Regresyon Analizleri

Regresyon analizi değişkenler arasında “birlikte bir değişimin olup olmadığını” yani birlikteliği ortaya koymak için yapılan bir analizdir (Nakip, 2013: 390).

Gerek akademik yazında olsun gerek çalışmadaki faktör analizi sonuçlarında olsun tükenmişlik kavramı üç alt boyutta incelendiğinden çalışmanın modeline bağlı olarak bir bağımsız değişken için üç ayrı regresyon yapılması gerekmektedir.

4.4.5.1. Yıldırma Alt Boyutları ve İş-Aile / Aile-İş Çatışmasının Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisi

Bağımsız değişkenler olarak; yıldırma alt boyutları olan dışlanma ve aşığılanma, iletişim kurmayı engelleme, kişisel gelişimi engelleme, görevin yapılmasını engelleme ve özel yaşamı tehdit değişkenleri ile iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması değişkenlerinin, tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşmaya olan etkisi için üç ayrı çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 22’den görüleceği gibi, I. model olan değişkenlerin duygusal tükenmişliğe ve III. model olan değişkenlerin duyarsızlaşmaya olan etkisi istatistikî olarak anlamlı bulunurken düşük kişisel başarıya etkisi modeli anlamlı çıkmamıştır. Duygusal tükenmişlik modelinin açıklama gücü 0,477 olup duyarsızlaşma modelinin (0,201) iki katından daha fazladır. Her iki modelde de istatistikî olarak anlamlı bulunan ortak bağımsız değişken iletişim kurmayı engellemedir. Duygusal tükenmişlik modelinde ayrıca iş-aile çatışması, duyarsızlaşma modelinde ise kişisel gelişimi engelleme ve aile-iş çatışması istatistikî olarak anlamlı bulunmuştur. I. modelde (duygusal tükenmişlik), kişisel gelişimi engelleme ($t=1,707$; $p 0,89$) ve aile-iş çatışması ($t=1,687$; $0,093$) değişkenlerinin 0,1 düzeyinde istatistikî olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasıyla birlikte duygusal tükenmişliğe etki eder (H_{2a}) hipotezi ile çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları,

çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasıyla birlikte duyarsızlaşmaya etki eder (H_{2c}) hipotezleri kısmi olarak kabul edilirken çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışması birlikte düşük kişisel başarıya etki eder hipotezi (H_{2b}) reddedilmiştir.

Tablo 22: Yıldırma Alt Boyutları ve İş-Aile / Aile-İş Yaşam Çatışmasının Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisi

Bağımsız	I. Duyusal Tükenmişlik				II. Düşük Kişisel Başarı				III. Duyarsızlaşma			
	Std. Olmayan Katsayı		Std.		Std. Olmayan Katsayı		Std.		Std. Olmayan Katsayı		Std.	
	B	Sdt Hata	B	t	B	Sdt Hata	B	t	B	Sdt Hata	B	t
Sabit	,479	,148		3,231**	1,646	,182		9,033**	,636	,132		4,808**
Dışlanma ve Aşağ.	-,233	,170	-,105	-1,369	,247	,196	,127	1,260	-,205	,152	-,123	-1,345
İletişim Kurma Eng.	,293	,084	,204	3,481**	,056	,102	,044	,549	,147	,073	,142	2,005*
Kişisel Gel. Eng.	,202	,118	,122	1,707	,027	,133	,019	,201	,232	,094	,201	2,469*
Görevin Yapma. En.	,167	,128	,087	1,305	-,065	,149	-,040	-,439	,111	,111	,082	1,000
Özel Yaşamı Tehdit	-,019	,089	-,012	-,213	,097	,106	,073	,918	,088	,079	,080	1,125
İş-Aile Çatışması	,363	,037	,490	9,692**	,019	,045	,028	,413	,041	,032	,076	1,252
Aile-İş Çatışması	,079	,047	,080	1,687	,019	,055	,022	,341	,111	,040	,161	2,816**
F testi	38,278**				1,868				11,079**			
R	,691				,208				,448			
R kare	,477				,043				,201			
Düz. R kare	,464				,020				,183			
Durbin Watson	2,210				1,776				1,673			

*p<0,05; **p<0,01 düzeyinde anlamlıdır.

4.4.5.2. Yıldırma Alt Boyutları ve İş-Aile / Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Bağımsız değişkenler olarak; yıldırma alt boyutları olan dışlanma ve aşağılanma, iletişim kurmayı engelleme, kişisel gelişimi engelleme, görevin yapılmasını engelleme ve özel yaşamı tehdit değişkenleri ile iş-aile ve aile-iş çatışması değişkenlerinin bağımlı değişken işten ayrılma niyetine etkisi için çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 23'ten görüleceği gibi değişkenlerin işten ayrılma niyetine etkisi istatistikî olarak anlamlı çıkmıştır. Modelin açıklama gücü 0,296 olup iletişim kurmayı engelleme ve iş-aile çatışması, modele istatistikî olarak anlamlı bir şekilde etkide bulunmuştur. Ayrıca özel yaşamı engelleme değişkeninin (t=1,826 p 0,069) 0,1 anlamlılık düzeyinde etkide bulunduğunun not edilmesi gerekir. **Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasıyla birlikte işten ayrılma niyetine etki eder (H₃) hipotezi kısmi olarak kabul edilmiştir.**

Tablo 23: Yıldırma Alt Boyutları ve İş-Aile / Aile-İş Yaşam Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Bağımsız	İşten Ayrılma Niyeti			
	Std. Olmayan Katsayı		Std. B	T
Bağımlı	B	Sdt Hata		
Sabit	,450	,208		2,158*
Dışlanma ve Aşağılanma	-,098	,227	-,035	-,429
İletişim Kurmayı Engelleme	,343	,118	,194	2,914**
Kişisel gelişimi Engelleme	-,019	,151	-,010	-,127
Görevin Yapılmasını Engelleme	-,152	,175	-,065	-,866
Özel Yaşamı Tehdit	,227	,124	,121	1,826
İş-Aile Yaşam Çatışması	,407	,052	,445	7,774**
Aile-İş Yaşam Çatışması	-,013	,064	-,011	-,197
F testi	18,475**			
R	,544			
R kare	,296			
Düz. R kare	,280			
Durbin Watson	1,870			

*p<0,05; **p<0,01 düzeyinde anlamlıdır.

4.4.5.3. Tükenmişlik Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Bağımsız değişkenler olarak tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyetine olan etkisi için üç ayrı basit regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 24'ten görüleceği gibi tüm modeller 0,01 düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Buna karşın bağımsız değişken olan duygusal tükenmişliğin, işten ayrılma niyetine olan etkisini açıklama gücü (0,336) çıkmışken duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyetine etkisini açıklama gücü 0,140 gibi düşük bir orandır. Kişisel başarının etkisi modelinde ise açıklama gücü yok denecek kadar düşüktür (0,022). Bağımsız değişkenlerin modele katkıları anlamlı olup standardize olmayan beta katsayıları sırasıyla 0,704; 0,200 ve 0,638'dir. **Bu durumda, çalışanların duygusal tükenmişlikleri işten ayrılma niyetlerine etki eder (H_{4a}), çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri işten ayrılma niyetlerine etki eder (H_{4b}) ve çalışanların düşük kişisel başarı düzeyleri işten ayrılma niyetlerine etki eder (H_{4c}) hipotezleri kabul edilmiştir.**

Tablo 24: Tükenmişlik Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Bağımsız Değişken	İşten Ayrılma Niyeti											
	Std. Olmayan Katsayı		Std. B	t	Std. Olmayan Katsayı		Std. B	T	Std. Olmayan Katsayı		Std. B	t
	B	Sdt Hata			B	Sdt Hata			B	Sdt Hata		
Sabit	,488	,139		3,500**	1,764	,175		10,080**	1,194	,141		8,483**
Duygusal Tükenmişlik	,704	,055	,580	12,822**								
Düşük Kişisel Başarı					,200	,075	,148	2,683**				
Duyarsızlaşma									,638	,086	,374	7,464**
F testi	164,397**				7,992**				,374**			
R	,580				,148				,374			
R kare	,336				,022				,140			
Düz. R kare	,334				0,19				,137			
Durbin Watson	1,883				1,668				1,637			

*p<0,05; **p<0,01 düzeyinde anlamlıdır.

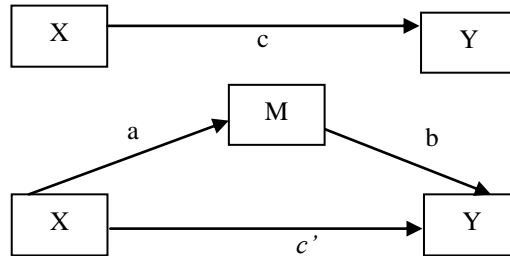
4.4.5.3. Tükenmişlik Boyutlarının Aracılık Etkisi: Çok Değişkenli Regresyon Analizi

Tükenmişlik boyutlarının; çalışanların algıladıkları yıldırma davranışları, yaşadıkları iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının işten ayrılmaya olan etkisinde aracı (mediator) değişken olup olmadığı test etmek için Baron ve Kenny' nin (1986) belirttiği analiz modeli temel alınmıştır. Bir etkide bir değişkenin aracı olup olmadığının testi dört aşamada (Kenny, 2014) belirlenebilmektedir (Şekil 2):

- Bağımsız değişkenin bağımlı değişkene olan etkisine (c) bakılmalı (bu aşama aracılığın olup olmadığını başlatan aşamadır),
- bağımsız değişkenin aracı olduğu düşünülen değişken üzerine etkisi olmalı (a),
- aracı olduğu düşünülen değişkenin bağımlı değişkene etkisi olmalı (b),
- bağımsız değişken ile aracı olduğu düşünülen değişkenin birlikte bağımlı değişkene etkisi olmalıdır (c').

Eğer bağımsız değişkenin bağımlı değişkene olan etkisi (c) olmayıp yukarıda belirtilen son üç durum oluyorsa; belirtilen değişken bir aracı değişkendir ve bu aracı değişken sayesinde bağımsız değişken bağımlı değişkene etki etmektedir (tam aracılık). Eğer bağımsız değişkenin bağımlı değişkene olan etkisi (c) aracı olduğu düşünülen değişkenin etkisinden daha düşük ise bu durum, kısmî aracılık olduğunu gösterir.

Şekil 2: Baron ve Kenny'nin Aracılık Modeli



Kaynak: Kenny (2014) "Mediation", 29 October, <http://davidakenny.net/cm/mediate.htm> (Erişim Tarihi: 08.08.2015).

Baron ve Kenny'in (1986) yukarıda belirtilen aşamalar ile bağımsız değişkenin bağımlı değişkene olan etkisi daha önce yapılmıştır. Aşağıda ise üçüncü

aşama yani, çalışanın/çalışanların yaşadıkları yıldırma davranışları, iş-aile ve aile-iş çatışması ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetine olan etkisinin ölçümü yapılmıştır. Ama tükenmişliğin üç farklı boyutu olduğundan ve her bir boyut için ayrı ayrı çok değişkenli regresyon analizi yapıldığından üç farklı model (duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma) analiz edilmiştir.

Tablo 25'den görüldüğü üzere her üç model de anlamlılık düzeyi 0,01'den küçük olmakla beraber istatistikî olarak anlamlıdır. Duygusal tükenmişliğin (I. Model) olduğu modelin açıklama gücü (R^2) 0,42 diğer iki modelden daha yüksektir. Diğer modellerin açıklama güçleri yüksekten düşüğe sırasıyla duyarsızlaşma (III. Model $R^2=0,347$) ve düşük kişisel başarı (II. Model $R^2=0,288$) şeklindedir. Her üç modelde de tükenmişlik boyutlarının modellere istatistikî olarak anlamlı bir etkiye bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 25: Yıldırma Alt Boyutları, İş-Aile / Aile-İş Yaşam Çatışması ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Bağımsız	I. Model				II. Model				III. Model			
	Std. Olmayan Katsayı		Std. B	t	Std. Olmayan Katsayı		Std. B	T	Std. Olmayan Katsayı		Std. B	T
	B	Sdt Hata			B	Sdt Hata			B	Sdt Hata		
Sabit	,241	,200		1,209	,261	,249		1,049	,264	,215		1,231
Dışlanma ve Aşağ.	,030	,224	,011	,136	-,130	,235	-,049	-,550	-,200	,237	-,071	-,845
İletişim Kurma Eng.	,189	,113	,109	1,675	,302	,123	,173	2,459*	,311	,115	,177	2,713**
Kişisel Gel. Eng.	-,119	,156	-,060	-,764	-,032	,160	-,017	-,200	-,112	,147	-,057	-,758
Görevin Yapıl. Eng.	-,260	,169	-,113	-1,544	-,158	,179	-,070	-,886	-,133	,172	-,058	-,773
Özel Yaşamı Tehdit	,237	,117	,129	2,025*	,238	,127	,130	1,870	,235	,123	,127	1,919
İş-Aile Çatışması	,173	,058	,191	2,992**	,390	,055	,423	7,052**	,388	,052	,422	7,515**
Aile-İş Çatışması	-,057	,062	-,048	-,909	,007	,067	,006	,107	-,058	,063	-,049	-,916
Duygusal Tükenmişlik	,574	,077	,472	7,411**								
Düşük Kişisel Başarı					,145	,073	,103	1,999*				
Duyarsızlaşma									,378	,092	,218	4,121**
F testi	23,902**				14,218**				19,834**			
R	,634				,537				,589			
R kare	,402				,288				,347			
Düz. R kare	,386				,268				,330			
Durbin Watson	1,966				1,938				1,859			

*p<0,05; **p<0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Diğer bağımsız değişkenlere bakıldığında ise, her üç modelde de iş-aile çatışmasının anlamlı bir şekilde etki ettiği görülmektedir. İletişim kurmayı engellemenin ise yalnızca II. ve III. modeldeki etkileri istatistikî olarak anlamlıdır. İletişim kurmayı engelleme değişkeninin her ne kadar I. modelde anlamlılığı 0,05'in üstünde gözüktüğü de derecesi 0,095 olup 0,1 anlamlılık düzeyinin altında olduğu not edilmelidir. Özel yaşamı tehdit değişkeni, yalnızca I. modelde 0,05 düzeyinin altında olup istatistikî olarak anlamlı bir şekilde modele katkı sağlamaktadır. Özel yaşamı

tehdit değişkeninin II. modelde ($t=1,870$; $p 0,63$) ve III. modelde ($t=1,919$; $p 0,56$) 0,1 düzeyinde anlamlı olduğu not edilmelidir.

Yapılan regresyon analizlerinde, Baron ve Kerry'nin (1986) belirttiği varsayımları sağlayıp sağlamadıkları Tablo 26'da özet olarak verilmiştir. Önceki tablolardan anlaşıldığı gibi ve Tablo 26'dan da görüldüğü üzere, tükenmişlik boyutlarından bağımlı ve bağımsız değişken olarak duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, yer aldığı tüm modellerdeki kriterleri sağlamaktadırlar. Duygusal tükenmişliğin bağımlı veya bağımsız olduğu modellerde yalnızca iş-aile çatışması kriterleri sağlamaktadır. Düşük kişisel başarının bulunduğu modellerde ise özellikle Baron ve Kerry'nin belirttiği a kriterinde, hiçbir değişken anlamlı etki **sağlamadığı için düşük kişisel başarının aracılık hipotezi (H_{5b}) reddedilmektedir.** Duyarsızlaşmanın bulunduğu modellerde ise yalnızca iletişim kurmayı engelleme tüm kriterleri sağlamaktadır.

Tablo 26: Regresyon Analizlerindeki Açıklama Gücündeki Değişimler

Modeller		R ²	Bağımsız Değişkenler	Std. Olmayan B	Std Hata	T
c	Yıldırma+İş-Aile+Aile-İş→İşten Ayrılma Niyeti	,296**	İletişim Kurmayı Engelleme	,343	,118	2,914**
			Kişisel Gelişimi Engelleme	-,019	,151	-,127
			Özel Yaşamı Tehdit	,227	,124	1,826
			İş-Aile Yaşam Çatışması	,407	,052	7,774**
			Aile-İş Yaşam Çatışması	-,013	,064	-,197
a	Yıldırma+İş-Aile+Aile-İş→Duygusal tükenmişlik	,477**	İletişim Kurmayı Engelleme	,293	,084	3,481**
	Yıldırma+İş-Aile+Aile-İş→Düşük Kişisel Başarı	,043	İş-Aile Yaşam Çatışması	,363	,037	9,962**
	Yıldırma+İş-Aile+Aile-İş→Duyarsızlaşma	,201**	İletişim Kurmayı Engelleme	,147	,073	2,005*
			Kişisel Gelişimi Engelleme	,232	,094	2,469*
Aile-İş Yaşam Çatışması			,111	,040	2,861**	
b	Duygusal tükenmişlik→İşten Ayrılma Niyeti	,336**	Duygusal tükenmişlik	,704	,055	12,822**
	Düşük Kişisel Başarı →İşten Ayrılma Niyeti	,022**	Düşük Kişisel Başarı	,200	,075	2,683**
	Duyarsızlaşma →İşten Ayrılma Niyeti	,140**	Duyarsızlaşma	,636	,086	7,464**
c'	Yıldırma+İş-Aile+Aile-İş+ Duygusal tükenmişlik →İşten Ayrılma Niyeti	,402**	Özel Yaşamı Tehdit	,237	,117	2,025**
			İş-Aile Yaşam Çatışması	,173	,058	2,992**
			Duygusal tükenmişlik	,574	,077	7,411**
	Yıldırma+İş-Aile+Aile-İş+ Düşük Kişisel Başarı →İşten Ayrılma Niyeti	,288**	İletişim Kurmayı Engelleme	,302	,123	2,459**
			İş-Aile Yaşam Çatışması	,390	,055	7,052**
			Düşük Kişisel Başarı	,145	,073	1,999**
	Yıldırma+İş-Aile+Aile-İş+ Duyarsızlaşma →İşten Ayrılma Niyeti	,347**	İletişim Kurmayı Engelleme	,311	,115	2,713**
			İş-Aile Yaşam Çatışması	,388	,052	7,515**
Duyarsızlaşma			,378	,092	4,121**	

* $p<0,05$; ** $p<0,01$ düzeyinde anlamlıdır. c satırı hariç bağımsız değişkenlerden yalnızca 0,05 düzeyinde anlamlı olanlar değerlendirilmeye alınmıştır.

İletişim kurmayı engelleme ve iş-aile çatışması değişkenlerinin bulunduğu modellerin, tükenmişlik boyutlarının aracılık türünü öğrenebilmek için; aracılık yaptığı düşünülen değişkenlerin bulunmadığı modeldeki (c satırı) ilgili değişkenlerin anlamlılık durumu ve beta katsayı değişmelerine bakmak gerekir (d aşaması). İletişim kurmayı engelleme ($t=2,914$; $p<0,01$) ile iş-aile çatışması ($t=7,774$; $p<0,01$)

değişkenlerinin modellerde anlamlı bir şekilde bağımlı değişkeni (işten ayrılma niyeti) etkilediği görülmektedir. Aracı değişkenin olmadığı modelin (c satırı) açıklama oranının ($R^2=0,296$) duyarsızlaşma aracı değişkeninin iletişim kurmayı engelleme ile modele girmesiyle (c' satırı) birlikte ($R^2=0,347$) yükseldiği görülmektedir. Duygusal tükenmişlik aracı değişkeninde ise iş-aile çatışması ile birlikte modele girmesiyle ($R^2=0,296$ 'den $R^2=0,402$ 'ye) yükseldiği görülmektedir.

İletişim kurmayı engelleme, ilk modeldeki standardize olan regresyon katsayısı duyarsızlaşmanın olduğu modelde düşmektedir ($\beta=0,194$; $\beta=0,177$; $p<0,01$). İş-aile çatışması ise ilk modeldeki standardize olan regresyon katsayısı duygusal tükenmişliğin olduğu modelde düşmektedir ($\beta=0,445$; $\beta=0,191$; $p<0,01$). Dolayısıyla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın modellerde kısmı aracı değişkenler olduğu belirtilebilir. Bu aracılığın istatistikî olarak anlamlı olup olmadığının test edilmesinde Sobel Testi kullanılmaktadır. Sobel Testi aracılık için yapılan analizler de belirlenen tam veya kısmi aracılığın anlamlılığını, bağımsız değişkenin açıklanan varyanstaki azalmanın anlamlılığını ölçmektedir (Sobel 1982). Test aşağıdaki formülü kullanmaktadır (1):

$$z\text{-değeri} = \frac{a + b}{\sqrt{b^2 + s_a^2 + a^2 + s_b^2}} \quad (1)$$

Tablo 27: Aracılık Etkisinin Sobel Testi ile Anlamlılığının Test Edilmesi

Bağımsız Değişken	Aracı Değişken	Std. Olmayan B ve Std. hata	Testin türü	Test istatistiği (z)	Std. Hata	p değeri	
İş-Aile Yaşam Çatışması	Duygusal tükenmişlik	<i>a</i>	,363	Sobel Testi	7,7867	0,0328	0,0000
		<i>b</i>	,704	Aronian testi	7,7717	0,0329	0,0000
		<i>s_a</i>	,037	Goodman Testi	7,8017	0,0328	0,0000
		<i>s_b</i>	,055				
İletişim Kurmayı Engelleme	Duyarsızlaşma	<i>a</i>	,147	Sobel Testi	1,9430	0,0481	0,0520
		<i>b</i>	,636	Aronian testi	1,9266	0,0485	0,0540
		<i>s_a</i>	,073	Goodman Testi	1,9597	0,0477	0,0500
		<i>s_b</i>	,086				

Sobel Testinde, bağımsız değişkenin ilk modeldeki (c yolundaki) standardize olmayan regresyon katsayısı (*a*) ve standart hatası ile aracı olduğu düşünülen değişkenin (b yolundaki) standardize olmayan regresyon katsayısı (*a*) ve standart hatası kullanılır (Bknz Tablo 27). Sobel testinin hesaplanması için internette hazırlanmış sayfalar bulunmakta olup ölçümler güvenilir bir sitede hesaplanmıştır (Preacher ve Leonardelli, 2001). İş-aile yaşam çatışmasının işten ayrılma niyetine olan etkisinde duygusal tükenmişliğin kısmı aracılık ettiğiyle ilgili yapılan Sobel Testi sonucunda aracılık etkisi istatistikî olarak anlamlı bulunmuştur ($z=7,7867$;

$p<0,01$). **Dolayısıyla iş-aile çatışması bağımsız değişkeni için H_{5a} hipotezi kısmi aracılık olarak revize edilerek kabul edilmiştir.** İletişim kurmayı engellemenin işten ayrılma niyetine olan etkisinde duyarsızlaşmanın kısmi aracılık ettiğiyle ilgili yapılan Sobel Testi sonucunda aracılık etkisi istatistikî olarak 0,05 anlamlılık düzeyine çok yakındır ($z=1,9430$; $p=0,0520$). Hatta Sobel testine benzer bir yaklaşım olan Goodman testine göre istatistikî olarak anlamlıdır. **Dolayısıyla iletişim kurmayı engelleme bağımsız değişkeni için H_{5c} hipotezi kısmi aracılık olarak revize edilerek kabul edilmiştir.**

4.4.6. Farklılık Analizleri

Demografik değişkenler itibariyle yıldırma, iş-aile / aile-iş çatışması, tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma niyeti ortalamaları arasında farklılık olup olmadığını belirlemek için t ve f testleri yapılmıştır.

4.4.6.1. t testi

Genel yıldırma ve yıldırma boyutları, iş-aile / aile-iş çatışması, tükenmişlik ve tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma niyetleri ortalamalarının demografik değişkenler itibariyle farklılaşıp farklılaşmadığı ile ilgili yapılan t testi, ortalama ve standart sapmaları özet olarak Tablo 28'de gösterilmiştir.

Çalışanların medeni durumlarına göre; özel yaşamı tehdit ($t=-2,889$; $p<0,01$), düşük kişisel başarı ($t=-2,141$; $p<0,05$), duyarsızlaşma ($t=-3,579$; $p<0,01$), tükenmişlik ($t=-2,964$; $p<0,01$), işten ayrılma niyetinin ($t=-4,695$; $p<0,01$) evli ve bekâr ortalamalarına göre farklılıkları istatistikî olarak anlamlı çıkmıştır. Ortalamalara bakıldığında bekârlar ($1,413\pm 0,710$) evlilere ($1,207\pm 0,467$) göre özel yaşamlarıyla ilgili daha fazla yıldırma algıladıklarını belirtmişlerdir. Düşük kişisel başarıda bekârlar ($2,330\pm 0,808$) evlilere ($2,138\pm 0,745$) göre daha yüksek ortalamaya sahiptir. Tükenmişliğin diğer boyutu olan duyarsızlaşmada da aynı durum söz konusudur (bekârlar $1,723\pm 0,737$ ve evliler $1,447\pm 0,550$). Tükenmişliğe genel olarak bakıldığında doğal olarak bekârlar evlilere göre daha yüksek ortalamaya sahiptir (bekârlar $2,367\pm 0,623$ ve evliler $2,155\pm 0,571$). Aynı şekilde bekârların ($2,556\pm 1,091$) evlilere ($2,001\pm 1,001$) göre daha yüksek işten ayrılma niyeti

besledikleri görülmektedir. Ama medeni duruma göre; çalışanların maruz kaldıkları genel yıldırma algıları, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ortalamaları arasında farklılık olmadığı görülmüştür. Diğer değişkenler için her ne kadar istatistikî olarak anlamsız olsa da bekârların ortalamaları hep daha yüksektir. **Bu durumda H_{7c}, H_{9c} hipotezleri kabul edilirken H_{6c}, H_{8c} ve H_{10c} hipotezleri reddedilmiştir.**

Çalışanların çocuğunun olup olmamasına göre; duyarsızlaşma ($t=3,253$; $p<0,01$), tükenmişlik ($t=2,701$; $p<0,01$), genel yıldırma ($t=1,999$; $p<0,05$) ve işten ayrılma niyeti ortalamalarına ilişkin farklılıklar istatistikî olarak anlamlı çıkmıştır. Ortalamalara bakıldığında çocuğu olmayanların ($1,656\pm0,683$) olanlara ($1,438\pm0,563$) göre daha fazla duyarsızlaştıkları görülmektedir. Buna bağlı olarak yine çocuğu olmayanlar ($2,318\pm0,620$) olanlara ($1,438\pm0,563$) göre daha fazla tükendiklerini belirtmişlerdir. Genel yıldırma açısından çocuğu olmayanlar ($1,296\pm0,412$) olanlara göre ($1,210\pm0,373$) daha yüksek ortalamaya sahiptir. Benzer biçimde işten ayrılma açısından da çocuğu olmayanlar ($2,375\pm1,096$) olanlara göre ($2,007\pm0,998$) daha yüksek ortalamaya sahiptir. Ama çocuk sahipliğine göre iş-aile ve aile-iş çatışması ortalamaları birbirinden farklı değildir. Her ne kadar istatistikî olarak anlamlı sonuçlar vermese de aile-iş çatışması hariç çocuğu olmayanların ortalamaları hep daha yüksektir. **Bu durumda H_{6e}, H_{7e} ve H_{9e} hipotezleri kabul edilirken H_{8e}, H_{10e} hipotezleri reddedilmiştir.**

Yapılan t testinde kreş, bakıcı hizmeti alıp almadıklarına göre çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları, tükenmişlik algıları, iş-aile / aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyetleri ortalamaları arasında istatistikî olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Her ne kadar istatistikî olarak anlamlı olmasa da kreş, bakıcı hizmeti alanlara göre daha yüksek ortalamaya sahiptir. **Bu durumda H_{6g}, H_{7g}, H_{8g}, H_{9g} ve H_{10g} hipotezleri reddedilmiştir.**

Çalışanların yöneticilik görevinin olup olmamasına göre görevin yapılmasını engelleme ($t=2,353$; $p<0,05$), düşük kişisel başarı ($t=2,374$; $p<0,05$) ve işten ayrılma niyeti ($t=2,295$; $p<0,05$) ortalamalarının birbirinden farklı olduğu istatistikî olarak anlamlı bulunmuştur. Ortalamalar incelendiğinde; yöneticilik görevi olanlar ($1,450\pm0,698$) olmayanlara göre daha fazla görevin yapılması sırasında engellendiklerini belirtmişlerdir. Duygusal tükenmişlik ortalamalarına bakıldığında ise yöneticilik görevi olanların ($2,692\pm0,945$) olmayanlara ($2,353\pm0,867$) göre

ortalaması daha yüksektir. Yöneticilik görevi olanların (2,477±0,911) olmayanlara göre daha fazla işten ayrılma niyeti besledikleri görülmektedir. Ama yöneticilik görevinin olup olmamasına göre genel yıldırma algıları, genel tükenmişlik hisleri, iş-aile / aile-iş çatışması ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Her ne kadar istatistikî olarak anlamlı olmasa da düşük kişisel başarı ve aile-iş çatışması hariç diğer tüm değişkenlerde yöneticilik görevi olanların ortalamaları daha yüksektir. **Bu durumda yalnızca işten ayrılmayla ilgili hipotez (H_{9h}) kabul edilirken H_{6h}, H_{7h}, H_{8h}, H_{10h} hipotezler reddedilmiştir.**

Çalışanların mesleklerini isteyerek seçip seçmediklerine göre iletişim kurmayı engelleme (t=-5,149; p<0,01), kişisel gelişimi engelleme (t=-3,113; p<0,01), görevini yapmayı engelleme (t=-3,602; p<0,01), özel yaşamı tehdit (t=-3,246; p<0,01), duygusal tükenmişlik (t=-5,817; p<0,01), duyarsızlaşma (t=-3,457; p<0,01), tükenmişlik (t=-5,923; p<0,01), genel yıldırma (t=-3,510; p<0,01), işten ayrılma niyeti (t=-3,510; p<0,01) ve iş-aile çatışması ortalamaları arasındaki farklılıklar istatistikî olarak anlamlı bulunmuştur. Ortalamalara bakıldığında mesleğini isteyerek seçmeyen çalışanların (1,981±0,732) iletişim kurmayı engelleme düzeylerinin seçenlerden (1,469±0,564) daha yüksek olduğu görülmüştür. Kişisel gelişimi engelleme açısından ise mesleği isteyerek seçmeyenler (1,433±0,561) seçenlere (1,194±0,513) göre daha yüksek bir ortalamaya sahiptir. Mesleği isteyerek seçmeyenler (1,452±0,571) seçenlere (1,179±0,421) göre, görevi yapma sırasında daha fazla engellendiklerini belirtmişlerdir. Özel yaşamı tehdit açısından ise mesleği isteyerek seçmeyenler (1,492±0,566) seçenlere (1,234±0,562) göre daha yüksek bir ortalamaya sahiptir. Mesleği isteyerek seçmeyenler (2,969±0,947) seçenlere (2,270±0,812) göre daha fazla duygusal tükenmişlik hissine sahiptirler. Tükenmişlik boyutlarından bir diğeri olan duyarsızlaşma açısından mesleği isteyerek seçmeyenler (1,838±0,784) seçenlere (1,475±0,574) göre daha yüksek ortalamaya sahiptir. Doğal olarak genel tükenmişlikte de benzer durum vardır (istemeyerek seçenlerin ortalaması (2,635±0,571) isteyerek seçenlere (2,133±0,563) daha yüksektir). Mesleği istemeden seçenler (1,431±0,407) isteyerek seçenlerden (1,217±0,383) daha fazla yıldırıldıklarını düşünmektedirler. İşten ayrılma niyetine göre ise mesleği istemeyerek seçenler (2,614±1,147) isteyerek seçenlere (2,075±1,013) göre daha yüksek ortalamaya sahiptir. Mesleği istemeyerek seçenler (3,560±1,065) isteyerek seçenlere (3,010±1,178) göre iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadıklarını

belirtmişlerdir. Mesleği isteyerek seçip seçmemeye göre aile-iş çatışması ortalamaları arasındaki fark ise istatistikî olarak anlamlı bulunmamıştır. Her ne kadar istatistikî olarak anlamsız olsa da mesleği isteyerek seçmeyenlerin ortalamaları isteyerek seçenlerin ortalamalarından daha yüksektir. **Bu durumda aile-iş çatışmasını (H_{10i}) belirten hipotez hariç mesleği isteyerek seçme ile ilgili diğer tüm hipotezler (H_{6i} , H_{7i} , H_{8i} ve H_{9i}) kabul edilmiştir.**

Tablo 28: Demografik Değişkenlerle İlgili t Testi

Demografik Boyutlar	Medenî durum		Çocuğu olma		Bakıcı hizmeti		Yükümlülük		İdari görev		Meslek seçim		
	Evli	Bekar	Yok	Var	Evett	Hayır	Evett	Hayır	Evett	Hayır	Evett	Hayır	
Dışlanma ve aşağılanma	n	228	117	162	193	87	101	61	256	45	282	294	59
	Ort.	1,093	1,155	1,147	1,085	1,092	1,082	1,115	1,120	1,220	1,103	1,104	1,161
	ss.	,338	,450	,398	,353	,272	,419	,251	,421	,642	,331	,386	,320
t	-1,314 ^a		1,503 ^a		,198		-0,078		-1,197 ^a		-1,057		
İletişim kurmayı engelleme	n	226	119	163	192	87	101	63	254	46	282	291	61
	Ort.	1,518	1,644	1,620	1,505	1,585	1,451	1,560	1,555	1,724	1,534	1,469	1,981
	ss.	,587	,692	,643	,605	,699	,514	,583	,635	,734	,597	,564	,732
t	-1,775		1,724		1,470 ^a		,057		-1,661 ^a		-5,149 ^{**a}		
Kişisel gelişimi engelleme	n	234	120	165	199	89	105	63	262	46	290	298	63
	Ort.	1,227	1,273	1,278	1,202	1,216	1,200	1,186	1,254	1,370	1,222	1,194	1,432
	ss.	,487	,618	,607	,452	,436	,476	,378	,561	,714	,508	,513	,561
t	-,773		1,314 ^a		,247		-0,903		-1,344 ^a		-3,113 ^{**a}		
Görevin yapılmasını engelleme	n	234	120	165	199	90	104	63	263	45	291	298	63
	Ort.	1,200	1,281	1,262	1,193	1,241	1,159	1,202	1,232	1,450	1,198	1,179	1,452
	ss.	,438	,511	,455	,463	,503	,435	,440	,480	,698	,416	,421	,571
t	-1,565		1,418		1,232		-,446		-2,353 ^{**a}		-3,602 ^{**a}		
Özel yasamı tehdit	n	232	121	166	196	89	102	62	261	44	290	298	61
	Ort.	1,207	1,413	1,335	1,230	1,243	1,216	1,333	1,274	1,417	1,242	1,233	1,491
	ss.	,467	,710	,625	,514	,499	,536	,677	,570	,832	,490	,562	,566
t	-2,889 ^{**a}		1,737 ^a		,368		,703		-1,352 ^a		-3,246 ^{**a}		
Duygusal tükenmişlik	n	218	112	152	185	85	98	58	243	44	268	275	59
	Ort.	2,355	2,507	2,481	2,317	2,340	2,288	2,401	2,408	2,692	2,353	2,270	2,969
	ss.	,831	,951	,932	,820	,832	,811	,928	,866	,945	,867	,812	,947
t	-1,501		1,718		,423 ^a		-,051		-2,374 [*]		-5,817 ^{**}		
Düşük kişisel başarı	n	214	111	152	182	79	101	57	245	44	265	274	57
	Ort.	2,138	2,330	2,298	2,139	2,063	2,187	2,215	2,177	2,068	2,216	2,180	2,401
	ss.	,745	,808	,842	,747	,646	,822	,845	,762	,738	,805	,800	,744
t	-2,141 [*]		1,829		-1,097		,331		1,144		-1,924		
Duyarsızlaşma	n	228	118	161	195	89	102	62	257	45	283	291	62
	Ort.	1,447	1,723	1,656	1,438	1,441	1,435	1,591	1,530	1,563	1,528	1,475	1,839
	ss.	,550	,737	,682	,563	,592	,532	,586	,647	,581	,637	,574	,784
t	-3,579 ^{**a}		3,253 ^{**a}		,090		,677		-,349		-3,457 ^{**a}		
Tükenmişlik	n	198	102	139	168	76	91	53	223	42	243	250	54
	Ort.	2,155	2,367	2,317	2,135	2,134	2,121	2,232	2,202	2,327	2,194	2,132	2,635
	ss.	,571	,623	,620	,562	,582	,542	,593	,600	,615	,601	,563	,571
t	-2,964 ^{**}		2,701 ^{**}		,139		,319		-1,317		-5,923 ^{**}		
Genel yıldırma	n	216	110	154	181	83	94	58	241	43	265	281	52
	Ort.	1,226	1,304	1,296	1,210	1,235	1,194	1,234	1,256	1,381	1,232	1,217	1,431
	ss.	,355	,466	,412	,373	,361	,390	,280	,431	,584	,362	,383	,407
t	-1,700		1,999 [*]		,715		-,368		-1,624 ^a		-3,510 ^{**a}		
İşten ayrılma niyeti	n	232	114	159	197	88	104	64	257	44	286	290	63
	Ort.	2,001	2,556	2,375	2,007	2,038	1,984	2,230	2,161	2,477	2,092	2,075	2,614
	ss.	1,001	1,091	1,096	,998	,996	,989	1,159	1,045	,910	1,054	1,013	1,147
t	-4,695 ^{**}		3,314 ^{**}		,375		,458		-2,295 [*]		-3,735 ^{**}		
İş-aile çatışması	n	230	121	164	197	86	106	63	260	43	291	294	64
	Ort.	3,090	3,190	3,151	3,067	3,137	3,022	2,940	3,166	3,344	3,089	3,010	3,560
	ss.	1,182	1,142	1,173	1,173	1,237	1,137	1,136	1,189	1,225	1,147	1,178	1,065
t	-,759		,679		,668		-1,368		-1,348		-3,436 ^{**}		
Aile-iş çatışması	n	235	121	165	201	90	106	64	264	46	292	299	64
	Ort.	2,128	2,137	2,080	2,148	2,213	2,071	2,109	2,113	2,052	2,144	2,080	2,272
	ss.	,942	,933	,933	,936	1,016	,844	1,004	,930	,973	,948	,923	,974
t	-,091		-,695		1,066		-,027		,607		-1,498		

Not: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır. Varyanslar eşit olmayan t değerleri esas alınmıştır.

4.4.6.2. F testi

Genel yıldırma ve yıldırma boyutları, iş-aile / aile-iş çatışması, tükenmişlik ve tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma niyetleri ortalamalarının meslekler itibariyle farklılaşıp farklılaşmadığı ile ilgili yapılan Anova analizi F testi sonuçları ile ortalama ve standart sapmaları özet olarak Tablo 29’da gösterilmiştir.

Tablo 29: Meslekler İtibariyle Değişkenlerle İlgili F Testi Sonuçları

Değişkenler	Meslek									F Testi
	Öğretmen			Hemşire			Bankacı			
	n	Ort.	Std. Sapma	N	Ort.	Std. Sapma	n	Ort.	Std. Sapma	
Dışlanma ve aşağılanma	117	1,02	,06	118	1,18	,52	120	1,14	,36	6,150**
İletişim kurmayı engelleme	116	1,28	,42	121	1,74	,67	118	1,65	,65	19,540**
Kişisel gelişimi engelleme	121	1,05	,19	124	1,36	,63	119	1,30	,59	12,379**
Görevin yapılmasını engelleme	121	1,07	,24	123	1,27	,53	120	1,33	,52	11,104**
Özel yaşamı tehdit	119	1,11	,26	123	1,37	,72	120	1,35	,59	7,852**
Duygusal tükenmişlik	109	1,96	,56	116	2,65	,90	112	2,54	,95	22,700**
Düşük kişisel başarı	109	1,92	,60	115	2,40	,80	110	2,30	,88	11,879**
Duyarsızlaşma	117	1,26	,42	124	1,57	,63	115	1,78	,70	22,649**
Tükenmişlik	100	1,85	,39	107	2,42	,57	100	2,37	,62	35,152**
Genel yıldırma	113	1,09	,15	112	1,35	,49	110	1,31	,40	15,556**
İşten ayrılma niyeti	117	1,71	,93	122	2,36	1,05	117	2,43	1,04	18,140**
İş-aile yaşam çatışması	118	2,62	1,08	123	3,40	1,07	120	3,28	1,22	16,694**
Aile-iş çatışması	120	1,98	,85	126	2,18	,90	120	2,19	1,03	2,043

Not: *p<0,05; **p<0,01 düzeyinde anlamlıdır.

F testine göre aile-iş çatışması hariç tüm değişkenlerde mesleklerin ortalamaları arasında farklılık 0,01 düzeyinde istatistikî olarak anlamlı bulunmuştur. Bu farklılığın kaynağının belirlenmesi için yapılan post-hoc ileri analizinde varyansları eşit olan değişkenler için Scheffe ve eşit olmayan değişkenler için ise Tamhane 0,05 anlamlılık düzeyinde kullanılmıştır. Yapılan analizlerde aile-iş çatışması hariç tüm değişkenlerde öğretmen olanların ortalamalarının hemşire ve bankacılardan farklı ve daha düşük olduğu görülmüştür. Hemşire ve bankacılar arasındaki ortalama farkı ise anlamlı değildir. Bu itibarla bankacıların ve hemşirelerin öğretmenlerden daha yüksek düzeyde yıldırıldıkları, tükendikleri, iş-aile çatışması hissettikleri ve işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 30). **Sonuç olarak H_{6a}, H_{7a}, H_{8a} ve H_{9a} hipotezleri kabul edilirken H_{10a} reddedilmiştir.**

Genel yıldırma ve yıldırma boyutları, iş-aile / aile-iş çatışması, tükenmişlik ve tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma niyeti ortalamalarının eğitim seviyeleri itibariyle farklılaşıp farklılaşmadığı ile ilgili yapılan Anova analizi F testi sonuçları

ile ortalama ve standart sapmaları özet olarak Tablo 30’da gösterilmiştir. Tablodan da görüldüğü üzere eğitim seviyelerine göre bütün değişkenlerin ortalamaları arasındaki fark istatistikî olarak anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla H_{6d} , H_{7d} , H_{8d} , H_{9d} , ve H_{10d} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 30: Eğitim Seviyesi İtibariyle Değişkenlerle İlgili F Testi Sonuçları

Boyutlar	Eğitim durumu												F Testi
	Lise			Önlisans			Lisans			Lisansüstü			
	N	Ort.	Std. Sapma	N	Ort.	Std. Sapma	N	Ort.	Std. Sapma	N	Ort.	Std. Sapma	
Dışlanma ve aşağılanma	15	1,04	,08	52	1,14	,47	266	1,12	,38	19	1,05	,06	,478
İletişim kurmayı engel.	16	1,74	,44	52	1,63	,72	266	1,52	,61	18	1,72	,68	1,410
Kişisel gelişimi engel.	16	1,20	,47	53	1,24	,53	273	1,24	,54	19	1,29	,44	,083
Görevin yapılmasını eng.	16	1,09	,22	52	1,22	,52	275	1,23	,46	18	1,29	,42	,565
Özel yaşamı tehdit	16	1,08	,19	52	1,25	,54	273	1,29	,59	18	1,33	,52	,762
Duygusal tükenmişlik	13	2,19	,78	46	2,48	,90	257	2,38	,86	18	2,54	1,06	,589
Düşük kişisel başarı	15	2,14	1,06	46	2,42	,94	251	2,16	,72	19	2,54	,98	2,494
Duyarsızlaşma	15	1,33	,42	48	1,60	,69	271	1,54	,64	19	1,53	,50	,669
Tükenmişlik	13	2,00	,60	38	2,42	,56	235	2,19	,59	18	2,35	,69	2,561
Genel yıldırma	15	1,24	,16	49	1,27	,47	251	1,24	,40	17	1,28	,27	,114
İşten ayrılma niyeti	15	2,18	,92	51	2,04	1,05	270	2,17	1,07	17	2,63	,96	1,316
İş-aile yaşam çatışması	16	3,15	,94	52	2,97	1,16	272	3,12	1,19	18	3,12	1,13	,228
Aile-iş çatışması	16	1,83	,79	53	2,01	,83	275	2,17	,98	19	1,94	,68	1,260

Not: *p<0,05; **p<0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Analizler ve modeller sonucunda kabul edilen ve reddedilen hipotezler aşağıdaki tabloda özet olarak verilmiştir.

Tablo 31: Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumu

Hipotez No	Hipotez	Analiz Yöntemi	Kabul/Ret Durumu
H _{1a}	Çalışanların işyerinde algıladığı yıldırma davranışları ile iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki vardır.	Korelasyon	Kabul
H _{1b}	Çalışanların işyerinde algıladığı yıldırma davranışları ile aile-iş çatışması arasında pozitif bir ilişki vardır.	Korelasyon	Kabul
H _{2a}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışması birlikte duygusal tükenmişliğe etki eder.	Regresyon	Kısmi Kabul
H _{2b}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışması birlikte düşük kişisel başarıya etki eder.	Regresyon	Ret
H _{2c}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışması birlikte duyarsızlaşmaya etki eder.	Regresyon	Kısmi Kabul
H ₃	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışması birlikte işten ayrılma niyetine etki eder.	Regresyon	Kısmi Kabul
H _{4a}	Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri işten ayrılma niyetine etki eder.	Regresyon	Kabul
H _{4b}	Çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri işten ayrılma niyetine etki eder.	Regresyon	Kabul
H _{4c}	Çalışanların düşük kişisel başarı düzeyleri işten ayrılma niyetine etki eder.	Regresyon	Kabul
H _{5a}	Duygusal tükenmişlik, çalışanların yaşadıkları yıldırma davranışları ve iş-aile / aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine olan etkisinde aracılık etmektedir.	Sobel Testi	Kısmi Kabul
H _{5b}	Düşük Kişisel Başarı, çalışanların yaşadıkları yıldırma davranışları ve iş-aile / aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine olan etkisinde aracılık etmektedir.	Regresyon	Ret
H _{5c}	Duyarsızlaşma, çalışanların yaşadıkları yıldırma davranışları ve iş-aile / aile-iş çatışmasının işten ayrılma niyetine olan etkisinde aracılık etmektedir.	Sobel Testi	Kısmi Kabul
H _{6a}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları meslek grubuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Kabul
H _{6b}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları yaş ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{6c}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları medeni duruma göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{6d}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Ret
H _{6e}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{6f}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{6g}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları kreş, bakıcı hizmeti alınma göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret

H _{6h}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{6i}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{6j}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Ret
H _{6k}	Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma algıları meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{7a}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri meslek grubuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Kabul
H _{7b}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri yaşa ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{7c}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri medeni duruma göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{7d}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Ret
H _{7e}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{7f}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{7g}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri kreş, bakıcı hizmeti alınmasına göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{7h}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{7i}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{7j}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Ret
H _{7k}	Çalışanların tükenmişlik düzeyleri meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{8a}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması meslek grubuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Kabul
H _{8b}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması yaş ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{8c}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması medeni duruma göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{8d}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Ret
H _{8e}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{8f}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Ret
H _{8g}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması kreş, bakıcı hizmeti alınmasına göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{8h}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{8i}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{8j}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Ret
H _{8k}	Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışması meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{9a}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri meslek grubuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Kabul
H _{9b}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri yaş ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{9c}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri medeni duruma göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{9d}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Ret
H _{9e}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{9f}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{9g}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri kreş, bakıcı hizmeti alınmasına göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{9h}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{9i}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Kabul
H _{9j}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{9k}	Çalışanların işten ayrılma niyetleri meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul
H _{10a}	Çalışanların aile-iş çatışması meslek grubuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Ret
H _{10b}	Çalışanların aile-iş çatışması yaş ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Ret
H _{10c}	Çalışanların aile-iş çatışması medeni duruma göre farklılık gösterir.	T Testi	Ret
H _{10d}	Çalışanların aile-iş çatışması eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	F Testi	Ret
H _{10e}	Çalışanların aile-iş çatışması çocuk sahibi olup olmama durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{10f}	Çalışanların aile-iş çatışması sahip olunan çocuk sayısı ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Ret
H _{10g}	Çalışanların aile-iş çatışması kreş, bakıcı hizmeti alınmasına göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{10h}	Çalışanların aile-iş çatışması yöneticilik görevinin olup olmamasına göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{10i}	Çalışanların aile-iş çatışması mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılık gösterir.	t Testi	Ret
H _{10j}	Çalışanların aile-iş çatışması bağlı bulunan kurumda çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	t Testi	Ret
H _{10k}	Çalışanların aile-iş çatışması meslekte çalışma süresi ile negatif ilişkilidir.	Korelasyon	Kabul

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu bölümde ilk olarak araştırmada belirlenen amaçlar doğrultusunda geliştirilen hipotezlerin, analizlerle sınanması sonucu elde edilen sonuçlar akademik yazınla bağlantılı olarak tartışılmış sonrasında ise sonuçların genel bir değerlendirilmesi yapılarak daha sonra yapılacak olan akademik çalışmalar için devlet ve işletme politika belirleyicileri ve uygulayıcıları için ve çalışanlar için önerilerde bulunulmuştur.

TARTIŞMA

Bu çalışma, yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti olguları arasındaki ilişkiyi incelemek üzerine yapılmıştır. Çalışma hayatının büyük bir bölümünü oluşturan hizmet sektörü bu olguların incelendiği öncelikli alandır. Bu araştırmada da araştırma sahası olarak duygusal iletişim ve yoğun insan ilişkileri gerektiren sağlık, eğitim ve finans (bankacılık) sektörleri tercih edilmiştir. Amaç, bu sektörlerdeki iş-aile çatışması yaşayan kadın çalışanların algıladıkları yıldırma davranışlarının işten ayrılma niyetine etkisinde tükenmişliğin aracı olup olmadığının belirlenmesidir. Temel amacın yanı sıra iş yaşamında karşılaşılan yıldırma davranışlarının, iş-aile yaşamı arasında denge kurmaya çalışan kadın çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetlerine etkisinin olup olmadığının belirlenmesi, kadınların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışmasının tükenmişlik düzeylerine etkisinin olup olmadığının belirlenmesi, kadınların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışmasının işten ayrılma niyetlerine etkisinin olup olmadığının belirlenmesi de amaçlar arasındadır. Son olarak bu kavramların meslekler ve demografik faktörler çerçevesinde değişip değişmediğinin belirlenmesi şeklinde alt amaçlar geliştirilmiştir. Yapılan akademik yazın aramasında, belirtilen kavramların tek tek veya ikili şekilde ilişki ve etkilerin ortaya çıkarılmasıyla ilgili birçok çalışma olmasına karşın bu dört kavramın birlikte ele alındığı herhangi bir araştırmanın olmaması bu çalışmanın yapılmasına zemin hazırlamıştır.

Araştırmada, geliştirilen amaçlar doğrultusunda veri toplamak için Hatay ilinin Antakya ilçesinde bulunan sağlık, eğitim ve banka kuruluşlarında çalışan kadınlara anket uygulanmıştır. Kullanılan anketler, kavramlara ilişkin yapılan yazın taraması doğrultusunda tercih edilen ölçeklerden oluşturulmuştur. Ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlik analizleri yapılmış sonucunda ise yüksek güvenilirlik ve geçerlikle kullanılmasının uygun olduğu görülmüştür. Ankette; yıldırma ölçmek için Leymann Psikolojik Şiddet Envanteri (Leymann Inventory of Psychological Terror - LIPT)'; tükenmişliği ölçmek için Maslach ve Jackson'ın (1981) oluşturduğu Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory - MBI); iş-aile yaşam çatışmasını ölçmek için Netemeyer vd. (1996) tarafından geliştirilen İş-Aile / Aile-İş Çatışması Ölçeği (Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales – WFC / FWC) ve işten ayrılma niyetini ölçmek için Cammann vd. (1983) tarafından geliştirilen Örgütsel Değerlendirme Soru Formunun (The Michigan Organizational Assessment Questionnaire) İşten Ayrılma Niyeti bölümü kullanılmıştır.

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenlere olan etkisine ve birbiriyle ilişkisini ortaya koymak amacıyla yapılan analizler sonucunda bulguların ana amaç ve alt amaçlara ne ölçüde cevap verdiği görülmüştür. Bulgular; yıldırma davranışlarının iş-aile/aile-iş çatışması ile ilişkili olduğuna; yıldırma davranışlarının, çalışanların yaşadıkları iş-aile yaşam çatışması ile birlikte duygusal tükenmişliği, duyarsızlaşmayı ve işten ayrılma niyetini etkilediğine; tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini etkilediğine yönelik geliştirilen amaçların sağlandığını göstermektedir. Ayrıca demografik özellikler açısından incelendiğinde de bulgular; yaş ve meslekte çalışma süresi ile yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında; çocuk sayısı ile yıldırma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında; kurumda çalışma yılı ile aile-iş çatışması arasında anlamlı ilişkiler olduğuna; medeni durumun tükenmişliği ve işten ayrılma niyetini, çocuk sahibi olmanın yıldırma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini, mesleği isteyerek seçmenin yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyetini ayrıca yöneticilik görevinin işten ayrılma niyetini etkilediğine yönelik amaçların sağlandığını ve mesleklere göre farklılaştığını göstermektedir.

Araştırma bulgularından, çalışanın algıladığı yıldırma davranışları ile iş-aile/aile-iş çatışması arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Yani artan

yıldırma davranışları iş-aile/aile-iş çatışmasını arttırmaktadır. Akar'ın (2013) yaptığı çalışmada da yıldırma ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki bulunmuştur. Bu durum, yıldırmaya maruz kalan kişinin yaşamış olduğu psikolojik gerginliği doğrudan ya da dolaylı olarak ailesine yansıtmasıyla açıklanabilir. Jacobshagen'e (2004; 875) göre, uzun süreli ve sürekli olarak yıldırmaya maruz kalan birey yıldırmanın yarattığı stresle başa çıkmakta zorlanabilmekte ve bir süre sonra hayatın bir alanındaki yükleri başka alana yükleyebilmektedir. İş yaşamında karşılaşılan yıldırma davranışları kişide; psikolojik sorunlar, düşünce yapısında bozulmalar, iletişim kurma fonksiyonlarında bozukluklar (Leymann ve Gustafsson, 1996: 252; Davenport vd., 2014: 82-83) sinirlilik, aşırı duyarlılık (Groeblichhoff ve Becker 1996: 289; Leymann ve Gustafsson, 1996: 256), mutsuzluk, değersizlik hissi (Quine, 2001: 80) vb. birçok olumsuz durum yaratır. Kişinin, işyerinde karşılaştığı yıldırma davranışlarıyla altüst olmuş ruh halini eve gittiğinde anlayacak aile bireyleri olmayabilir yahut anlasalar bile duygusal destek vermekten sıkılmış olabilirler. Bu durumda aile ile iş hayatı arasında bir çatışma çıkması muhtemeldir. İçinde bulunduğu ruh hali ve zihinsel durumu nedeniyle doğru kararlar veremeyen mağdurun aile-iş hayatını dengelemesinin zorluğu ilişkilerin sonu dahi olabilmektedir.

Araştırmanın bir diğer bulgusu ise çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışlarının, çalışanların yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasıyla birlikte tükenmişliğe olumsuz etki ettiğidir. Akar'ın (2013) yaptığı çalışmada iş-aile çatışması, algılanan iş stresinin bir unsuru olarak ele alınmış ve yıldırma ile arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki bulunmuş ayrıca iş-aile çatışmasının ve yıldırmanın iş stresi aracılığıyla tükenmişliğe yol açtığı tespit edilmiştir. Bu bulgu araştırmanın bulgusunu desteklemektedir. Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışları, duygusal tükenmişliğe ve duyarsızlaşmaya olumsuz etki ederken düşük kişisel başarıyı etkilememektedir. Akademik yazında da yıldırmanın duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşmayı olumsuz etkilediğine yönelik pek çok çalışma mevcuttur (Einarsen vd., 1998; Varhama ve Björkqvist, 2004; Sürgevil vd., 2007; Laschinger vd., 2010; Mimaroglu-Bucuklar, 2009; Çam, 2010; Dikmetaş vd., 2011; Alkan, 2011; Karsavuran, 2011; Aytan, 2013; Ergüner, 2014; Yetimoğlu, 2014; Osmanoglu-Taştan, 2015). Yıldırma mağduru olan kişi yıldırmanın yıkıcı etkisi karşısında tükenmişlik belirtisi gösterip kendini çaresiz, zavallı, güçsüz hissedip

suçlayabilmektedir. Karatuna'ya (2010: 174) göre tükenmişlik belirtilerinin kişide görülmeye başlaması yıldırmanın tükenme aşamasında görülen bir durumken Budak'a (2005: 774) göre yıldırma şiddetinin artmasıyla oluşan bir durumdur (aktaran Gök, 2013; 43). Leymann (1996), Einarsen (2000) Einarsen vd., (2007) de tükenmişliği yıldırmanın bir sonucu olarak görmektedirler. Tükenmişlik yıldırmanın yanı sıra iş-aile / aile-iş çatışmasının da sonucu olarak görülmektedir (Ergin, 1992). Özellikle zihnin sürekli ailevi veya işle ilgili talepler ve sorumluluklarla meşgul olması (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77) sorumluluklara zaman harcamak zorunda kalınması (Frone vd., 1997: 149) yani genel olarak bir alana yeterken diğer alana eksik kalınması kişide zihnen, bedenen ve psikolojik olarak sorunlara yol açacak, birey bu sorunlarla başa çıkamadığında ise tükenmişlik yaşayacaktır. Fazla iş yükü, fazla çalışma saatleri, düzensiz vardiya sisteminin yarattığı beden ve zihin yorgunluğuyla eve dönen kişi çocuklarına ve eşine yeterince zaman ve enerji harcayamamakta, ilgisi eksik kalmaktadır. Bu durumun yarattığı vicdani rahatsızlık da kişiyi huzursuz etmekte ve hiçbir şeye yetememe duygusuyla kişiyi tüketmektedir. Aksi durum da söz konusu olabilir; ailesinden yana sorunlar yaşayan kişi bu sorunlarıyla zihni meşgul olduğu için kendini yeterince işine veremeyebilir ve performansı düşebilir. Bunun sonucunda kişisel başarısında düşme görülür ve kişi yine yetersizlik duygusuna kapılabilir. Yapılan birçok çalışmada tükenmişlik iş-aile yaşam çatışmasıyla ilişkili görülmüş, iş-aile yaşam çatışmasının tükenmişlik hissini arttırdığı tespit edilmiştir (Bacharach vd., 1991; Ergin, 1992; Boles vd., 1997; Burke ve Greenglass, 2001; Lingard ve Francis, 2006; Grzywacz vd., 2006; Thanacoody vd., 2009; Karatepe vd. 2010; Wang vd., 2012; Tayfur ve Arslan, 2012; Haines vd. 2013; De Sousa, 2013).

Tükenmişlik hissini artmasıyla birlikte, işten ayrılma niyeti de artacaktır. Araştırma bulgularından, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini etkilediği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin ayrı ayrı işten ayrılma niyetine olumsuz etki ettiği görülmüştür. Yazında bu bulguyu destekleyen çalışmalar mevcuttur (Leither vd., 1998; Maslach ve Schaufeli, 1993; Maslach vd., 2001; Schaufeli ve Backer 2004). Bu durum, tükenmişliğin iş tatminini ve örgüte olan bağlılığı azaltması, verimi ve performansı düşürmesi (Cordes ve Dougherty, 1993: 639; Maslach vd., 2001:406) sonucu kişinin kendini yetersiz görmesi, işe ve kuruma yabancılaşması (Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 142), nihayetinde

işyerinden uzaklaşmak istemesiyle açıklanabilir. Sonuç olarak yıldırma ve iş-aile yaşam çatışmasının ilk olarak tükenmişliği sonrasında ise tükenmişlik aracılığıyla işten ayrılma niyetini etkilediği söylenebilir.

Demografik özellikler açısından incelendiğinde medeni durum değişkeninde, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin ortalamalarında bekâr ile evlilerin farklılaştığı görülmüştür. Yazında tükenmişliğe yönelik bu tespitle örtüşen birçok çalışma mevcuttur (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin, 1992: 151; Cordes ve Dougherty, 1993; Torun, 1995; Izgar, 2000; Çimen, 2000; Maslach vd., 2001: 410; Maslach ve Jackson, 2003; Maslach, 2003: 191; Polatçı, 2007). Bu bulgunun nedeni; evlilerin yaşam doyumlarının daha yüksek olmasıyla açıklanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24). Evlilik, karı-koca arasındaki yakınlık yaşam doyumuyla doğrudan ilişki bulunan bir unsurdur (Dikmen, 1995). Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) yaptıkları çalışmada yaşam doğumları yüksek olan çalışanlarda tükenmişliğin daha az görüldüğünü tespit etmişlerdir. Maslach ve Jackson'a (1985: 849-850) göre ise bu durum; aile hayatının bireylere, problemleri ve kişilerarası çatışmaları çözme ve duygusal sıkıntıları azaltma konusunda tecrübe kazandırması, aile hayatına sahip bireylerin insanlara karşı daha fazla tahammül gösterebilmesi, krizlere daha dengeli bir bakış açısı geliştirmiş olmasıyla açıklanabilir. Ayrıca aile hayatı bireye sevgi, yardım, konfor ve sosyal destek sağlayarak bireylerin iş stresiyle daha etkin başa çıkmalarına yardımcı olmaktadır.

İşten ayrılmanın bekârlarda fazla görülmesi ise evli olanlarda ailevi ihtiyaçların karşılanmasının gerekliliği yüzünden istenmese bile işe devam etme zorunda kalınması ve bekârlarda genellikle böyle bağlayıcı sebeplerin olmaması ile açıklanabilir. Evlilere göre yeni bir iş aramak büyük bir risk olarak algılanabilir (İşcan ve Naktiyok, 2004: 199). Henüz evliliğin sorumluluklarını almayanlar bu rahatlığı fırsat bilerek memnun olmadıkları bir ortamdan uzaklaşmayı kolaylıkla tercih edebilirler. Özdevecioğlu (2004) yaptığı çalışmada bekârların evlilere göre işten ayrılma kararını daha kolay verebildiğini ifade etmiştir.

Medeni durumla bağlantılı olduğu düşünülen bir diğer bulgu ise çocuğu olmayanların olanlara oranla daha fazla tükenmişlik hissettikleri, genel olarak daha fazla yıldırma algıladıkları ve daha fazla işten ayrılmak niyetinde olduklarıdır. Bu

bulgu da medeni durumla ilişkili görülen yaşam doyumuyla açıklanabilir. Dikmen (1995) yaptığı çalışmada çocuk sahibi olmanın ve onu büyütmenin yaşam doyumuyla ilişkili olduğunu ifade etmiştir. Gümüş (2015) yaptığı çalışmada çocuğu olan evli bireylerin yaşam doyumlarının çocuğu olmayanlara oranla daha fazla olduğunu saptamıştır. Çocuk sahibi olmak, sosyal destek algısını arttıran bir unsurdur. Sosyal destek ise bireylerin iş stresiyle daha etkin başa çıkmalarına yardımcı olmaktadır (Maslach ve Jackson, 1985: 849-850). Brown vd. (2003) tarafından yapılan çalışmada algılanan sosyal desteğin (aile, iş, sosyal ve diğer) duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı azalttığı saptanmıştır. Çocuğu olmayanların işten ayrılmayı daha kolay tercih etmesi de çocuk sorumluluğunun henüz alınmamış olmasıyla açıklanabilir. Çoğu çalışan için çocuk sahibi olmak işe bağlayıcı bir etkendir. Çünkü çocuğun kişisel, eğitim ve sağlık vs. masraflarını karşılamak ebeveynlerin sorumluluğudur. Bu ise çalışmayı gerektirir ve sorumluluk sahibi ebeveynler çalıştığı kurumdan memnun olmasalar dahi çocukları için bu duruma katlanmayı tercih edebilirler.

Araştırmada kreş, bakıcı hizmeti alıp almadıklarına göre çalışanları yıldırma algıları, tükenmişlik algıları, iş-aile / aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyetleri ortalamaları arasındaki farklılığın istatistikî olarak anlamlı olmadığı görülmüşse de kreş, bakıcı hizmeti alanların almayanlara göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Bu ilginç durum; yıpranan, tükenen ve iş-aile yaşam çatışmasının yıkıcı etkisi altında kalan çalışanların her ne kadar yardım alsalar da her şeyi sorun olarak görmeleriyle açıklanabilir.

Araştırmanın bir başka bulgusu ise yöneticilik görevi olanların olmayanlara göre görevin yapılması sırasında daha fazla engellendiklerini düşünmeleri, duygusal tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olması ve daha fazla işten ayrılma niyeti besledikleridir. Yöneticilik görevi olanların görevlerini yaparken daha fazla engellendiklerini düşünmeleri, örgütte yukarı doğru yıldırmanın var olmasıyla açıklanabilir. Tutar'a (2004a: 92) göre yöneticilerin tecrübeli olmalarının yanı sıra duygusal zekâlarının güçlü olması da gerekir. Duygusal zekâlarının güçlü olmaması hiyerarşik yıldırma için bir nedendir. Bu yıldırma türünde genellikle; sürekli olumsuz geribildirimler verme, işleri geciktirme (Tutar, 2004a: 93), talimatlara uymama, bilinçli yanlışlar yapma, bilgi saklama gibi davranışlarla kendini gösterir (Tınaz,

2006a: 8). Ertürk'ün (2005) ve Cemaloğlu ve Ertürk'ün (2008) yaptıkları çalışmada okul müdürlerinin öğretmenlerden daha fazla yıldırımaya uğradıkları tespit edilmiştir. Bu sonuç bulgumuzu destekler niteliktedir. Cemaloğlu ve Ertürk (2008) bu durumun; okulda yaşanan yıldırmanın yanı sıra milli eğitim ve ilköğretim müfettişleri gibi üstlerden gelen yıldırma eylemlerinden de kaynaklanabileceğini ifade etmişlerdir. Aslında bu durum tüm yöneticiler için genellenebilir. Nihayetinde hepsinin hem sorumlu olduğu astlardan hem de 'emir eri' olduğu üstlerinden yıldırma görmesi muhtemeldir. Yöneticilik görevi olanların daha fazla duygusal tükenmişlik hissetmeleri ise çalışma süresinin ve iş yükünün fazla olmasıyla açıklanabilir. Nitekim Örmən (1993), banka yöneticileri üzerinde yaptığı çalışmasında çalışma süresi arttıkça duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı düzeyinin arttığını tespit etmiştir. Çalışmanın bu bulgusu Izgar' ın (2000) ve Karsavuran' ın (2011) çalışma bulgularıyla da örtüşmektedir. Görevinin yapılmasının engellenmesiyle yıldırılan yöneticiler tükenmişlik sendromuna kapılmakta ve nihayetinde işten ayrılmayı tercih etmektedirler.

Araştırma bulgularından tespit edilen bir diğer önemli sonuç ise mesleği isteyerek seçmeyenlerin seçenlere oranla daha fazla yıldırma algıladıkları, tükenmişlik hissettikleri, iş-aile çatışması yaşadıkları ve işten ayrılma niyetinde olduklarıdır. Mesleğini istemeyerek seçenlerin daha fazla tükenmişlik hissettiğini tespit eden çalışmalar (Yıldırım, 1996; Kırılmaz, Çelen ve Sarp, 2003; Cemaloğlu ve Erdemoğlu-Şahin, 2007; Ardıç ve Polatçı, 2008, 2008; Tunç, 2009; Altay, Gönener ve Demirkıran, 2010; Günüşen ve Üstün, 2010) araştırmanın bu bulgusunu destekler niteliktedir. Bu durum, işini severek yapanların tükenmişliği etkisiz hale getirmesiyle (Cemaloğlu ve Erdemoğlu-Şahin, 2007) ya da tükenmişliğe karşı daha dirençli olmalarıyla (Ardıç ve Polatçı, 2008) açıklanabilir. Aynı durum yıldırma için de düşünülebilir. Mesleğini isteyerek seçmenin iş doyumuna da etkisi vardır ve mesleğini isteyerek seçenlerin iş doyumunu daha yüksektir (Kahraman, Engin, Dülgerler ve Öztürk, 2011). İş doyumunun yüksek olması ise hem tükenmişliği (Ergin, 1992; Tümkaya, 1996; Yıldırım, 1996; Siliğ, 2003) hem de iş-aile çatışmasını (Kossek ve Ozeki, 1998; Yıldırım ve Aycan, 2007; Uysal, 2007; Çakmak-Doruk, 2008) azaltmaktadır. Mesleğini isteyerek seçenlerde, işi isteyerek yapma ve başarı görüleceğinden iş tatminsizliği ve yetersizlik duygusu daha az olacak böylece iş değiştirme daha az düşünülecektir.

Analizler sonucu tespit edilen önemli sonuçlardan bir diğeri de; yaş ve meslekte çalışma süresi ile yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında; sahip olunan çocuk sayısı ile yıldırma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki olduğudur. Ayrıca işten ayrılma niyeti ile bağlı bulunulan kurumda çalışma süresi arasında ve aile-iş çatışması ile de sadece meslekte çalışma süresi arasında negatif ilişki bulunmuştur. Bu durumda yaş ve mesleki kıdem arttıkça, çalışanların yıldırma algılarının azaldığı, tükenmişliği daha az hissettikleri, iş-aile çatışmasını daha az yaşadıkları ve daha az işten ayrılma niyeti besledikleri söylenebilir. Bakker vd.'nin (2002) yaptıkları çalışmada da gençlerin genç olmayanlardan ve tecrübesizlerin tecrübeli olanlardan daha fazla tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur. Yazındaki, gençlerin daha fazla tükenmişlik yaşadığına ilişkin başka araştırma bulguları da bu bulguyu destekler niteliktedir (Maslach ve Jackson, 1981; Cotton ve Tuttle, 1986; Örmən, 1993; Tümkiye, 1996; Izgar, 2000; Maslach vd., 2001; Maslach, 2003; Ok, 2004; Polatçı, 2007; Deliorman vd., 2008; Seymen ve Kılıç, 2011). Bu durumun nedeni; gençlerin başarı beklentisi ve örgütsel beklentilerinin yüksek olması (Cordes ve Dougherty, 1993: 636), yüksek başarı beklentisiyle çok çalışan gençlerin çabalarının karşılığını alamamasının onları bitkinliğe yöneltmesi olabilir. (Maslach vd., 2001: 411). Mesleki kıdemi fazla olanların daha az tükenmişlik yaşaması ise daha gerçekçi bakış açısına sahip olmaları, kişisel deneyimlerine dayanarak gerçeğe daha uygun beklentiler geliştirmeleri, örgütsel kaynaklara ilişkin beklentilerinin daha az olmasıyla açıklanabilir (Cordes ve Dougherty, 1993: 636). İşten ayrılma niyeti ile ilgili olarak, Çakar ve Ceylan'a (2005: 55) göre; gençlerde hizmet süresi daha az olduğundan tecrübeli olanlara oranla işyerine bağlılıkları daha az oluşacak işten ayrılmayı tercih etmeleri de kolay olacaktır. Özdevecioğlu (2004: 103) da yaptığı çalışmada gençlerin işten ayrılma kararını daha kolay verebildiğini ifade etmiştir.

Yapılan analizlerde aile-iş çatışması hariç tüm değişkenlerde öğretmenlerin ortalamalarının hemşire ve bankacılardan daha düşük olduğu görülmüştür. Hemşire ve bankacılar arasındaki ortalamaların farkı ise anlamlı bulunmamıştır. Bankacı ve hemşireler öğretmenlerden daha yüksek düzeyde yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması yaşamakta ve işten ayrılmaya daha fazla niyetlenmektedirler. Bu durumun nedeni; hemşirelerin ve bankacıların öğretmenlere oranla çalışma saatlerinin ve

mesai saatlerinin ve sıklığının daha fazla olmasıyla açıklanabilir. Nitekim Pai ve Lee (2010) yaptıkları çalışmada hemşirelerin, gece vardiyasında cinsel taciz risklerinin arttığını tespit edilmiştir. Ayakdaş (2014) da yaptığı çalışmada vardiyalı çalışan hemşirelerin daha fazla yıldırma davranışlarına maruz kaldıkları bulunmuştur. Ayrıca, hemşirelikte ve bankacılıkta üstlerden astlara olan ve iş arkadaşlarının birbirine olan yıldırma davranışlarının yanı sıra yüz yüze olunan müşterilerin uyguladığı yıldırma da söz konusu olabilir. Öğretmenlikte ise öğretmenlerin yüz yüze olduğu kişiler genellikle çocuklardır ve çocukların öğretmenlerine yıldırma uygulaması pek söz konusu değildir. Vardiya sistemiyle tükenmişlik ilişkisine yönelik ise; Gür'ün (2014) yaptığı çalışmada vardiyalı çalışan hemşirelerin daha fazla tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur. Haftalık çalışma süresi, mesai miktarı ve sıklığı, vardiya sistemin varlığı iş-aile çatışmasını da doğrudan etkileyen unsurlardır (Greenhaus ve Beutell 1985: 78; Voydanoff, 1988: 750; Netemeyer vd., 1996: 401). Birçok araştırmada vardiya sisteminin iş-aile çatışmasını arttırdığı tespit edilmiştir (Greenhaus ve Beutell, 1985; Voydanoff, 1988; Kinnunen ve Mauno, 1998; Yüksel, 2005; Grzywacz vd., 2006).

SONUÇ

İş-aile yaşam dengesi kurmaya çabalayan kadınların, iş yaşamında karşılaştıklarını düşündükleri yıldırma davranışlarının işten ayrılma niyeti üzerine olan etkisinde tükenmişliğin aracı olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada, yıldırma davranışlarının iş-aile yaşam çatışmasıyla pozitif yönde ilişkili olduğu görülmüş ve ikisinin birlikte işten ayrılma niyetini ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutunu etkilediği görülmüştür. Yıldırmanın 'iletişim kurmayı engelleme' alt boyutunun işten ayrılmaya etkisinde duyarsızlaşmanın aracı olduğu görülürken iş-aile yaşam çatışmasının alt boyutu olan iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal tükenmişliğin aracı olduğu görülmüştür.

Demografik özellikler açısından geliştirilen amacın sağlandığı görülmüştür: Çocuk sahibi olma ve mesleğini isteyerek seçme değişkenlerinin yıldırma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerini azalttığı, mesleği isteyerek seçmenin ayrıca iş-aile çatışmasını da azalttığı ve bekârların daha fazla tükenmişlik ve işten

ayırma niyeti yaşadığı tespit edilmiştir. Yaş ve meslekte çalışma süresinin yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti ile sahip olunan çocuk sayısının ise yıldırma, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca hemşire ve bankacıların yıldırma, tükenmişlik, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin öğretmenlerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çok değişkenli regresyon analizi sonucunda; yıldırmanın ‘iletişim kurmayı engelleme’ alt boyutunun iş-aile çatışması ile birlikte ‘duygusal tükenmişliğe’ anlamlı etki buldukları, ayrıca ‘kişisel gelişimi engelleme’ alt boyutunun aile-iş çatışması ile birlikte duyarsızlaşmaya anlamlı etkide buldukları tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra ‘iletişim kurmayı engelleme’ alt boyutunun iş-aile çatışması ile birlikte işten ayrılma niyetine anlamlı etkide bulunduğu saptanmıştır.

Tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyetine olan etkisi için yapılan basit regresyon analizleri sonucunda; boyutlardan en çok duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetine anlamlı etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.

İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetine olan etkisinde duygusal tükenmişliğin kısmi aracılık ettiği; yıldırmanın alt boyutu olan ‘iletişim kurmayı engelleme’ nin işten ayrılmaya olan etkisinde duyarsızlaşmanın kısmi aracılık ettiği görülmüştür. Ayrıca yıldırma, tükenmişliği, iş-aile çatışmasını en fazla yaşayan ve işten ayrılmaya daha fazla niyet eden meslek grubu öğretmenlik olarak tespit edilmiştir.

Araştırma bulguları genel değerlendirildiğinde kadın çalışanların; yıldırma, tükenmişlik, iş-aile / aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyetlerinin yüksek görülmesi bile kesinlikle göz ardı edilmeyecek boyutta olduğu söylenebilir. Çalışan kadınlar genellikle yıldırma maruz kalmaktadırlar. Çalışan kadınların en çok karşılaştığı yıldırma davranışı ‘dışlama ve aşağılamadır’ bunu sırasıyla; ‘iletişim kurmayı engelleme’, ‘kişisel gelişimi engelleme’, ‘görevin yapılmasını engelleme’ ve ‘özel yaşamı tehdit takip etmektedir’. Çalışan kadınlar genellikle tükenmişliği hissetmektedir. En çok ‘duygusal tükenmişlik’ hissedilerken en az hissettikleri ise

‘düşük kişisel başarı’dır. Çalışan kadınlar çok fazla olmamakla beraber genel olarak iş-aile çatışması yaşamaktadırlar ve iş-aile çatışmasını aile-iş çatışmasından daha fazla yaşamaktadır. Çalışan kadınların yaşı ile mesleki kıdemleri arttıkça yıldırma algıları, tükenmişlikleri, iş-aile yaşam çatışmaları ve işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Çalışan kadınlardan evli olanlar ve çocuk sahibi olanlar evli olmayanlar ve çocuk sahibi olmayanlara göre yıldırma algılarını daha az algılamakta, tükenmişliği daha az hissetmekte ve işten ayrılmaya da daha az niyetlenmektedirler. Aynı şekilde yöneticilik görevi olmayanlar yöneticilik görevi olanlara göre, mesleğini isteyerek seçenler de mesleğini istemeyerek seçenlere göre yıldırma algılarını daha az algılamakta, tükenmişliği daha az hissetmekte ve işten ayrılmaya da daha az niyetlenmektedirler. İş ile aile hayatında denge kurmayan kadınlar yıldırma davranışlarını daha fazla algılamaktadırlar. Tükenmişlik düzeyleri artan kadın çalışanların işten ayrılma niyetleri de artmaktadır. Çalışan kadınların tükenmişlik hissetmelerinde ve işten ayrılma niyetlerinde, algıladıkları yıldırma davranışlarıyla birlikte yaşadıkları iş-aile çatışmasının etkisi vardır. Başka bir deyişle iş-aile çatışması yaşayan kadınların algıladıkları yıldırma davranışları kadınları hem tüketmekte hem de işten ayrılmaya niyetlendirmektedir.

Bu sonuçlar doğrultusunda şu önerilerde bulunulabilir:

Başka araştırmalar için öneriler:

- Öncelikle bu araştırma Hatay’ın Antakya ilçesinde çalışan kadınlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Kapsam bakımından araştırma, hem daha geniş bir alanda uygulanmaması hem de erkeklerin araştırmaya dâhil edilmemesinden dolayı dar bir kitleyi temsil etmektedir. Bu açıdan başka araştırmalar için ilk olarak; araştırmaların, tüm çalışanlar için genellenebilecek bir evrende gerçekleştirilmesi önerilebilir.
- Araştırmada tükenmişlikle ve iş-aile çatışmasıyla doğrudan ilişkili görülen iş yükü, çalışma saatleri, vardiya sistemi gibi işle ilgili faktörler ile işe duyulan tatmin düzeyi, çalışanların işe ve kuruma bağlılıkları gibi faktörler kapsam dışı bırakılmıştır. Bu faktörlerin de dâhil edilebileceği daha kapsamlı çalışmalar yapılabilir.
- Araştırmada kullanılan analizler dışında Yapısal Eşitlik Modeli gibi tüm modelin uyumluluğunu test edecek analizlerin yapılması önerilebilir. Bu

analizlerde demografik değişkenlerin kontrol değişkeni veya kategorileri çerçevesinde ayrışan modeller arasında farklılığın olup olmadığına yönelik analizler yapılabilir.

Çalışanlar için öneriler:

- Araştırma sonuçlarından, yıldırma algılarının, tükenmişlik hissinin, iş-aile çatışmasının ve işten ayrılma niyetinin mesleğini isteyerek seçenlerde daha az görülmesi, aslında bu olguların daha mesleği seçmekle başladığını düşündürmektedir. Bu düşünceden hareketle çalışanların, mesleklerini seçerken yeteneklerine, tecrübelerine, bilgilerine göre seçim yapmaları önerilebilir. Mesleği seçmekte geç kalınmışsa eğer çalışılacak olan birim seçiminde dikkat etmeleri önerilebilir böylece işlerini daha severek ve motive olmuş bir şekilde yapacaklardır.
- Çalışılması düşünülen kuruma dair öncesinde bilgi toplamak, çalışma şartlarının ve çalışanlara sunulan hakların neler olduğuyla ilgili bilgi edinmek faydalı olabilir. Böylece kişi çalışma hayatında nelerle karşılaşabileceği konusunda bir öngörü sağlar.
- Yıldırmaı uygulayan kişiyle iş ortamı dışında konuyu konuşmak ve uzlaşı sağlamak için bir yemek davetinde bulunulabilir. Bu fayda sağlamazsa eğer iş arkadaşlarından ya da üst yönetimden destek alınabilir. Bütün bunlar da fayda sağlamazsa birim değişikliği ya da yer değişikliği istenebilir.
- Eğer yönetim örneğin; yıldırmaı bir yönetim stratejisi olarak benimsemişse bunu değiştirmek zor olacağı için kişi yeni iş alternatifleri yaratarak iş değiştirme yoluna gidebilir. Bu durum, kişi için riskli bir durum olarak görülebilir, bunun için kişi kararında kendisini destekleyecek ve yardımda bulunabilecek birilerinden yardım isteyebilirler.
- Çalışanların yasal hakları hakkında bilgi edinmeleri de faydalı olacaktır. Çalışanları mağdur bırakan durumlara yönelik düzenlenen kanunları öğrenebilirler. Eğer yıldırmaı maruz kalıyorlarsa buna ilişkin belgeler (ses kaydı, görüntü, yazı vb.) toplayıp sağlam ve geçerli deliller hazırlayabilirler.

- Özsaygıyı ve yeterliliği geliştirecek sosyal ilişkiler kurmak veya bunu sağlamak için çeşitli faaliyetlere katılmak (eğer yeteneği varsa resim kursuna gitmek gibi) çalışanlarda kendilerine ve çalışmalarına değer verildiği hissi yaratabilir. Kendi yeteneklerini ortaya çıkaracak faaliyetlerde bulunmak çalışanı kendisi gibi yetenekli başka insanlarla bir araya getirecektir. Böylece ortak bir konu üzerinde konuşulacak, fikirler dikkate alınacak ve kişilerde fikirlerine ve kendilerine değer verildiği hissi oluşacaktır. Bu durumda ise kişi kendisine güvenini sağlayacak ve kendini daha güçlü hissedecektir.
- İş stresini atmak için iş saatleri dışındaki zaman; sosyal ilişkilere, kitap okumaya, tiyatro, dans gösterileri, sinema vb. etkinliklere ya da spor, yoga veya meditasyon gibi vücut gerginliğini ve zihinsel yorgunluğu atacak faaliyetlere zaman ayrılabilir.

Kurum yöneticileri için öneriler:

- İşe alım süresinde çalışanlar için ne olduğu, hangi nitelikleri istediği, çalışma koşulları hakkında doğru bilgilendirilmelidirler. Yapılacak iş ile işi yapacak kişi arasında uyum gözeterek yerleştirme yapmalıdırlar.
- Örgütlerde yıldırma, tükenmişlik, iş-aile yaşamı çatışması vb. sorunlar yaşayan çalışanların; olguların ne olduğu, nedenlerinin ve sonuçlarının neler olduğu, sürecin nasıl işlediği ve yasal haklarının ne olduğu hakkında bilgi alabileceği, başa çıkmak için neler yapılması gerektiği hususunda yardım alabileceği rehberlik/danışmanlık bölümleri oluşturmalı ve bu birimlerde çalışanlara gerektiğinde müdahalede bulunmaları için yetki vermelidirler. Eğer bu mümkün değilse çalışanların dışarıdan bu hizmeti almalarını sağlamalı ve bunun ücretini karşılamalıdırlar.
- Kurum içindeki yer değiştirmeler kişinin niteliklerine uygunluğu gözetilerek, daha adilane ve düzenli yapılmalıdır.
- Kurumlarda çalışanların iş stresini gidermek, çalışanlar arasındaki iletişimi pekiştirmek, yönetim ile çalışan arasındaki iletişimi arttırmak, çalışanlarda moral ve motivasyon sağlamak için “mutlu saatler”³ veya

³ Orijinal adı “happy hour” olan bu uygulama yöneticilerin, çalışanları arasındaki iletişimi pekiştirmek ve çalışanlarını motive etmek için belirli zamanlarda düzenlediği kokteyl tarzı etkinliklerdir.

“öğle arası uykusu”⁴ gibi uygulamalar başlatılabilir. Bu mümkün değilse piknik, paintball, rafting, tekne turu, doğa yürüyüşü vb. gibi etkinlikler düzenlenebilir.

- Yapılan işin karşılığının adil bir şekilde verilmesi şartıyla ayın elemanı, fark yaratan eleman seçimi gibi uygulamalar gerçekleştirilebilirler. Bu uygulama çalışanları çalışmaya karşı güdülendirmenin yanı sıra yaratıcılıkların ortaya çıkmasına fırsat yaratabilir ve çalışanlarda kendilerine ve işlerine değer verildiği hissi yaratarak örgüte bağlılığı da arttırabilir.
- Çalışanlara çatışma yönetimi, stres yönetimi gibi çeşitli konularda eğitim verebilirler.
- Eğer sorun yaşayan çalışanın aynı birimde kalması çalışana zarar verecekse çalışanın yetenekleri ve kapasitesini kullanabileceği başka birime kaydırabilir. Eğer bu da çözüm olmuyorsa başka bir kuruma geçiş imkânı sunabilir. Bunun için, çalışana yeni bir iş bulmak konusunda destek olabilir ve çalışanın bu işlemler için katlanacağı maliyeti kurum karşılayabilir.

Politika yapıcılar ve uygulayıcılar için öneriler:

- Her kurumda işyeri hekimi gibi psikolog çalıştırılması da zorunlu hale getirilebilir. Çalışanlar için rehberlik/danışmanlık birimlerinin kurulması ve bu birimlere uzman kişilerin atanması yasal zorunluluğa tabi tutulabilir. Yahut örgütün çalıştırdığı personel sayısına göre bu şekilde düzenlemeler yapılabilir ve işleyişi yönetmeliklerle belirlenebilir.
- Yapılan işe göre çalışanlara belirli aralıklarla yıpranma payı ödenebilir.
- İş yerinde sorun yaşayan çalışanları, kurumda kalmak zorunda bırakan yasal yükümlülüklerde (örneğin; iş değiştirmek için belirlenen zorunlu hizmet süresi gibi) düzenlemeler yapılabilir.
- Devlet Denetleme Kurulu ve Bankacılık Denetleme Düzenleme Kurulları, çalışma saatlerinin, mesai saatlerinin ve ücretlerinin düzenlenmesine ve takip edilmesine yönelik denetimlerini arttırabilirler.
- Yıldırma ile ilgili Türk hukuk sistemindeki eksiklikler giderilmelidir.

⁴ İspanyolların başlattığı “siesta” uygulaması, çalışanların öğle araları gibi küçük molalarda uyuyup dinlenmesini ifade eder.

Örgüt ve insan 'karşılıklı bağımlılık' içindedir. Biri olmadan ötekinin var olması zordur. İnsanlar, gereksinimlerini karşılamanın yanı sıra ekonomik kazanımlar elde etmek, yeterlilik tatmini yaşamak, sosyal ilişkiler kurmak, saygınlık kazanmak ve değer yaratmak gibi çeşitli nedenlerle çalışmaya ihtiyaç duyarlar. Bu ise çoğunlukla bir örgütün varlığını gerektirir. Örgütler ise içinde buldukları piyasada varlıklarını sürdürebilmek, pazar payını arttırarak rekabet gücü elde etmek için beyin gücüne yani insana ihtiyaç duyarlar. Ancak insan yaşamı için illa ki bir örgütün var olması gerekmezken örgütün yaşaması için insan, olmazsa olmazdır. Dolayısıyla öncelikle örgütler; çalışanlarını önemsemeli, onların ihtiyaçlarını gözetmeli, onlara karşı dürüst ve adil davranmalı, hem kendilerine hem yaptıkları işlere maddi veya manevi değer vermelidirler. Böylece çalışanlar da, tatmin ve güven duygusuyla daha verimli çalışarak örgütün varlığını ebedi kılmak için ellerinden geleni yapacaklardır. Sonuçta örgüte yapacakları yatırım, kendi geleceklerine yapacakları yatırımın sermayesidir.

KAYNAKÇA

- Açıkgöz, Banu (2014). *Çalışan Annelerde Başa Çıkma Stratejilerinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri: Zonguldak Örneği*. Doktora Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Zonguldak.
- Adams, Gary A., King, Lynda A. and King, Daniel W. King (1996). "Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction". *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 411-420.
- Ahmed, Maqsood, Muddasar, Muhammad and Perviaz, Saleem (2012). "The Impact of Work-Family Conflict and Pay on Employee Job Satisfaction With the Moderating Affect of Perceived Supervisor Support in Pakistan Banking Sector". *Global Journal of Management and Business Research*, 12 (6), 36-44.
- Akar, Nuray (2013). "The Relationships among Perceived Job Stressors, Workplace Bullying and Job Stress in the Health Care Services in Turkey: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach". *International Journal of Humanities and Social Science*, 3 (14), 248-257.
- Akgül, Aziz ve Çevik, Osman (2003), *İstatiksel Analiz Teknikleri "SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları"*, Ankara: Emek Ofset.
- Alkan, Emre (2011). *Yıldırma (Mobbing) Davranışlarının Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Alper-Apak, Emine Gülru, (2009). *Yıldırma Eylemleri ve Örgütsel İlköğretim Okulu Öğretmenleri Üzerinde Adanmışlık İlişkisi: Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Altay, Birsen, Gönener, Demet ve Demirkıran, Ceren (2010). "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Aile Desteğinin Etkisi". *Fırat Tıp Dergisi*, 15 (1), 10-16.
- Altınöz, Mehmet, Parıldar, Ceyhun, Çakıroğlu, Demet Barlas, Meltem, Çalışkan, Güldane, Özdil, Gözde (2010), "İşyeri Eğitimi Esnasında Karşılaşılan Yıldırma: İşyeri Yöneticisi Kadın ve Erkek Olan Stajyer Öğrencilerin

- Algıladıkları Yıldırma Düzeyinin Karşılaştırılması (Hacettepe Üniversitesi Örneği)”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24, 63-74.
- Anafarta, Nilgün (2011). “The Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach”. *International Journal of Business and Management*, 6 (4), 168-177.
- Aras, Mustafa ve Karakiraz, Ahmet (2013). “Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma”. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Ararmalar Dergisi, Cilt:1(4), 1-14*.
- Ardıç, Kadir ve Polatçı, Sema (2009). “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.
- Avery, Robert, Bezmez, Serap, Edmonds, Anna G. ve Yaylalı, Mehlika (2012). *Redhouse El Sözlüğü İngilizce-Türkçe / Türkçe-İngilizce*, (65. Baskı) İstanbul: SEV Matbaacılık ve Yayıncılık Eğitim Ticaret A.Ş.
- Ay, Mustafa ve Avşaroğlu, Selahattin (2010). “Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1- Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7 (1), 1170 – 1189.
- Ayakdaş, Dilek (2014). *Hemşireler Arası Psikolojik Şiddet ve İlişkili Faktörler*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Aytemiz-Seymen, Taşkın ve Kılıç, Oya (2011). “Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma”. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16, 47-67.
- Bacharach, Samuel B., Bamberger, Peter and Conley, Sharon (1991). “Work-Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating The Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work”. *Journal of Organizational Behavior*, 12 (1), 39-53.
- Bakker, Arnold B., Demerouti, E.vangelia and Schaufeli, Wilmar B. (2002). “Validation of the Maslach Burnout Inventory - General Survey: An Internet Study”. *Anxiety, Stress and Coping*, 15 (3), 245-260.
- Bakker, Arnold B., Demerouti, E.vangelia ve Schaufeli, Wilmar B. (2003). “The Socially Induced Burnout Model”. In Shohov, Serge P.(Eds.). *Advances in Psychology Researc*, 25, New York: Nova Science Publishers, pp. 13-30.

- Bakker, Arnold. B., Demerouti, Evangelia and Schaufeli, Wilmar B. (2002), "Validation of the Maslach Burnout Inventory - General Survey: An Internet Study", *Anxiety, Stress and Coping*, 15(3), 245-260.
- Bakker, Arnold. B., Le Blanc, Pascale M. and Schaufeli, Wilmar B. (2005). "Burnout Contagion Among Intensive Care Nurses". *Journal of Advanced Nursing* 51(3), 276-287.
- Baklacı, Eda (2013). *İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay.
- Bakoğlu-Deliorman, Refika, Taştan-Boz, İlknur, Yiğit, İhsan ve Yıldız, Sebahattin, (2009). "Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlaması". *Yönetim*, 20 (63), 77-98.
- Bakoğlu-Deliorman, Refika, Yıldız, Sebahattin, Taştan-Boz, İlknur ve Yiğit, İhsan (2008). "Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeyi: Marmara Üniversitesi Örneği". *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 25 (2), 465-497.
- Bardakoğlu, Övünç, Akgündüz, Yılmaz ve Alkan, Ceylan E. (2014). "Seyahat Acentesi Çalışanlarının İş-Aile ve Aile-İş Yaşamı Çatışmalarının İşten Ayrılma Niyetlerine ve Duygusal Tükenmişliklerine Etkisi". *15. Ulusal Turizm Kongresi, 13-16 Kasım 2014, Ankara*.
- Baron, Reuben and Kenny, David A. (1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Basım, H. Nejat ve Şeşen, Harun (2005). "Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma". *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16 (2), 57-70.
- Basım, H. Nejat. ve Şeşen, Harun (2006). "Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu' da Bir Uygulama". *Ege Akademik Bakış*, 6 (2), 15-23.
- Bayrak-Kök, Sabahat (2006). "İş yaşamında Psiko-şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri". *14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs 2006, Erzurum*.

- Boles, James S., Johnston, Mark W. and Hair Jr., Joseph F. (1997). "Role Stress, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationships and Effects on Some Work-Related Consequences". *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17 (1), 17-28.
- Brown, Nathan C., Prashantham, Baddam J. ve Abbott, Martin (2003). "Personality, Social Support and Burnout Among Human Service Professionals in India". *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 13 (4), 320-324.
- Bruck, Carly S. and Allen, Tammy D. (2003). "The Relationship Between Big Five Personality Traits, Negative Affectivity, Type A Behavior, and Work-Family Conflict". *Journal of Vocational Behavior*, 63, 457-472.
- Budak, Gülay ve Sürgevil, Olca (2005). "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama". *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 20 (2), 95 - 108.
- Burke, Ronald J. and Greenglass, Esther R. (2001). "Hospital Restructuring, Work-Family Conflict and Psychological Burnout Among Nursing Staff", *Psychology and Health*, 16, 583-594.
- Byron, Kristin (2005). "A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflict and Its Antecedents". *Journal of Vocational Behavior*, 67 (2), 169-198.
- Camerino, Donatella, Estryn-Behar, Madeleine, Conway, Paul M., van Der Heijden, Beatrice I., Johanna, Maria and Hasselhorn, Hans-Martin (2008). "Work-Related Factors And Violence Among Nursing Staff in The European Next Study: A Longitudinal Cohort Study". *International Journal of Nursing Studies*, 45 (1), 35-50.
- Cammann, Cortlandt, Fichman, Mark G., Jenkins, Douglas ve Klesh, John R. (1983). "The Michigan organizational assessment survey: Conceptualization and instrumentation". In S. E. Seashore, E. E. Lawler III, P. H. Mirvis, and C. Cammann (Eds.). *Assessing organizational change: A guide to methods, measures and practices*. New York: Wiley Interstice, pp. 71-138.
- Carlson, Dawn S. (1999). "Personality and Role Variables as Predictors of Three Forms of Work-Family Conflict". *Journal of Vocational Behavior*, 55, 236-253.
- Carlson, Dawn S. and Kacmar, Michele K. (2000). "Work-Family Conflict in the Organization: Do Life Role Values Make A Difference?". *Journal of Management*, 26 (5), 1031-1054.

- Carlson, Dawn S., Kacmar, Michele K. ve Williams, Larry J. (2000). "Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict". *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Cemaloğlu, Necati (2007a). "Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ile Yıldırma Arasındaki İlişki". *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 77-87.
- Cemaloğlu, Necati (2007b). "Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma". *Bilig*, 42, 111-116.
- Cemaloğlu, Necati (2013). "Örgütlerde Psikolojik Taciz, (Mobbing) Nedenleri ve Başa Çıkma Teknikleri". *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı Bildiriler Kitabı*, Ankara.
- Cemaloğlu, Necati ve Erdemoğlu-Şahin Dilek (2007). "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi". *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (2), 465-48.
- Cengiz, Recep and Korucu-Aytan, Gonca (2013). "An Investigation of the Relationship Between the Level of Mobbing and Burnout Among Turkish Football Trainers". *Nigde University Journal of Physical Education And Sport Sciences*, 7 (2), 116-125.
- Ceylan, Adnan ve Ulutürk, Yıldırım H. (2006). "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1) 2006, 48-58.
- Cherniss, C. (1992). "Long-Term Consequences of Burnout: An Exploratory Study". *Journal of Organizational Behavior*, 13 (1), 1-11.
- Christina, Maslach, Schaufeli, Wilmar B. and Leiter, Michael P. (2001). "Job Burnout". *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Christina, Maslach, (2003). "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention". *Annual Review of Psychology*, 12, 189-192.
- Christina, Maslach, and Jackson, Susan. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Clarke, Jane (2002). *Maymuncuk İşyerinde İletişim ve Politika*. İstanbul: Mess Yayınları.
- Cordes, Cynthia L. and Dougherty, Thomas W. (1993). "A Review and An Integration of Research on Job Burnout". *Academy of Management Review*, 18 (4), 621-656.

- Cordes, Cynthia L. Dougherty, Thomas W. and Blum, Michael (1997). "Patterns of Burnout Among Managers and Professionals: A Comparison of Models". *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.
- Coşkuner, Selda ve Şener, Arzu (2013). "Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini ile İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü". *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, (<http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/?page=makaleler>, Erişim Tarihi: 23.04.2015).
- Cotton, John L. and Tuttle, Jeffrey M. (1986). "A Meta-Analysis and Review with Implications for Research". *The Academy of Management Review*, 11 (1), 55-70.
- Çakar, Nigar D. ve Ceylan, Adnan (2005). "İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (1), 52-66.
- Çakmak-Doruk, Nihal (2008). *Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatmininin Rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Çam, Olcay (1992), "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması", 7. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 22-25 Eylül 1992, (Ed.: Bayraktar, R. ve Dağ, İ.) Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Türk Psikologlar Derneği Yay., 155-160.
- Çam, Zekeriya (2010). "İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Van İli Örneği". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Van.
- Çapri, Burhan (2006). "Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması". *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 62-77.
- Çarıkçı, İlker H. ve Çelikkol Özlem (2009). "İş – Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi". *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (9), 153-170.
- Çarıkçı, İlker H., Çiftçi, Münire ve Derya, Seher (2010). "İş - Aile Yaşam Çatışması: Türkiye'deki Kadın Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama". *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2, (2), 53-65.

- Çarıkcı, İlker ve Avşar, Nilüfer (2005). “Kamu Kesimi Yöneticilerinde Cinsiyet Rolü Algılamalarının Aile Dostu Düzenleme ve Politikalara Etkileri”. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (1), 65-78.
- Çelik, Mazlum ve Turunç, (2008). “Aile-İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma”. *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, 8 (2), 217-245.
- Çelik, Songül (2011). *Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Adanmışlıkları ile Öğretmenlere Yönelik Yıldırma Davranışları Öğretmenlerin Örgütsel Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Çetin, Fatih, Basım Nejat H., ve Aydoğan Oğuz (2011). “Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik ile İlişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 61-70.
- Çetinkaya, Feride (2011). *Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Çimen, Mesut (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Ankara.
- Çivilidağ, Aydın ve Sargın, Nurten (2011). “Farklı Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerde Psikolojik Taciz (Mobbing): Antalya İl Örneği”. *Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (3), 11-22.
- Çomak, Esengül (2011). *İlköğretim Öğretmenlerinin İlköğretim Okullarında Yaşadıkları Yıldırma Durumları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Davenport, Noa Z., Elliott, Gail E. and Schwartz, Ruth S. (2014). *Mobbing İş Yerinde Psikolojik Taciz*. İstanbul: Ray Yayıncılık.
- De Sousa, Vanessa A. G. F. (2013). *Family-Work Conflict, Job Satisfaction and Burnout of Working Women with Children*. Unpublished Master Dissertation, University of Pretoria, South Africa.

- Demerouti, Vangelia E., Bakker, Arnold B, Nachreiner, Friedhelm and Schaufeli, Wilmar B. (2000). "A Model Of Burnout and Life Satisfaction Amongst Nurses". *Journal Of Advance Nursing*, 32 (2), 454-464.
- Demerouti, Vangelia E., Bakker, Arnold B, Nachreiner, Friedhelm and Schaufeli, Wilmar B. (2001). "The Job Demands-Resources Model of Burnout". *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.
- Derya, Selin (2008). *Crossover of Work-Family Conflict: Antecedent and Consequences of Crossover Process in Dual-Earner Couples*. Unpublished Master Dissertation, University of Koç, İstanbul.
- Dick, Gavin and Rayner, Charlotte (2004). "Exploring the Workplace Bullying Construct: An Evidence-based Approach". *Working Paper Series*, 5, 1-40.
- Dikmen, Ahmet A. (1995). "İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 50 (3-4), 115-140.
- Dikmetaş, Elif, Top, Mehmet ve Ergin, Gülpembe (2011). "Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi". *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22, 1-15.
- Dilman, Tuna (2007). *Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Tacize Maruz Kalma Durumlarının Belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Doğan, İrem (2012). *İşyerinde Psikolojik Taciz ve Yıldırmanın İşten Ayrılmalar Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi, Adana.
- Durna, Ufuk (2005). "A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (1) 275-290. (<http://e-dergi.atauni.edu.tr/atauniiibd/article/view/1025003630>, Erişim Tarihi: 07.04.2015)
- Dursun, Salih ve İştar, Emel (2014). "Kadın Çalışanların Yaşamış Oldukları İş Aile Yaşamı Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28 (3), 127-137.
- Duxbury, Linda and Higgins, Chris (2003) [Work-Life Conflict in Canada in the New Millennium: A Status Report \(Report 2\)](#). Ottawa: Health Canada.
- Efe S.Y. and Ayaz S. (2010). "Mobbing Against Nurses in The Workplace in Turkey". *International Nursing Review*, 57 (3), 328-334.

- Efeoğlu, İbrahim E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Efeoğlu, İbrahim E. ve Özgen, Hüseyin (2007). “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 237-254.
- Einarsen, Stale (2000). “Harassment and Bullying at Work: A Review of The Scandinavian Approach”. *Agression and Violent Behavior*, 5 (4) , 379-401.
- Einarsen, Stale ve Raknes, Bjorn I. (1997). “Harassment at Work and The Victimization of Men”. *Violence and Victims*, 12, 247-63.
- Einarsen, Stale, Matthiesen, Stig B. and Skogstad, Anders (1998). “Bullying, Burnout And Well-Being Among Assistant Nurses”. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14 (6), 563-568.
- Einarsen, Stale, Raknes, Bjorn I. and Matthiesen, Stig 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.
- Elmas, Sevgi (2012). “İşyerinde Mobbing ve Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerine İlişkin Bir Araştırma”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Ergener, Berna (2009). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Yıldıрма Yaşamaları ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki: İstanbul İl Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Ergin, Canan (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ nin Uyarlanması”. 7. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 22-25 Eylül 1992, (Ed.: Bayraktar, R. ve Dağ, İ.) Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Türk Psikologlar Derneği Yay., 143-154.
- Ergüner, Mehmet (2014). *Meslek Lisesinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlikleri ile Maruz Kaldıkları Yıldıрма Davranışlarının İncelenmesi: Beykoz Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Ertük, Abbas (2005). *Öğretmen ve Okul Yöneticilerinin Okul Ortamında Maruz Kaldıkları Yıldıрма Eylemleri: Ankara İli İlköğretim Okulları Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Fagin, Leonard, Carson, Jerome, Leary, John, Devilliers, Nicolette, Bartlett, Heather, O'Malley, Patty, Batı, Maria, Mcelfatrick, Stephen and Brown, Daniel (1996). "Stress, Coping and Burnout in Mental Health Nurses: Finding From Three Research Studies". *International Journal of Social Psychiatry*, 42, 102-111.
- Field, Tim (1996). "Bully in Sight: How to Predict, Resist, Challenge and Combat Workplace Bullying.", https://books.google.com.tr/books?id=9T9mn72jffkC&printsec=frontcover&hl=tr&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false. (Erişim Tarihi: 01.08.2015).
- Filizöz, Berrin ve Alper-Ay, Ferda (2011). "Örgütlerde Mobbing ve Tükenmişlik Olgusu Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma". *e-Journal of New World Sciences Academy Social Sciences*, 6 (2), 229-241.
- Fox, Suzy and Stallworth, Lamont E. (2005). "Racial/Ethnic Bullying: Exploring Links Between Bullying and Racism in The US Workplace". *Journal of Vocational Behavior*, 66, 438-456.
- Freudenberger, Herbert J. (1974). "Staff Burnout". *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159 - 165.
- Friesen, David and Sarros James. C. (1989). "Sources of Burnout Among Educators". *Journal of Organizational Behavior*, 10 (2): 179-188.
- Frone, Michael R. and Rice, Robert W. (1987). "Work-Family Conflict: The Effect of Job and Family Involvement". *Journal of Occupational Behaviour*, 8 (1), 45-53.
- Frone, Michael R., Russell, Marcia M. and Cooper; Lynne (1997). "Relation of Work-Family Conflict to Health Outcomes : A Four – Year Longitudinal Study of Employed Parents". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 325-335.
- Frone, Michael R., Yardley, John K. and Markel, Karen S. (1997). "Developing and Testing an Integrative Model of the Work-Family Interface". *Journal of Vocational Behavior*, 50, 145-167.
- Garrosa, Eva, Moreno-Jiménez, Bernardo, Liang, Youxin and González, José L. (2006). "The Relationship Between Socio-demographic Variables, Job Stressors, Burnout, and Hardy Personality in Nurses: An Exploratory Study". *International Journal of Nursing Studies*, 45 (3), 418-27.

- Garrosa, Eva, Moreno-Jiménez, Bernardo, Rodríguez-Muñoz, Alfredo and Rodríguez-Carvajal, Raquel (2011). "Role Stress and Personal Resources in Nursing: A Cross-sectional Study of Burnout and Engagement". *International Journal of Nursing Studies*, 48, 479–489.
- Giray, M. Deniz ve Ergin, Canan (2006). "Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları ile İlişkisi". *Türk Psikoloji Dergisi*, 21 (57), 83-101.
- Glaso, Lars, Matthiesen, Stig Berge, Nielsen, Morten Birkeland and Einarsen, Stale (2007). "Do Targets of Workplace Bullying Portray a General Victim Personality Profile?". *Scandinavian Journal of Psychology*, 48 (4), 313-319.
- Gök, Sibel (2011). "Prevalence and Types of Mobbing Behavior: A Research on Banking Employees". *International Journal of Human Sciences*, 8 (1), 318-334.
- Gök, Sibel (2013). "İşyerinde Psikolojik Taciz: Tarafları, Aşamaları ve Etkileri". *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalışmayı Bildiriler Kitabı*, Ankara.
- Gökçe-Aktaş, Başak (2009). *Exploring Workplace Mobbing and Its Relationship With the Concepts of Organizational Climate and Organizational Trust*. Unpublished Master Dissertation, University of Yeditepe, İstanbul.
- Greenhaus, Jeffrey and Beutell, Nicholas J. (1985). "Sources of Conflict Between Work and Family Roles". *The Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Groeblinghoff, Dieter and Becker, Michael (1996) "A Case Study of Mobbing and The Clinical Treatment of Mobbing Victims". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 277-294.
- Grzywacz, Joseph G., Frone, Michael R., Brewer, Carol S. and Christine, T. Kovner (2006). "Quantifying Work-Family Conflict Among Registered Nurses". *Research in Nursing & Health*, 29, 414–426.
- Guttek, Barbara A., Searle, Sabrina and Klepa, Lilian (1991). "Rational Versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict". *Journal of Applied Psychology*, 76 (4), 560-569.
- Gül, Hasan ve Ağıröz, Aliye (2011). "Mobbing ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama". *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 13, (2), 27-47.

- Gümüş, Hülya (2015). “Evli Bireylerin Sosyal Destek Düzeyleri ile Yaşam Doyumları ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki”. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 4 (3), 150-162.
- Gür, Emel (2014). *Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Durumları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Haines, Victor Y. Hervey, Steve, Durand and Marchand, Alain (2013). “Core Self-Evaluations, Work – Family Conflict, and Burnout”. *Journal of Marriage and Family*, 75, 778-793.
- Haque, Abdul and Aslam, Muhammad S. (2011). “The Influence of Demographics on Job Burnout”. *Far East Journal of Psychology and Business*, 4 (2), 57-72.
- Hatay Valiliği Web Sitesi (2015). <http://www.hatay.gov.tr/IcerikDetay.aspx?IcerikId=91> (Erişim tarihi: 14.08.2015).
- Higgins, Christopher, Duxbury, Linda and Johnson, Karen Lea (2000) “Part-Time Work for Women: Does It Really Help Balance Work and Family”. *Human Resource Management, Spring*, 39 (1), 17-32.
- Hlatywayo, Clifford K., Zingwe, Tawanda, Mhlanga, Tatenda S. and Mpofo, Bukhosi D. (2014). “Precursors Of Emotional Stability, Stress, And Work-Family Conflict Among Female Bank Employees”. *International Business & Economics Research Journal*, 13 (4), 861-866.
- Hoel, Helge and Cooper, Cary (2000). “Destructive Conflict and Bullying at Work”. *Manchester School of Management University of Manchester Institute Science and Technology (UMIST)*
- Irkılata, Nurcan A. (2010). *İş-Aile Çatışmasının, Aile İçi İlişkiler ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri: Özel Kurumlarda Çalışan Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama (Antalya)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Izgar, Hüseyin (2000). *Okul Yöneticilerinin Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi*. Yayınlanmış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- İşcan, Ömer F. ve Naktiyok, Atılhan (2004). “Çalışanların Örgütsel Bağdaőımlarının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları”. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 59.1.

- Jacobshagen, Nicola (2004). "Mobbing- ein Langer, Zermürbender Prozess: Mobbing – Un Phenomene Minant". *Schweiz Med Forum*, 4, 873-878.
- Kaçmaz, Nazmiye (2005). "Tükenmişlik Sendromu". *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1), 29-32.
- Kahraman, Gülyan, Engin, Esra, Dülgerler, Şeyda ve Öztürk Emel (2011). "Yoğun bakım hemşirelerinin iş doyumları ve Etkileyen Faktörler". *DEUHYO ED* 2011,4(1),12-18 http://www.deu.edu.tr/UploadedFiles/Birimler/18174/12-18_kahraman.pdf (Erişim Tarihi: 01.08.2015).
- Karacaoğlu, Korhan ve Reyhanoğlu, Metin (2006). "Kıbrıs Türk'ü' ve 'Türkiyeli' Ayırımı Bağlamında İşyerinde Yıldırma 'KKTC'deki Sağlık Sektöründe Çalışanlara Yönelik Bir Araştırma". *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61 (4), 145-176.
- Karapınar, Pınar B., İlsev, Arzu ve Ergeneli, Azize (2006). "İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasına Etki Eden Demografik Değişkenler ve Bu Çatışmalar Arasındaki İlişki". *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24 (2), 85-108.
- Karatepe, Osman M., Sökmen, Alptekin, Yavas, Uğur and Babakuş, Emin (2010). "Work-Family Conflict and Burnout in Frontline Service Jobs: Direct, Mediating and Moderating Effects". *E + M Ekonomie a Management*, 13 (4), 61-73.
- Karsavuran, Seda (2011). *Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Yıldırma Maruz Kalmalarıyla Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Keleş-Ay, Funda (2010). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yükü Algısı ve İş-Aile Çatışması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Kenny, David A. (2014). "Mediation", 29 October, <http://davidakenny.net/cm/mediate.htm> (Erişim Tarihi: 08.08.2015).
- Khattak, Jamshed K., Khan, Muhammad A., Haq, Ayaz U. Arif, Muhammad and Minhas, Amjad M. (2011). "Occupational Stress and Burnout in Pakistan's Banking Sector." *African Journal of Business Management*, 5(3), 810-817.
- Kırel, Çiğdem (2007). "Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici ve Risk Azaltıcı Öneriler". *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 317-334.

- Kim, Jean L. ve Ling, Choo S. (2001). "Work-Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore". *Women in Management Review*, 16 (5-6), 204-221.
- Kinnunen, Ulla and Mauno, Saija (1998). "Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland". *Human Relations*, 5 (2), 157-177.
- Kinnunen, Ulla, Geurts, Sabine and Mauno, Saija (2004). "Work-to-Family Conflict and Its Relationship with Satisfaction and Well-Being: a One-Year Longitudinal Study on Gender Differences". *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 18 (1), 1-22.
- Kirchmeyer, Catherine and Cohen, Aaron (1999). "Different Strategies for Managing the Work Non-Work Interface: A Test for Unique Pathways to Work Outcomes". *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 13 (1), 59-73.
- Kocacık, Faruk ve Gökkaya, Veda B. (2005). "Türkiye’de Çalışan Kadınlar ve Sorunları". *Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 195-219.
- Koçel, Tamer (2003). *İşletme Yöneticiliği*. 9. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Kossek, Ellen Ernst and Ozeki, Cynthia (1998). "Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior– Human Resources Research". *Journal of Applied Psychology*, 83 (2), 139-148.
- Kristensen, Tage S. Borritz, Marianne, Villadsen, Ebbe and Christensen, Karl B. (2005). "The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout". *Work and Stress*, 19 (3), 192-207.
- Kristopher J. Preacher and Geoffrey J. Leonardelli (2001), "An Interactive Calculation Tool for Mediation Tests". (<http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm> Erişim Tarihi: 09.08.2015).
- Kutlay, Mehmet (2011). *İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Laleoğlu, Ayşegül ve Özmete, Emine (2013). "Mobbing Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması". *Sosyal Politika Çalışmaları*, 13 (31), 9-30.

- Lambert, Eric G., Pasupuleti, Sudershan, CluseTolar, Terry, Jennings, Mylo and Baker, David (2006). "The Impact of WorkFamily Conflict on Social Work and Human Service Worker Job Satisfaction and Organizational Commitment". *Administration in Social Work*, 30 (3), 55-74 .
- Laschinger, Heather K. Spence, Grau, Ashley L., Finegan, Joan and Wilk, Piotr (2010). "New Graduate Nurses' Experiences of Bullying and Burnout in Hospital Settings". *Journal of Advanced Nursing*, 66 (12), 2732-2742.
- Lee, Thomas W. and Mitchell, Terence R. (1994). "The Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover". *The Academy of Management Review*, 19 (1), 51-89.
- Leineweber, Constanze, Westerlund, Hugo, Chungkham, Holendro Singh, Lindqvist, Rikard, Runesdotter, Sara and Tishelmanvd, Carol (2014). "Nurses' Practice Environment and Work-Family Conflict in Relation to Burn Out: A Multilevel Modelling Approach". *Plos One*, 9(5), 1-9.
- Leiter, Michael P. and Maslach, Christina (1988). "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment". *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297 – 308.
- Leiter, Michael P. and Shaughnessy, Krystelle (2006). "The Areas of Worklife Model of Burnout: Test of Mediation Relationships". *Ergonomia IJE&HF*, 28 (4), 327-341.
- Leiter, Michael P., Harvie, Phyllis and Frizzell Cindy (1998). "The Correspondence Of Patient Satisfaction and Nurse Burnout". *Social Science & Medicine*, 47 (10), 1611-1617.
- Leiter, [Michael, P. and Maslach](#), Christina (2003). "Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout". In Perrewe, Pamela L., Ganster, Daniel C. (Eds.). *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies (Research in Occupational Stress and Well-being, Volume 3)*, Emerald Group Publishing Limited, pp. 91 - 134
- Leymann, Heinz (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Leymann, Heinz and Gustafsson, Annelie (1996). "Mobbing at Work and The Development of Post-Traumatic Stress Disorders". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275.

- Lingard, Helen and Francis, Valerie (2006). "Does A Supportive Work Environment Moderate The Relationship Between Work-Family Conflict and Burnout Among Construction Professionals?", *Construction Management and Economics*, 24 (2), 185-196.
- Luk, Dora M. and Shaffer, Margaret A. (2005). "Work and Family Domain Stressors and Support: Within and Cross-Domain Influences of Work-Family Conflict", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 489-508.
- Madsen, Susan R. (2001). "Work and Family Conflict: A Review of the Theory and Literature". *Academy of Human Resource Development Conference Proceedings* (Symposium 22), Tulsa, Oklahoma.
- Martin, Thomas N. (1979). "A Contextual Model of Employee Turnover Intentions". *The Academy of Management Review*, 22 (2), 313-324.
- Maslach ve Jackson (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*". (2nd Ed.) Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. and Schaufeli, W.B. (1993), "Historical and conceptual development of burnout". In Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T. (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Taylor & Francis, Washington, DC, pp. 1-16.
- Maslach, Christina (2003). "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention". *Current Directions in Psychological Science*, 12,189-192.
- Maslach, Christina and Jackson, Jackson (1985). "The Role of Sex and Family Variables in Burnout". *Sex Role*, 12 (7-8), 837-851.
- Maslach, Christina and Leiter, Michael P. (1997). *The Truth about Burnout*. Jossey-Bass, San Francisco, Ca.
- Maslach, Christina and Leiter, Michael P. (2004). " Areas of Worklife: Astructured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout". *Research in Occupational Stress and Well Being*, 391-134.
- Mbah, Samuel E. ve Ikemefuna, C.O. (2012). "Job Satisfaction and Employees' Turnover Intentions in total Nigeria plc. in Lagos State". *International Journal of Humanities and Social Scienc*, 2 (14),275-287.
- Menesini, Ersilia, Sanchez Virginia, Fonzi, Ada, Ortega, Rosario, Costabile Angela and Lo Feudo, Giorgio, (2003). "Moral Emotions and Bullying: A Cross-

- National Comparison of Differences Between Bullies, Victims and Outsiders”. *Aggressive Behavior*, 29 (6), 515-530.
- Merecz, Dorota, Drabek, Marcin and Moscińska, Agnieszka (2009). “Aggression at the Workplace-Psychological Consequences of Abusive Encounter with Coworkers and Clients”. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 22(3), 243 – 260.
- Mete, Mehmet, Ünal, Ö. Faruk and Bilen, Abdulkadir (2014). “Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals”. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 131, 264-270.
- Milli Eğitim Bakanlığı Web Sitesi (2015). <http://www.meb.gov.tr/baglantilar/okullar/index.php?ILKODU=31&ILCEKODU=13> (Erişim Tarihi: 14.08.2015).
- Mimaroğlu, Hande (2008). *Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Mimaroğlu-Bucuklar, Neslihan (2009). *Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Tükenmişlikleri ve Bazı Değişkenler ile İlişkisinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Mobley, William H. (1977). “Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research”. *The Academy of Management Review*, 7 (1), 111-116.
- Murat, Mehmet (2000). *Sınıf Öğretmenlerinde 10 Yıllık Meslek Sürecinde Tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Nakip, Mahir (2013). *Pazarlamada Araştırma Teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Nakip, Mahir (2013). *Pazarlamada Araştırma Teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Netemeyer, Richard .G., Boles, James S. and McMurrian, Robert (1996). “Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales”. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Ok, Sibel (2004). “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi”. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 21 (3), 57-67.
- Olweus, Dan (1997). “Bully/victim Problems in School: Facts and Intervention”. *European Journal of Psychology of Education*, 12 (4), 495-510.

- Onay, Meltem (2009). “Algılanan Cinsiyet Ayrımcılığının Sonuçları ve Konuyla İlgili Ampirik Bir Araştırma”. *Ege Akademik Bakış*, 9 (4), 1101-1125.
- Osmanoğlu-Taştan, Nurdan (2015). *Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Önderoğlu, Seçil (2010). *Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi. Ankara.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Özbağ, Gönül K. ve Ceyhan, Gökçe Ç. (2014). “The Impact of Job Characteristics on Burnout; The Mediating Role of Work Family Conflict and the Moderating Role of Job Satisfaction”. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 3 (3), 291-309.
- Özdemir, Esen (2010). *İşyerlerinde Psikolojik Yıldıma (Mobbing) ve İş Tatminine Etkisi: Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2004). “Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri”. *Amme İdaresi Dergisi*, 37 (4), 97-115.
- Özdevecioğlu, Mahmut ve Çakmak-Doruk, Nihal (2009). “Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (33), 69-99.
- Özen, Serap ve Uzun, Turgay (2005). “İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (3), 2005, 128-147.
- Özkin, Fatoş ve Reyhanoğlu, Metin (2014). “Aile-İş-Yıldıma Girdabında Tükenen Kadınlar”. 13. *Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitabı, 8-10 Mayıs 2014*, Antalya.
- Özkul, Ramazan (2014). *Ortaokul Öğretmenlerinde İş-Aile Çatışması ve Yaşam Doyum Düzeyleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.

- Özmete, Emine ve Eker, Işıl (2012). “İş-Aile Yaşamı Çatışması ve Roller: Kamu Sektörü Örneğinde Bir Değerlendirme”. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (2), 1-23.
- Özmutaf, Nezh M. (2007). “Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma”. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8 (2), 41-60.
- Öztürk, Nurten (2008). *Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Özünü, Hüseyin (2012). *İş-Aile, Aile-İş Çatışması Yönetimi Üzerine Meb’e Bağlı Okullarda Öğretmenlere İlişkin Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Pai, Hsiang-Chu and Lee, Sheuan (2011). “Risk Factors for Workplace Violence in Clinical Registered Nurses in Taiwan”. *Blackwell Publishing Ltd, Journal of Clinical Nursing*, 20 (9-10), 1405–1412.
- Parasuraman, Saroj and Simmers, Claire A. (2001). “Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study”. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 551-568.
- Partlak-Günüşen, Neslihan ve Üstün, Besti (2010). “Türkiye’de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi”. *DEUHYO ED*, 3 (1), 40-51.
- Perlman, Baron and Hartman, Alan E. (1981). “Burnout: Summary and Future Research”. (<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED205840.pdf>, Erişim Tarihi, 08.12.2014).
- Polatçı, Sema (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Quine, Lyn (2001). “Workplace Bullying in Nurses”. *Journal of Health Psycholog*, 6 (1), 73-84.
- Randall, Peter (1997). *Adult Bullying: Perpetrators and Victims*. London: Routledge.
- Rayner, Charlotte (2002) “Round Two: Redefining Bullying At Work” *Paper as part of a Joint Session - Workplace Abuse, Aggression, Bullying and Incivility: Conceptual Integration and Empirical Insights Aom Meeting 2002, Denver*.

- Rayner, Charlotte and Hoel, Helge (1997). "A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying". *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7 (3), 181-191.
- Rosin, Hazel M. and Korabik, Karen (1991). "Workplace Variables, Affective Responses, and Intention to Leave Among Women Managers". *Journal of Occupational Psychology*, 64, 19-320.
- Rusbelt, Caryl E., Farrell, Dan, Rogers, Glen and Mainous, Arch G. 1988). "Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction". *The Academy of Management Journal*, 31 (3), 599-627.
- Sağlam-Arı, Güler ve Çına-Bal, Emine (2008). "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi". *Yönetim ve Ekonomi* 15 (1), 131-148.
- Sağlam-Arı, Güler, Bal, Hasan ve Çına-Bal, Emine (2010). "İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (3), 143-166.
- Sarros, James. C. and Sarros, Anne. M. (1987). "Predictors of Teachers Burnout". *The Journal of Educational Administration*, 24 (2), 272-280.
- Sat, Sultan (2011). *Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Sat, Sultan ve Ay, Ünal (2010). "Banka Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi". *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2), 47-66.
- Schaufeli, Wilmar B., Leiter, Michael, P., [Maslach](#), Christina and Jackson, Susan. E (1996). "The MBI-General Survey". In C. Maslach, S.E. Jackson, and M.P. Leiter (Eds.), *Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.)*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Pres, pp. 19-26.
- Schaufeli, Wilmar. B. and Taris, Toon W. (2005). "The Conceptualization and Measurement of Burnout: Common Ground and Worlds Apart". *Work&Stress*, 19 (3), 256-262.
- Shaw, Jason D., Delery, John E., Jenkins, G. Douglas and Gupta, Nina (1998). "An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover". *The Academy of Management Journal*, 41 (5), 511-525.

- Siliğ, Aylin (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Sis-Atabay, Elif (2012). *İş-Aile Çatışması ile İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Sobel, Michael E. (1982). "Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models". *Sociological Methodology*, 13, 290–312.
- Solmuş, Tarık (2005). "İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)". *İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7 (2), 1-14.
- Sürgevil, Olca, Fettahlıoğlu, Ö. Okan, Gücenmez, Sinem, Budak, Gülay ve Budak, Gönül (2007). "Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma." *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 36- 58.
- Şahin, Neslihan (2006). *Duygusal Taciz (Mobbing) ve Organizasyonel Sonuçlar Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Şenturan, Şermin ve Mankan, Esra (2009), "Ücretin İşyerindeki Yıldırma Olgusu Üzerindeki Etkisi", *Bilig*, Yaz (50), 153-168.
- Şimşek, Şerif ve Çelik, Adnan (2009). *Yönetim ve Organizasyon*. Konya: Eğitim Akademi Yayınları.
- Takase, Miyuki, Maude, Phillip and Manias, Elizabeth (2005). "Nurses' Job Dissatisfaction and Turnover İntention: Methodological Myths and An Alternative Approach". *Nursing and Health Sciences*, 7, 209–217.
- Taslak, Soner (2007). "İş-Aile Çatışmalarının Bireysel ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma". *Yönetim*, 18 (58), 67-75.
- Taycan, Okan, Kutlu, Leman, Çimen, Sema ve Aydın, Nurcan (2006). "Bir Üniversite Hastanesinde İşgören Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyo-demografik Özelliklerle İlişkisi". *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 7 (2), 100-108.
- Tayfur, Özge ve Arslan, Mahmut (2012). "Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş Aile Çatışmasının Aracı Yönü". *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (1), 147-172.

- Thanacoody, Rani, Bartram, Timothy and Casimir, Gian (2009). "The Effects of Burnout and Supervisory Social Support on The Relationship Between Work-Family Conflict and Intention to Leave: a Study of Australian Cancer Workers". *Journal of Health Organisation and Management*, 23 (1), 53-69.
- Thompson, Cynthia A., Beauvais, Laura L. and Lyness, Karen S. (1999). "When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict". *Journal of Vocational Behavior* 54, 392-415.
- Tınaz, Pınar (2006a). "Çalışma Yaşamında Psikolojik Bir Dram: Mobbing". *Toprak İşveren Dergisi*, <http://www.toprakisveren.org.tr/2006-71-pinartinaz.pdf> (Erişim Tarihi: 12.06.2014).
- Tınaz, Pınar (2006b). "İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)". *Çalışma ve Toplum*, 4, 13-28.
- Tınaz, Pınar (2006c). "Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz". *Çalışma ve Toplum*, 3, 11-22.
- Tınaz, Pınar (2013). "Çalışma Psikolojisi Boyutlarıyla Mobbing Tanım ve Tanı". *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalıştayı Bildiriler Kitabı*, Ankara.
- Toker-Gökçe, Asiye (2006). *Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri İş Yerinde Yıldırma: Üzerinde Yapılan Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Toraman, Öznur (2007). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Torun, Alev (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Tubin, Rana (2007). *Multiple Roles, Work-Family Conflict and Related Outcomes*. Unpublished Master Dissertation. University of Marmara, İstanbul.
- Tuğrul, Belma ve Çelik, Eylem (2002). "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik". *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (12), 1-11.

- Tunçel, Özgür (2009). *Kişilik ve Örgüt Kültürü Bağlamında Yıldırma Davranışının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Ampirik Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Muğla.
- Turgut, Tülay (2011). “Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (3-4), 155-179.
- Turunç, Ömer ve Erkuş, Ahmet (2010). “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü”. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13 (19), 415-440.
- Tutar, Hasan (2004). *İş Yerinde Psikolojik Şiddet*. Ankara: Platin Yayınları.
- Tutar, Hasan (2004b). “Yerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenler ve Sonuçları”. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (2), 101-128.
- Tümkaya, Songül (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Türkiye Bankalar Birliği Web Sitesi (2015). <https://www.tbb.org.tr/tr/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65> (Erişim Tarihi: 14.08.2015).
- Türkiye Büyük Millet Meclisi (2011). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu*. Ankara: Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları, No: 4.
- Uysal, Beynaz (2007). *Work-Family Conflict and Its Relation to Organizational Outcomes and An Application in Banking Sector*. Unpublished Master Dissertation, University of Marmara, İstanbul.
- Uzun, Yeliz (2013). *Tek Gelirli ve Çift Gelirli Ailelerde Yaşanan İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetiyle Olan İlişkisi: Zonguldak İlindeki Dersaneler Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Zonguldak.
- Ünal, Süheyla, Karlıdağ, Rıfat ve Yoloğlu, Saim (2001). “Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi”. *Klinik Psikiyatri*, 4, 113-118.
- Van Dick, Rolf and Wagner Ulrich (2001). “Stress and Strain in Teaching: A Structural Equation Approach”. *British Journal of Educational Psychology*, 71 (2), 243-259.

- Van Dick, Rolf and Wagner, Ulrich (2001). "Stress and Strain in Teaching: A structural Equation Approach". *British Journal of Educational Psychology*, 71, 243-259.
- Vandekerckhove, Wim and Commers, M. S., Ronald (2003). "Downward Workplace Mobbing: A Sign of the Times?". *Journal of Business Ethics*, 45 (1-2), 41-50.
- Varhama, Lasse and Björkqvist, Kaj (2004). "Conflict, Workplace Bullying And Burnout Problems Among Municipal Employees". *Psychological Reports*, 94 (3c), 1116-1124.
- Varhama, Lasse M. and Björkqvist, Björkqvist (2004). "Conflict, Workplace Bullying and Burnout Problems Among Municipal Employees". *Psychological Reports*, 94, 1116-1124.
- Verdasca, Ana Teresa (2011). "Workplace Bullying, Power and Organizational Politics: A study of the Portuguese Banking Sector". *Technical University of Lisbon*.
- Voydanoff, Patricia (1988). "Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/ Family Conflict". *Journal of Marriage and the Family*, 50 (3), 749-761.
- Vredenburg, Donald and Brender, Yael (1998). "The Hierarchical Abuse of Power in Work Organizations". *Journal of Business Ethics*, 17 (12), 1337-1347.
- Wang, Yang, Liu, Li, Wang, Jiana and Wang, Lie (2012) "Work-family Conflict and Burnout among Chinese Doctors: The Mediating Role of Psychological Capital". *J Occup Health*, 54: 232-240.
- Wayne, Sandy J., Shore, Lynn M. and Linden, Robert C. (1997). "Perceived Organizational Support and Leader Member Exchange: A Social Exchange Perspective". *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.
- Winstanley, Sue and Whittington, Richard (2002). "Anxiety, Burnout and Coping Styles in General Hospital Staff Exposed to Workplace Aggression: A Cyclical Model of Burnout and Vulnerability to Aggression". *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 16 (4), 302-315.
- Wright, Thomas A. and Bonett, Douglas G. (1997). "The Contribution of Burnout to Work Performance". *Journal of Organizational Behavior*, 18, 491-499.
- Yapıcı, Nuray (2008). *İşyerinde Sistemik Yıldırma (Mobbing), Algılanan Nedenleri ve İş Tatmini İle İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Antalya İli Tarım*

- Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Yetimoğlu, Halil İ. (2014). *Öğretmenlerin Yıldırma Yaşama Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Çekmeköy Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Yıldırım, Aytolan and Yıldırım, Dilek (2007). “Mobbing in The Workplace by Peers And Managers: Mobbing Experienced by Nurses Working in Healthcare Facilities in Turkey and Its Effect on Nurses” ,*Journal of Clinical Nursing*, 16 (8), 1444-1453.
- Yıldırım, Dilek (2009). “Bullying Among Nurses and Its Effect”. *International Nursing Review* 56 (4), 504–511.
- Yıldırım, Dilek ve Aycan, Zeynep (2008). “Nurses’ work demands and work–family conflict: A questionnaire survey”. *International Journal of Nursing Studies*, 45 (9), 1-12.
- Yıldırım, Fatma (1996), *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Yıldırımalp, Sinem, Öner, Mert ve Yenihan Bora (2014). “Hemşirelerin İş-Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini Düzeyleri: Demografik Özellikler Açısından Bir Değerlendirme”. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2 (3), 165-182.
- Yıldız, Sebahattin ve Yıldız, Sevda Eliş (2009). “Bullying ve Depresyon Arasındaki İlişki: Kars İlindeki Sağlık Çalışanlarında Bir Araştırma”. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (15), 133-150.
- Yıldız, Sibel (2008). *Örgüt Kültürünün, İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Vergmliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant Gzzet Baysal Üngversitesi, Bolu.
- Yıldız-Kırılmaz, Ayşe, Çelen, Ümit ve Sarp, Nilgün (2003). “İlköğretim’de Çalışan Bir Öğretmen Grubunda “Tükenmişlik Durumu” Araştırması”. *İlköğretim-Online* 2 (1), 2-9. <http://www.ilkogretim-online.org.tr/> (Erişim Tarihi: 01.08.2015).
- Yüçetürk, Elif E. (2012). “İşyerlerindeki Yıldırma Eylemlerini Önlemede Sendikaların Rolü: Nitel Bir Araştırma”. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4, 41-71.

- Yüksel, İhsan (2005). “İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi”. *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 301-314.
- Zapf Dieter, Knorz, Carmen and Kulla, Matthias (1996). “On The Relationship Between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes”. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-237.
- Zapf, Dieter (2006). “Bullying-Managing Conflict Escalation in the Workplace”. http://www.powershow.com/view/83fcf-MmU2O/Managing_Conflict_Escalation_in_the_Workplace_Dieter_Zapf_13th_September_2006_South_Australian_College_powerpoint_ppt_presentation (Erişim Tarihi: 20.09.2014)
- Zapf, Dieter (1999). “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work”. *International Journal of Manpower*, 20 (1-2), 70-85.
- Zapf, Dieter and Gross, Claudia (2001). “Conflict Escalation and Coping with Workplace Bullying: A Replication and Extension”. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 497–522.
- <http://tdk.gov.tr>

EKLER

Ek 1: ANKET

© Özkın, Yıldırma/Tükenmişlik/İş-Aile Çatışması Anketi

Aralık 2013/Hatay

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, Mustafa Kemal Üniversitesi öğretim üyesi Yrd. Doç. Dr. Metin REYHANOĞLU danışmanlığında, yüksek lisans programı kapsamındaki tez için hazırlanmıştır.

Formda **isminizi belirtmeniz istenmemektedir**, elde edilecek bilgiler **kesinlikle gizli tutulacak, ait olduğunuz kurumla veya başka kurumlarla paylaşılmayacak** ve **bilimsel amaçlar** dışında kullanılmayacaktır. Anket sorularına en doğru cevapları vermeniz çalışmanın başarısını önemli ölçüde etkileyecektir. Katkılarınıza ve ilginize şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda kolaylıklar dilerim.

Fatoş ÖZKİN

Sorularınız için; reynitem@gmail.com

Lütfen aşağıdaki soruları eksiksiz doldurunuz ve kutucukları olarak işaretleyiniz.

1. Kaç yaşındasınız?
2. Medeni durumunuz Evli Bekar Diğer (Lütfen belirtiniz)
3. Eğitim durumunuz
 Lise Önlisans (2 yıllık) Lisans (4 yıllık) Yüksek Lisans/Doktora
4. Çocuğunuz var ise aşağıda verilen yaş gruplarındaki çocuk sayısını yazınız.
 0-6 yaş grubu 12-18 yaş grubu
 7-11 yaş grubu 19 ve üzeri yaş grubu
5. Çocuklarınıza kreş, bakıcı vb. hizmeti alıyor musunuz? Evet Hayır
6. Bakmakla yükümlü olduğunuz birileri (anne, baba vb.) var mı? Evet Hayır
7. Mesleğiniz nedir?
8. İdari göreviniz var mı?
 Hayır Evet (Evet ise idari görevinizi belirtiniz))
9. Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz? Evet Hayır
10. Bulduğunuz kurumda kaç yıldır çalışıyorsunuz?
11. Mesleğinizde kaç yıldır çalışıyorsunuz?

* **Açıklama:** Anketin bu bölümünde kurumunuzda karşılaşabileceğiniz çeşitli davranışlara yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen **son altı ay içerisinde aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta** yaşadığınızı belirtiniz.

Lütfen olarak işaretleyiniz

	Hiçbir Zaman	Natiren	Bazen	Genellikle	Her Zaman
	1	2	3	4	5
1. Saldırınca veya gözdağı verircesine el kol hareketine maruz kaldım.					
2. Sözlerim önemsenmedi.					
3. Fikrimi söylemem engellendi.					
4. Çalışma alanımda yalnız bırakıldım.					
5. Küfür, bağırma, şiddetli ve sınırlı çıkışma gibi sözlü tacize uğradım.					
6. Mesai arkadaşlarım ve müşterilerim/hastalarım/öğrencilerim önünde küçük düşürüldüm.					
7. Performansım zalimce eleştirildi.					
8. Özel hayatımla ilgili yalan yanlış dedikodular yapıldı.					
9. Performansım ile ilgili yalan yanlış dedikodular yapıldı.					
10. Kişisel sırlarım açığa vuruldu.					
11. Kasıtlı olarak lüzumsuz işler verildi.					
12. Verilmesi gereken bilgiler kasıtlı olarak verilmedi.					
13. Yaptığım işe güvenilmedi.					
14. Sorumlu olmadığım hatalar yüzünden suçlandım.					
15. Tutarsız talep/istek ve cezalara maruz kaldım.					
16. Sürülmekle, pozisyonumdan bir alt kademeye indirilmekle tehdit edildim.					
17. Aşağılandım veya hakarete uğradım.					
18. Konuşurken kasıtlı olarak sözüm kesildi ve başka biri ile konuşulmaya başlandı.					
19. İş arkadaşlarımdan bazıları statülerini kullanarak hava attı.					
20. İş arkadaşlarımla bulduğum ortamlardan uzaklaşmaya çalıştılar.					
21. Telefon, e-mail yoluyla kurmaya çalıştığım iletişim çabalarım cevap verilmedi.					
22. Makul veya yasal gerekçe gösterilmeden toplantılara çağırılmadım.					
23. Tarafıma yöneltilen sözlü saldırılar (dedikodu, gybet, iftira gibi) karşısında meslektaşlarım ya da amirlerim beni savunmadılar.					
24. İşte kullandığım araç-gereçler kasıtlı olarak tahrip edildi veya çalındı.					
25. Yapabileceğim halde kasıtlı olarak işimle ilgili herhangi bir görev verilmedi.					
26. Amirim iş arkadaşlarımla konuşmamı sınırladı.					
27. Meslektaşlarımla benimle konuşması yasaklandı.					
28. Yeteneklerimin altında işler verildi.					
29. Özel yaşantım eleştirildi.					
30. Aptal muamelesi yapıldı.					
31. Psikolojik sorunlarım olduğu düşünüldü.					
32. Özel yaşantımla alay edildi.					
33. Psikiyatri tedavisine zorlandım.					
34. Cinsel tacizlere ve ahlaksız tekliflere maruz kaldım.					
35. İşimle ilgili yerli yersiz çok fazla denetime tabi tutuldum.					
36. Eğitici ve kendimi geliştirici programlara katılmam engellendi.					
37. Terfi etmem engellendi.					
38. Davet edilmem gerektiğini düşündüğüm sosyal faaliyetlere davet edilmedim.					
39. Yalan ve asılsız yere suçlandım.					

* **Açıklama:** Anketin bu bölümünde çalışanların işe ilişkin tutumlarını ölçmeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Aşağıda bazı maddelerde yer alan “işim gereği karşılaştığım insanlar” ifadesi; hemşire için hasta, bankacı için müşteri, öğretmen için öğrenci olarak düşünülebilir. Lütfen aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı belirtiniz.

Lütfen olarak işaretleyiniz

	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Genellikle	Her Zaman
	1	2	3	4	5
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere 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 insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolum sonuna geldiğimi hissediyorum					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.					

* **Açıklama:** Anketin bu bölümünde çalışanların işten ayrılma niyetlerini belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.

Lütfen olarak işaretleyiniz

	Kesinlikle Düşünmüyorum	Düşünmüyorum	Kararsızım	Düşünüyorum	Kesinlikle Düşünüyorum
	1	2	3	4	5
1. Önümüzdeki bir sene içinde şu an çalıştığımız kurum dışında bir kurumda aktif olarak iş arama ihtimaliniz nedir?					
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
2. İstifa etmek nadiren aklıma gelir.					
3. Önümüzdeki sene büyük bir ihtimale şu an çalıştığım kurumdan başka bir yerde yeni bir iş arıyor olacağım.					

* **Açıklama:** Anketin bu bölümünde çalışanların iş – aile yaşam çatışması düzeyini belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.

Lütfen olarak işaretleyiniz

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz etkiliyor.					
2. İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
3. İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
4. İşimin yaptığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
5. İş sorumluluklarım nedeniyle aileme ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					
6. Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.					
7. Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.					
8. Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
9. Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.					
10. Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerim yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.					

Anketimiz, burada sona ermiştir. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Ek 2: ETİK KOMİSYONU DEĞERLENDİRMESİ**ÜNİVERSİTE ETİK KURULU KARARLARI**

TARİH	TOPLANTI SAYISI	KARAR NO	SAYFA NO
20.12.2013	11	02	1

Üniversitemiz Etik Kurulu 20.12.2013 tarihinde Doç. Dr. Tülin URAL başkanlığında toplanarak aşağıdaki kararı almıştır.

KARAR-2: Mustafa Kemal Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. Metin REYHANOĞLU'nun sorumlu araştırmacı olduğu Fatoş ÖZKİN'nin Yüksek lisans tezi olan "İşyerindeki Yıldırma Davranışlarının İş Yaşamı-Aile Yaşamı İkilemindeki Kadınların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi" başlıklı çalışmaları Üniversitemiz Etik Kurulunda incelenmiş, yapılan inceleme sonucunda çalışma Mustafa Kemal Üniversitesi Etik Kurul Yönergesine göre uygun bulunarak onaylanmasına ve "Etik Kurula Başvuru Değerlendirme Formunun" ilgililere sunulmasına oybirliği ile karar verilmiştir.

İMZA Doç. Dr. Tülin URAL Başkan		
İMZA Prof. Dr. Şana SUNGUR Başkan Yrd.	İMZA Prof. Dr. Zeynep ERDOĞAN Üye	İMZA Prof. Dr. Erdal YILMAZ Üye
İMZA Doç. Dr. Seval YAVUZ Üye	İMZA Doç. Dr. Hüseyin KIRIMOĞLU Üye	İMZA Doç. Dr. Ayda TELLİOĞLU Üye

ASLI GİBİDİR

(Handwritten Signature)
Doç. Dr. Tülin URAL
Etik Kurul Başkanı

MKÜ ETİK KURUL BAŞVURU DEĞERLENDİRME FORMU

Kayıt Tarihi: 20.12.2013 Protokol No: 2

Proje Adı: İşyerindeki Yıldıma Davranışlarının İş Yaşamı-Aile Yaşamı İkilemindeki Kadınların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Sorumlu Araştırmacı: Yrd.Doç.Dr. Metin REYHANOĞLU

Değerlendirme Tarihi: 20 Aralık 2013

1.	X Kabul
2.	<p>Düzeltilme gereklidir.*</p> <p>Yazılı izin belgesi yok (Deneysel araştırmalarda).</p> <p>Etik sorun olabilecek sorular/maddeler ya da prosedürler bulunmaktadır.</p> <p>Açıklama:</p> <p>Diğer:</p> <p>Açıklama:</p>
3.	<p>Red</p> <p>Gerekçe:</p>

* Altı ay içinde düzeltme teslim edilmelidir.


Prof. Dr. Zeynep ERDOĞAN
Etik Kurul Raportörü

ASLI GİBİDİR

Doç.Dr. Tülin URAL
Etik Kurul Başkanı