

**T.C.
NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ
AÇISINDAN PSİKOLOJİK TACİZ VE TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI: BİR KAMU
KURUMU ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Çimen İŞİTMAN

**Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi**

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Asım SALDAMLI

TEMMUZ – 2017

T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ
AÇISINDAN PSİKOLOJİK TACİZ VE TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI: BİR KAMU
KURUMU ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Çimen İŞİTMAN

Enstitü Ana Bilim Dalı: İşletme
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

“Bu tez 27/07/2017 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Prof.-Dr. Asım Saldamlı	Başarılı	Asım
Doç. Dr. K. Öner Özen	Başarılı	K. Özen
Prof. Dr. Salih Kuyulu	Başarılı	S. Kuyulu

BEYAN

Bu tezin yazım aşamasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başka yazarların eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

imen İŞİTMAN

27.07.2017

ÖNSÖZ

“Çalışanların Demografik Özellikleri Açısından Psikolojik Taciz ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması: Bir Kamu Kurumu Örneği” adlı bu araştırma Nişantaşı Üniversitesi İşletme Yönetimi Yüksek Lisans tezi olarak hazırlanmıştır.

Bu tez çalışmasının yazım aşamasında, çalışmama desteklerini esirgemeyen ve titizlikle takip eden danışmanım Prof. Dr. Asım SALDIMLI'ya, eğitim dönemi boyunca desteklerini esirgemeyen tüm hocalarıma ve arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunmayı borç bilirim. Ayrıca hayatımın her döneminde bana destek olan, emeklerini esirgemeyen aileme şükranlarımı sunuyorum.

Çimen İŞİTMAN

27.07.2017

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR LİSTESİ.....	iv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ÖZET.....	viii
SUMMARY	ix
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBİNG)	3
1.1. Mobbing Tanımı	3
1.2. Mobbingin Tarihçesi	3
1.3. Mobbing 'in Boyutları.....	4
1.4. Mobbing Süreci	6
1.5. Mobbingin Nedenleri	7
1.6. Mobbingin Türleri.....	8
1.6.1. Düşey Mobbing	8
1.6.2. Dikey Mobbing	9
1.6.3. Yatay Mobbing	10
1.7. Eylemsel Bazda Mobbing	11
1.7.1. Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek	11
1.7.2. Sosyal İlişkilere Saldırıları	11
1.7.3. Bireyin İtibarına Saldırıları	12
1.7.4. Bireyin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırıları	12
1.7.5. Bireyin Sağlığına Yönelik Saldırıları	12
1.8. Mobbing Sürecindeki Bireyler ve Kişilikleri.....	12
1.8.1. Mobbing Uygulayanlar	13
1.8.2. Mobbing Mağdurları	13
1.8.3. Mobbing İzleyicileri.....	14
1.9. Mobbingin Sonuçları.....	14
1.9.1. Bireysel Sonuçları	15
1.9.2. Ailesel sonuçları.....	15
1.9.3. Toplumsal Sonuçları	15

1.9.4.Örgüt üzerindeki sonuçları.....	16
1.10. Türkiye’de Mobbing	17

BÖLÜM 2: TÜKENMİŞLİK 18

2.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı.....	18
2.2. Tükenmişlik Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	21
2.3. Stres ve Tükenmişlik.....	22
2.4. Depresyon ve Tükenmişlik	22
2.5. Tükenmişlik Aşamaları	22
2.5.1. Şevk ve Coşku Aşaması.....	22
2.5.2. Durağanlaşma Aşaması.....	23
2.5.3. Engellenme Aşaması.....	23
2.5.4. Umursamazlık Aşaması	23
2.6. Tükenmişliğin Nedenleri.....	23
2.7. Tükenmişliğin Belirtileri.....	25
2.7.1. Fiziksel Belirtiler	25
2.7.2. Psikolojik Belirtiler	26
2.7.3. Davranışsal Belirtiler	26
2.8. Tükenmişlik Modelleri.....	27
2.8.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	28
2.8.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	29
2.8.3. Pines ve Aranson Tükenmişlik Modeli.....	30
2.8.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli.....	31
2.8.5. Meier Tükenmişlik Modeli	32
2.8.6. Freudenberger Modeli.....	33
2.8.7. Maslach Tükenmişlik Modeli	33
2.9. Tükenmişliğin Sonuçları	35
2.10. Tükenmişlik ile Mücadele.....	36

BÖLÜM 3: MOBBİNG VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ 37

3.1. Mobbingin Duygusal Tükenme Üzerinde Etkileri.....	37
3.2. Mobbingin Duyarsızlaşma Üzerinde Etkileri	38

3.3. Mobbingin Kişisel Başarı Üzerinde Etkileri	38
3.4. Literatür Araştırması	39
BÖLÜM 4: ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ AÇISINDAN PSİKOLOJİK TACİZ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI VE İLİŞKİSİ: BİR KAMU KURUMU ÖRNEĞİ	
44	44
4.1. Araştırmanın Amacı	44
4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları	44
4.3. Araştırmanın Modeli	44
4.4. Araştırmanın Soruları.....	44
4.5. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama ve Analiz Teknikleri.....	45
4.6. Bulgu ve Değerlendirmeler	45
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	74
KAYNAKÇA	77
EKLER.....	80
ÖZGEÇMİŞ.....	84

KISALTMALAR LİSTESİ

AB: Avrupa Birliği

ILO: Uluslararası alışma Örgütü

SPSS: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 : Maslach Tükenmişlik Modeli.....	34
---	----

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1 : Tükenmişlik Modelleri	28
Tablo 2 : Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	46
Tablo 3 : “Fırsatınız Olsaydı Çalıştığınız Kurum ve Mesleğinizle İlgili Tercihiniz Ne Olurdu?” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı	47
Tablo 4 : Katılımcıların Hayat Standardıyla İlgili Son İki Yıldaki Durumları Hakkındaki Düşünceler Dağılımı	48
Tablo 5 : Katılımcıların Psikolog Desteği Konusundaki Düşünceleri Dağılımı.....	48
Tablo 6 : Katılımcıların İş Tatminini Etkileme Konularına Verdikleri Puanların Dağılımı	49
Tablo 7 : Tükenmişlik ölçeğine verilen cevapların dağılımı.....	50
Tablo 8 : Mobbing ölçeğine verilen cevapların dağılımı	51
Tablo 9 : Tükenmişlik ve Mobbing ölçeğine verilen cevapların ortalama dağılımı	52
Tablo 10 : KMO ve Barlett Testi Sonuçları	54
Tablo 11 : Açıklanan Toplam Varyan Tablosu	55
Tablo 12 : Faktör Analizinde Bulunan Alt Boyutları Oluşturan Sorular, Hesaplanan Cronbach’s Alfa Katsayıları ve Puan Ortalama Dağılımı	55
Tablo 13 : Ölçeklerin Faktör Analizi Sonucu Oluşan Alt Boyutları ve Sorulara Ait Faktör Yükleri.....	56
Tablo 14 : Tüm Katılımcıların Dağılım Analizi.....	57
Tablo 15 : Tükenmişlik Faktör 1	58
Tablo 16 : Tükenmişlik Faktör 2.....	58
Tablo 17 : Tükenmişlik Faktör 3.....	59
Tablo 18 : Tükenmişlik Genel.....	59
Tablo 19 : Mobbing Faktör 1	60
Tablo 20 : Mobbing Faktör 2	60
Tablo 21 : Mobbing-Faktör 3	61
Tablo 22 : Mobbing Genel	61
Tablo 23 : Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları Puanları Ortalama Dağılımı.....	62
Tablo 24 : Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları.....	63

Tablo 25: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları.....	64
Tablo 26: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları.....	65
Tablo 27: Katılımcıların Şu Anki Görev Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları	66
Tablo 28: Katılımcıların Kadro Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları.....	67
Tablo 29: Katılımcıların Kurumda Çalışma Yıllarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları	68
Tablo 30: Katılımcıların Kurumda Çalışma Şekillerine Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları	69
Tablo 31: Katılımcıların Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları	70
Tablo 32: Katılımcıların İdari Görev Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları.....	71
Tablo 33: Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Puanları İle Mobbing Ölçeği Alt Boyut İle Ortalama Puanları	72

Tezin Başlığı: Çalışanların Demografik Özellikleri Açısından Psikolojik Taciz ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması: Bir Kamu Kurumu Örneği	
Tezin Yazarı: Çimen İŞİTMAN	Danışman: Prof. Dr. Asım SALDAMLI
Kabul Tarihi: 27 Temmuz 2017	Sayfa Sayısı: ix (Ön Kısım) + 84 (Tez)
Ana Bilim Dalı: İşletme	Bilim Dalı: İşletme Yönetimi
<p>Bu araştırma kamu kurumunda çalışan bireylerin demografik özelliklerinin, psikolojik taciz ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması amacıyla yapılmıştır. Bu çalışmada psikolojik taciz ve tükenmişlik alt boyutları ile birlikte incelenmiştir.</p> <p>Ayrıca daha önce yapılan araştırmalarda kullanılan ölçeklerden yararlanılarak bir anket çalışması yapılmıştır. Araştırmacılar, psikolojik tacizi 5 boyutta, tükenmişliği ise 3 boyutta ele almıştır. Bu araştırmanın amacı kamu kurumu personellerinin psikolojik taciz ve tükenmişlik düzeylerini ölçmektir.</p> <p>Kamu kurumu personellerinin psikolojik taciz ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması SPSS 24 programı yardımıyla analiz edilerek belirlenmiştir. Anket çalışması 302 memur ve taşeron personelin katılımı ile gerçekleşmiştir. Elde edilen veriler frekans, faktör, korelasyon analizleri uygulanmıştır.</p> <p>Analiz sonuçlarına göre, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleki görev, çalışma yılı, çalışma şekli, kadro durumu ile hem psikolojik taciz hem de tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler ortaya çıkmıştır.</p>	
Anahtar Kelimeler: Psikolojik Taciz, Tükenmişlik, Kamu Kurumu	

Title of the Thesis: Psychological Harassment (Mobbing) in Terms of Employee Demographic Characteristics and Comparison of Burnout Levels: A Public Institution Case Study

Author: Çimen İŞİTMAN

Supervisor: Prof. Asim SALDAMLI

Date: 27 July 2017

Nu. of pages: ix (Prep.) + 84 (Main Body)

Department: Business Administration **Subfield:** Business Administration

This research was conducted to compare the demographic characteristics, psychological harassment and burnout levels of individuals working in public institutions. In this study, psychological abuse and burnout were examined together with sub-dimensions.

In addition, a survey was conducted by using the scales used in previous researches. The researchers examined psychological harassment in 5 dimensions and burnout in 3 dimensions. The purpose of this study was to examine the psychological abuse and Burnout levels.

Comparisons of levels of psychological abuse and burnout of public institution staff were analysed with the help of the SPSS 24 program. The survey was conducted with the participation of 302 civil servants and subcontractors. Frequency, factor, correlation analysis were applied on the data obtained.

According to the results of analysis, significant relationships were found between gender, marital status, educational status, occupational duty, working year, working style, staff status and both psychological abuse and burnout subscales.

Keywords: Psychological Harassment, Burnout, Public Sector Institution

GİRİŞ

Bireyler yaşamlarını sürdürmek için ve bunun yanında zorunlu ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamak için çalışma hayatına katılmak zorunda kalmışlardır. Sanayileşme ile birlikte insanların toplu iş yerlerinde bir arada çalışmaya başlamaları, ortaya çıkan kültürel farklılıklar nedeniyle bir takım sorunları beraberinde getirmektedir.

Mobbing batılı toplumlarda yıllardan beri duyarlılık gösterilirken, Türkiye'de ise son yıllarda gündeme gelerek duyarlılığını göstermektedir. Araştırmacılar tarafından farklı farklı adlandırılan bir kavramdır.

Mobbing bireysel, örgütsel ve toplumsal düzeylerde birey üzerinde son derece yıkıcı sonuçlara sebebiyet veren bir davranış türüdür.

Psikolojik taciz sonucu olarak yaşanan tükenmişlik olgusu ise, mevcut durumun değişmeyeceği duygusunun neticesinde gelişen bir teslimiyet biçimi olarak adlandırılabilir. Mobbing ve tükenmişlik gerek bireylerde gerekse örgütler üzerinde birçok ekonomik, sosyal ve psikolojik durumunun bozulmasına neden olmaktadır.

Birinci bölümde; Mobbing kavramına genişçe yer verilmiş, mobbing (psikolojik taciz) boyutları, süreci, nedenleri, türleri ve sonuçları olarak sıralanmıştır.

İkinci bölümde; Tükenmişlik kavramının tanımı, aşamaları, nedenleri, belirtileri, modelleri ve sonuçları önemine değinmiştir.

Üçüncü bölümde; Mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişki anlatılmaya çalışılmıştır.

Dördüncü bölümde ise; Tekirdağ ilinde bulunan bir kamu kurumunda çalışanların demografik özellikleri açısından psikolojik taciz ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması ve ilişkisini kavramak amacıyla deneysel bir çalışma yapılmış ve bir takım önerilerde bulunulmuştur.

Çalışmanın Amacı

Kamu kurumunda çalışanların mobbing ve tükenmişlik seviyelerini belirlemek ve kamu kurumlarında mobbing uygulanıyor ise bunu minimum seviyeye çekmek ve bu durumda literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Çalışmanın Önemi

Yapılan literatür taramasında mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi anlamaya yönelik çok fazla çalışmaya rastlanmaktadır. Bu konu ile ilgili yapılmış olan tezlerin bir kısmı sağlık çalışanlarına, bir kısmı ise öğretmenlere yönelik yapılmıştır. Bu çalışmada Tekirdağ ilinde bir kamu kurumunda istihdam edilen iş görenlere anket yöntemi ile uygulama yapılmıştır. Kamu kurumu çalışanların mobbing ve tükenmişlik düzeylerini etkileyip etkilemediği sorusuna cevap bulmaya amaçlanmıştır. Yapılan bu araştırmada toplam veriler dikkate alınarak daha sonra yapılacak olan çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada yöntem olarak anket yöntemi kullanılmış olup, 302 katılımcının katkılarıyla toplanan veriler SPSS programında analiz edilerek faktör analizi yöntemiyle çözümlenmiştir. Yapılan araştırmanın ana konusu olan kamu kurumu çalışanları örneklemini ise Tekirdağ ilinde bir kamu kurumunda çalışan müdür, şef, memur ve taşerondan rast gele seçilen çalışanlar oluşturmuştur. Çalışmanın son bölümünde analiz yapılırken öncelikli olarak demografik bilgiler sunulmuştur. Sonrasında ise katılımcıların mobbing ve tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda elde edilen verilerden yararlanılarak katılımcıların mobbing ve tükenmişlik düzeyleri demografik bilgilerle karşılaştırılarak, ortaya çıkan ilişki ölçülmeye çalışılmıştır.

BÖLÜM 1: PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBİNG)

1.1. Mobbing Tanımı

Mobbing köken olarak yabancı bir kavramdır. Gündelik hayatımızda sıkça bu kavramla karşılaşırız. Mobbing sadece kültür farkı, eğitim farkı, cinsiyet farkı gözetmeksizin çalışma yaşamında rastlanan çağımızın en önemli bir sorunu haline gelmektedir. Mobbing sadece tek taraflı değil yani üstten alta, alttan üste doğru da gerçekleşmektedir. Çağımızın bu entelektüel hastalığı genelde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yaygındır. Bununla birlikte mobbing sadece mağdura zarar vermez uzun dönemde aslında kuruma da ciddi anlamda zarar vermektedir.

Psikolojik taciz iş yerlerinde çalışanların birbirlerine planlı ve devamlı olarak yaptığı sürekli tekrarlanan psikolojik şiddet, baskı, tehdit ve her türlü kötü davranıştır. Bu davranış, iş görenlerin üstleri, astları veya aynı statüde olanlar arasında görülebilmektedir. Her bir tanımın ortak özelliği iş görenlere yapılması planlı ve sürekli olmasıdır. Mobbing ile eş değer sayılabilecek bir diğer kavram ise “bullying”dir. Mobbing çoğunlukla yıldırma, mağdurun kişiliğine zarar verme, sindirme, anlamlarında kullanılırken, bunların daha kaba şekli ‘bullying’ ile tanımlanır. Bullying güçlü kişi veya kişilerin kendinden zayıf olan kişilere uyguladığı devamlılığı olan fiziksel ve psikolojik baskıdır. Leymann’a göre, mobbing ve bullying kavramları birbirinden ayrılmalıdır. Okullarda çocuklar ve gençler arasındaki zarar veren davranışlar için bullying kavramını, örgütlerde ise yetişkinler arasındaki düşmanca davranışlar için mobbing kavramını kullanılmasını önermiştir (Tokat, Cindiloğlu ve Kara, 2011:9).

1.2. Mobbingin Tarihçesi

Mobbing, 1960 yılında Avusturyalı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından bir grup hayvanlar üzerinde yapmış olduğu çalışmada düşmanları kaçırmak için yaptıkları davranışlarını tanımlamak için kullanılmıştır. Mobbing (psikolojik taciz) kavramını ilk kez hayvanlar alemi dışında kullanan İsveçli Dr. Peter Paul Heinemann, bir grup çocukların yalnız ve daha zayıf olan bir başka çocuğa karşı fiziki saldırıda bulunma davranışlarını araştırmıştır. Lorenz mobbing (psikolojik taciz) terimi mağdurun içinde bulunduğu çaresizlik nedeniyle intihara kadar götürebilecek davranışını ciddiyetini vurgulamak için kullanmıştır. Bu tanıma 1972’de İsveç’te “Çocuklar Arasında Grup

Çalışma yaşamında 1980’li yıllarda ilk kez Dr. Leymann mobbing kavramını iş yerlerinde yetişkinler arasında benzer tipte grup şiddetini keşfetmiştir (Tarhan, 2015: 26).

Leymann öncelikle bu davranışı İsveç’te araştırmıştır. Daha sonra Almanya’da kamunun dikkatine sunmuştur. Öncelikle kendisine ‘zor kişiler’ olarak denen kişileri araştırmıştır. Aslında bunların ‘zor’ olmadığını belirtti. İş yerindeki ortamın ve kurumun kültür yapısı kişilerin davranış bozukluğuna sevk etmektedir. Bu davranışların kalıtsal bir kişilik bozukluğu olmadığını ortaya çıkarmıştır (Davenport, 2014: 19).

Leymann’ın yapmış olduğu araştırma daha önce kimse tarafından kullanılmamıştır. Leymann araştırmalarında örgütteki mobbing (psikolojik taciz) davranışlarının nasıl oluştuğunu ve bu davranışın sonucunda en fazla kimlerin etkilendiği ve bunun sonucunda oluşabilecek psikolojik sorunlara değinmektedir. Günümüzde gelişmiş birçok ülke iş yaşamında karşılaşılan bu olumsuz davranışlar için birçok araştırmalar ve yayınlar yapmaktadır (Tokat, Cindiloğlu, Kara 2011: 12).

1998’de Dünya çalışma örgütü (ILO) tarafından yayınlanan Chappel ve Martinon’un hazırladığı Violence at Work (iş yerinde Şiddet) adlı bir rapor yayınlanmıştır. Bu raporda şiddete yönelik olaylar tartışılmıştır. Çalışma Örgütünün 1999’da yayınlanan raporunda örgütlerde rastlanılan fiziksel ve duygusal şiddet boyutunun ciddi sorunları meydana getirdiği vurgulanmıştır. Bu rapor dünya çapında dikkat çekmiştir (Tokat, Cindiloğlu, Kara 2011: 14).

Bilindiği üzere çağımızın en büyük sorunu olan mobbing (psikolojik taciz), ekonomik sistemlerin, sanayinin gelişmesiyle ve çalışma sisteminin ilerlemesiyle örgütlerde bir takım sorunlar meydana getirmektedir. Örgütlerde yaşanan bu sorunun ortaya çıkmasına zemin oluşturan nedenlerin üzerinde durup ve konunun boyutları üzerinde araştırma yapıp sorunları en aza indirmekte fayda vardır.

1.3. Mobbing ’in Boyutları

İsveç’te 1990 yılında yapılan bir araştırmada 4,4 milyon kişiden oluşan iş görenlerin, %3,5’u yani yaklaşık olarak 154.000 kişi mobbinge maruz kalmaktadır. Leymann’ın yapmış olduğu araştırmaya göre iş yerinde gerçekleşen mobbing intiharların %15’ini doğrudan meydana getirmektedir.

ABD’de ise yaklaşık olarak 127 milyon kişi yani yılda 4 milyon kişi mobbinge maruz kalmaktadır. Homstein, Brutal Bosses and Their Prey kitabında 20 milyon Amerikalının her gün mobbing ile karşı karşıya gelmektedir. Diğer ülkelerde ise bu oran daha farklıdır. Örneğin İngiltere için çalışma hayatında olan bireylerin mobbinge maruz kalma oranı %50 iken Leymann bu rakam İsveç için %25 olarak tahmin etmektedir.

Leymann’ın İsveç’te yapmış olduğu araştırmada Mobbingin 21-45 yaş arasındaki genç insanların daha çok maruz kaldığını öne sürmektedir. Norveç’te ise tam tersi olarak yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre daha çok mobbinge maruz kaldığını öne sürmektedir. Mobbing mağduru olan yaşlı bireylerin işten ayrıldıktan sonra iş bulma olanağı oldukça güçtür. İsveç’teki mobbing mağdurları Travma Sonrası Stres Bozukluğu yaşayanların genelde yaşlı bireyler olduğu ve bu nedenle bu kişiler iş piyasası dışına çıkarılmaktadır.

Almanya’da ise bu durum biraz daha farklıdır. Genelde Mobbing mağdurları vasıfsız çalışanlar değil de profesyoneller daha çok maruz kalmaktadır (Davenport, 2014: 25).

Mobbing uluslararası düzeyde toplam maliyetin 1992 yılında 4 milyar dolardan fazladır. Mobbing her durumda aileye, kişiye, topluma ve ülkelerin ekonomisini ciddi boyutta zedelemektedir. ILO’ nün 2000 yılında yayınladığı raporda: Almanya’da sağlık problemlerine yol açan mobbing ve bundan dolayı alınan sağlık raporları (işgöremezlik raporlar) 2,2 milyon dolar maliyetiyle sonuçlanmıştır. Almanya’da yapılan bu araştırma sonucunda mobbinge maruz kalan bireylerin 1,5 milyon olduğunu göstermektedir. Mobbing durumunun iş yerinde ekonomiye maliyeti yaklaşık olarak 13 milyar Euro olarak hesaplanmıştır. Federal Almanya yetkilileri intiharların %10’unun çalışma yaşamında karşılaşılan mobbing den dolayı kaynaklandığını öne sürmektedirler (Hiçkorkmaz, 2016: 8-9).

Birleşik Krallık yetkili makamlarınca yapılan açıklamaya göre mobbing dolayısıyla yaşanan kaygıların ekonomiye yaklaşık olarak 4 milyar sterlin maliyetindedir (Hiçkorkmaz, 2016: 8-9).

Leymann’ın İsveç’te yaptığı bir araştırma sonucunda örgütlerde ortaya çıkan kişi bazı maliyet yükü 30.000 ile 100.000 dolar civarındadır (Hiçkorkmaz, 2016: 8-9).

Türkiye’de ise yapılan araştırmalara göre mobbinge maruz kalan bireylerin oranı %42 dir. Türkiye’de çalışma hayatında olan bireylerin korkusu tamamen işten atılma kaygısını

taşımaktadır. Mobbinge maruz kalan bireyler yaklaşık olarak %70 i yaşadığı durumdan kimseyi haberdar etmemektedir (Hiçkorkmaz,2016: 9).

1.4. Mobbing Süreci

Leymann, mobbingi 5 süreçte tanımlamıştır.

1. Aşama: Bu aşamada çatışmalar yaşanır. Yaşanan çatışmalar sonucunda kritik olayların çıkması söz konusudur. Bu aşamada henüz mobbing niteliği gerçekleşmemiştir. Bu aşamada yaşanan çatışmalar bireyin aile ve sosyal hayatına yansımamaktadır.
2. Aşama: Bu aşamada mobbing dinamikleri harekete geçer. Kişinin bu aşamada psikolojik ve fiziksel rahatsızlıkları ortaya çıkar. İşe gelmeme isteği, motivasyonun düşmesi, anlam veremediği birtakım korkular yaşamaktadır.
3. Aşama: Bu aşamada yönetim doğrudan devreye girer. Mağdur bu aşamada sürekli problemlili bir kişiliğe sahip olduğu, yetersiz olduğu öne sürülür. Mobbing mağduru hakkında sürekli asılsız yersiz şikâyetlerde bulunulması mağdurun psikolojik durumunu daha da çok zedeler.
4. Aşama: Bu aşama oldukça çok önemlidir. Çünkü mağdur “zor” ya da “akıl hastası” olarak damgalanır. Yöneticinin yanlış tavırları ve mobbing ile ilgili bilgilerinin yetersiz olduğu sağlık uzmanlarının yanlış teşhisleri, durumu olumsuz yönde hızlandırır. Bu aşamanın sonunda ya işten kovulma ya da zorunlu istifa vardır.
5. Aşama: Bu aşamada mağdurun iş ile bağlantısı kesilir. Kişinin iş yaşamından uzaklaştırılması ve devam eden ruhsal durumu ve psikosomatik rahatsızlıkları devam eder (Davenport, 2014: 37).

Amaç mobbinge maruz kalan mağdur tamamen savunmasız ve yardım alamaz bir duruma itmek, kasıtlı olarak yapılan bu yıldırma eylemleri tamamen kişiyi iş yaşamından uzaklaştırıp ve onu güçsüz duruma düşürüp, kendini savunamaz hale getirmektir.

Mobbing taciz niteliği taşıyan davranışlarla başlayan ve ilerleyen durumlarda mağdurda yarattığı olumsuz etkiler gittikçe artar. Mobbing örgüt yönetimi tarafından göz ardı edildikçe devam eder. Şiddete maruz kalan bireylerin psikosomatik ve psikolojik

durumlarının daha da fazla ilerlememesi için belli aşamalarda sonlandırılabilir (Hiçkorkmaz, 2016: 9).

Mağdurların karşılaştıkları bu sorunun üstesinden gelmek için üstleri ile birebir konuşmasını ve bir şekilde mobbing mağduru olduğunu bilgilendirmeli, çalışanlarda mobbinge ilişkin farkındalığı daha çok artırmak, hukuksal mevzuattan haberdar etmek, kişinin haklarını bilmesi durumunda tacizci uyguladığı şiddeti sonlandırır. Mobbing kurbanı asla sessiz kalmamalıdır.

1.5. Mobbingin Nedenleri

Çalışma yaşamında ki Ast ve Üst ilişkilerinin olduğu her alanda mobbing ile karşı karşıya kalmak mümkündür. Mobbing gelişimini tek bir nedene bağlamak imkânsızdır. Organizasyonlardaki güç dağılımının eşit olmaması, kurum kültürü, yönetim tarzı, ekonomik şartlar, uygulanan psikolojik gücün ortaya çıkmasına zemin hazırlar.

Örgüt kültürünün iyi olmadığı kurumlar, bireyler arasındaki iletişim ve sosyal ilişkinin zayıf olduğu görülmüştür. Mobbing sürecini önlemek için, organizasyonlardaki belirsizliğin giderilmesi, görev tanımlarının açıkça yapılması, sorumlulukların belirlenmesi, yönetimdeki şeffaflık sağlanmalı, bunun gerçekleşmesi için yönetim kararlarına çalışanlarında katılması ve söz sahibi olmasına özen gösterilmelidir (Cicerali, 2015: 23).

Sanayinin gelişmesiyle birlikte insanların toplu işyerlerinde bir arada çalışmaya başlamaları birçok insani ilişkilerinden doğan sorunları meydana getirmektedir. Küreselleşme ile artan varoluşsal endişe bireylerin dünyaya olan güven duygusunu sarsmaktadır. Batı endüstri toplumlarında değişim sürekli mevcut durumdadır. Sürekli değişim halinde olan dünya bireylerin bir yandan kendini geliştirirken bir yandan da çıkarlarını gözetmek zorundadırlar.

Bazı durumlarda şirket politikası yöneticilerin çalışanlara yapılan mobbingi destekler. Ekonomik yapının değişmesiyle özellikle çalışan sayısında azalma isteniyorsa, mobbinge karşı sessiz, hatta mobbingi daha da tırmandıran yöneticiler teşvik edilebilir. Bu şekilde çalışanların kendi istekleri ile işyerini terk etmesi sağlanır. Bu durum şirketle için ucuz bir çözüm sağlayacaktır (Cicerali, 2015: 24).

Walter mobbingin örgütsel kökenlerini üç aşamada açıklamıştır.

1. Aşama: Örgüt içinde yer alan bireylerin farklı kişilik özelliklerine ve davranış biçimlerine sahip olmalarıdır.
2. Aşama: Örgütlerde yaşanan stres durumları
3. Aşama: Örgütlerde meydana gelen çatışmalar.

Mobbingin kaynakları üzerine yapılan bir araştırmaya göre tacizcinin ve mağdurun kişilik özellikleri mobbingte önemli bir etkidir. Mobbing Bireyler ve gruplar arasından kaynaklanan iletişim bozukluğundan kaynaklanmaktadır. Suç işleme oranlarının artması durumunda mobbing vakaları da artış göstermektedir. Özellikle yoğun bir şekilde şehir merkezlerine göç oranlarının artmasıyla sosyo ekonomik yapının bozulmasıyla suç işleme eğilimini destekleyen olumsuz koşullar, yıkıcı bir rekabetin olduğu piyasa yapısı mobbingin artmasına neden olmaktadır (Tutar,2015: 146).

1.6. Mobbingin Türleri

Örgütlerde çeşitli nedenlerden ötürü kişiler arası çatışmalar meydana gelmektedir. Bu yaşanan çatışmalardan dolayı mobbing gerçekleşir. Örgütlerde yaşanan mobbing türleri şu şekildedir.

1.6.1. Düşey Mobbing

Düşey mobbing Örgütte yaşanan ast-üst ilişkilerinden kaynaklanan çatışmalar sonucu ortaya çıkmaktadır. Yöneticinin kendisine verilen yetkileri aşırı kullanması sonucunda astlarına uyguladığı bir mobbing söz konusudur. Mobbingin en çok uygulanan şekli düşey mobbing'tir. Üst tüm astlarıyla aynı mesafedeysen ve yapılan her yanıştan dolayı bireyi herkesin gözünün önünde azarlıyorsa veya yönetici örgüt içindeki konumunun gücünün bilincinde ise ve gerektiği durumda bunu acımasız bir şekilde kullanmaya eğilirse, bu kişinin daima etkin bir mobbingci olma olasılığı mevcuttur. Yöneticilerin yeni bir iş görene karşı bir üstünün mobbing oluşturan davranışının genelde askeri hizaya sokmak veya potansiyel bir başkaldırıyı yok etmek için bu davranışı sergilemektedir. Bir üstün astına mobbing uygulamasının en yaygın ve en bilinen nedenlerini kendisinden daha fazla iş gören ve daha fazla başarılı olan astının sosyal imajının tehdit etmesi, astının kendisinden daha genç veya yaşlı olması, kendisini veya astını kayıran birilerinin

bulunması, çeşitli politik nedenler oluşturabilmektedir (Tokat, Cindiloğlu, Kara, 2011: 47).

Tarhan'a göre (2015) Üstlerin astlara uyguladığı mobbing genellikle orta düzey yönetim birimlerinde sıkça karşımıza çıkmaktadır. Orta düzey yönetim kademelerinde bulunan kişiler, kendi yönetimlerindeki yetenekli elemanın üst yönetimlerce görülür olmaması, dolayısıyla da kendi konumlarının sarsılmaması için mobbing yoluyla yönetim birimlerindeki iş görenlere baskı uygularlar. Üstlerin bu tür tavır ve davranışlarının arkasında yatan neden ise genellikle kişisel problemlerdir. Nedeni ise buldukları pozisyonun kendi kişisel özellikleriyle uyum sağlamamasıdır. Bunun için gereken bilgi ve deneyime sahip olmamalarıdır. Örgüt birimlerinde işe alım süreçleri başlarken genelde üstler konumlarını korumak için yetenekli ve deneyimli kişileri işe almakta tereddüt yaşarlar. Kendi konumlarını iş verimliliğinin ve kurum çıkarlarının önünde gören yöneticiler bu nedenle kendi birimlerinde çalışan yetenekli ve başarılı kişiler üzerinde yukarıdan aşağıya doğru mobbing uygularlar.

Mobbingin yönü her zaman yukarıdan aşağıya doğru değildir. Aşağıdan yukarıya doğru uygulanan mobbing ise genellikle farklı kişilikteki insanlar arasında yaşanan çekişmeler, yapılan olumlu işlerin üst birimlere aktarılmaması sık rastlanan bir durumdur. Üst yönetim bu tür olumsuz durumların yaşanmaması için bir takım önlemler alabilir. Örneğin; Örgütsel Psikolojik sağlığı korumaya yönelik İş psikoloğu bulundurulması örgütte fayda sağlayabilir. Amerika'da yapılmış olan bir araştırma neticesine göre dikey mobbing daha çok üstün astına yönelik uygulandığı anlaşılmıştır. Araştırmada, yöneticilerin astlarına uyguladıkları mobbing %15,7 olduğu saptanmıştır. Bu sayısal veriler yönetici mobbinginin örgütsel güçle ve kendisine verilen yetkiler sonucunda ortaya çıktığını göstermektedir (Tokat, Cindiloğlu, Kara 2011: 48).

1.6.2. Dikey Mobbing

Çalışanın yöneticiye mobbing uygulaması şeklindedir. Nadir olarak görülen bir durumdur. Örneğin, kıskançlık, çalışanların yöneticiyi kabullenememesi, eski yöneticiye duyulan bağlılık gibidir. Dikey mobbing uygulayıcıları genelde birden fazla olur. Amirlerinin talimatlarına uymazlar. Amirlerini dışlamak için birlikte hareket ederler. Hedefteki amir sanki yokmuş gibi görmezden gelirler. Dikey mobbing genelde yeni gelen amiri yeterli bulmayıp, yerine kendisini amir olarak yeterli gören ve hak ettiğini düşünen kişiler

tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu durumda yeni gelen amir asla kabullenmek istenmez. Sürekli eleştirilere maruz bırakılır. Ülkemizde dikey mobbing ile karşılaşma oranı çok düşüktür. Şöyle ki ülkedeki ekonomik sorunlardan dolayı işçiler işini kaybetme korkusu yaşadıkları için üstlerine karşı mobbing uygulamalarını gerçekleştirememektedirler (Kantarıcı,2016: 100).

1.6.3. Yatay Mobbing

Örgütlerde eşitler arası ilişkilerde yaşanan kaynak paylaşımı sorunu nedeniyle rekabet halinde olmaları durumunda çatışmalara neden olabilmektedir. Yatay mobbing örgütler de yaşanan kıskançlık, yarışma, çekememezlik gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır. Üst yönetiminin buna destek olması durumunda mobbingin artık örgüt politikası haline getirmektedir. Bu durumda mağdur sadece eşit statülerdekilerle değil, aynı zamanda yönetim gücüyle de mücadele etmek durumunda kalır. Bu durum mağdurun örgütsel çöküşünü hızlandıran ve örgütsel süreçlere karşı yabancılaşmasına neden olur. Rekabet yatay mobbingi tetikleyebilir. Rekabet kişinin genetik özelliklerinden kaynaklanan bir durumdur. Rekabet gereksinimi nedeni ile iş gören çalışma ortamında kendisine rakip olabilecek birine karşı haksızca mobbing davranışını uygulayabilir. Mobbing başlangıcına neden olan bir diğer faktör ise kültür farkı ırkçılığa ilişkin ön yargıların oluşması bu süreci acımasızca başlatabilir. Ayrıca farklı giyim kuşamla veya abartılı makyajla işe gelen veya çok şık ve bakımlı insanların bir örgütte giyimine ve kendine özen göstermeyen veya özel yaşamı diğerlerinkinden çok farklı bir bireye de, ırkçılığın bir sonucu gibi, örgütte, iş arkadaşları tarafından mobbinge maruz kalabilir. Irkçılığa bağlı mobbing, tamamen yaşanan toplumun yapısıyla ilişkilendirilebilir (Tokat, Cindiloğlu, Kara 2011: 49).

Yatay mobbing uygulayanlar, mobbing zorbası olduklarını hiçbir şekilde kabul etmezler. Aksine mobbing mağdurunun iyiliğini istiyormuş gibi görünür, rol yaparlar. Bunun sebebi de mobbingi haklı ve meşru bir zemine dayandırmak istemeleridir. Örgüte yeni katılan bireylerin üst ve astlarının saldırganlığı ve söylemlerinden dolayı, eşit statüdeki kişilerde bu söylemlerden etkilenerek yeni gelene karşı ön yargı oluşturabilmektedir. Bunun sonucunda eşitler arası mobbing meydana gelmektedir (Kantarıcı,2016: 101).

Psikolojik taciz denince örgütlerde üst-ast ilişkilerinden doğan çatışmalar akla gelmektedir. Üstler astlara mobbing uygulayabildiği gibi astlarda üstlere mobbing

uygulayabilmektedir. Eşit pozisyondaki çalışanlar da kişisel sebepler, politik düşünceler ve yoğun rekabet ortamından dolayı birbirine psikolojik taciz uygulayabilmektedirler. Psikolojik taciz ile aynı zamanda başarılı ve yeni işe başlamış çalışanlar da karşılaşmaktadır.

1.7. Eylemsel Bazda Mobbing

Dr. Heinz Leymann, 45 ayrı mobbing davranışı tanımlamıştır. Bu davranış özelliklerini 5 grupta incelemiştir. Her psikolojik taciz durumunda bunların hepsinin bulunması şart değildir. Birinci, ikinci ve dördüncü gruplardaki davranışlar çoğunlukla işveren yetkilinin inisiyatifi dahilinde gerçekleşir (Davenport, 2014: 34-35).

1.7.1. Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek

- Mağdurun yaptığı iş sürekli eleştirilir.
- Üstün, astını kendisini göstermesi engellenir.
- Sürekli telefonla rahatsız edilir.
- Mağdur yazılı tehditler almaya başlar.
- Jestler ve bakışlarla ilişki kurulması reddedilir.
- Telefonla zamansız bir şekilde rahatsız edilir.
- Mağdurun özel yaşamı sürekli eleştirilir.
- Mağdur sürekli yüksek sesle azarlanır.
- Mağdurun çalışma arkadaşları tarafından kendisini gösterme olanakları kısıtlanır.
- İmalar yoluyla ilişki reddedilir.

1.7.2. Sosyal İlişkilere Saldırıları

- Mağdurun çalışma arkadaşları kendisiyle konuşmak istemezler.
- Mağdurun başkalarına ulaşması engellenir.
- Diğer çalışma arkadaşlarından ayrı bir çalışma alanı verilir.
- Çalışma arkadaşlarının birey ile konuşması engellenir.
- Mağdur sanki hiç yokmuş gibi davranılır.

1.7.3. Bireyin İtibarına Saldırıları

- Mağdur sürekli gülünç duruma düşürülür.
- Mağdurun özel yaşamı ile dalga geçilir.
- Mağdurun almış olduğu kararlar sürekli eleştirilir.
- Müstehcen isimlerle alınır.
- Mağdurun dini ve siyasi görüşleriyle alay edilir.
- Mağdurun dış görünüşüyle alay edilir.
- Mağdura sürekli akıl hastasıymış gibi davranılır.
- Mağdurun arkasından sürekli kötü konuşulur.

1.7.4. Bireyin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırıları

- Mağdura hiçbir şekilde özel görev verilmez.
- Verilen işler geri alınır, kendisinin yeni bir iş yaratması engellenir.
- Anlamsızca işler ile görevlendirilir.
- Yapılan iş sürekli değiştirilir.
- Mağdurun özgüvenini etkileyecek işler verilir.
- Mağdurun itibarını sarsacak şekilde, yetenekleri dışında işler ile görevlendirilir.

1.7.5. Bireyin Sağlığına Yönelik Saldırıları

- Mağdur fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanır.
- Mağdur fiziksel şiddet tehditleri alır.
- Mağduru korkutmak için hafif şiddet uygulanır.
- Mağdura fiziksel zarar verilir.
- Doğrudan cinsel taciz.

1.8. Mobbing Sürecindeki Bireyler ve Kişilikleri

Mobbing uygulayanların ruhsal durumlarıyla ilgili olarak yapılmış herhangi bir deneysel araştırma mevcut değildir. Çalışma yaşamında herkes, mobbing olgusu içinde rol almaya adaydır. Çalışma hayatında meydana gelen mobbing süresince oynanan rollerle ilgili olarak üç tip insan ayırt edilebilir. Bunlar mobbing uygulayanlar, mobbingin mağdurları ve mobbingin izleyicileridir (Tokat, Cindiloğlu, Kara, 2011: 50).

1.8.1. Mobbing Uygulayanlar

Mobbing uygulayıcılarının kişilik özellikleri şunlardır: duygusal zekâdan yoksun, çıkarları doğrultusunda hareket eden, üste yaranmak için yalan konuşurlar, sürekli bağırarak, argo cümleler kuran, iletişim yetersizliği, kötülük ile beslenen, kendi bildiğini okuyan, siyasi görüşüne yakın olmayanları dışlamak, sürekli asılsız yere şikâyet etmeler, kendi kişisel eksikliklerini örtbas etmek için mobbinge başvururlar.

Sosyopat ve narsist kişilik özelliğine sahip olanlar, çevrelerine verdikleri zararlardan ötürü zevk alırlar. Bu tür kişilikler mağdurlar üzerinde uyguladığı güç ve onların boyun eğmeleri ile zevk alır. Mağduru kullanır, küçümser, yalnızlaştırır. Mağdurun çöküşü tacizciyi amacına ulaştırır. İş yaşamında bu tür kişilikler hiyerarşiden güç alırlar. Bu tür pozisyonlar, onlara sadist eğilimlerini gerçekleştirme fırsatı verir. Mağdur tacizciye direndikçe saldırganlık daha da artış göstermektedir. İş görenin yaptığı iş sürekli eleştirilir, baskı kurma, işten atılmakla tehdit etme gibi tavırlarla açık hale gelebilir. Mağdur boyun eğdiği durumlarda da tacizci tatmin olmaz baskıları daha da çok artırır (Tokat, Cindiloğlu, Kara, 2011: 50).

Araştırmacılar, bazı kişilerin kötü bir çocukluk geçirmiş olmasının, toplumsal ve aile baskısının, devamlı şekilde kendisini ailesine ve çevresindekilere ispat etme çabasının, kötü kişiliği ile gelen egosu ve buna bağlı olarak mobbing uygulamayı adeta kendisine hak görmektedir (Kantarcı,2016: 104).

1.8.2. Mobbing Mağdurları

Mobbing mağdurları, aşırı duygusal ve iyi niyetlidirler. Genelde işlerini çok iyi yaparlar. İşini önemseyen, duygusal zekâsı yüksek, yaratıcı ve yenilikçi, dürüst ve güvenilir kişilerdir. Kişisel özelliklerinden dolayı mobbinge maruz kalmaktadırlar.

Mobbing mağdurları, kendi kendilerine sorunu çözebileceklerini düşündükleri için genellikle konuşmaktan çekinirler. Zaman zaman yaşadıkları bu sorunun düzeleceğini ve her şeyin sona ereceğini düşünürler. Mağdur kendini savunmak yerini aile ve sosyal çevresinden uzaklaşarak kendini daha çok yalnızlığa iter. İlerleyen zamanda çıkabilecek suçlanma durumunda tanık bulabilmek düşüncesiyle, iş arkadaşlarını dikkatini mobbing yapan bireyin davranışlarına çekmeye çalışabilir, saldırılardan korunmak ve yalnız kalmamak amacıyla iş arkadaşlarıyla birleşebilir (Tokat, Cindiloğlu, Kara, 2011: 54).

Bazı araştırmalara göre iş yerinde sessiz, çevresi ile pek fazla iletişim kuramayan kişiler de tacizcinin hedefinde olabilmektedir. Leymann'a göre; mağdurun kişilik özelliği dikkate alınmamalıdır. Zira taciz sonrası yıpranan mağdurun psikolojik durumu objektif verilerden uzaktır (Kantarcı,2016: 104).

1.8.3. Mobbing İzleyicileri

Mobbing sürecinde izleyici olarak rol alanlar, çalışma arkadaşları, üst yöneticiler gibi sürece doğrudan doğruya karışmayan ancak bir Şekilde süreci algılayan, sürece kimi zaman dhil olan kişilerdir. İzleyicilerin bir kısmı, olaya sessiz ve ilgisiz kalmaktadır. Mobbingin uygulanmasını görmemiş gibi davranır. Oysaki yapılan bu olumsuz davranışa engel olup mağdura destekçi olmak yerine mağduru tamamen yalnızlığa itip kendi aralarında gruplaşırlar. İzleyicilerin mobbingcinin davranışlarını görmezden gelme sebebi kendilerine de uygulanabilir korkusunu taşıdıkları için sessiz kalmayı tercih ederler (Tokat, Cindioğlu, Kara, 2011: 55).

1.9. Mobbingin Sonuçları

Sistematik halde yapılan mobbing çalışan bireylerin ruh halini olumsuz yönde etkilemektedir. Sabah işe giderken, “ Bugün başıma ne gelecek acaba, istifa etsem mi?” diye düşünen bir kişi mobbing kurbanıdır. Bu durumun uzun süre devam etmesi kişide psikosomatik rahatsızlıkların başlanmasına zemin hazırlamaktadır. Kişide ense-baş-boyun-sirt, mide, kalp, bağırsak ağrılarına sık rastlanmaktadır. Mobbing mağdurları yaşadıkları kaygı nedeniyle işlerinde sürekli hata yaparlar. İş arkadaşları ile sosyal iletişimleri bozulmaya başlar. Yaşanılan bu olumsuz durum iş yerindeki verimliliğini düşürmektedir (Tarhan,2015: 55).

Mobbing bireysel, ailesel, örgütsel, toplumsal vb. Çeşitli düzeylerde etkisini göstermektedir. Mobbingin öncelikle bireyin üzerinde psikolojik ve fiziki açıdan zararlı sonuçları vardır. Bu durum bireyin aile ve sosyal yaşantısında sorunlar yaşamasına yol açar. Örgütlerde yaşanan bu olumsuz davranışlar, örgütlere ciddi boyutta zarar vermektedir (Tarhan,2015: 55).

1.9.1. Bireysel Sonuçları

Tarhan (2015: 55)' e göre, Mobbingin olumsuz sonuçlarından etkilenen birey ekonomik ve sosyal yönden oldukça zarar görmektedir. Mobbing mağduru psikolojik problemlerin yanı sıra fizyolojik rahatsızlıklarla da karşı karşıya gelmektedir. Mobbing mağdurlarının yaşadıkları sadece geçici hastalıklara neden olmaz.

Mobbingin süresi, sıklığı ve şiddeti bireyler üzerinde kalıcı kronik rahatsızlıklara neden olabilir. Ruhsal ve fiziksel sağlığının iyileştirilmesi amacıyla yapılan tedaviler, işini kaybetmesi sonucunda düzenli gelir kaybı, uğranılan zararın ekonomik boyutudur.

Bireyin uğradığı sosyal zararlara bakıldığında ise, Sosyal imajının zedelenmesi, depresif davranışlar nedeniyle çevresi tarafından dışlanması, mesleğine geri dönemez duruma gelmesi, aile içinde de zamanla başarısız, elindekileri kaçırmış bir birey olarak algılanması kişide bir suçluluk duygusu oluşturabilmektedir.

1.9.2. Ailesel sonuçları

Mobbinge maruz kalan kişiler karşılaştıkları saldırılar nedeniyle iş göremez ve pek çok hastalıktan yakınır hale gelirler. Mobbing kurbanı depresif, şaşkın, umutsuz, motivasyonsuzdur; aile işleriyle ve aileyle birlikte pek vakit geçirmezler. Mobbing kurbanı iş yerinde katlandığı saldırıları aile ile paylaştığında, aile bireyleri bunu gelecekteki iş kaybı, daha kötü koşullarda yaşama, evin satılması, taşınma durumu gibi kaygıları taşımaktadır. Bu süreç olumsuz yönde aile ilişkisini etkilemektedir (Ciceral,2015: 53).

1.9.3. Toplumsal Sonuçları

Çalışanların iş yerinde kötü muamele görmesi nedeniyle hastalanması ve hekim raporu olarak işe gelmemeleri işletme açısından büyük bir kayıptır. Toplumsal olarak ise sağlık ve sigorta masrafları, işsizlik ve kapasite altı çalışmadan doğan vergi kayıpları, kamu yardımlarına taleplerinin artmasına, zihinsel sağlık programlarına talebin artmasına ve malulen emeklilik taleplerinin artmasına sebep olarak ekonomik sonuçlar doğurmaktadır (Hiçkorkmaz, 2016: 24).

Mobbingin diğer toplumsal etkileri ise şu şekildedir;

- İnsanların sağlığının bozulması
- Sağlık harcamalarının artışı
- İş gücü kaybı
- İşsizlik ödemelerinin artması
- Toplumsal huzurun yitilmesi
- Mobbing uygulayanların artması
- Toplumsal adalete inancın zayıflaması
- İş güvenliğinin azalması

Yetkin bireylerin işten uzaklaştırılması ve yetkin olmayanların işe tutuşunu takiben gelişen değerlerin post modern çözölüşü (Cicerali,2015: 54).

1.9.4.Örgüt üzerindeki sonuçları

Mobbing sonucunda hem bireylerde hem örgütlerde bir takım yıkıcı sonuçlara neden olmaktadır. Örgüt içinde yıkımlara sebep olan bu davranış büyük ölçüde mali kaybına neden olmaktadır. Bu davranışların sonucunda örgütlerde yaşanan mali sıkıntılar aşğıdaki gibi sıralanabilir (Hiçkorkmaz, 2016: 23).

- Karlılık, verimlilik ve etkinlikte azalma
- İşe gitmeme, alınan iş görmezlik raporu
- Moral bozukluğu, çalışanın sadakat ve bağlılığında kopma
- İşe alım ve eğitim sürecinde harcanan maliyet
- Tazminat ve sigorta masraflarında artış göstermesi
- Arabulucu, danışman gibi dolaylı maliyetlerin artış göstermesi
- Olumsuz ve kötü imaj
- Güvensiz bir çalışma ortamı, iş sağlığı ve güvenlik ihlali için getirilen cezalar
- Hukuki süreçlerin doğurduğu maliyetler

Örgütlerde iletişim kopukluğunun olması sebebiyle çalışanlar arasında yaşanan çatışmalar örgütlere iş kaybı anlamında ciddi boyutlarda zarar vermektedir. Kurumun hem maliyet kaybına hem de imajının zedelenmesine neden olmaktadır.

1.10. Türkiye’de Mobbing

Türkiye’de uygulanan mobbing geçmiş tarihte pek bilinmemekle birlikte son dönemlerde yapılan araştırmalar ve anketler sonrasında mobbingin aslında tüm kamu ve özel kuruluşlarda olduğu gözlemlenmiştir. Human Resources Management’in Yenibiriş.com ile ortak yürüttüğü ankette 56’sı erkek 44’ü kadın olmak üzere totalde 100 kişi katılmıştır. 81 kişi mobbing ile karşılaştıklarını belirtmiştir. Türkiye’de Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası’nın asistan, pratisyen, uzman doktor, ebe ve hemşirelerin yer aldığı toplam 1771 kadın sağlık iş göreni üzerinde yaptığı anket, sağlık örgütlerinde çalışan kadın iş görenlerin psikolojik baskı ve fiziksel şiddetten yoğun olarak şikâyetçi olmuşlardır. Kadınların %40,6’sı örgütte şiddete uğradıklarını belirtirken bu şiddetin tehdit, psikolojik ve ekonomik baskı, hakaret, sözlü taciz, fiziksel şiddet ve fiziksel taciz olarak sıralanmıştır. Kadınların %51’i tehdit, psikolojik ve ekonomik baskıdan şikâyet ederken %6,8’i fiziksel şiddete %3,7’si cinsel tacize uğradıklarını belirtmiştir. Eğitim hastanelerinde kadın iş görenlerin %43,9’u devlet hastanelerinde iş görenlerin %38,7’si sağlık ocağında iş gören kadınların %28,2’si, örgütte psikolojik ve fiziksel şiddet gördüğünü dile getirmiştir (Tokat, Cindioğlu, Kara, 2011: 69).

Türkiye’nin Avrupa’dan daha çok mobbinge maruz kaldığı ve maruz kalanların %77’nin bayan, 25 yaş altı ve 55 yaş üstü olduğu saptanmıştır. Erkeklerin %69 oranında kadınlara, kadınların ise %84 oranında hemcinslerine mobbing uyguladığı görülmüştür. Yani bir kadının diğer bir kadına uyguladığı mobbing daha yüksektir (Tokat, Cindioğlu, Kara, 2011: 69).

Türkiye’nin de içinde bulunduğu bir araştırmada AB’ye aday ülkelerde mobbingin en çok yaşandığı sektörler arasında Silahlı kuvvetler ve hizmet sektörüdür. Mobbingin en az görüldüğü alan ise tarım sektörüdür (Tokat, Cindioğlu, Kara, 2011: 69).

BÖLÜM 2: TÜKENMİŞLİK

2.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı

Modern çağın önemli sorunları arasında yer alan tükenmişlik, ilk olarak 1970’ yılında Amerika’da müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı çaresizliği ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Tükenmişlik kavramı, 1961 yılında ruhsal çöküntü yaşayan bir mimarın işini terk edip Afrika ormanlarına kaçışını anlatan “ Bir Tükenmişlik Olayı “, orijinal adıyla “ A Burnt-Out Case” , isimli romanında da kendine yer bulan bu popüler tanım, “ Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizminin sönmesi” şeklinde tanımlanmıştır. Buradan, tükenmişliğin önemli bir çalışma konusu olmadan çok önce, uygulayıcılar ve sosyal eleştirmenler tarafından, sosyal bir problem olarak önümüze çıkmaktadır (Sürgevil,2006: 3).

Tükenmişlik kavramı, ilk kez 1974 yılında Alman Psikolog Freudenberger tarafından, “iş hayatında yaşanan yıpranma, başarısızlık, enerji ve istek azalması ve karşılanamayan taleplerin oluşturduğu yüke bağlı olarak bireyin içsel kaynaklarında tükenme yaşaması durumu olarak tanımlanmıştır (Göktepe, 2016: 28).

Santinello tükenmişlik kavramını kişiler arası ilişkilerde mesafeyi, duyarsızlığı ve ilgisizliği içeren psikolojik bir sorun olarak ifade etmiştir (Koşan,2010: 6).

Farber’e göre tükenmişlik; stresli durumlarla başa çıkmada başarısız olunması durumudur (Çalgan,2007: 24).

Cherniss’e göre tükenmişlik; iş görenin aşırı stres ve işindeki doyumsuzluk nedeniyle işten soğuma biçiminde gösterdiği, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu olarak tanımlamıştır (Tunceli,2012: 3).

Edelwich ve Brodsky tükenmişlik kavramını şu şekilde tanımlamışlardır; çalışma koşullarına bağlı olarak gücün ve amacın giderek yitirilmesi durumudur (Koşan,2010: 6).

Pines, Aranson ve Kafrey’e göre tükenmişlik; duygusal yükü ağır işlerde uzun süreli çalışma, sürekli ya da tekrarlı baskılar sonucunda fiziksel, ruhsal ve zihinsel tükenme olarak tanımlanmaktadır (Kurlaklıkaya,2013: 19).

Schaufeli ve Enzmann'a göre tükenmişlik; normal bireylerde görülen sıkıntı, azalan enerji kaybı, normal olmayan tavır ve davranışların eşlik ettiği başlıca tükenme ile kendini gösteren, işle ilgili, olumsuz ve devam eden psikolojik bir sorun olarak tanımlar. Bu durum yavaş yavaş gelişir. Birey uzun süre bu psikolojik durumun farkına varamayabilir. Tükenmişlik bireyin beklentileri ve işteki gerçeklerin birbirine uymaması sonucunda ortaya çıkmaktadır (Çalgan,2007: 24).

Günümüzde tükenmişlik kavramı ile ilgili en yaygın olarak kabul edilen tanım, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında en önemli isim olarak anılan; Maslach'a göre tükenmişlik "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan psikolojik bir sendrom'dur. Tükenmişliğin gelişmesinde stres çok önemli bir etkidir. Stresten farklı olarak tükenmişlikte özellikle kişiler arasındaki uyumsuzluk sonucu ortaya çıkan kronik bir gerginlik söz konusudur. Maslach, tükenmişlik kavramını; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıya ilişkin duyguları kategorize eden üç ayrı boyutta ele almaktadır. Yüksek düzeydeki duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile düşük düzeydeki kişisel başarı, yüksek düzeydeki kişiliği yansıtmaktadır (Karsavuran,2011: 59).

Duygusal ve fiziksel bitkinlik boyutu; Bireyin duygusal kaynaklarının tükenmesi ve gücünün azalmasını ifade etmektedir. Aşırı bir yorgunluk hali içerisindedir. Duygusal tükenme, kompleks tükenmişlik sendromunun en açık şekilde gözlenebilen boyutudur. Ayrıca kişi bu durumda fiziksel ve psikolojik sorunlarla karşılaşabilir (Karsavuran,2011: 59).

Duyarsızlaşma boyutu; tükenmişliğin kişilerarası ilişkilerde kendisini gösterir. Müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi ifade etmektedir. Kendinden ve işinden uzaklaşan çalışanlar, kendisine verilen sorumlulukları yerine getirmez, işleri paylaşma yoluna gitmez ve diğerlerinin iş yükünün artmasına aldırış etmezler. Kişiler düşmanlık içeren olumsuz tepkilerde bulunma sıklıkla görülen davranış biçimidir (Karsavuran,2011: 59).

Düşük kişisel başarı boyutu; Bu boyutta kişi tükenmişliğe bağlı olarak ortaya çıkan dikkatsizlik, başarısızlık gibi durumları ile karşı karşıya gelince kendisini olumsuz

değerlendirmektedir. Kişisel başarı duygusunun azalması sonucunda kendisini yetersiz, başarısız ve üretken olmayan birisi olarak tanımlar (Göktepe,2016: 29).

Tükenmişlik; duygusal, zihinsel ve fiziksel yorgunluk durumlarını ifade eden ve zaman içerisinde, sinsice gelişen bir süreçtir. Tükenmişlik, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, iş yerinde çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar geliştirilmesi gibi belirtilen eşlik ettiği bir durum olarak da tanımlanmaktadır (Karsavuran,2011: 59).

Cedoline tükenmişliğin davranışsal ve fiziksel belirtilerini işe gitmede isteksizlik, performansına ilişkin hayal kırıklığı, iş yerindeki sorunların aile ve sosyal hayatına yansımaları ve kişinin kendisini son derece değersiz hissetmesi olarak tanımlanmaktadır. Perlman ve Hartman o zamana kadar yapılmış olan tükenmişlik tanımlamalarından bir çoklu kavramlaştırma listesi olarak derlemiştir. Tükenmişlik tanımı şunları içermektedir (Karsavuran,2011: 60).

- Başarısızlık, yorgunluk ve duygusal olarak tükenme,
- Üretkenliğini kaybetme,
- İşe bağlılığını yitirme,
- Müşterilere, Çalışma arkadaşlarına, işe ve kuruma karşı yabancılaşma,
- Kronik strese verilen tepki,

Genellikle rahatsız edici fiziksel ve duygusal belirtilerle ilişkili olarak, bireyin kendisine ve müşterilerine yönelik uygun olmayan davranışlar sergilemesi.

Tükenmişlik; özellikle sorunlu veya problemlili insanlarla yoğun bir şekilde ilgilenmekten kaynaklanan kronik duygusal gerginliğe bir tepki olarak tanımlandığı için bir tür stres olarak da görülmektedir. Çünkü strese benzer belirti ve etkilere sahiptir ancak, tükenmişliği stresten ayıran özellik, tükenmişliğin çalışan kişilerarası sosyal kaynaklı bir stres olmasıdır.

Tükenmişlik; iş görenin ters giden bir şeyin olduğunu düşündüğü ve bu durumun düzeleceğine inanmayı bıraktığında gelişir. Bu durum sürekli ümitsizlik ve olumsuzluğun olduğu bir gücün yitirilmesidir. Bu görüşe göre tükenmişlik, değişimi imkânsız görünen durumların insan ruhuna çizdiklerinin birikimi ile oluşan bir durumdur. Duruma engel

olma çabası görülmez, hatta bazen uyum gibi görülebilir. Üretkenlik yok olmakta, daha iyisi için çaba gösterilmemektedir (Kurlaklıkaya,2013: 20).

2.2. Tükenmişlik Kavramının Tarihsel Gelişimi

Tükenmişlik kavramı, 1970’ yılında bugüne kadar farklı yaklaşımlar ve yöntemlerle incelenmiş ve süreç içerisindeki bu farklılıklar tükenmişlik araştırmalarına yön vermiştir. 1970’lerin ortalarında Amerika’da ortaya çıkmıştır. Bu çalışmalar literatüre katkı sağlamıştır (Sürgevil, 2006: 15).

Tükenmişlik kavramı, Freudenberger’in 1974 yılında kaleme aldığı makale ile literatüre girmiştir. Makalesinde tükenmişliği “mesleki bir tehlike” olarak nitelendirmiştir. Kişiden yoğun beklenen taleplerden dolayı yıpranma, enerji ve güç kaybı durumunda ortaya çıkan içsel bir tükenmişlik halidir. Cherniss (1980) tükenmişliği bireylerin işe aşırı bağlılık duygusu sonucunda oluşan aşırı stres ve tatminsizlik kaynaklı geri çekilme olarak ifade etmiştir. Edelwivh (1980) ise tükenmişliği, hizmet sektörü çalışanlarının çalışma şartlarının bir sonucu olarak idealizm, enerji ve deneyimlerinde bir azalma süreci olarak belirtmiştir (Taştan,2015: 18).

Maslach Tükenmişlik Envanteri geliştirmiştir. Hizmet sektöründe, özellikle sağlık sektöründe çalışanların yaşadığı duyguları, müşterilerine olan ilgilerini, karşılaştıkları problemleri uzun süre araştırdıktan sonra, nasıl tükendiklerine dair ölçek düzenlemiştir. 1990’larda sadece hizmet sektöründe incelenen tükenmişlik, hizmet dışı mesleklerde de incelenmiştir. Tüm sektörlerde de kullanılarak Maslach Tükenmişlik Envanteri geliştirilmiş ve uluslararası birçok dile çevrilerek araştırmalara katkı sağlamıştır (Karsavuran, 2011: 61).

Tükenmişlik araştırmaları, çıkış yeri olan Kuzey Amerika sınırlarını aşmıştır. Öncelikle, İngiliz dilinin yoğun kullanıldığı ülkelerde hızlı bir şekilde artan tükenmişlik araştırmaları; ardından kitapların, makalelerin ve araştırma ölçeklerinin farklı dillere çevrilmesiyle Avrupa’nın birçok ülkesinde de hızlı bir şekilde yaygınlığını göstermiştir. Günümüzde ise, tükenmişlik dünyanın farklı yerlerinde çalışılmakta ve daha küresel bir hal almaktadır. Bu gelişme ile birlikte tükenmişlik, kültürlerarası çalışmalara da konu olmaktadır (Sürgevil,2006: 17).

Günümüzde geniş bir literatüre sahip olan tükenmişlik kavramı, birçok farklı örneklem için araştırma konusu olmuştur ve hala günümüzde olmaya devam etmektedir. Bu örneklemelerden bazıları; eğitim sektörü, sağlık sektörü, akademisyenler, banka çalışanları, otel çalışanları ve yöneticileri gibi örneklemelerden oluşmaktadır (Sürgevil,2006: 17).

2.3. Stres ve Tükenmişlik

Tükenmişliğin gelişmesinde stresin neden olduğu birçok yazar tarafından kabul görülmektedir. Ancak stres tükenmişlikle karşılaştırılmaması gereken bir kavramdır. Schaufeli ve Enzmann tükenmişlik kavramını uzun süren iş stresinin özel bir türü olarak ifade etmişlerdir. İş talepleri bireyin karşılayabileceği düzeyin üstüne çıktığında birey iş stresi ile karşı karşıya kalmaktadır. Tükenmişlik ise sadece duygusal tükenme deneyiminin ötesinde, özel, çok boyutlu bir kronik stres tepkisidir. Tükenmişlik çeşitli olumsuz stres durumları ile baş etmek için yapılan bir tür başarısız girişimin son evresi olarak tanımlanır. Tükenmişlikte özellikle bireyin yaptığı iş arasında uyumsuzluk sonucu ortaya çıkan kronik bir gerginlik durumudur (Çalgan,2007: 25).

2.4. Depresyon ve Tükenmişlik

Tükenmişlik depresyondan da farklıdır. Tükenmişlik suçluluktan çok kızgınlık durumunda ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik ise yaygın olmaktan ziyade duruma özeldir. Tükenmişlik işle ilgili kabul edilirken depresyon bireyin yaşamının her alanında ve her durumda yaşadığı belirtilerle kendini gösterir. İş yerinde tükenmişlik durumu ile karşı karşıya gelen bireyler özel yaşamlarında normal olabilirler. Depresyonun, tükenmişliğin duygusal tükenme bileşeni ile ilişkisi olmasına rağmen, diğer tükenmişlik bileşenleri ile ilişkisi daha az güçlüdür (Çalgan,2007: 25).

2.5. Tükenmişlik Aşamaları

Edelwich tükenmişliği dört aşamada tanımlamaktadır. Bu aşamalar aşağıda sıralanmıştır.

2.5.1. Şevk ve Coşku Aşaması

Bu evrede kişi işine oldukça değer verir ve işi için her türlü fedakârlığı yapmaya hazırdır. Meslekteki beklentileri, umudu ve enerjisi çok yüksek seviyededir. Bireyin iş ile ilgili gerçek olmayan beklentiler içerisine girmesi ve bu beklentilerini gerçekleştirmek için her

türlü fedakarlığa katlanmaktadır. Ayrıca sosyal hayatına da az zaman ayırma eğilimindedir (Taştan,2015: 20).

2.5.2. Durağanlaşma Aşaması

Kişi bu evrede yaşamış olduğu sıkıntıları ve yaptığı fedakârlıkları düşünerek kendini sorgulamaya geçer. Kişi yaptıklarını sorgulamaya ve artan ölçüde rahatsızlık duymaya başladığında enerjisi giderek tükenmeye başlar (Taştan,2015: 20).

2.5.3. Engellenme Aşaması

Kişi bu evrede sistemi tamamen değiştiremeyeceğini anlar. Yoğun bir engellenmişlik duygusu içerisindedir. Ya sisteme uyum sağlayacak ya da başa çıkma stratejilerini harekete geçirerek sisteme uyum göstermeyecektir. Bu durum tükenmişliği ilerletecek ya da durumdan uzaklaşacaktır (Taştan,2015: 20).

2.5.4. Umursamazlık Aşaması

Bu evrede kişi tamamen duygusal bir kopma yaşar. Örgüte olan inancı ve güveni tamamen sarsılmış durumdadır. İşini sevdiğinden değil mecburiyetten yapmaktadır. İş yaşamı kişi için bir doyum ya da kendini gerçekleştirme alanından tamamen uzaklaşmıştır. İşe tamamen sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarının giderilmesi gözüyle bakmaktadır (Taştan,2015: 20).

Bu aşamalar her zaman belirli bir sırada gelişmemektedir. Bazen umursamama ilk görülen dönem olmaktadır. Bu araştırmacılara göre; tükenmişliğin gelişim sürecinde belirli bir sıra bulunmamaktadır. Tükenmişliğin aşamaları biri diğerinin kaçınılmaz bir sonucu değildir. Ayrıca tükenmişlik bir süreçtir. Bu yüzden her dönem, farklı özelliklerine göre değerlendirilmeli ve incelenmelidir. Bu değerlendirmelerde aşamaların birbirini izlemesi, erken tanı ve önleme çalışmaları oldukça önemlidir (Karsavuran,2011: 73).

2.6. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğe neden olan ve bununla ilgili yapılan ilk deneysel araştırmalar direkt kişilik yönüyle ilgili olmadığını, yapılan araştırmalar sonucunda organizasyonel faktörlerin etkisi olduğu düşünülmektedir. Bir diğer görüş ise hem organizasyonel hem de kişisel

problemlerin tükenmişliğe neden olduğu görülmektedir. Tükenmişliğe neden olan çalışma ortamı ve kişisel faktörler aşağıda gösterilmiştir (Özkan,2008: 27).

- Verilen sorumluluk ve yetki arasında dengesizliğin olması,
- Sonuca bağlanamayan görevlerin verilmesi,
- Yönetimin profesyonel olmaması,
- İş arkadaşları arasında paylaşımın olmaması, rekabete dayalı ilişkiler,
- Çalışanlara eşit davranılmaması,
- Gereken takdirin gösterilmemesi,
- İş yerinde dinlenmeye uygun ortamın olmaması,
- Yöneticilerin gerçekçi olmayan beklentileri,
- Birbirleriyle çelişen iş talepleri,
- İş yükü,
- Rol çatışması ve rol belirsizliği,
- Uzun çalışma süresi,
- Çalışma ortamının fiziksel koşulları,
- Ücretin düşük olması,
- İş ortamının güvenilir olmaması,
- Mükemmeliyetçi tutum,
- Hayır diyememe,
- Aşırı gelişmiş görev duygusu şeklinde özetlenebilir.

Son zamanlarda tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörler tanımlanırken öncelikle işe ilişkin streslerin, sosyal ve durumsal kaynakların tespit edilmesi gerekmektedir. Maslach ve Leiter tarafından geliştirilen “Çalışma Yaşamı Alanlarının Araştırılması Ölçeği” tükenmişlik üzerine etkili olan çevresel faktörlerin incelenmesinde iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olmak üzere altı boyuttan oluşmaktadır. Bu alanlarda kişilerarası yaşanabilecek uyumsuzluk sonucunda, bireyin işe yönelik sahip olduğu enerjisini ve motivasyonunu düşürmektedir. Bu durum tükenmişliğe neden olmaktadır (Özkan,2008: 28).

Bir organizasyonda tükenmişlik sorunu olduğunu gösteren belirtiler, tükenmişliğin sonuçları olduğu kadar onu ortaya çıkaran faktörlerdir. Bunlar; işi bırakanlar, personelin

išten uzaklaşması, psikolojik, sosyolojik, fizyolojik sorunların artması, iletişim problemlerinin yaşanması, objektif ödüllendirme araçlarının yetersiz kalması, çalışanların terfi ve mesleki gelecek konusunda belirsizlik yaşaması olumsuz yönde etkilemektedir (Özkan,2008: 28).

Hamman ve Gordon'a göre tükenmişlik soğuk algınlığı gibidir. Herkes soğuk algınlığı geçirebilir. Soğuk algınlığın süresi ve şiddeti oldukça önemlidir. Aynı zamanda herkes orta ya da şiddetli düzeyde tükenmişlik yaşayabilir. Sonuçta, tükenmişlik herkesin yaşayabileceği bir olgudur ancak nedenlerinin, süresinin ve belirtilerinin kişiden kişiye değişebileceği söylenmektedir (Koşan,2010: 17).

2.7. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik aniden ortaya çıkan bir durum değil, aksine yavaş ve sinsice gelişen bir durumdur. Tükenmişlik belirtilerinin göz ardı edilmesi, aynı zamanda ilerlemesi ve başa çıkılmaz hale gelmesine neden olmaktadır. Bu nedenle gerekli tedbirlerin alınması oldukça önemlidir. Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte, genellikle fiziksel, psikolojik, davranışsal olmak üzere üç ayrı başlık altında incelenebilir. Ayrıca bu belirtiler tükenmişliğin sonucu olarak ta düşünülebilmektedir (Karsavuran,2011: 70).

2.7.1. Fiziksel Belirtiler

Fiziksel belirtiler bireyin genel sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Olumsuz belirtiler aşağıda gibi sıralanmıştır.

- Yorgunluk ve bitkinlik durumu
- Yoğun baş ağrıları
- Uykusuzluk
- Solunum güçlüğü
- Uyuşukluk
- Kilo kaybı
- Genel ağrı ve sızılar
- Yüksek kolesterol
- Koroner kalp rahatsızlığı

- Çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler
- Sindirim sistemi hastalıkları
- Hızlı kalp atması
- Enfeksiyonlara karşı direncin azalması
- Hafıza problemleri

2.7.2. Psikolojik Belirtiler

Bu durumdaki birey hayatta kendisi için önemli değerlerin neler olduğunu saptamakta zorlanır ve karmaşa durumuyla karşılaşır. Bu karmaşadan dolayı bir takım sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır.

- Aile içinde yaşanan problemler
- Uyku problemi
- Depresyon
- Psikolojik rahatsızlıklar
- Hayal kırıklığı
- Umutsuzluk
- Yabancılaşma
- İç sıkıntısı
- Özgüvende azalma
- Alınganlık
- İlgisizlik
- Endişe

2.7.3. Davranışsal Belirtiler

Bireyin mesleki, ailevi ve sosyal yaşamında olumsuz değişimler meydana getiren ruh hali olarak tanımlanabilir.

- Çabuk öfkelenme
- İşten soğuma ya da nefret etme
- Sürekli endişe halinde olma
- Alınganlık, takdir edilmediğini düşünme
- İş doyumsuzluğu, işe geçmeler

- Alkol ve ilaç kullanımının artması
- Kendisine olan güvenin azalması
- Çevresiyle sorun yaşama
- İzolasyon, uzaklaşma, içe kapanma ve sıkıntı
- Teslimiyet, suçluluk, içerlenmişlik
- Çaresizlik, duygusallaşma
- Unutkanlık, hareketli olmayış
- Yansıtma
- Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma
- Örgütlemeye yetersizlik
- Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık
- Görevlilere fazla güvenme veya onlardan kaçınma
- Kuruma yönelik ilginin kaybı
- Bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma
- Başarısızlık hissi
- Çalışmaya yönelmede direniş
- Arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı olma ve suçlayıcı olma.

Tükenmişlik verilen hizmetin niteliğinde ve niceliğinde bozulmaya yol açtığı gibi hizmeti veren bireylerin sağlığını da olumsuz yönde etkilemektedir. Yukarıda açıkladığımız gibi tükenmişliğin belirtileri araştırıldığında, çok çeşitli belirtilerin ortaya çıktığı anlaşılmaktadır (Koşan,2010: 21).

2.8. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik literatürü incelendiğinde konu ile ilgili farklı araştırmacılar tarafından birçok çeşitli modeller ileri sürülmüştür. Bu modellerden seçilen örnekler sırasıyla aşağıda açıklanmıştır.

Tablo 1
Tükenmişlik Modelleri

MODEL ADI	GELİŞTİREN	TÜKENMİŞLİK TANIMI	BOYUTLARI	YIL
Cherniss Tükenmişlik Modeli	Cherniss	Bireyin yoğun stres veya doyumsuzluğa karşı işinden soğuma şeklidir.	Tek boyut	1980
Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	Edelwich ve Brodsky	İdealizm, enerji, amaç ve düşüncenin, iş koşullarının örgütsel bir sonucu olarak, ilerlemesinin gelişmesinin kaybı	İdealistik coşku dönemi Durgunluk Engelleme Apati	1980
Pines Tükenmişlik Modeli	Pines	Bireyleri duygusal anlamda olumsuz etkileyen ortamların, bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu	Tek Boyut	1988
Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	Pearlman ve Hartman	Kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıt	Durumun strese götürme derecesi Algılanan stres düzeyi Strese tepki Strese verilen Tepkinin Sonucu	1982
Meier Tükenmişlik Modeli	Scott Mier	Tekrarlayan iş yaşantılarının sonucu olan kişisel yeterlik beklentilerinde bir düşüklük	Tek Boyut	1983
Maslach Tükenmişlik Modeli	Maslach	İş, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen, fiziksel ve duygusal bir tükenme sendromu	Duygusal Tükenme Duyarsızlaşma Kişisel Başarı	1981

Kaynak: Kurlaklıkaya, 2013: 32

2.8.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik literatürü incelendiğinde, önemli çalışmalar yapmış olan Cary Cherniss, 1980 yılında temelinde bir stresin olduğunu savunduğu tükenmişlik ile ilgili bir model öne sürmüştür. Cherniss öne sürdüğü, örgütsel, kişisel ve kültürel faktörleri içeren bu modelde aynı zamanda konunun karmaşıklığına dikkat çeker. Bu modelde; çalışma ortamı ve çalışanların özellikleri birbirlerini etkilemektedir. İş ortamına ilişkin olarak; aşırı iş yükü, motive edilmeme, belirlenmemiş amaçlar, örgüt içi çatışma, olumsuz iş

koşulları, destek ve danışmanlık eksikliği gibi örgütsel değişkenlerin, çalışanın kişiliği, işverenin işe ilişkin ek talepleri çalışanlarda strese neden olmaktadır. Aynı zamanda Cherniss bu modelde, rol belirsizliğinin tükenmişlik üzerinde büyük bir etkisinin olduğu vurgulanmıştır (Sürgevil, 2006: 25).

Cherniss, çalışma sonrasında tükenmişliği; zaman içerisinde gelişen bir süreç olarak ele almaktadır. Bunlar; tükenmişlik işe ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan ve iş ile psikolojik olarak ilişkiyi kesmeyi içeren bir başa çıkma davranışıdır. Bu modelde tükenmişlik çalışma hayatında ortaya çıkan stres kaynaklarına uyum sağlama ve stres ile başa çıkma yolu olarak görülmektedir (Kurlaklıkaya, 2015: 21-22).

Bu sürecin sonucunda; düşük motivasyon, müşteri, yönetici ve iş arkadaşlarına yönelik olumsuz tutumlar geliştirme ve iş tatminsizliği, iş yaşamına ilişkin hedeflerin küçülmesi gibi bu tür durumlar ile karşı karşıya kalınmaktadır (Sürgevil, 2006: 26).

2.8.2 Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980) geliştirdiği modele göre tükenmişlik birbirini izleyen ve belirlenebilir aşamalardan geçtiğini ve bir süreç sonunda ortaya çıktığını öne sürmüştür. Bu modele göre tükenmişlik birbirini takip eden dört aşamadan oluşmaktadır (Sürgevil, 2006: 26).

• İdealistik Coşku

Bu dönemde çalışma hayatına yeni başlayan kişide enerji ve umut düzeyi yüksektir. Meslekteki amaçlara ulaşabilmek için şiddetli motivasyona sahip olunan aşamadır. Hizmet veren kişide eğitimini sürdürmek için ısrarlı bir istek vardır. Zevk, coşku ve heves mesleğe bağlılık olarak bilinen bu aşama, genellikle çalışma hayatına yeni başlayan bireylerde görülen; fazla enerjiye, yüksek beklentilere ve umutlara, seçilen meslekteki amaçlara ulaşabilmek için şiddetli motivasyona sahip olunan bir aşamadır. Bu özellikleri sergileyen bireyin övülmesi gerekirken, genellikle gerçekçi olmayan önyargılar, prensipler, hükümler ve amaçlarla ilgili sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Karşılaştıkları durumun etkisi ile işin kişiye vermiş olduğu hazzın uzun süre devam etmemesi nedeniyle kişi hayal kırıklığı yaşayarak tükenmişlik yolunda yol almaya başlar. Bu durum genellikle çalışmaya başladıktan bir yıl sonra durgunluk aşamasına girmeye başlar (Sürgevil, 2006: 27).

- **Durgunluk**

Edelwich ve Brodsky'e göre; bu şamada, birey artık işine yönelik birinci aşamada gösterdiği gayreti gösterememektedir. Kişinin bu durumda enerji düzeyi düşmekte, motivasyonu azalmakta, işle ilgili beklentilerine yönelik hayal kırıklıkları yaşamakta ve işinden giderek soğumaktadır. Bu aşamada bireyin ilgisi, para kazanmak, daha iyi yaşamak, boş zamanlarını daha iyi değerlendirmek gibi iş dışındaki ilgilere daha çok yoğunlaşmaktadır (Sürgevil, 2006: 27).

- **Engellenme**

Birey bu aşamada zaman ilerledikçe mesleğinin amaçlarını başarma gayretlerinin engellendiğini düşünmeye başlar. Engelleme yaşaması sonucunda mesleği sürdürüp sürdüremeyeceğini düşünür. Bu durumun devam etmesi durumunda son aşama gerçekleşir (Kurlaklıkaya,2013: 25).

- **Apati**

Engellenmeye karşı doğal bir savunma mekanizmasıdır. Kişi bu aşamada duygusal kopma, umutsuzluk, her şeyden yakınma, işe geç gelme, teslim oluş ve her türlü mücadeleden kaçınmaktadır. Birey mesleğini yalnızca geçimini sürdürmek için devam ettirmektedir. Dışarıdan bakıldığında soğuk, ilgisiz ve katı bir imaj veren bu bireyler, ilerleyen süreçlerde aile ve sosyal hayatlarında da belirli çalışmalar yaşayabilir (Sürgevil,2006: 28).

2.8.3.Pines ve Aranson Tükenmişlik Modeli

Pines ve Aranson tarafından ortaya konan tükenmişlik modeli, bireyleri fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu modele göre tükenmişliğin üç boyutundan biri olan fiziksel bitkinlik, yorgunluk, enerji azalması ve güçsüzlüğü; duygusal bitkinlik boyutu çaresizlik, umutsuzluk, adanmış olma duygusu ve hayal kırıklığını; zihinsel bitkinlik boyutu ise işe yaramama, değersizlik, suçluluk duyguları ve kendine karşı olumsuz tutumlar içinde durumlarını içermektedir (Sürgevil, 2006: 29).

Motivasyon düzeyi yüksek olan bireyler, iş çevresini destekleyici olarak algırlar. Bu durumda bireyler, beklentilerini ve dolayısıyla kendini gerçekleştirme şansını da

beraberinde yakalamaktadırlar. Ancak, iş çevresinde stres boyutunun yüksek, destek ve ödül boyutunun düşük olduğu durumlarda, yaşanan başarısızlık tükenmişliğin en önemli nedenidir. Bir kez tükenmişlik yaşandığı durumda bireyler üzerinde güdülenme düzeyi giderek azalmaktadır. Bu durum ile karşı karşıya kalan bireyler işten ayrılma veya iş değişikliği yaparlar (Koşan,2010: 15).

Tükenmişlik ölçeği; Pines ve Aranson (1988) tarafından geliştirilen ölçek fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu şeklinde ifade edilmektedir. Maslach Tükenmişlik Envanterinden sonra en yaygın olarak kullanılan ikinci ölçektir (Sürgevil,2006: 29).

2.8.4.Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman (1982) tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalar sonrası kendilerine özgü yaptıkları tanıma göre, “Kronik duygusal strese ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler; duygusal ve fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyondur (Sürgevil, 2006: 30).

Pearlman ve Hartman (1982)’ın modelinde tükenmişliğin üç boyutu, stresin üç ana belirtisini oluşturmaktadır. Bunlar:

- Fiziksel tükenme; yorgunluk ve fiziksel semptomlar üzerinde yoğunlaşan fizyolojik belirtileri yansıtmaktadır.
- Duygusal tükenme; duygusal olarak yıpranma ve tükenme gibi belirtileri yansıtmaktadır

Davranışsal tükenme; duyarsızlaşma ve iş verimliliğinde azalma gibi belirtilerini yansıtmaktadır (Sürgevil, 2006: 30).

Pearlman ve Hartman’ın tükenmişlik modelinde oluşturduğu dört farklı aşama bulunmaktadır.

- **Durumun strese götürme derecesi:** Hangi durumun strese neden olduğunu gösteren aşamadır. Stresin oluşumuna neden olan iki etken vardır. Birinci etken; yapılan işin, kişilerin ihtiyaçlarını karşılamaması durumudur. İkinci etken ise bireyin işi, istek, ihtiyaç ve değerleri ile örtüşmeyebilir (Koşan, 2010: 10).

- **Algılanan stres düzeyi:** Bireyin örgütsel ve kişisel etkenlerden dolayı meydana çıkan stres düzeyini içermektedir. Strese yol açan birçok durum, bireyin kendini stres altında hissetmesi ile sonuçlanır (Koşan, 2010: 10).
- **Strese verilen tepki:** Bu aşamada üç kategori vardır. Bunlar; fiziksel, düşünsel ve davranışsal belirtilerin ortaya çıkması sonrası strese verilen tepki durumudur. Fizyolojik, bilişsel ve davranışsal belirtilerden hangisinin ortaya çıkacağını, kişisel ve örgütsel etkenler belirler (Sürgevil, 2006: 32).
- **Strese verilen tepkinin sonucu:** Bu aşamada strese verilen tepkinin sonucu olarak; iş doyumunu, işten uzaklaştırılma veya işten ayrılma gibi sorunlar oluşur. Kronik stres sonrası tükenmişlik meydana gelir (Sürgevil, 2006: 32).

2.8.5. Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier'in tükenmişlik modeli Bandura'nın "kendini yeterli bulma / öz yeterlilik (self efficacy)" modeli temel alarak geliştirmiştir. Öz yeterlilik bireyin amaçları doğrultusunda ortaya çıkan davranışları yapmaktaki kişisel yeterlilik durumu olarak ifade edilir. Amaçlarının farkında olan bireyler yaşamlarını etkileyen olaylar üzerinde kontrollü davranmaya çalışırlar. Öz yeterliliğinin farkında olan birey amaçları doğrultusunda harekete geçer (Sürgevil, 2006: 32).

Meier, bireyin tekrarlanan iş deneyimi ve tecrübeler sonucunda oluşan tükenmişliği üç aşamada ele almıştır.

- İş ile ilgili pekiştireç davranışı beklentisinin düşük ve ceza beklentisinin yüksek olması,
- Var olan pekiştireçleri kontrol etme ile ilgili beklentisinin yüksek olması,
- Pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli davranışları göstermede, öz yeterlik beklentisinin düşük olması.

Bu şekilde düşük seviyelerde beklentileri olan bireyler sıklıkla korku ve anksiyete gibi olumsuz duygular yaşarlar. Bu yaklaşım dört boyuttan oluşmaktadır (Koşan, 2010: 11).

- **Pekiştirme Beklentileri:** İş yaşantılarının bireyin gizli veya açık amaçlarını karşılayıp karşılayamayacağı ile ilgili beklentileridir. Kişiden kişiye değişen algılamalar dolayısıyla iş yaşantılarının sonuçları da değişmektedir.

Memnuniyetsizlik durumu olduğunda birey üzerinde tükenmişliğe zemin hazırlamaktadır.

- **Sonuç Beklentileri:** Meier'e göre (1983) belli sonuçlara yol açan davranışlar hakkındaki betimlemeler olarak tanımlanmaktadır. Bir diğer ifadeyle arzu edilen sonuca ulaşmak için yapılması gereken davranışlardır.
- **Yeterli olma beklentileri:** Bu kavram, hedeflenen sonuca ulaşmak için kişisel yeterliliği ifade etmektedir. Hedeflediği işi yapabilecek kişisel özelliklere sahip olmayan birey, tükenmişlik süreci ile karşı karşıya kalmaktadır.
- **Bağlamsal Bilgi İşleme / Davranışları Anlamlandırma Süreci:** Meier'e göre bireylerin iş yaşamına tepki olarak neler hissettikleri, düşündükleri ve nasıl davrandıkları ile bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olan stili ve kişisel inanış gibi bilişsel etkenlerin rolünün ne olduğunu belirtmektedir (Sürgevil, 2006: 34).

2.8.6. Freudenberger Modeli

Freudenberger'e göre tükenmişlik; enerji ve güç kaynaklarından aşırı isteklerde bulunulması sonucunda yaşanan başarısızlık, aşınma ve bitkinlik duygularının toplamıdır. Tükenme; enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istekler ve taleplerden dolayı ortaya çıkan bir durumdur (Koşan, 2010: 7).

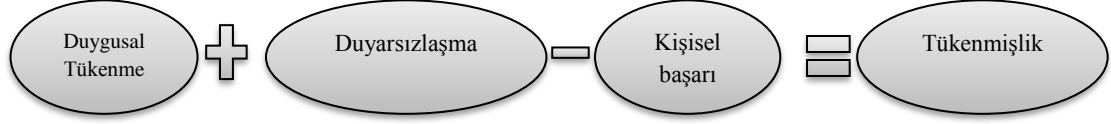
Tükenmişlik, çabuk öfkelenme, ani huzursuzluk ve engellenme ile belirgin olup kolay ağlama, önemsiz baskıları taşıyabileceğinin üstünde algılama ve duyguları ele almada güçlük yaşamadır. Genellikle kişinin örgütte çalışmaya başlamasının ardından yaklaşık 1 yıl sonra ortaya çıkar. Çünkü bu süre içerisinde bazı faktörler etkili olmaktadır (Koşan, 2010: 8).

2.8.7. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach Tükenmişlik modeli, literatürde “çok boyutlu tükenmişlik modeli” ya da “üçboyutlu tükenmişlik modeli” olarak tanımlanmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik; “Yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışan mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom” olarak ifade edilmektedir. Maslach'a göre tükenmişlik; yapılan işle ilgili kronikleşmiş

duygusal ve kişiler arası stres yapıcılara yönelik sürekli bir tepkidir. Maslach bu modeli üç boyutta ele almaktadır (Sürgevil, 2006: 42).

Maslach tükenmişliği üç boyutta incelemiştir.



Şekil 1. Maslach Tükenmişlik Modeli

Kaynak: Taştan,2015: 19

• Duygusal Tükenme

Bireyin duygusal ve fiziksel yetilerinde azalma kendilerini aşırı yorgun ve yıpranmış hissetme, duygusal tükenme kendini işe verememe, sorumluluk bilincinde azalma şeklinde ifade edilmektedir. Bu tür bireyler işe gitmekte güçlük çekerler. Duygusal tükenmenin olduğu durumlarda bireyler kendilerini hem duygusal hem de fiziksel açıdan zorlanmış hissetmekte olup bu duygu durumu kendisini bitmiş ve kullanılmış olarak hissederek gün boyu kendilerini yorgun hissetmektedirler. Duygusal tükenme, işin taleplerinin ve değişikliklerin yarattığı strese verilen ilk tepkidir. Tükenmişliğin üç boyutu olmasına rağmen bireyler arasında genellikle duygusal tükenmişlik hissi yaşadıklarını ifade etmektedirler (Sürgevil,2006: 43).

• Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, duygusal tükenme sonrasında sirayet eden bir durum olsa da bireylerin diğer insanlara karşı negatif ve katı bir durum olarak görülmektedir. Duyarsızlaşmanın ilk etabında bireyin kendini koruma içgüdüğü ile diğer bireylerden uzaklaşıp zamanla kendini insanlardan soyutlamaya başlar. Bu durum tükenmişliğin kişilerarası boyutunu oluşturmaktadır. Duyarsızlaşma ile karşı karşıya kalan bireyler duygudan yoksun oldukları için katı, soğuk, ilgisiz ve olumsuz şekillerde kendilerini belli ederler. Sorun çözme yetisini hissetme noktasında güçsüz olduklarını düşündükleri için kişilerarası ilişkilerini minimize etmektedirler. Duyarsızlaşma, hizmet verilen kişilere karşı uzaklaşmış, katı, hatta insancıl olmayan bir yanıt olarak tanımlanmıştır. Uzaklaşmanın artmasıyla, diğerlerinin gereksinmelerine aldırış etmeyen bir tutum ve duygularına aldırılmama

durumu gerçekleşmektedir. Çalışanın duyarsızlaşma hissetmeye başlamasıyla birlikte ilişkilerinde kopukluk oluştuğunu, çalışanlara ve örgüte karşı katı tutumlar içine girmeye başladığını belirtmişlerdir. Yönetimin duyarsızlaşma hissetmesi sonrası bu durum astlarına da yansır, bu durum örgütleri olumsuz yönde etkilemektedir (Toğa, 2016: 51).

- **Kişisel Başarı**

Tükenmişliğin üçüncü bileşeni olan kişisel başarı eksikliği, çalışanların takdir edilmediklerinde ortaya çıkmaktadır. Bireyler kendilerini çaresiz ve olaylar karşısında yetersiz hissettikleri durumunda kendilerini sorgulamaya başlarlar. Bu durum kişisel başarı eksikliğine neden olmaktadır. Bireyle işlerinde kendilerini geliştirememeye durumunda kaldıklarında suçluluk hissederler. Bunun sonucunda kişi kendine olan güvenini yitirip, depresyona girebilir. İş performansında azalma görülür. Bireyin motivasyonu oldukça düşüktür, kontrol eksikliği ve çaresizlik hisseder. Kişisel başarısızlık hissi, moral, kişilerarası anlaşmazlık, düşük üretkenlik, sorunlarla başa çıkmada yetersizlik, benlik saygısında azalma gibi belirtiler söz konusudur (Kurlaklıkaya, 2013: 31).

2.9. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik, stres ile benzer olsa da yarattığı belirtiler stresin oluşturduğu belirtilerden biraz farklıdır. Bu belirtilerin izlenimi tükenmişlikte daha sinsidir. Tükenmişliğin yarattığı etkiler daha tehlikeli olabilmektedir. Tükenmişlik belirtileri sadece bireye değil çevresindeki kişilere de zarar vermektedir. Tükenmişliğin sonuçları konusunda kesinleşmiş standartlardan söz etmek mümkün değildir. Bunun nedeni tükenmişliğe etki eden faktörlerden etkilenme düzeyi kişiden kişiye değişiklik göstermektedir (Kurlaklıkaya, 2013: 42).

Maslach ve arkadaşları tükenmişliğin: kaygı, depresyon, kendine güvende azalma gibi psikolojik sağlıkla ilgili olumsuz sonuçlar yaratan ve ruhsal çöküntüye neden olan, başlı başına “ruhsal bir hastalık” biçimi olduğu savunmuşlardır. Tükenmişlik “bulaşıcı” bir hastalık gibi bireyin çevresindeki kişileri de olumsuz yönde etkilemektedir. Kurumlarda tükenmiş bireylerin varlığı diğer çalışanları ve hizmet verilen halkı da olumsuz yönde etkilemektedir (Kurlaklıkaya, 2013: 43).

2.10. Tükenmişlik ile Mücadele

Çalışma yaşamında bireylerin tükenmişlik ile mücadele etmesi için öncelikle stres ile mücadele etmeyi öğrenmesi gerekir. Bireyin öncelikle tek düze yaşamından kurtulması gerekir. Hoşlanılan aktivitelerde bulunarak kendine zaman ayırmalıdır. Ancak bu durumla kişi kendi kendine başa çıkamıyorsa psikolojik destek alması gerekir (Taştan,2015: 22).

Örgüt içindeki mücadele yöntemleri bireysel mücadele yöntemlerine göre daha etkili çözümler içerir. Örgütsel olarak tükenmişlik ile mücadele edilirse bireylerde bu konuda bilinçlenmiş olurlar ve duyarlılıkları atar (Taştan, 2015: 22).

BÖLÜM 3: MOBBİNG VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ

Örgütlerde yaşanan mobbing, çok farklı biçimde karşımıza çıkabilmektedir. Gerek yönetsel gerek örgütsel boyutta karşımıza sıkça çıkan ve iş görenler arasındaki uyuşmazlığın sonucunda ortaya çıkan yönetici ve astlar arasında birbirlerine uyguladığı zorbalık olarak tanımlanmaktadır. Örgütte mobbinge karşı tedbirler alınmadığı durumda çalışanların örgüte olan bağımlılığını ve sadakat duygularını zedeler.

Örgütlerde yaşanan iki önemli sorun olan mobbing ve tükenmişlik uzun vadede örgütler için tehdit edici unsur haline gelebilir. Çalışma yaşamındaki bireylerin üstlerden gereken yardımı almaması durumunda mobbing ve tükenmişliği olumsuz yönde etkileyebilir. Bireylerin sosyal ilişkilerinin ve ortamlarının zayıf olması örgütün bu durumda sessiz kalması olayı daha da çözülemez duruma getirebilir. Örgütlerde mobbing ve tükenmişliğin devamlılık durumu tüm çalışanları olumsuz yönde etkileyebilir.

Mobbing mağdur üzerinde huzursuzluk, moral bozukluğu, soğukluk, çatışma, stres, uzaklaşma, güvensizlik, kendini değersiz hissetme, tükenmişlik, düşük motivasyon gibi örgütün amaçlarından uzaklaşma, örgüt amaçlarının gerçekleşmesini engelleyici, tutum ve davranışlar içerisine girme gibi etkilerinin olduğu ortaya konmuştur. Mobbingin duygusal-tutumsal (iş tatmini, bağlılık, işten ayrılma niyeti vs.), davranışsal (performans ve devamsızlık) sağlık ve refahla ilgili (zihinsel ve fiziksel sağlık problemleri, tükenmişlik vs.) birçok sonucun ortaya çıktığı görülmektedir (Süleyman Demirel Üniversitesi, Vizyoner Dergisi, S12. Mete, Ünal, Akyüz, Kılıç, 2015: 37-61).

3.1. Mobbingin Duygusal Tükenme Üzerinde Etkileri

Sistemik bir şekilde mobbinge maruz kalan bireyin bağışıklık sisteminin çok zayıf olması, enerji kaybı, sürekli baş ağrıları, mide bulantıları, bel ve sırt ağrısı, güçsüzlük, sürekli yorgunluk, uyku bozuklukları gibi negatif duygusal yüklerle karşılaşabilir.

Leiter ve Maslach'a göre duygusal tükenme, bireyin duygusal yönden aşırı derecede gerginlik hissetmesi ve duygusal kaynaklarının tükenmesidir. Bu tükenmenin en temel nedeni, iş yükü miktarı ve iş ortamındaki çatışmadır. Birey, kendini aldatılmış ve kullanılmış hissetmenin yanı sıra yeni bir günle veya kişiyle başa çıkabilecek enerjiden de yoksun hisseder. Duygusal tükenme tükenmişliğin temel stres boyutunu simgeler (Toğa,2016: 52).

3.2. Mobbingin Duyarsızlaşma Üzerinde Etkileri

Bu aşamada ise kişilerarası ilişkilerde kendisini gösterir. İşin çeşitli bölgelerinde negatif, yüksek derecede kopuk bir pozisyonda olmaktır. Tükenmişlik yaşayan bireyler, çevresindeki insanlara karşı duyarsız olur. Kendisine verilen sorumlulukları yerine getiremez. Birey işleri paylaşma yoluna gitmez ve diğer çalışma arkadaşlarının iş yükünün artmasına aldırmaz (Göktepe, 2016: 29).

Mobbing bireysel ve kurumsal düzeyde yıpratıcı ve iş başarısını oldukça olumsuz yönde etkilemektedir. Kurumların mobbing konusunda gerekli önlemleri almaları bireylerin tükenmişlik yaşamalarını da önleme konusunda büyük bir yarar sağlayacaktır. Gerek sözel gerek fiziksel gerekse de psikolojik şiddet olsun, şiddetin hiçbir türü kabul edilemez. Bu konuda toplumsal düzeyde farkındalık kazanılması oldukça önemli ve gerekli bir durumdur (Göktepe, 2016: 38).

Maslach'a göre duyarsızlaşma problemleri bir boyut olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma, hizmet verilen kişilere karşı uzaklaşmış, katı, hatta insancıl olmayan bir davranış olarak tanımlanmıştır. Uzaklaşmanın artması durumunda diğerlerinin gereksinmelerine aldırmaz olmayan bir tutum ve duygularına aldırmama durumu meydana gelmektedir (Toğa, 2016: 51).

3.3. Mobbingin Kişisel Başarı Üzerinde Etkileri

Bireyde kişisel başarının azalması boyutu, tükenmişliğin gerçekleşmesi durumudur. Bu boyutta birey tükenmişliğe bağlı olarak ortaya çıkan dikkatsizlik, başarısızlık gibi durumları kendisine atfeder. Sonunda birey bu aşamada kendisini yetersiz, başarısız ve üretmeyen birisi olarak hisseder (Göktepe, 2016: 29).

Maslach ve Goldberg'e göre, düşük kişisel başarı hissi, çalışanların yetkinlik ve verimlilik hissini azalması veya kaybolması durumudur. Başarı hissindeki bu azalma, depresyon ve işe ilişkin isteklerle başa çıkmada yetersiz kalmaktadır. Sosyal destek ve mesleki anlamda gelişme fırsatının eksikliği ile birlikte bu hissiyatta olumsuz olarak etkilenmektedir. Çalışanlar müşterilerine yardım etme konusunda gittikçe artan bir yetersizlik hissederler. Bu doğrultuda kişisel başarı tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunu temsil eder (Toğa,2016: 52).

Maslach'a (1982) göre, düşük kişisel başarı, iş becerilerinin azalması durumunu ifade etmektedir. Çalışanlar daha önce ki gibi işlerinde yeterli olmadıklarını hissederler. Birey yetersiz olduğunu hissettiğinde, bu duyguya da kapılır ve edinilen her yeni iş, kendisini bunaltır. Bu durumda bireyin işi yapma konusunda kendine olan güvenini kaybetmeye başlamasıyla birlikte başkaları da ona olan güvenini kaybetmeye başlarlar (Toğa,2016: 52).

3.4. Literatür Araştırması

Yılmaz (2009), Hatay'da özel sektörde çalışan kişilerin mobbing (psikolojik taciz) davranışlarını belirlemek amacıyla 50 katılımcı ile bu çalışma yapılmıştır. Çalışma grubunda 18'i kadın 32'si erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Yapılan araştırmada katılımcıların %64'ü (32 kişi) mobbinge maruz kaldığını %20'si (10 kişi) mobbinge maruz kalmadığını belirtmiştir. Aynı grubun %16'sı (8 kişi) mobbinge maruz kalıp kalmadığını bilmediğini belirtmiştir. Araştırmada mobbing davranış tanımı ve alt tipleri ele alındığında yapılan çalışmada özel sektörde çalışan 50 kişinin mobbing mağduru oldukları durumu ve davranış tipleri ve sağlıklarına etki etme durumu değerlendirilmiştir. En çok karşılaşılan mobbing davranışı iş yerinde iyi çalışmalarından dolayı takdir edilememe durumudur. Mobbing davranışlarının genellikle erkek ve yaşça büyük kişiler tarafından uygulandığı görülmüştür. Mağdurların çoğu genellikle maruz kaldıkları mobbing davranışlarından dolayı sağlık problemleri yaşadıklarını belirtmiştir.

Alkan (2011), yapmış olduğu araştırmada Ege bölgesinde bulunan Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı devlet okulları ile özel okullarda görev yapan beden eğitimi ve spor öğretmenlerinden elde edilmiştir. Araştırmaya 98'i (%79) erkek, 26'sı (%21) kadın olmak üzere toplam 124 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda öğretmenlerin mobbing ve tükenmişlik algısı düşük düzeydedir. Demografik faktörler göz önünde bulundurulduğunda sadece evli katılımcıların bekâr katılımcılara göre mobbing ve tükenmişlik algıları biraz yüksektir. Erkek öğretmenlerin kadın öğretmen katılımcılarına göre daha fazla mobbing davranışlarına maruz kaldıkları görülmektedir. Araştırma sonucunda mobbing ve tükenmişlik alt boyutları ele alındığında mobbing üç faktörde (kişi ilişkili yıldırma, işi ilişkili yıldırma, fiziksel korkutucu yıldırma). Tükenmişlik (duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma) incelenmiştir. Araştırmada yapılan analiz sonucunda "kişi ilişkili yıldırma" sadece "duygusal tükenme" boyutu ile pozitif

yönde anlamlı bulunmuştur. Ancak “kişi ilişkili yıldırma”, “kişisel başarı” boyutu ile anlamlı ve negatif yönde ilişkilidir. Yani kişi ilişkili yıldırma davranışları arttıkça öğretmenlerin kişisel başarısı düşmektedir. Öte yandan mobbing davranışlarının alt faktörleri ile “duyarsızlaşma” etkisi yaratmadığı görülmektedir.

Ertürk (2014), İzmir Büyükşehir Belediye sınırları içinde yer alan il ve ilçe Milli Eğitim Müdürlükleri personellerinin mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ve bu iki olgu arasında anlamlı ilişkinin olup olmadığı ile demografik özelliklere göre değişkenlik gösterip göstermediği amaçlanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda mobbinge uğrayan bireylerin sadece yaş değişkeni açısından anlamlı olarak farklılık gösterdiği, 40-60 yaş arasındaki personelin diğer yaş gruplarındaki personellere göre daha az mobbinge maruz kaldığı, diğer demografik özellikler ele alındığında cinsiyet, eğitim durumu, çalışma süresi, medeni durum ve unvan açısından anlamlı bir fark görülmediği saptanmıştır. Tükenmişlik yaşayan bireyler açısından ise tükenmişliğin alt boyutları “duygusal tükenme” yaş, unvan ve eğitim durumlarına göre farklılıklar gösterirken; cinsiyet, medeni durum ve mesleki çalışma süresine göre anlamlı farklılıklar göstermediği saptanmıştır. Kişisel başarı duygusunun; cinsiyet, medeni durum, çalışma yılı, eğitim durumu ve unvana göre anlamlı farklılıklar gösterirken, yaşa göre anlamlı farklılıklar göstermediği saptanmıştır. Duyarsızlaşmanın; yaş ve mesleki çalışma süresine göre anlamlı farklılıklar gösterirken, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve unvana göre anlamlı farklılıklar göstermediği sonucuna varılmıştır.

Öztürk (2014), İstanbul’daki özel hastanelerde çalışan hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin tespitinde demografik özellikler arasında farklılık olup olmadığı amaçlanmıştır. Araştırmaya 185’i (62,1) kadın, 113’ü (37,9) erkek olup toplamda 298 kişi katılmıştır. Araştırma bulguları incelendiğinde hemşirelerin belirli düzeylerde mobbinge maruz kaldıkları ve tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Hemşirelerin bir takım demografik özellikleri göz önünde bulundurulduğunda mobbinge maruz kalma ve tükenmişlik ile karşılaşma durumu arasında farklılık göstermektedir.

Yetimoğlu (2014), İstanbul ili Çekmeköy ilçesi ilkokul, ortaokul ve liselerde görev yapan öğretmenlerin yıldırma yaşama düzeyleri ve tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma oluşturulmuştur. Araştırmaya 108’i (59,0) kadın, 75’i (41,0) erkek olup toplamda 183 kişi katılmıştır. Araştırma sonucuna göre demografik özellikler göz önünde

bulundurulduğunda; bulguların öğretmenlerin yıldırma yaşam düzeyi cinsiyet ve yaşa göre tükenmişlik alt boyutları incelendiğinde anlamlı bir fark bulunmamıştır. Hizmet yılına göre “duyarsızlaşma” düzeyi değişmektedir. Hizmet yılı 1-5 yıl olanlar 16-20 yıl olanlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır. Hizmet yılı 6-10 yıl olanlar 11-15 yıl ve 16-20 yıl olanlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır. Hizmet yılına göre diğer faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Branşa göre faktörler alt boyutlarıyla incelendiğinde anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bulgularda çalışma süresine göre analiz edilen faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Öğretmenlerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri ile yıldırma yaşam düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Öğretmenlerin kişisel başarı algıları yıldırma yaşam düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile görev sosyal ilişkiler alt boyutu yıldırma düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Taştan (2015), İstanbul içinde ve dışında birkaç özel banka çalışanlarının psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu düzeyleri ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasında fark olup olmadığı amaçlanmıştır. Araştırmaya 187’si (%77) erkek, 56’sı (%23) kadın olmak üzere toplam 243 kişi katılmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların işten ayrılma niyeti, psikolojik şiddet algısı ve tükenmişlik algısının demografik özelliklere göre dağılımı şu şekildedir. İşten ayrılma niyeti düzeyinin cinsiyete göre ortalamaları, kadın katılımcılarının puanları, erkek katılımcıların puanlarına göre işten ayrılma niyeti yüksek bulunmuştur. Katılımcıların medeni hali, yaş, eğitim düzeyi ve çalışma süresine göre ortalamalar incelendiğinde anlamlı bir fark bulunmadı. Katılımcıların görev yaptıkları bölüme göre ortalamaları hesaplandığında operasyon merkezleri ekipleri olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları görev yaptığı bölüm şube operasyon olan banka çalışanların işten ayrılma niyeti puanlarından oldukça yüksek bulunmuştur. Görev yaptığı OPM olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları, görev yaptığı bölüm şube pazarlama olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanlarından oldukça yüksek bulunmuştur. Psikolojik şiddet algısı düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, çalışma süresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Yalnızca görev yaptığı bölümde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre ortalamalarında kadın banka çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi puanları erkek banka çalışanlarının

puanlarından yüksek bulunmuştur. Medeni haline göre ortalamalar incelendiğinde; Bekâr banka çalışanlarının duyarsızlık, kişisel başarı hissi puanları, evli banka çalışanlarının duyarsızlık puanlarından yüksek bulunmuştur. Duygusal tükenme puanları medeni hali değişkenine göre anlamlı bir fark bulunmadı. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yaş, eğitim düzeyi, çalışma süresine göre pozitif yönde anlamlı bulunmuştur. Genel psikolojik şiddet algısı ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda azalma arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde anlamlı bulunmuştur.

Karakoç (2013). Milli eğitim Bakanlığı'na bağlı resmi okullarda yapmış olduğu çalışmada; Sivas ili sınırları içinde yer alan İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri çalışanlarının okulda karşılaştıkları yıldırma davranışları ile örgütsel bağlılıklarının çeşitli değişkenler açısından farklılıklar gösterip göstermediklerinin açıklanması amaçlanmıştır. Çalışanların maruz kaldıkları yıldırma davranışlarının örgütsel bağlılıklarına olan etkisinde en fazla etki öğretmenlerin okuldan uzaklaşma %36,4 ile 4 kişi olduğu tespit edilmiştir. Yapılan değerlendirilmede; yıldırmaya maruz kalan 10 öğretmenle yapılan görüşmede okul içerisinde maruz kaldıkları yıldırma davranışlarının %81,8 ile örgütsel bağlılıklarını etkilediklerini, öğretmenlerin okuldan uzaklaşmasına, mesleklerinden soğumalarına ve okuldan nefret etmelerine neden olduğu görülmüştür. Bir diğer tespit ise %18,2 öğretmenlerin yaşadıkları yıldırma davranışlarına karşın okullarına bağlandıkları görülmektedir.

Adalar Solmaz (2015), Sağlık Bakanlığına bağlı bir araştırma hastanesinde çalışan 98 katılımcının bulunduğu çalışmada, sağlık sektöründe çalışanların %88,8'inin (87 kişi) psikolojik şiddete maruz kaldığını, %11,2'nin (11 kişi) ise psikolojik şiddete maruz kalmadığını belirtmiştir. Yapılan araştırmaya göre hastanelerde psikolojik şiddet davranışlarının çok yoğun yaşandığı görülmektedir.

Karahan (2016), yapılan çalışmada, akademisyenlerin karşılaştığı psikolojik şiddet davranışlarını ve bu davranışların sosyal hayatları üzerindeki etkilerini belirleyip ve akademik personelin bağlı oldukları 2 farklı sözleşme türüne göre (kalıcı sözleşme 33.a ve sınırlı süreli olan 50.d sözleşmeleri) uygulanan mobbing şiddetlerinin farklılık gösterip göstermediği amaçlanmıştır. Araştırmaya katılan 197 araştırma görevlilerinin 140 kişi ya da %71,1' 50.d sözleşme türü ile istihdam edilmektedir. %28,9'u ise 33.a türü ile sözleşmeler ile istihdam edilmektedir. Katılımcıların bu gruplarda yer alan davranışlara

maruz kalmalarında 50.d'li araştırma görevlilerinin, 33.a sözleşmeli araştırma görevlilerine göre daha fazla saldırıya maruz kaldıkları görülmektedir.

Kurlaklıkaya (2013), Yapılan araştırmada akademisyenler üzerinde anket yönteminden yararlanılarak çalışanların işkoliklik yaşama eğilimleri, bireysel iş yükü algıları ve çalışanların tükenmişlik yaşama eğilimleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Yapılan araştırmada elde edilen sonuçlar; Kişisel başarı hissinde düşme üzerinde, işkoliklik faktörünün pozitif yönde olduğu saptanmıştır. Ünvana göre yapılan analizde araştırma görevlileri açısından; Duygusal tükenmişlik üzerinde, iş yükü faktörünün negatif yönde etkisi olduğu saptanmıştır. Duyarsızlaşma üzerinde ise iş koliklik faktörünün negatif yönde olduğu belirlenmiştir. Araştırma görevlisi dışındaki akademik personel açısından ise; Duygusal tükenmişlik üzerinde, iş yükü faktörünün negatif yönde katkısı olduğu belirlenmiştir. Kişisel başarı hissinde düşme ise işkoliklik faktörünün pozitif yönde katkısı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

BÖLÜM 4: ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ AÇISINDAN PSİKOLOJİK TACİZ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI VE İLİŞKİSİ: BİR KAMU KURUMU ÖRNEĞİ

4.1. Araştırmanın Amacı

Günümüz çalışma hayatında olan bireylerin karşı karşıya olduğu iki önemli problem mobbing ve tükenmişliktir. Bu araştırma mobbing (psikolojik taciz) davranışlarının kamu sektöründe istihdam edilen iş görenlerin tükenmişlik düzeylerini incelemek ayrıca mobbing ve tükenmişlik değişkenlerinin bir takım demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek ve bu doğrultuda literatüre katkı sağlamaktır.

4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları

Anket uygulaması ile yapılan araştırmalarda yetkili birimlerden izin alınması ve katılımcıların ikna edilmesi oldukça güçtür. Konunun mobbing (psikolojik taciz) olması hem çalışanları hem de yöneticileri oldukça tedirgin etmiş ve birçok çalışan anket uygulamasından kaçınmıştır. Yapılan bu araştırmanın kapsamı Tekirdağ ili ve ilçelerinde bulunan bir kamu kurumunda 302 memurun gönüllü katılımı ve ölçek kapsamında kendilerine sorulan sorular ile sınırlıdır.

4.3. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada problemi belirlemek ve değişkenler arası bağlantıları tanımlamak amaçlanmıştır. Leymann'ın (1996) geliştirmiş olduğu 24 sorudan oluşan mobbing ölçeği ile Maslach-Jackson (1981) ikilisinin geliştirdiği 22 sorudan oluşan tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte bulunan sorulara bağlı faktörler ve araştırma modeli aşağıda görülmektedir.

4.4. Araştırmanın Soruları

- 1) Genel tükenmişlik düzeyi demografik özelliklere göre farklılık gösteriyor mu?
- 2) Tükenmişlik alt boyutları demografik özelliklere göre farklılık gösteriyor mu?
- 3) Mobbing (psikolojik taciz) demografik özelliklere göre farklılık gösteriyor mu?
- 4) Mobbing (psikolojik taciz) alt boyutları özelliklere göre farklılık gösteriyor mu?

4.5. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama ve Analiz Teknikleri

Araştırmada verileri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın birinci bölümünde katılımcıların demografik bilgilerine yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde mobbinge yönelik ölçek, Ş, Hiçkorkmaz'ın "Mobbing Algısının Örgütsel Bağlılık Düzeyi Arasındaki Etkisi" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasından (2016) alınmıştır. Leymann'ın (1996) geliştirdiği 24 sorudan oluşan mobbing ölçeği kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise yer alan tükenmişlik ölçeği, K, Kurlaklıkaya'nın "İşkoliklik Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Arasındaki İlişki" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasından (2013) alınmıştır. Maslach-Jackson (1981) ikilisi tarafından geliştirilmiştir.

Ölçeğin güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları Ergin (1992) ve Çam (1992), tarafından yapılmış ve Türkçeye uyarlanmıştır (Kurlaklıkaya,2013: 59).

Ölçekte toplam 22 sorudan oluşan 5 basamaklı cevap seçeneklerinden oluşmaktadır. "Her zaman, Çoğu zaman, Bazen, Çok az, Hiçbir zaman" seçeneklerinden oluşmaktadır. Uygulanan anket çalışması sonucunda çalışmaya katılan 302 kişinin katkılarıyla veriler elde edilmiştir. Çalışmanın evrenini kamu kurumunda istihdam edilen çalışanlar, örneklemini ise Tekirdağ ili ve ilçeleri kamu kurumunda çalışan müdür, şef, memur, taşeron çalışanlarını kapsamaktadır.

SPSS Statics Version 24 paket programı kullanılarak veriler sınıflandırılmış ve araştırmanın amacı doğrultusunda yukarıdaki araştırma sorularına yönelik gerekli analizler yapılmış ve bulgular değerlendirilmiştir.

4.6. Bulgu ve Değerlendirmeler

Araştırma kapsamında kamu kurumunda çalışan kişilerin "Mobbing" ve "Tükenmişlik" ile ilgili düşüncelerini öğrenmek ve ölçmek için anket çalışması ile 302 katılımcı ile çalışmalar yürütülmüştür.

Verilerin istatistiksel analizi IBM SPSS Statics Version 24 paket programında %95 güvenle yapıldı. Kategorik veriler "n" ve "%" ile, sürekli veriler "ortalama ± standart sapma" ile gösterilerek özetlendi.

Verilen cevaplara göre ölçeğin faktör analizi yapıldı. Analiz sonucunda oluşan alt başlıklar için Cronbach's Alfa katsayıları hesaplandı.

Sürekli verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov ile Shapiro-Wilk analizleri ve histogram grafikleri ile değerlendirildi. Verilerin normal dağılmadığı görüldü. Bu nedenle sürekli verilerin iki grup arasında karşılaştırılmasında Mann Whitney U, ikiden fazla grup arasında karşılaştırılmasında Kruskal Wallis H (posthoc Bonferroni düzeltmeli Mann Whitney U) istatistiksel analizleri kullanıldı. $p < 0,05$ istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.

Tablo 2
Katılımcıların Demografik Özellikleri

		N	%
Cinsiyet	Kadın	97	32,1
	Erkek	205	67,9
Yaş	25 ve altı	31	10,3
	26-30 yaş	102	33,8
	31-40 yaş	88	29,1
	40 yaş üzeri	81	26,8
Medeni durum	Evli	180	59,6
	Bekar	122	40,4
Eğitim durumu	Lise	101	33,4
	2 yıllık MYO	98	32,5
	Lisans/lisansüstü	103	34,1
Hanenizde sizden başka gelir sahibi olan var mı?	Evet	168	55,6
	Hayır	134	44,4
Meslek / Şu anki görev	Memur	188	62,3
	Müdür/Şef	14	4,6
	Taşeron	100	33,1
Kadro durumu	Kadrolu	202	66,9
	Geçici sözleşmeli	100	33,1
Bu işte çalışma yılı	5 yıldan az	156	51,7
	5-12 yıl	80	26,5
	13 yıl ve üzeri	66	21,9
Çalışma şekli	Normal (8:00-18:00)	293	97,0
	Diğer	9	3,0
Haftalık çalışma saati	40 saat ve altı	69	22,8
	41-45 saat	170	56,3
	46-50 saat	63	20,9
İdari bir göreviniz var mı?	Evet	36	11,9
	Hayır	266	88,1

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin frekans analizinden elde edilen bulgular incelendiğinde, araştırmaya katılanların 97'si (%32,1) kadın, 205'i (%67,9) erkektir. Araştırmaya katılanların 31'i (10,3) 25 yaş ve altı, 102'si (%33,8) 26-30 yaş, 88'si (%29,1) 31-40 yaş, 81'i (%26,8) 40 yaş ve üzeri aralığındadır.

Katılımcıların 180'i (%59,6) evli, 122'si (%40,4) bekaardır. Araştırmaya katılanların 101'i (%33,4) lise, 98'i (%32,5) önlisans, 103'ü (%35,1) lisans/lisans üstü mezunudur.

Katılımcıların şu an ki görev durumu 188'i (%62,3) memur, 14'ü (%4,6) müdür/şef, 100'ü (%33,1) taşeron kadrosunda çalışmaktadır.

Araştırmaya katılanların çalışma yılı 156'si(%51,7) 5 yıldan az, 80'i (%26,5) 5-12 yıl, 66'sı (%21,9) 13 yıl ve üzeri, çalışma şekli 293'ü (%97) 08:00-18:00, 9'u (/%) diğer olarak belirtmiştir.

Haftalık çalışma saati olarak katılımcıların 69'u (%22,8) 40 saat ve altı, 170'i (%56,3) 41-45 saat, 63'ü (%20,9) 46-50 saat aralığında olduğunu belirtmiştir.

Araştırmaya katılanların 36'sı (%11,9) idari görevinin olduğunu, 266'sının (%88,1) idari görevinin olmadığı görülmektedir.

Katılımcıların demografik özelliklerinin ortaya konulmasından sonraki adım araştırma sorularının cevaplanmaktadır. Devam eden bölümlerde korelasyon ve regrasyon analizleri yoluyla araştırma sorularına verilen cevaplar analiz edilmektedir.

Tablo 3

“Fırsatınız Olsaydı Çalıştığınız Kurum ve Mesleğinizle İlgili Tercihiniz Ne Olurdu?” Sorusuna Verilen Cevapların Dağılımı

	N	%
Bu işimi tekrar seçerdim	71	23,5
Kurum değiştirir ama işime devam ederdim.	200	66,2
Başka bir meslek seçerdim	22	7,3
Diğer	9	3,0

Katılımcılara fırsatınız olsaydı çalıştığınız kurum ve mesleğinizle ilgili tercihiniz ne olurdu sorusuna %66,2'si Kurum değiştirir ama işime devam ederdim diye belirtmişlerdir. Bu durumda katılımcıların mesleklerini sevdiğini ama kurumdan kaynaklı sorunların olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4

Katılımcıların Hayat Standardıyla İlgili Son İki Yıldaki Durumları Hakkındaki Düşünceleri Dağılımı

	Çok düşük (azalıyor)		Düşük		Durağan		Yüksek		Çok yüksek (Artıyor)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Aldığı ücret	17	5,6	118	39,1	151	50	16	5,3	-	-
İhtiyaçlarını giderebilme gücü	26	8,6	127	42,1	132	43,7	17	5,6	-	-
Tasarruf yapma düzeyi	128	42,4	113	37,4	56	18,5	5	1,7	-	-
Sosyal etkinliklere katılma	48	15,9	117	38,7	112	37,1	21	7	4	1,3
Yakınlarınızla vakit geçirme	32	10,6	121	40,1	123	40,7	25	8,3	1	0,3
Yeni ürünler alabilme gücü	45	14,9	125	41,4	120	39,7	12	4	-	-

Katılımcıların %50'si aldığı ücretin durağan %43,7'si ihtiyaçlarını giderebilme gücünün durağan %42,4'ü tasarruf yapma düzeyinin çok düşük %40,7'si yakınlarınızla vakit geçirme %41,4'ü ise yeni ürünler alabilme gücünün düşük olduğunu belirtmiştir.

Tablo 5

Katılımcıların Psikolog Desteği Konusundaki Düşünceleri Dağılımı

		N	%
Hayat koşulları düşünüldüğünde çalışanların psikoloğa gitmesi gerekir mi?	Evet	255	84,4
	Hayır	47	15,6
Bugüne kadar herhangi bir psikologdan destek aldınız mı?	Evet	90	29,8
	Hayır	212	70,2

Katılımcılara hayat koşulları düşünüldüğünde çalışanların psikoloğa gitmesi gerekir mi diye sorulduğunda %84,4'ü evet cevabını vermiştir. Fakat bugüne kadar herhangi bir psikologdan destek aldınız mı sorusuna %70,2'si hayır yanıtını vermiştir.

Tablo 6
Katılımcıların İş Tatminini Etkileme Konularına Verdikleri
Puanların Dağılımı

İş tatmini etkileme düzeyleri	Puan	N	%
Kariyer Olanakları (2)	1	70	23,2
	2	151	50
	3	62	20,5
	4	19	6,3
Kişisel Gelişim Olanakları (3)	1	15	5
	2	72	23,8
	3	165	54,6
Çalışılan Kurum imajı (4)	1	52	17,2
	2	51	16,9
	3	39	12,9
	4	160	53
Ücret (1)	1	164	54,3
	2	29	9,6
	3	36	11,9
	4	73	24,2

Katılımcıların %54,6'sı kişisel gelişim olanakları %54,3'ü ücret %53'ü çalışan kurum imajı %50'si kariyer olanaklarının önem sırasına göre yüzdeleri belirtilmiştir.

Tablo 7
Tükenmişlik Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı

TÜKENMİŞLİK ANKETİ	Her zaman		Çoğu zaman		Bazen		Çok az		Hiçbir zaman	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1-İşimden soğuduğumu hissediyorum.	31	10,3	39	12,9	130	43,0	82	27,2	20	6,6
2-İş dönüşü ruhen bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.	28	9,3	38	12,6	91	30,1	116	38,4	29	9,6
3-Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum.	81	26,8	91	30,1	85	28,1	29	9,6	16	5,3
4-İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	13	4,3	15	5,0	72	23,8	155	51,3	47	15,6
5-İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.	156	51,7	59	19,5	57	18,9	21	7,0	9	3,0
6-İnsanlar ile uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum	21	7,0	30	9,9	92	30,5	123	40,7	36	11,9
7-İnsanların sorunlarına olası en uygun çözüm yollarını bulmaya çalışırım.	7	2,3	12	4,0	60	19,9	164	54,3	59	19,5
8-Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.	20	6,6	51	16,9	86	28,5	113	37,4	32	10,6
9-Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	18	6,0	23	7,6	69	22,8	151	50,0	41	13,6
10-Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sert davrandığımı hissediyorum.	114	37,7	79	26,2	72	23,8	28	9,3	9	3,0
11-Bu işin beni katılaştıracağına dair korkularım var.	118	39,1	77	25,5	58	19,2	38	12,6	11	3,6
12-Çok şeyler yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum.	14	4,6	23	7,6	98	32,5	134	44,4	33	10,9
13-İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	32	10,6	38	12,6	110	36,4	102	33,8	20	6,6
14-İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	21	7,0	22	7,3	67	22,2	151	50,0	41	13,6
15-İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.	132	43,7	87	28,8	57	18,9	16	5,3	9	3,0
16-Doğrudan insanlarla çalıştığım için çok stres oluyorum.	18	6,0	35	11,6	109	36,1	111	36,8	29	9,6
17-İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava yaratırım.	6	2,0	15	5,0	75	24,8	168	55,6	38	12,6
18-İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra canlandığımı hissederim.	14	4,6	17	5,6	95	31,5	152	50,3	24	7,9
19-Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	141	46,7	63	20,9	50	16,6	30	9,9	18	6,0
20-Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	139	46,0	64	21,2	63	20,9	24	7,9	12	4,0
21-İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	26	8,6	54	17,9	136	45,0	68	22,5	18	6,0
22-İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kaynaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum.	182	60,3	41	13,6	54	17,9	18	6,0	7	2,3
Genel Toplam	1332	20,1	973	14,6	1786	26,9	1994	30,0	558	8,4

Ankete katılanların %38,4'ü tükenmişlik ile karşılaşmadığını %34,7'si tükenmişlik ile karşılaştığını %30'u ise bazen karşılaştığını belirtmiştir. Bu durumda Katılımcıların Tükenmişlik ile karşı karşıya kaldığını belirtebiliriz.

Tablo 8
Mobbing Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı

MOBBİNG ANKETİ	Her zaman		Çoğu zaman		Bazen		Çok az		Hiçbir zaman	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1-Jestler ve bakışlar yöneltilerek ilişki kurmam reddediliyor.	160	53,0	70	23,2	56	18,5	10	3,3	6	2,0
2-İmalarda bulunularak ilişki kurmam reddediliyor.	171	56,6	61	20,2	51	16,9	14	4,6	5	1,7
3-Çevremdeki insanlar benimle konuşmak istemiyorlar.	254	84,1	27	8,9	17	5,6	2	0,7	2	0,7
4-Ortamda sanki ben yokmuşum gibi davranılıyor.	267	88,4	24	7,9	6	2,0	2	0,7	3	1,0
5-Çalışma arkadaşlarımın benimle konuşması engelleniyor.	266	88,1	24	7,9	6	2,0	3	1,0	3	1,0
6-Kimseyle konuşamıyorum ve başkalarına ulaşmam engelleniyor.	271	89,7	15	5,0	11	3,6	1	0,3	4	1,3
7-Yaptığım işler eleştiriliyor.	163	54,0	47	15,6	82	27,2	8	2,6	2	0,7
8-Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanıyor.	232	76,8	36	11,9	24	7,9	7	2,3	3	1,0
9-Özel yaşamım eleştiriliyor.	265	87,7	22	7,3	10	3,3	4	1,3	1	0,3
10-İş ortamında sık sık sözüm kesiliyor.	255	84,4	22	7,3	17	5,6	6	2,0	2	0,7
11-Çalışma arkadaşlarım kendimi gösterme imkânımı kısıtlıyor.	273	90,4	18	6,0	7	2,3	2	0,7	2	0,7
12-Üstlerim tarafından kendimi gösterme imkânım kısıtlanıyor.	212	70,2	32	10,6	47	15,6	5	1,7	6	2,0
13-Gülünç duruma düşürülüyorum.	285	94,4	6	2,0	7	2,3	2	0,7	2	0,7
14-Bir özrümlle/kusurumla veya dış görünüşümle alay ediliyor.	285	94,4	10	3,3	3	1,0	1	0,3	3	1,0
15-Müstehcen ya da alçaltıcı isimlerle anılıyorum.	289	95,7	8	2,6	3	1,0	1	0,3	1	0,3
16-Gülünç duruma düşmem için yürüyüşüm, jestlerim veya sesim taklit ediliyor.	288	95,4	6	2,0	4	1,3	1	0,3	3	1,0
17-Akıl hastasıymışım gibi davranılıyor.	289	95,7	8	2,6	4	1,3	1	0,3		
18-Bana verilen işler geri alınıyor ve yeni bir iş yaratmam engelleniyor.	280	92,7	13	4,3	3	1,0	3	1,0	3	1,0
19-Anlamsız işlerle görevlendiriliyorum.	248	82,1	28	9,3	16	5,3	7	2,3	3	1,0
20-Özgüvenimi etkileyecek işler veriliyor.	275	91,1	10	3,3	10	3,3	4	1,3	3	1,0
21-Yaptığım işlerde değişiklik yapıyor.	106	35,1	22	7,3	163	54,0	6	2,0	5	1,7
22-Bana yönelik özel bir görev verilmiyor.	258	85,4	26	8,6	11	3,6	3	1,0	4	1,3
23-Gözümü korkutmak için hafif şiddete maruz kalıyorum.	284	94,0	6	2,0	7	2,3	3	1,0	2	0,7
24-Fiziksel şiddet içeren tehditler alıyorum.	293	97,0	3	1,0	4	1,3			2	0,7
Genel Toplam	5969	82,4	544	7,5	569	7,9	96	1,3	70	1,0

Ankete katılanların %89,9'u mobinge maruz kaldığını belirtmiştir. Buna göre katılımcıların çoğu mobinge maruz kalmıştır. Çalışma grubuna yöneltilen sorular baz alındığında en sık görülen mobbing davranışlarının başında kendini göstermesine ve iletişim kurmasına yönelik engeller ve çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırılar yer almaktadır.

Tablo 9

Tükenmişlik ve Mobbing Ölçeğine Verilen Cevapların Ortalama Dağılımı

<i>TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ</i>	N	Ort.±SS	Min.-Max.
1-İşimden soğuduğumu hissediyorum.	302	2,93±1,04	1-5
2-İş dönüşü ruhen bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.	302	2,74±1,09	1-5
3-Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum.	302	3,64±1,13	1-5
4-İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	302	2,31±0,94	1-5
5-İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.	302	4,1±1,12	1-5
6-İnsanlar ile uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum	302	2,59±1,05	1-5
7-İnsanların sorunlarına olası en uygun çözüm yolarını bulmaya çalışırım.	302	2,15±0,86	1-5
8-Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.	302	2,72±1,07	1-5
9-Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	302	2,42±1,01	1-5
10-Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sert davrandığımı hissediyorum.	302	3,86±1,11	1-5
11-Bu işin beni katılaştıracağına dair korkularım var.	302	3,84±1,18	1-5
12-Çok şeyler yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum.	302	2,51±0,95	1-5
13-İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	302	2,87±1,07	1-5
14-İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	302	2,44±1,04	1-5
15-İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.	301	4,05±1,05	1-5
16-Doğrudan insanlarla çalıştığım için çok stres oluyorum.	302	2,68±1	1-5
17-İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava yaratırım.	302	2,28±0,82	1-5
18-İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra canlandığımı hissederim.	302	2,49±0,9	1-5
19-Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	302	3,92±1,25	1-5
20-Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	302	3,97±1,16	1-5
21-İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	302	3,01±0,99	1-5
22-İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kaynaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum.	302	4,24±1,08	1-5

Tablo 9'un devamı

MOBBİNG ANKETİ	N	Ort.±SS	Min.-Max.
1-Jestler ve bakışlar yöneltilerek ilişki kurmam reddediliyor.	302	4,22±0,99	1-5
2-İmalarda bulunularak ilişki kurmam reddediliyor.	302	4,25±1	1-5
3-Çevremdeki insanlar benimle konuşmak istemiyorlar.	302	4,75±0,65	1-5
4-Ortamda sanki ben yokmuşum gibi davranılıyor.	302	4,82±0,59	1-5
5-Çalışma arkadaşlarımla benimle konuşması engelleniyor.	302	4,81±0,61	1-5
6-Kimseyle konuşamıyorum ve başkalarına ulaşmam engelleniyor.	302	4,81±0,64	1-5
7-Yaptığım işler eleştiriliyor.	302	4,2±0,97	1-5
8-Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanıyor.	302	4,61±0,81	1-5
9-Özel yaşamım eleştiriliyor.	302	4,81±0,58	1-5
10-İş ortamında sık sık sözüm kesiliyor.	302	4,73±0,71	1-5
11-Çalışma arkadaşlarımla kendimi gösterme imkânımı kısıtlıyor.	302	4,85±0,54	1-5
12-Üstlerim tarafından kendimi gösterme imkânım kısıtlanıyor.	302	4,45±0,95	1-5
13-Gülünç duruma düşürülüyorum.	302	4,89±0,52	1-5
14-Bir özrümler/kusurumla veya dış görünüşümle alay ediliyor.	302	4,9±0,5	1-5
15-Müstehcen ya da alçaltıcı isimlerle anılıyorum.	302	4,93±0,38	1-5
16-Gülünç duruma düşmem için yürüyüşüm, jestlerim veya sesim taklit ediliyor.	302	4,9±0,5	1-5
17-Akıl hastasıymışım gibi davranılıyor.	302	4,94±0,33	2-5
18-Bana verilen işler geri alınmıyor ve yeni bir iş yaratmam engelleniyor.	302	4,87±0,56	1-5
19-Anlamsız işlerle görevlendiriliyorum.	302	4,69±0,76	1-5
20-Özgüvenimi etkileyecek işler veriliyor.	302	4,82±0,64	1-5
21-Yaptığım işlerde değişiklik yapılıyor.	302	3,72±1,02	1-5
22-Bana yönelik özel bir görev verilmiyor.	302	4,76±0,69	1-5
23-Gözümü korkutmak için hafif şiddete maruz kalıyorum.	302	4,88±0,54	1-5
24-Fiziksel şiddet içeren tehditler alıyorum.	302	4,94±0,41	1-5

Her iki ölçek için yapılan güvenilirlik analizinde;

Tükenmişlik ölçeğinde güvenilirlik katsayısını düşüren 9, 12, 18 ve 19. sorular çıkarıldığında C.Alfa katsayısı 0,870; Mobbing ölçeğinde ise 9. Soru çıkarıldığında C.Alfa katsayısı 0,939 olarak hesaplandı. Her iki ölçeğin bu sonuçlarla ölçeklerin ölçüm sonuçlarının oldukça güvenilir olduğu sonucuna varıldı.

Tablo 10
KMO ve Barlett Testi Sonuçları

		Tükenmişlik ölçeği	Mobbing ölçeği
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem yeterliliği testi		0,852	0,912
Bartlett's Test of Sphericity	Chi-Square	3469,02	5979,032
	sd	231	276
	p	<0,001	<0,001

Veri setinin faktör analizi için uygunluğunun değerlendirilmesinde kullanılan iki değerden ilki KMO değeridir. Buna göre tükenmişlik ölçeğinin KMO değeri 0,852 ve Mobbing ölçeğinin KMO değeri 0,912 olarak bulunmuştur. Bu değerler 0,50'nin üzerinde olduğundan veri seti faktör analizi için uygun bulunmuştur. Barlett's testi sonuçları incelendiğinde ise yüksek düzeyde anlamlı sonuç elde edilmiştir ($p < 0,001$). Değişkenler arasında yüksek korelasyon bulunmaktadır.

Yapılan faktör analizinde Varimax rotasyonunda faktör yüklerinin alt kesim noktası olarak 0,40 faktör yüküne sahip maddeler işleme alındı.

Binişik madde: Bir madde iki faktörde de yüksek yük değeri veriyorsa, aradaki farka bakılır. Yüksek iki yük değeri arasındaki fark en az 0,10 olmalıdır. Fark, 0,10'dan küçükse bu madde binişik bir maddedir ve atılır. Örneğin bir madde;

1.Faktör için: 0.584

2.Faktör için: 0.549

Yük değeri verdiği binişik madde olarak kabul edilir ve atılır.

Mobbing ölçeğinde 7, 12, 22 ve 24. sorular iki faktörde 0,40 üzeri yük değeri üzerinde yüke sahip ve binişik özellikte olduklarından analizden çıkarılarak analiz yenilendi.

Tükenmişlik ölçeğinde binişik özellikte madde bulunmamaktadır.

Binişik özellikteki maddeler çıkarıldıktan sonra Varimax rotasyonu ile yapılan faktör analizi sonucu öz değeri 1'in üzerinde olan 3'er faktör görülmektedir. Bu 3 faktörün varyansa yaptığı toplam katkılar Tükenmişlik ölçeğinde %60,713 ve Mobbing ölçeğinde %69,302'dir.

Tablo 11
Açıklanan Toplam Varyan Tablosu

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ						
1	6,159	34,219	34,219	4,620	25,668	25,668
2	2,841	15,786	50,005	3,972	22,065	47,732
3	1,927	10,707	60,713	2,336	12,980	60,713
4	0,925	5,141	65,854			
MOBBİNG ÖLÇEĞİ						
1	10,303	54,225	54,225	7,377	38,827	38,827
2	1,751	9,218	63,443	3,924	20,651	59,478
3	1,113	5,859	69,302	1,866	9,824	69,302
4	0,975	5,131	74,433			

Tablo 12
Faktör Analizinde Bulunan Alt Boyutları Oluşturan Sorular, Hesaplanan Cronbach's Alfa Katsayıları ve Puan Ortalama Dağılımı

Boyutlar	Sorular	Cronbach's Alpha	Ort.±SS	Min.-Max.
TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ				
Faktör 1 (Duygusal tükenme)	1,2,3,6,8,13,14,16	0,891	2,82±0,81	1-5
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	5,10,11,15,20,22	0,863	4,01±0,86	1-5
Faktör 3 (Kişisel başarı hissi)	4,7,17,21	0,733	2,44±0,68	1-5
Anket genel		0,870	3,13±0,59	1-5
MOBBİNG ÖLÇEĞİ				
Faktör 1 (Kendini göstermesini ve iletişim kurmasını engellemek)	5,6,10,11,13,14,15,16,17,18,20	0,946	4,43±0,58	1-5
Faktör 2 (Sosyal ilişkiler saldırılar)	1,2,3,4,8	0,869	4,53±0,67	1-5
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırılar)	19,21,23	0,534	4,86±0,44	1,18-5
Anket genel		0,939	4,71±0,46	1,11-5

Tablo 13
Ölçeklerin Faktör Analizi Sonucu Oluşan Alt Boyutları ve Sorulara
Ait Faktör Yükleri

TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	Faktör yükleri
Faktör 1 (Duygusal Tükenme) (Özdeğer = 6,16 ; Açıklanan Varyans= %25,67 ; Cronbach α = 0,891)	
1-İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0,819
2-İş dönüşü ruhen bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.	0,867
3-Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum.	0,627
6-İnsanlar ile uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum	0,704
8-Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.	0,829
13-İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	0,687
14-İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0,625
16-Doğrudan insanlarla çalıştığım için çok stres oluyorum.	0,591
Faktör 2 (Duyarsızlaşma) (Özdeğer = 2,84 ; Açıklanan Varyans= %22,06 ; Cronbach α = 0,863)	
5-İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.	0,734
10-Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sert davrandığımı hissediyorum.	0,833
11-Bu işin beni katılaştıracağına dair korkularım var.	0,785
15-İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğumu umursamıyorum.	0,762
20-Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0,698
22-İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kaynaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum.	0,672
Faktör 3 (Kişisel Başarı Hissi) (Özdeğer = 1,92 ; Açıklanan Varyans= %12,98 ; Cronbach α = 0,733)	
4-İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	0,672
7-İnsanların sorunlarına olası en uygun çözüm yollarını bulmaya çalışırım.	0,772
17-İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava yaratırım.	0,814
21-İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	0,697
MOBBİNG ÖLÇEĞİ	
Faktör 1 (Kendini Göstermesini Ve İletişim Kurmasını Engellemek) (Özdeğer = 10,30 ; Açıklanan Varyans= %38,82 ; Cronbach α = 0,946)	
5-Çalışma arkadaşlarımla benimle konuşması engelleniyor.	0,657
6-Kimseyle konuşamıyorum ve başkalarına ulaşmam engelleniyor.	0,659
10-İş ortamında sık sık sözüm kesiliyor.	0,631
11-Çalışma arkadaşlarımla kendimi gösterme imkânımı kısıtlıyor.	0,672
13-Gülünç duruma düşürülüyorum.	0,826
14-Bir özürümle/kusurumla veya dış görünüşümle alay ediliyor.	0,849
15-Müstehcen ya da alçaltıcı isimlerle anılıyorum.	0,805
16-Gülünç duruma düşmem için yürüyüşüm, jestlerim veya sesim taklit ediliyor.	0,836
17-Akıl hastasıymışım gibi davranılıyor.	0,807
18-Bana verilen işler geri alınıyor ve yeni bir iş yaratmam engelleniyor.	0,794
20-Özgüvenimi etkileyecek işler veriliyor.	0,705
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırımlar) (Özdeğer = 1,75 ; Açıklanan Varyans= %20,65 ; Cronbach α = 0,869)	
1-Jestler ve bakışlar yöneltilerek ilişki kurmam reddediliyor.	0,869
2-İmalarda bulunularak ilişki kurmam reddediliyor.	0,847
3-Çevremdeki insanlar benimle konuşmak istemiyorlar.	0,696
4-Ortamda sanki ben yokmuşum gibi davranılıyor.	0,660
8-Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanıyor.	0,595
Faktör 3 (Çalışma Yaşam Kalitesine Yönelik Saldırımlar) (Özdeğer = 1,11 ; Açıklanan Varyans= %9,82 ; Cronbach α = 0,534)	
19-Anlamsız işlerle görevlendiriliyorum.	0,539
21-Yaptığım işlerde değişiklik yapıyor.	0,776
23-Gözümü korkutmak için hafif şiddete maruz kalıyorum.	0,448

Tükenmişliği oluşturan alt faktörleri oluşturmak için yapılan faktör analizinde, 3 faktör elde edilmiştir. Bu üç faktör toplam varyansın %60,71'ini açıklayabilmektedir.

Faktörlerin medyan değerlerine bakıldığında katılımcıların çoğu mobbinge maruz kaldığı görülmektedir. Tablo 7'deki dağılımlar ve Tablo 23'teki diğer istatistikî değerler incelendiğinde katılımcıların mobbing faktörleri aşağıda açıklanmıştır.

Elde edilen ilk faktör olan "Kendini Göstermesini Ve İletişim Kurmasını Engellemek" toplam varyansın %38,82'sini açıklayabilmektedir. "Sosyal İlişkilere Saldırıları" olarak isimlendirilen ikinci faktörün toplam varyans içindeki oranı %20,65'ini açıklamaktadır. "Çalışma Yaşam Kalitesine Yönelik Saldırıları" olarak isimlendirilen üçüncü faktörün toplam varyans içindeki oranı ise %9,82'sini açıklamaktadır.

Tablo 14
Tüm Katılımcıların Dağılım Analizi

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	Serbestlik derecesi	p.
T-Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	0,081	302	0,000
T-Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	0,125	302	0,000
T-Faktör 3 (Kişisel Başarı)	0,176	302	0,000
Tükenmişlik ölçeği genel	0,055	302	0,029
M-Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	0,291	302	0,000
M-Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	0,242	302	0,000
M-Faktör 3 (Kişisel Başarı)	0,375	302	0,000
Mobbing ölçeği genel	0,280	302	0,000

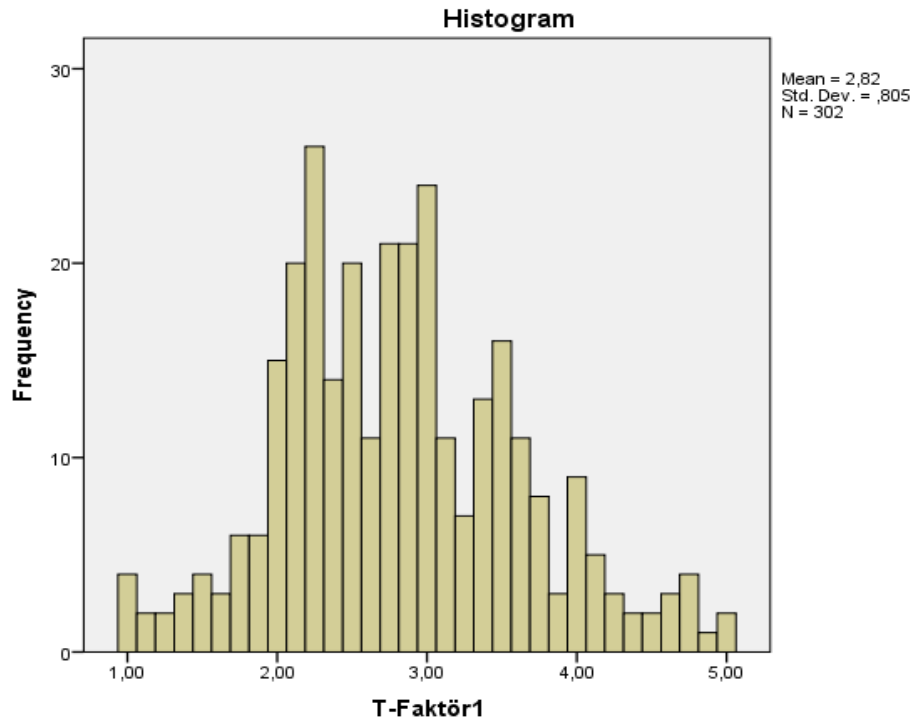
H₀ : Normal dağılıma uyar.

H₁ : Normal dağılıma uymaz.

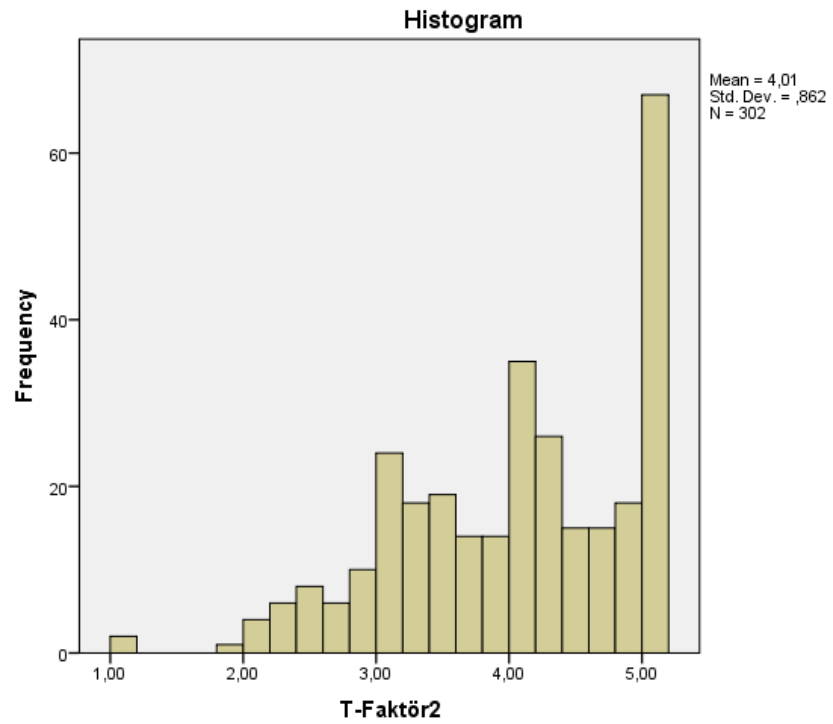
Ölçeklerin dağılımları incelenmiş ve normal dağılıma uymadıkları saptanmıştır (p<0.05). Bu noktadan sonra bu ölçekler ile ilgili yapılacak analizlerde nonparametrik yöntemler kullanılacaktır (Mann Whitney U, Kolmogorov Smirnov vs.).

Kolmogorov Smirnov normalliği test edilen ölçeklerin normal dağılmadıkları aşağıdaki histogramlarda da görülebilir.

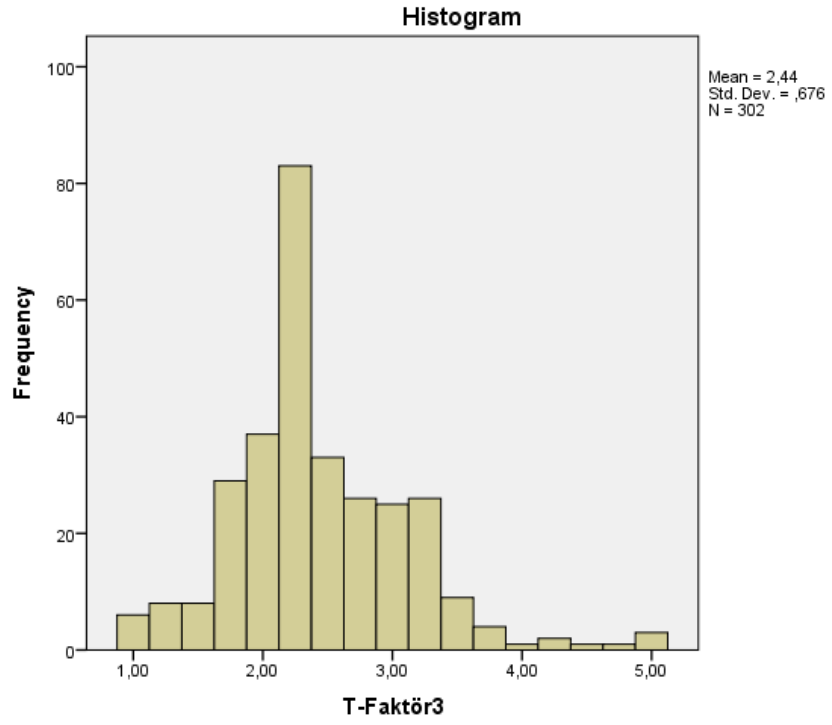
Tablo 15
Tükenmişlik Faktör 1



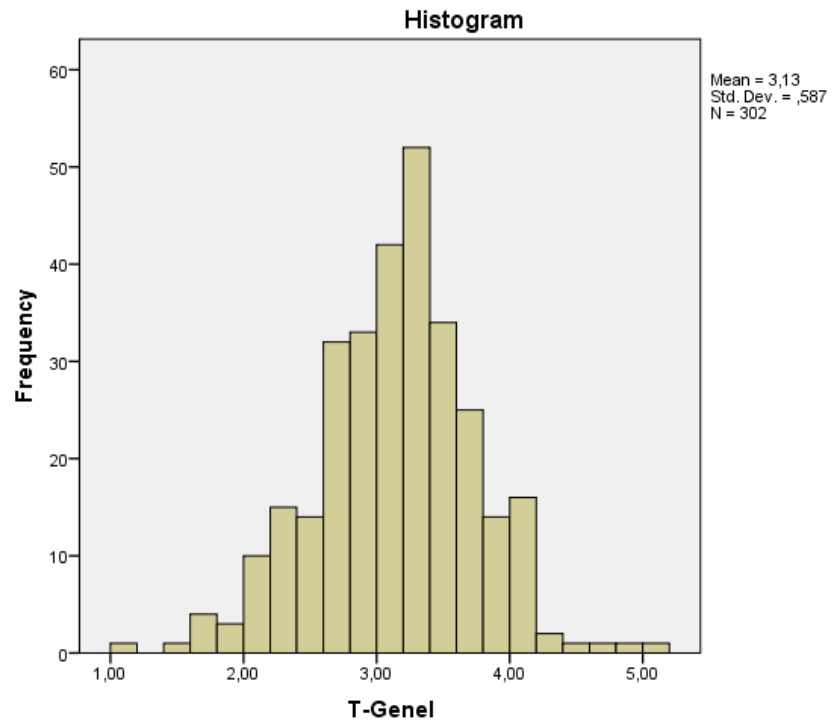
Tablo 16
Tükenmişlik Faktör 2



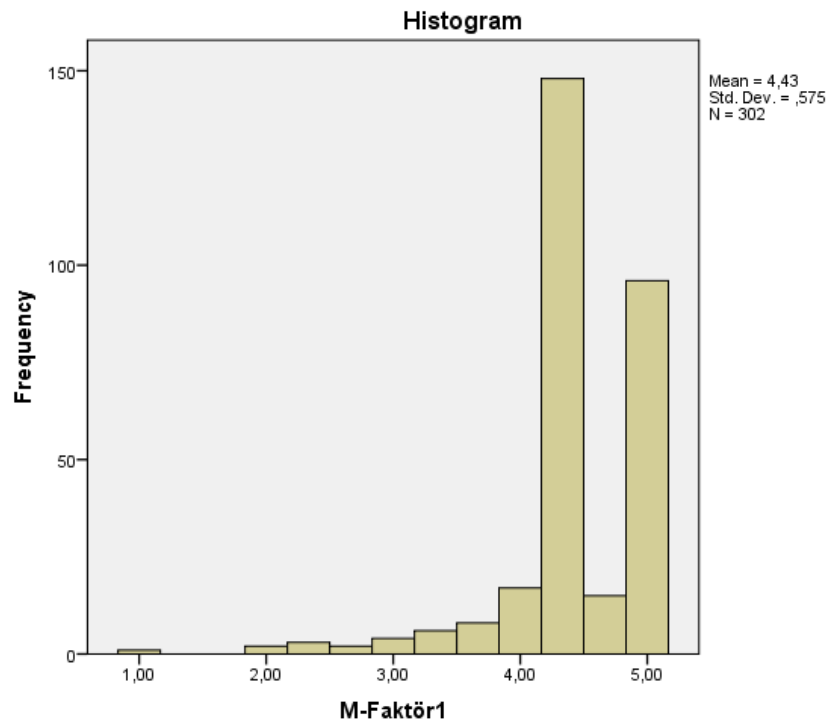
Tablo 17
Tükenmişlik Faktör 3



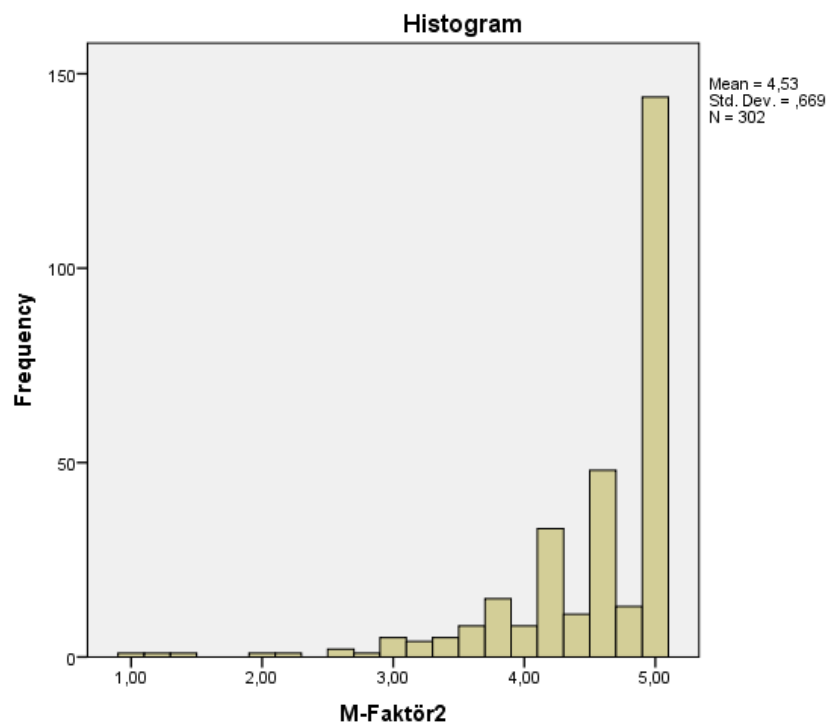
Tablo 18
Tükenmişlik Genel



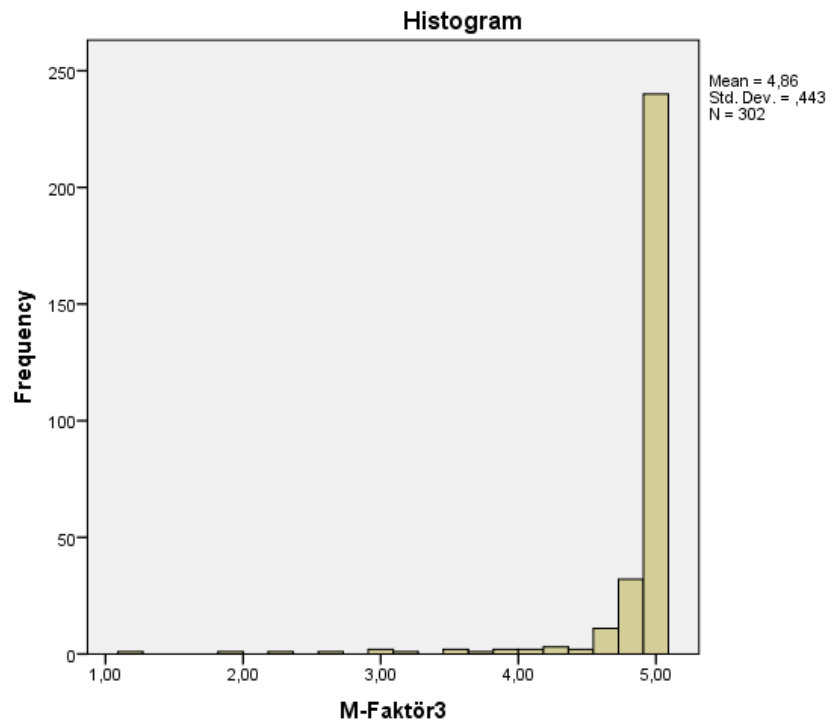
Tablo 19
Mobbing Faktör 1



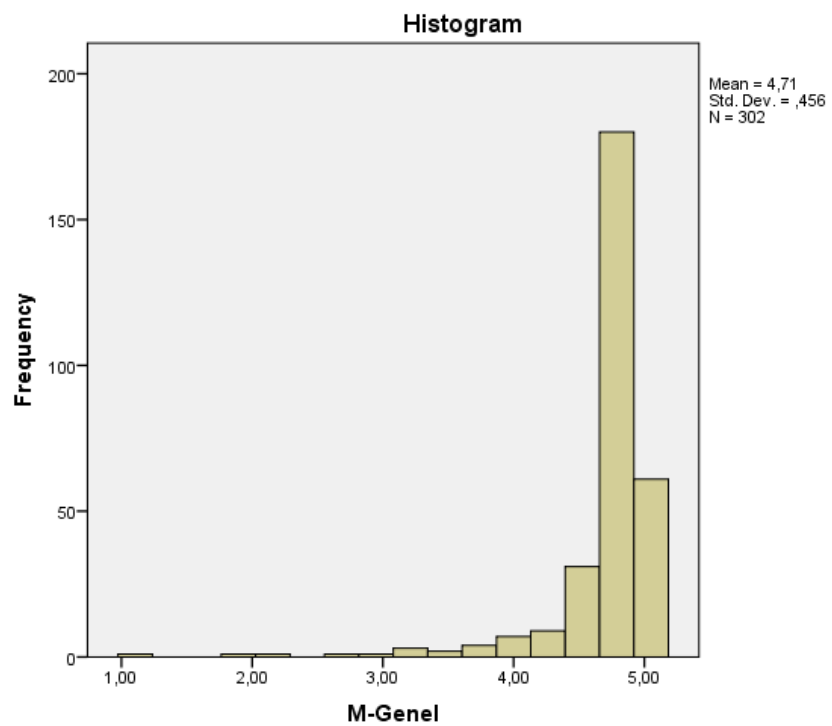
Tablo 20
Mobbing Faktör 2



Tablo 21
Mobbing Faktör 3



Tablo 22
Mobbing Genel



Tablo 23
Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt
Boyutları Puanları Ortalama Dağılımı

	Cinsiyet		Z	P
	Kadın	Erkek		
	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,73±0,72	2,86±0,84	-1,144	0,253
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	3,97±0,86	4,03±0,87	-0,557	0,578
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,61±0,63	2,36±0,68	-3,516	0,001
Tükenmişlik ölçeği genel	3,12±0,52	3,14±0,62	-0,594	0,552
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,48±0,41	4,41±0,64	-0,060	0,952
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	4,64±0,49	4,48±0,74	-1,321	0,187
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları)	4,89±0,3	4,84±0,5	-0,113	0,910
Mobbing ölçeği genel	4,76±0,3	4,68±0,51	-0,688	0,491

Mann Whitney U analizi

Katılımcıların tükenmişlik ve mobbing ölçeklerinin hem genel olarak hem de alt boyutları itibariyle cinsiyete göre karşılaştırılmasında “Kişisel başarı” incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu durumda kadınların (2,61), erkeklere (2,36) göre kişisel başarı hissinin daha fazla olduğu söylenebilir ($p<0,005$).

Katılımcıların mobbing düzeyleri hem genel hem de alt boyutları itibariyle cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark göstermediği söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 24**Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları**

	Yaş				X ²	P
	25 ve altı	26-30 yaş	31-40 yaş	40 yaş üzeri		
	Ort.±SS	Ort.±SS	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,73±0,86	2,8±0,78	2,85±0,85	2,85±0,78	1,159	0,763
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	3,78±0,84	4,08±0,89	4,02±0,87	4±0,83	3,915	0,271
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,35±0,48	2,46±0,68	2,36±0,7	2,54±0,71	5,640	0,131
Tükenmişlik ölçeği genel	3±0,62	3,15±0,61	3,13±0,6	3,16±0,53	2,120	0,548
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,34±0,76	4,38±0,62	4,5±0,48	4,45±0,52	1,511	0,680
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	4,56±0,64	4,53±0,7	4,5±0,66	4,56±0,66	0,840	0,840
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları)	4,77±0,53	4,82±0,53	4,91±0,26	4,88±0,44	2,289	0,515
Mobbing ölçeği genel	4,65±0,54	4,68±0,52	4,74±0,34	4,73±0,46	0,178	0,981

Kruskal Wallis H analizi

Katılımcıların yaş gruplarına göre tükenmişlik ve mobbing ölçekleri hem genel hem de alt boyutları puanları itibariyle gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 25**Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları**

	Medeni durum		Z	P
	Evli	Bekar		
	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,82±0,8	2,82±0,81	-0,089	0,929
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	4,03±0,82	3,98±0,92	-0,113	0,910
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,43±0,69	2,45±0,66	-0,475	0,635
Tükenmişlik ölçeği genel	3,14±0,56	3,12±0,63	-0,222	0,824
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,47±0,5	4,37±0,67	-0,576	0,565
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	4,55±0,6	4,5±0,76	-0,051	0,960
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları)	4,89±0,38	4,81±0,52	-1,303	0,193
Mobbing ölçeği genel	4,73±0,39	4,66±0,53	-0,139	0,890

Mann Whitney U analizi

Katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik ve mobbing ölçekleri hem genel hem de alt boyutları puanları ortalama dağılımı incelendiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 26

Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları

	Eğitim durumu			X ²	P
	Lise	2 yıllık MYO	Lisans/lisansüstü		
	Ort.±SS	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,93±0,74	2,88±0,83	2,66±0,82	5,355	0,069
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	4,15±0,78	3,99±0,86	3,89±0,92	3,738	0,154
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,46±0,64	2,51±0,75	2,34±0,63	2,615	0,270
Tükenmişlik ölçeği genel	3,23±0,49	3,17±0,63	3±0,62	7,958	0,019
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,47±0,61	4,32±0,62	4,5±0,47	6,807	0,033
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	4,5±0,67	4,47±0,72	4,62±0,61	4,570	0,102
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları)	4,85±0,5	4,81±0,55	4,92±0,19	0,006	0,997
Mobbing ölçeği genel	4,7±0,52	4,64±0,53	4,77±0,28	3,867	0,145

Kruskal Wallis H analizi

Katılımcıların eğitim durumlarına göre tükenmişlik ve mobbing ölçekleri hem genel hem de alt boyutları puanları ortalama dağılımı incelendiğinde tükenmişlik ölçeği genel ve mobbing ölçeği “Kendisini göstermesini ve iletişim kurmasını engellemek” puanları açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu söylenebilir ($p<0,05$). Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını bulmak için yapılan post hoc Bonferroni düzeltmeli Mann Whitney U analizinde;

“Lise” mezunu katılımcıların tükenmişlik ölçeği genel puanları “lisans/lisansüstü” mezunu katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı **yüksek** olduğu söylenebilir (Wilcoxon düzeltmesi $p<0,033$).

“2 yıllık MYO” mezunu katılımcıların Mobbing ölçeği “Kendini göstermesini ve iletişim kurmasını engellemek” puanları “Lise” ve “lisans/lisansüstü” mezunu katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı **düşük** olduğu söylenebilir (Wilcoxon düzeltmesi $p<0,033$).

Diğer değişken gruplar açısından katılımcıların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermediği söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 27

Katılımcıların Şu Anki Görev Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları

	Meslek / Şu anki görev			X ²	P
	Memur	Müdür/Şef	Taşeron		
	Ort.±SS	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,73±0,79	3,15±0,71	2,95±0,82	9,808	0,007
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	3,97±0,89	3,8±0,65	4,11±0,83	2,758	0,252
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,49±0,69	2,25±0,6	2,37±0,65	3,882	0,144
Tükenmişlik ölçeği genel	3,09±0,61	3,17±0,45	3,2±0,57	4,604	0,100
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,41±0,51	4,55±0,31	4,44±0,71	3,368	0,186
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	4,57±0,61	4,79±0,37	4,42±0,78	4,853	0,088
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları)	4,89±0,32	4,95±0,09	4,79±0,63	0,154	0,926
Mobbing ölçeği genel	4,73±0,35	4,84±0,16	4,64±0,63	1,955	0,376

Kruskal Wallis H analizi

Katılımcıların şu anki görev durumlarına göre tükenmişlik ve mobbing ölçekleri hem genel hem de alt boyutları incelendiğinde tükenmişlik ölçeği “Duygusal Tükenme” faktörü açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu söylenebilir ($p<0,05$). Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını bulmak için yapılan post hoc Bonferroni düzeltmeli Mann Whitney U analizinde;

Katılımcıların tükenmişlik ölçeği “Duygusal Tükenme” faktörü “müdür/şef” ve “taşeron” olarak çalışan katılımcılardan istatistiksel olarak anlamlı **düşük** olduğu söylenebilir (Wilcoxon düzeltmesi $p<0,033$).

Diğer değişkenlerin şu anki görev durumlarına göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermediği söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 28

Katılımcıların Kadro Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları

	Kadro durumu		Z	P
	Kadrolu	Geçici sözleşmeli		
	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,76±0,79	2,95±0,82	-2,151	0,031
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	3,96±0,88	4,11±0,83	-1,202	0,229
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,47±0,69	2,37±0,65	-1,391	0,164
Tükenmişlik ölçeği genel	3,1±0,6	3,2±0,57	-2,098	0,036
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,42±0,5	4,44±0,71	-1,657	0,098
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	4,59±0,6	4,42±0,78	-1,811	0,070
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları)	4,89±0,31	4,79±0,63	-0,390	0,696
Mobbing ölçeği genel	4,74±0,34	4,64±0,63	-0,284	0,776

Mann Whitney U analizi

Katılımcıların kadro durumlarına göre tükenmişlik ve mobbing ölçekleri hem genel hem de alt boyutları puanları incelendiğinde;

Kadrolu katılımcıların Tükenmişlik ölçeği “Duygusal Tükenme” ve genel puanları geçici sözleşmeli çalışan katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı **düşük** olduğu söylenebilir ($p<0,05$).

Diğer değişkenlerin kadro durumuna göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermediği söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 29

Katılımcıların Kurumda Çalışma Yıllarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları

	Bu işte çalışma yılı			X ²	P
	5 yıldan az	5-12 yıl	13 yıl ve üstü		
	Ort.±SS	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,87±0,78	2,86±0,88	2,67±0,75	3,711	0,156
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	4,1±0,83	3,88±0,95	3,94±0,82	3,693	0,158
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,42±0,65	2,42±0,73	2,52±0,68	1,925	0,382
Tükenmişlik ölçeği genel	3,18±0,56	3,1±0,66	3,06±0,54	2,627	0,269
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,42±0,61	4,44±0,52	4,45±0,55	0,061	0,970
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	4,56±0,61	4,46±0,76	4,56±0,69	1,237	0,539
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları)	4,86±0,4	4,85±0,5	4,88±0,48	0,113	0,945
Mobbing ölçeği genel	4,71±0,41	4,68±0,51	4,73±0,49	0,265	0,876

Mann Whitney U analizi

Katılımcıların kurumda çalışma yıllarına göre tükenmişlik ve mobbing ölçekleri hem genel hem de alt boyutları puanları ortalama dağılımı Tablo 29’da görülmektedir. Gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark göstermediği söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 30**Katılımcıların Kurumda Çalışma Şekillerine Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları**

	Çalışma şekli		Z	P
	Normal (8:00-18:00)	Diğer		
	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,83±0,79	2,61±1,28	-0,838	0,402
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	4,04±0,85	3,13±0,99	-2,715	0,007
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,45±0,66	1,97±1,03	-2,265	0,024
Tükenmişlik ölçeği genel	3,15±0,57	2,64±0,87	-1,937	0,053
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,45±0,52	3,81±1,43	-0,685	0,493
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırılar)	4,57±0,59	3,38±1,54	-2,689	0,007
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırılar)	4,89±0,33	3,91±1,51	-2,645	0,008
Mobbing ölçeği genel	4,73±0,36	3,75±1,45	-1,958	0,050

Mann Whitney U analizi

Katılımcıların kurumda çalışma şekillerine göre tükenmişlik ve mobbing ölçekleri hem genel hem de alt boyutları puanları ortalama dağılımı incelendiğinde;

Normal mesai düzeninde çalışan katılımcıların Tükenmişlik ölçeği “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” ile Mobbing ölçeği “Sosyal ilişkilere saldırılar” ve “Çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırılar” puanları diğer mesai düzeninde çalışan katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı yüksek olduğu söylenebilir ($p<0,05$).

Diğer değişkenlerin çalışma şekillerine göre gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermediği söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 31
Katılımcıların Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Tükenmişlik ve Mobbing
Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları

	Haftalık çalışma saati			X ²	P
	40 saat ve altı	41-45 saat	45 saat üstü		
	Ort.±SS	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,81±0,77	2,86±0,8	2,74±0,85	0,658	0,720
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	4,1±0,96	4,03±0,85	3,87±0,76	4,746	0,093
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,58±0,63	2,49±0,68	2,15±0,62	17,164	0,000
Tükenmişlik ölçeği genel	3,18±0,63	3,17±0,57	2,99±0,56	6,400	0,041
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,51±0,48	4,42±0,52	4,37±0,77	1,123	0,570
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	4,69±0,52	4,52±0,63	4,40±0,86	6,963	0,031
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları)	4,91±0,37	4,88±0,34	4,76±0,68	6,627	0,036
Mobbing ölçeği genel	4,79±0,35	4,71±0,38	4,6±0,68	7,539	0,023

Kruskal Wallis H analizi

Katılımcıların haftalık çalışma saatlerine göre tükenmişlik ve mobbing ölçekleri hem genel hem de alt boyutları puanları ortalama dağılımı incelendiğinde tükenmişlik ölçeği “Kişisel başarı” ve genel Mobbing ölçeği “Sosyal ilişkilere saldırılar”, “Çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırılar” ve genel puanları açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını bulmak için yapılan post hoc Bonferroni düzeltmeli Mann Whitney U analizinde;

Haftalık çalışma saatleri “45 saatin üstünde” olan katılımcıların tükenmişlik ölçeği “Kişisel başarı” ve genel puanları haftalık çalışma saati “40 saat ve altı” ve “41-45 saat” olan katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düşük olduğu söylenebilir (Wilcoxon düzeltmesi $p<0,033$).

Haftalık çalışma saatleri “40 saat ve altı” olan katılımcıların Mobbing ölçeği “Sosyal ilişkilere saldırılar” puanları haftalık çalışma saati “41-45 saat” ve “45 saat üstü” olan

katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı yüksek olduğu söylenebilir (Wilcoxon düzeltmesi $p<0,033$).

Haftalık çalışma saatleri “40 saat ve altı” olan katılımcıların Mobbing ölçeği “Çalışma yaşam kalitesine yönelik saldırılar” puanları haftalık çalışma saati “45 saat üstü” olan katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı yüksek olduğu söylenebilir (Wilcoxon düzeltmesi $p<0,033$).

Haftalık çalışma saatleri “40 saat ve altı” olan katılımcıların Mobbing ölçeği genel puanları haftalık çalışma saati “41-45 saat” olan katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı yüksek olduğu söylenebilir (Wilcoxon düzeltmesi $p<0,033$).

Diğer değişkenler açısından haftalık çalışma saatleri incelendiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığı söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 32

Katılımcıların İdari Görev Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Mobbing Ölçekleri Alt Boyutları İle Ortalama Puanları

	İdari bir göreviniz var mı?		Z	P
	Evet	Hayır		
	Ort.±SS	Ort.±SS		
Faktör 1 (Duygusal Tükenme)	2,97±0,81	2,8±0,8	- 1,120	0,263
Faktör 2 (Duyarsızlaşma)	3,69±0,78	4,05±0,87	- 2,632	0,008
Faktör 3 (Kişisel Başarı)	2,1±0,54	2,48±0,68	- 3,558	0,000
Tükenmişlik ölçeği genel	3,02±0,57	3,15±0,59	- 1,486	0,137
Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	4,38±0,68	4,44±0,56	- 0,135	0,893
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırılar)	4,47±0,62	4,54±0,68	- 0,730	0,465
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırılar)	4,78±0,43	4,87±0,44	- 2,765	0,006
Mobbing ölçeği genel	4,63±0,45	4,71±0,46	- 0,724	0,469

Mann Whitney U analizi

Katılımcıların idari görev durumlarına göre tükenmişlik ve mobbing ölçekleri he genel hem de alt boyutları puanları ortalama dağılımı incelendiğinde;

İdari görevi olan katılımcıların Tükenmişlik ölçeği “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” puanları İdari görevi olmayan katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düşük olduğu söylenebilir ($p<0,05$).

İdari görevi olan katılımcıların Mobbing ölçeği “Sosyal ilişkilere saldırılar” puanları İdari görevi olmayan katılımcıların puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düşük olduğu söylenebilir ($p<0,05$).

Diğer değişkenlerin idari görev durumları açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı söylenebilir ($p>0,05$).

Tablo 33

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Puanları İle Mobbing Ölçeği Alt Boyut İle Ortalama Puanları

Faktör 1 (Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek)	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik ölçeği genel	
	r	p	r	p	r	p	r	p
	0,311	0,000	0,212	0,000	0,127	0,027	0,326	0,000
Faktör 2 (Sosyal İlişkilere Saldırıları)	0,288	0,000	0,415	0,000	0,110	0,056	0,407	0,000
Faktör 3 (Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları)	0,206	0,000	0,344	0,000	0,057	0,323	0,309	0,000
Mobbing ölçeği genel	0,289	0,000	0,396	0,000	0,100	0,083	0,395	0,000

Pearson korelasyonu

Tükenmişlik ölçeği “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve genel puanları ile Mobbing ölçeği tüm alt boyut puanları arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu söylenebilir ($p<0,05$).

Araştırmamızdaki sonuçlara ek olarak; Tükenmişlik ölçeği alt faktörlerinden “Kişisel başarı” ile mobbing alt faktörlerinden “Sosyal İlişkilere Saldırımlar”, “Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırımlar” puanları arasında anlamlı korelasyon bulunmadı. Aynı şekilde mobbing (psikolojik taciz) genel puanları ile “Kişisel başarı arasında da anlamlı korelasyon bulunmadı. Buna ek olarak Tükenmişlik “Kişisel başarı” puanları ile “Kendini Göstermesine Yönelik Engeller” arasında çok zayıf derecede pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı korelasyon bulundu ($p<0,05$).

İstatistik: Verilerin istatistiksel analizi IBM SPSS Statics Version 24 paket programında %95 güvenle yapıldı. Kategorik veriler “n” ve “%” ile, sürekli veriler “ortalama \pm standart sapma” ile gösterilerek özetlendi.

Verilen cevaplara göre ölçeğin faktör analizi yapıldı. Analiz sonucunda oluşan alt başlıklar için Cronbach’s Alfa katsayıları hesaplandı.

Sürekli verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov ile Shapiro-Wilk analizleri ve histogram grafikleri ile değerlendirildi. Verilerin normal dağılmadığı görüldü. Bu nedenle sürekli verilerin iki grup arasında karşılaştırılmasında Mann Whitney U, ikiden fazla grup arasında karşılaştırılmasında Kruskal Wallis H (posthoc Bonferroni düzeltilmeli Mann Whitney U) istatistiksel analizleri kullanıldı. $p<0,05$ istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma hayatında olan bireylerin neredeyse tamamı özel ve sosyal yaşantısından daha fazlasını örgütlerde geçirmektedirler. Bireyler, çalışma yaşamına katılarak zorunlu ve kültürel ihtiyaçlarını gidermeyi amaçlamaktadır. Bireyler çalışma ortamında çok farklı kişilik ve değerlere sahiptirler. Bu tür farklılıklar örgütleri meydana getirmektedir.

Mobbing kamu ve özel kurumlarda yaygın bir şekilde rastlanan örgütsel bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Mobbing örgüt kültürünü ve iklimini çalışanların fiziki ve psikolojik sağlıklarını etkileyen, işgören ve işveren arasındaki uyumsuzluk nedeniyle örgütsel verimliliği ve iş gören performansını düşüren örgütsel bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütlerde meydana gelen psikolojik taciz uygulamasının temel amacı, kişiyi yalnızlaştırma, bu çöküşü birey üzerinde sağladıktan sonra onu iş yerini terk etmeye zorlamak yani istifaya sürüklemek, kişinin ruhsal durumunu dayanılmaz bir hale getirmektir.

Tükenmişlik ise çalışanların sürekli olarak işleriyle ilgili yoğun çalışma sonucunda beklenti ve iş doyumunun düşüklüğü, çalışma saatinin belirsizliği, kişisel ve örgütsel nedenler sebebiyle uzun süreli stres sonucunda ortaya çıkmaktadır.

Son zamanlarda örgütlerde sıkça rastlanılan ve önemli iki sorun olarak karşımıza çıkan psikolojik taciz ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki hakkında Tekirdağ İli kamu kurumu çalışanlarının katılımıyla 302 kişiye uyguladığımız anket sonuçlarından anlaşıldığı üzere katılımcıların psikolojik taciz ve tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu gösterilmektedir.

Kamu kurumunda gerçekleştirilen bu araştırmada mobbing (psikolojik taciz) ve tükenmişlik alt boyutlarına dair oldukça önemli bulgular ortaya çıkmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre Tükenmişlik ölçeği “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve genel puanları ile Mobbing ölçeği tüm alt faktör “Kendini Göstermesini ve İletişim Kurmasını Engellemek”, “Sosyal İlişkilere Saldırıları”, “Çalışma Yaşam Kalitesine Yönelik Saldırıları” puanları arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu söylenebilir ($p<0,05$).

Ertürk araştırmasına göre (2014), mobbing (psikolojik taciz) ile tükenmişlik alt faktörleri olan “Duygusal tükenme (0.624)” ve “Duyarsızlaşma (0,502)” arasında anlamlı, pozitif

yönde ve orta düzeyde bir ilişki bulunurken, kişisel başarı arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı söylenebilir. Filizöz ve Alper Ay'a göre (2011), yapılan araştırma sonucunda edilen bulgulara göre, mobbing (psikolojik taciz) ile genel tükenmişlik arasında 0.48'lik bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki orta düzeydedir. Mobbing (psikolojik taciz) ve tükenmişlik alt faktörleriyle ilişkileri incelendiğinde duygusal tükenme ile 0.56 ve duyarsızlaşma ile 0.58'lik bir pozitif anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Osmanoğlu Taştan (2015), Kulakçı, Ayyıldız, Veren, Kalıncı, Topan (2015), Dikmetaş, Top, Ergin (2011) gibi araştırmacıların yapmış oldukları araştırmalarda da mobbing (psikolojik taciz) ve tükenmişliğin alt faktörleri olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile anlamlı bir ilişkisi olduğu söylenebilir.

Araştırmamızdaki sonuçlara ek olarak; Tükenmişlik ölçeği alt faktörlerinden "Kişisel başarı" ile mobbing alt faktörlerinden "Sosyal İlişkilere Saldırıları", "Çalışma yaşam kalitesine Yönelik Saldırıları" puanları arasında anlamlı korelasyon bulunmadı. Aynı şekilde mobbing (psikolojik taciz) genel puanları ile "Kişisel başarı arasında da anlamlı korelasyon bulunmadı. Buna ek olarak Tükenmişlik "Kişisel başarı" puanları ile "Kendini Göstermesine Yönelik Engeller" arasında çok zayıf derecede pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı korelasyon bulundu ($p < 0,05$).

Sonuç olarak bu çalışmada, kamu sektöründeki mobbing (psikolojik taciz) ve "Duygusal tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı gibi tükenmişliğin alt faktörleri arasındaki ilişkilerin olduğu görülmektedir. Bunların cinsiyet, eğitim durumu, kadro durumu, meslek ve şu anki durum, çalışma şekli, haftalık çalışma saati, idari görev gibi değişkenlerle ilişkilerin incelenmesi ve bu konuda anlamlı ilişkiler elde edilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Çalışma hayatında olan bireylerin mobbing (psikolojik taciz) düzeyi yüksek oldukça tükenmişlik düzeyinin de yüksek olacağı görülmektedir. Bu konu ile ilgili yapılan çalışmalara yönetim pek sıcak bakmamaktadır. Yapılan araştırma zor koşullarda yapılmıştır. Bu araştırma yapılmadan önce yöneticileri ve katılımcıları ikna etmek oldukça zor olmuştur. Çalışan personellerin daha çok ekonomik kaygılarından dolayı ve işini kaybetme korkusunu yaşadığı için bu tür baskıları kabul edip ve duyarsızlaştığı

görülmektedir. Bunun sonucunda kimi bireylerde birtakım sağlık problemleri, aile içi ve sosyal hayatta sorunlar yaşamaktadır.

Ayrıca yapılan bu çalışmanın gerek kamu gerekse diğer iř alanlarında mobbing (psikolojik taciz) ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin daha geniş boyutlu olarak incelenmesi konusunda teşvik edici bir çalışma olacağı dūřünülmektedir. Bu sayede ileride yapılacak yeni çalışmaların hem kamu kurumu çalışanlarının hem de diğer sektörlerde çalışan personellerin üzerinde baskıyı kaldırmaya, iř yerindeki verimliliği artırmaya ve personellerin uğradıkları haksızlıkların azalması hususunda büyük ölçüde katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- CİCERALİ, L., CİCERALİ, E. (2015). Tüm Bilinmeyen Yönleriyle Mobbing İş Yerinde Psikolojik Yıldırma. İstanbul: Gece Kitaplığı
- DAVENPORT, N., ELLİOT, N., SCHWARTZ, R. (2014). Mobbing İş Yerinde Psikolojik Taciz. İstanbul: Ray Yayıncılık
- GÖKTEPE, A. (2016). Tükenmişlik Sendromu. İstanbul: Nesil Yayın Grubu
- KANTARCI, N. (2016) Türk İş Hukukunda Mobbing. Ankara: Adalet Yayınevi
- SÜRGEVİL, O. (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- TOKAT, B., CİNDİOĞLU, M., KARA, H. (2011). Değerlerin Psikolojik Kuşatması Mobbing. Kütahya: Ekin Basın Yayın Dağıtım
- TUTAR, H. (2015). Mobbing (Nedenleri ve Başa Çıkma Stratejileri: Kuramsal Yaklaşım). Ankara: Detay Yayıncılık

Sürelî Yayınlar

- ÇAKIROĞLU, E., TENGİLİMOĞLU, D. Mobbing (yıldırma) Davranışlarının Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişliği Üzerindeki Etkisi. Electronic Journal of Vocational Colleges- Ağustos 2014 Bürokan Özel Sayısı
- DİKMETAŞ, E., TOP, M., ERGİN, G. Türk Psikiyatri dergisi 2011;22 Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi Erişim Tarihi 27.11.2016
- FİLİZÖZ, B., ALPER AY, F. (2011) Örgütlerde Mobbing ve Tükenmişlik Olgusu Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma. Cumhuriyet Üniversitesi. E- Journal of New World Sciences Academy 2011, Volum: 6, Number:2, Article Number 3C0071. Erişim tarihi 27.12.2016
- KULAKÇI, H. AYYILDIZ, T. VEREN, F. KALINCI, N. TAPAN, A. Zonguldak İl Merkezi Kamu Hastanelerinde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin Mobbing ve Tükenmişlik Düzeylerinin ve Bunları Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi. Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi (2015) ; (212): 13-14. Erişim tarihi 27.12.2016
- METE, M., ÜNAL, Ö.M., AKYÜZ, B. KILIÇ, R. Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi, Vizyoner Dergisi, 2015, C.6, S.12, ss.37-61

Diğer Yayınlar

- ÇALGAN, Z. (2007). Ankara Kent Merkezindeki Serbest Eczacıların Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi Hacettepe Üniversitesi, SBE
- ÇETİN, A. (2015). İş Hayatında Yıldırma'nın (Mobbing) Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Etkisi: Bir Kamu kurumuna Yönelik Araştırma. Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi, SBE
- ÇETİNKAYA, N. (2016). Belediye Çalışanların Psikolojik Yıldırma İle Güdüleme Düzeyleri Arasındaki İlişki: Mersin İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi Toros Üniversitesi, SBE.
- HİÇKORKMAZ, Ş. (2016). Mobbing Algısının Örgütsel Bağlılık Düzeyi Üzerindeki Etkisi: İzmit İlçesi Kamu Çalışanları Örneği. Yüksek Lisans Tezi Nişantaşı Üniversitesi, SBE
- KARAHAN, G. (2016). Mobbing Probleminin Akademik Çalışanlar ve Sosyal Hayatları Üzerindeki Etkileri: Sözleşme Sorunu. Yüksek Lisans Tezi Başkent Üniversitesi, SBE
- KARAKOÇ, B. (2016). Öğretmenlerin Bağlılıklarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi Cumhuriyet Üniversitesi, SBE.
- KARSAVURAN, S. (2011). Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Yıldırma Maruz Kalmalarıyla Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Hacettepe üniversitesi, SBE
- KOŞAN, Z. (2010). Erzurum'da Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyi ve Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi. Uzmanlık Tezi Atatürk Üniversitesi, TFHAD.
- KUŞSEVEN, A.(2016). Örgütsel Adalet Bağlamında Mobbing Olgusunun İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi Hacettepe Üniversitesi, SBE
- ÖZDEMİR, D. (2005). İşçinin Haklı Fesih Sebebi Olarak Mobbing Üzerine Bir Değerlendirme. Yüksek Lisans Tezi Çağ Üniversitesi, SBE
- ÖZKAN, Ş. (2008). Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Hekim ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Olan Etkileri. Yüksek Lisans Tezi Hacettepe Üniversitesi, SBE
- SOLMAZ, S. (2015). Kamu Sağlık Personelinin Mobbing Karşısındaki Tutumu ve Hukuki Haklarının Bilinirlik Düzeyinin Ölçülmesi. Yüksek Lisans Tezi Beykent Üniversitesi, SBE
- TARHAN, M. (2015). Bir İş Sağlığı ve Güvenliği Sorunu Olarak Mobbing. Yüksek Lisans Tezi Üsküdar Üniversitesi, SBE

- TAŞTAN, N. (2015). Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi Beykent Üniversitesi, SBE
- YILMAZ, N. (2009). Çalışma İlişkilerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve Özel Sektörde Çalışanlara Yönelik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi Cumhuriyet Üniversitesi, SBE.
- YILDIZ, A. (2015). Türkiye’de Kamu Kurumlarında Çalışanların Mobbing Algıları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi Nişantaşı Üniversitesi, SBE

EKLER

EK 1: Anket Formu

Sayın İlgili,

Bilimsel bir çalışmaya veri toplamak için kullanılan bu anketimize vermiş olduğunuz cevaplar gizli kalacak ve başkaları ile kesinlikle paylaşılmayacaktır. Cevaplarınız genel veriler olarak değerlendirilecektir. **Bu nedenle lütfen isminizi yazmayınız ve soruların hepsini cevaplandırmaya özen gösteriniz.** Gösterdiğiniz ilgi, işbirliğiniz ve desteğiniz için şimdiden teşekkür ederiz. **Prof. Dr. Asım Saldamlı**

Lütfen size uygun seçeneğin başındaki kutunun içerisine “X” işaretini koyunuz.

V1) Cinsiyetiniz:	<input type="checkbox"/> Kadın	<input type="checkbox"/> Erkek		
V2) Yaşınız:	<input type="checkbox"/> 1 25 ve altı <input type="checkbox"/> 4 36-40 yaş	<input type="checkbox"/> 2 26-30 yaş <input type="checkbox"/> 5 41-45 yaş	<input type="checkbox"/> 3 31-35 yaş <input type="checkbox"/> 6 46-50 yaş	<input type="checkbox"/> 7 51 ve üstü
V3) Medeni Durumunuz:	<input type="checkbox"/> Evli	<input type="checkbox"/> Bekar		
V4) Öğrenim düzeyiniz:	<input type="checkbox"/> 1 Lise Mezun <input type="checkbox"/> 3 4 yıllık Üniversite Mezunu	<input type="checkbox"/> 2 2 yıllık Meslek Yüksekokulu Mezunu <input type="checkbox"/> 4 Lisansüstü		
V5) Hanenizde sizden başka gelir sahibi olan var mı?	<input type="checkbox"/> 1 Hayır <input type="checkbox"/> 2 Evet, ise kaç kişi (lütfen belirtiniz):			
V6) Mesleğiniz / Şu anki Göreviniz:	Lütfen yazınız:			
V7) Kadro durumunuzu belirtiniz:	<input type="checkbox"/> 1 Kadrolu	<input type="checkbox"/> 2 Geçici sözleşmeli (taşeron firma mensubu)		
V8) Bu işte kaç yıldır çalışıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 1 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 4 9-12yıl	<input type="checkbox"/> 2 1-4 yıl <input type="checkbox"/> 5 13-16 yıl	<input type="checkbox"/> 3 5-8 yıl <input type="checkbox"/> 6 17-20 yıl	<input type="checkbox"/> 7 21 yıl ve üstü
V9) Çalışma Şekli :	<input type="checkbox"/> 1 Normal (8:00-18:00)	<input type="checkbox"/> 2 Vardiyalı	<input type="checkbox"/> 3 Düzensiz	
V10) Haftalık Çalışma Saati:	<input type="checkbox"/> 1 40 saat ve altı	<input type="checkbox"/> 2 41- 45 saat	<input type="checkbox"/> 3 46-50 saat	<input type="checkbox"/> 4 51 saat üstü
V11) İdari bir göreviniz var mı?	<input type="checkbox"/> 1 Evet	<input type="checkbox"/> 2 Hayır		
V12) Fırsatınız olsaydı çalıştığınız kurum ve mesleğinizle ilgili tercihiniz ne olurdu?	<input type="checkbox"/> 1 Bu işimi tekrar seçerdim. <input type="checkbox"/> 2 Başka bir meslek seçerdim.	<input type="checkbox"/> 3 Kurum değiştirir ama işime devam ederdim. <input type="checkbox"/> 4 Diğer (Lütfen belirtiniz).		

Hayat standardınızla ilgili aşağıdaki ifadeler kapsamında son iki yıldaki durumunuzu lütfen değerlendiriniz

	1=Çok düşük (azalıyor)	2=Düşük	3=Durağan	4= Yüksek	5=Çok yüksek (Artıyor)
V13) Aldığım Ücret					
V14) İhtiyaçlarını giderebilme gücü					
V15) Tasarruf yapma düzeyi					
V16) Sosyal etkinliklere katılma					
V17) Yakınlarınızla vakit geçirme					
V18) Yeni ürünler alabilme gücü					

V19) Hayat koşulları düşünüldüğünde çalışanların psikoloğa gitmesi gerekir mi?

1() Evet 2() Hayır

V20) Bugüne kadar her hangi bir psikologdan destek aldınız mı?

1() Evet 2() Hayır

İş tatmininizi etkileme düzeyi açısından aşağıdaki kavramları önem sırasına göre değerlendiriniz.

V21) Kariyer Olanakları

{ (.....) en önemlisine **1**,

V22) Kişisel Gelişim Olanakları (

{ (.....) ikinci derecede önemli olana **2**,

V23) Çalışılan Kurum imajı

((.....) daha az önemli olana **3**

V24) Ücret

((.....) ve en az önemli olana **4** yazınız

Anket: B

Aşağıda şimdiki işinizin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyunuz. Cümlede belirtilen ifadeyle ilgili hislerinizi, ne sıklıkla yaşadığınızı kendinize sorunuz ve hislerinizi en uygun temsil eden cevabı kutucuğa (X) işareti koyarak belirtiniz.

Lütfen sadece bir cevap işaretleyiniz (X)

S.NO	İFADELER	Her zaman	Çoğu zaman	Bazen	Çok az	Hiçbir zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü ruhen bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	İnsanlar ile uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum					
7	İnsanların sorunlarına olası en uygun çözüm yollarını bulmaya çalışırım.					
8	Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
9	Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sert davrandığımı hissediyorum.					
11	Bu işin beni katılaştıracağına dair korkularım var.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum.					
13	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.					
16	Doğrudan insanlarla çalıştığım için çok stres oluyorum.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava yaratırım.					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra canlandığımı hissedirim.					
19	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kaynaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum.					

Anket: C

Aşağıda şimdiki işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyarak o cümlede belirtilen ifadeyle ilgili DURUMU ne sıklıkla yaşadığınızı kendinize sorunuz ve duygunuzu en uygun temsil eden cevabı kutucuğa (X) işareti koyarak belirtiniz.

Lütfen sadece bir cevap işaretleyiniz (X)

S.NO	İFADELER	Her zaman	Çoğu zaman	Bazen	Çok az	Hiçbir zaman
1	Jestler ve bakışlar yöneltilerek ilişki kurmam reddediliyor.					
2	İmalarda bulunularak ilişki kurmam reddediliyor.					
3	Çevremdeki insanlar benimle konuşmak istemiyorlar.					
4	Ortamda sanki ben yokmuşum gibi davranılıyor.					
5	Çalışma arkadaşlarımla benimle konuşması engelleniyor.					
6	Kimseyle konuşamıyorum ve başkalarına ulaşmam engelleniyor.					
7	Yaptığım işler eleştiriliyor.					
8	Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanıyor.					
9	Özel yaşamım eleştiriliyor.					
10	İş ortamında sık sık sözüm kesiliyor.					
11	Çalışma arkadaşlarımla kendimi gösterme imkânımı kısıtlıyor.					
12	Üstlerim tarafından kendimi gösterme imkânım kısıtlanıyor.					
13	Gülünç duruma düşürülüyorum.					
14	Bir özrümlerim/kusurumla veya dış görünüşümle alay ediliyor.					
15	Müstehcen ya da alçaltıcı isimlerle anılıyorum.					
16	Gülünç duruma düşmem için yürüyüşüm, jestlerim veya sesim taklit ediliyor.					
17	Akıl hastasıymışım gibi davranılıyor.					
18	Bana verilen işler geri alınmıyor ve yeni bir iş yaratmam engelleniyor.					
19	Anlamsız işlerle görevlendiriliyorum.					
20	Özgüvenimi etkileyecek işler veriliyor.					
21	Yaptığım işlerde değişiklik yapılıyor.					
22	Bana yönelik özel bir görev verilmiyor.					
23	Gözümü korkutmak için hafif şiddete maruz kalıyorum.					
24	Fiziksel şiddet içeren tehditler alıyorum.					

ÖZGEÇMİŞ

Çimen İŞİTMAN, 1990 yılında Diyarbakır'da doğdu. 2012 yılında Mustafa Kemal Üniversitesi Meslek Yüksek okulu Lojistik bölümünden, 2015 yılında ise Anadolu Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkiler bölümünden mezun oldu. 2014 Mayıs ayından beri Posta Telgraf Teşkilatında çalışmaya devam etmektedir.