



**T.C.**

**TOROS ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**REHBER ÖĞRETMENLERİN ALGILADIKLARI YILDIRMA  
(MOBBİNG) DAVRANIŞLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

**(MERSİN İLİ ÖRNEĞİ)**

**BURHAN AKGÜL**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TEMMUZ 2017**



**T.C.**

**TOROS ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**REHBER ÖĞRETMENLERİN ALGILADIKLARI YILDIRMA  
(MOBBİNG) DAVRANIŞLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

**(MERSİN İLİ ÖRNEĞİ)**

**BURHAN AKGÜL**

**DANIŞMAN**

**Yrd.Doç.Dr. Münir Yalçın ORTAKALE**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TEMMUZ 2017**

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Burhan AKGÜL tarafından hazırlanan "Rehber Öğretmenlerin Algıladıkları Yıldırma Davranışları (Mobbing) ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Mersin İli Örneği)" başlıklı bu çalışma 24/07/2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Psikoloji Ana Bilim Dalı'nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı  
Prof. Dr. Kamuran ELBEYOĞLU



Jüri Üyesi  
Yrd. Doç. Dr. Egemen HANIMOĞLU  
(Çukurova Üniversitesi)



Jüri Üyesi  
(Danışman)  
Yrd. Doç. Dr. Münir Yalçın ORTAKALE

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : 04.08/2017

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



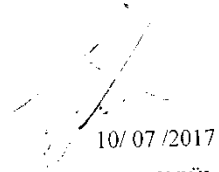
Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK  
Enstitü Müdürü

## ETİK BEYAN

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu.

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

  
10/07/2017  
Burhan AKGÜL

**REHBER ÖĞRETMENLERİN ALGILADIKLARI YILDIRMA (MOBBİNG)  
DAVRANIŞLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN  
İNCELENMESİ**

**(MERSİN İLİ ÖRNEĞİ)  
(Yüksek Lisans Tezi)  
Burhan AKGÜL**

**TOROS ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**2017**

**ÖZET**

Bu araştırma Mersin ili dört (Akdeniz, Mezitli, Toroslar Yenişehir) merkez ilçesi resmi okul ve kurumlarında görev yapan rehber öğretmenlerinin algıladıkları yıldırma davranışları (Mobbing) ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine yapılmış bir çalışmadır.

Araştırmaya 144 kadın ve 212 erkek olmak üzere toplam 256 rehber öğretmen katılmıştır. Araştırmada algılanan yıldırma davranışlarını ölçmek amacıyla Leyman (1984)'nin belirlemiş olduğu Mobbing Tipoloji Envanterinin 35 maddesini içeren, Bulut (2007)'un oluşturduğu "Mobbing Belirleme Ölçeği" ile Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Maslach Tükenmişlik (Maslach Burnout Inventory-MBI) envanteri ve araştırmacı tarafından düzenlenen demografik bilgi formu kullanılmıştır.

Araştırmada verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığının tespit edilmesi için One Sample Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Ölçek alt boyutlarına ilişkin verilerin cinsiyete, medeni duruma ve eğitim düzeyine göre karşılaştırılmasında Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Ölçek alt boyutlarına ilişkin verilerin görev yapılan okul türü, görev yapılan ilçe, mesleki kıdem, yaş grupları ve mezun olunan bölüm türüne göre karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Gruplar arası farklılığı tespit etmek için post hoc test gruplarından Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Araştırmada

kullanılan iki ölçeğin birbirleri arasındaki ilişkinin incelenmesinde ise Spearman Korelasyon analizi kullanılmıştır.

Araştırma bulgularına göre; rehber öğretmenlerin yıldırmanın (mobbing) alt boyutu olan kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme, sosyal ilişkilere saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve algıladıkları toplam yıldırma (mobbing) düzeylerinin düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Rehber Öğretmenlerin tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı tükenmişlik düzeylerinin düşük düzeyde olduğu, tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik düzeylerinin ise orta düzeyde olduğu görülmektedir.

Rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma (mobbing) düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye baktığımızda; tükenmişlik düzeyinin duyarsızlaşma alt boyutu haricindeki tüm alt boyutlar ile yıldırmanın (mobbing) alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

**Anahtar kelimeler:** Yıldırma, mobbing, tükenmişlik, rehber öğretmen

**THE RESEARCH OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE MOBBING  
BEHAVIORS, PERCEIVED BY COUNSELORS, AND THE LEVELS OF  
BURNOUT**

**(MERSİN PROVINCE SAMPLE)**

**(Master Thesis)**

**BURHAN AKGÜL**

**TOROS UNIVERSITY**

**INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES**

**2017**

**ABSTRACT**

This study is an investigation that the counselors who work in four district (Akdeniz, Mezitli, Toroslar, Yenişehir) of Mersin city center and work in public school and public enterprise of Ministry of National Education has been made on.

Totally 256 counselors who are 144 women and 212 men has participated in this study. In this study, with the purpose of evaluating the perceived mobbing behavior "Mobbing Detection Scale" which includes 35 items of mobbing typology inventory determined by Leymann (1984) and formed by Bulut (2007) and Maslach Burnout Inventory(MBI), which developed by Maslach and Jackson (1981) , and the demographic verse form, which was formed by researcher, has been used.

In order to determine whether it is suitable for normal distribution or not, One Kolmogorov- Smirnov Test has been implemented in this study. Mann Whitney U test has been implemented while the datas related the subdimensions of scales has been compared with the gender, marital status and educational level. Kruskal Wallis H Test has been implemented while the datas of subdimensions of scales has been compared with the type of school, districts, professional seniorities, age groups, departments which was graduated from. Mann Whitney U Test has been used to find out the differences between groups.

Spearman Correlation Analysis has been used when the relations between both scales in this study has been examined.

According to the findings of this study ; the fact that the levels of counselor' s showing themselves and obstructing communications, the offences against the social relations, the offences against the dignity, the offences against the life quality and Professional status and the total perceived mobbing are low has been seen. .It has been seen that the burnout level of counselor's personal accomplishment is low and the burnout level of counselor's emotional exhaustion,depersonalition and total burnout is medium.It has been found that between the perceived mobbing and the level of burnout , there is a relation between mobbing and all the subdimensions,out of depersonalition, of burnout level.

**Key Words:**Mobbing, Burnout, Counselor



## TEŞEKKÜR

Bu araştırma rehber öğretmenlerin algılamış oldukları yıldırma (mobbing) davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır.

Yüksek lisans tezim ile ilgili çalışmalarını yürütürken tez danışmanlığımı üstlenen, araştırmanın her aşamasında yanımda olan, cesaret veren ve desteğini her aşamada esirgemeyen saygıdeğer hocam Yrd. Doç.Dr. Münir Yalçın ORTAKALE'ye ve sorduğum soruları cevaplayarak araştırma sürecimi destekleyen Prof.Dr. Kamuran ELBEYOĞLU'na, Yrd.Doç.Dr. Fatma Sema GÜRKAN'a ve Yrd.Doç.Dr. Egemen HANIMOĞLU'na sonsuz teşekkürü bir borç bilirim.

Akademik anlamda deneyimlerinden yararlandığım değerli arkadaşlarımdan; Psikolog Mehmet ÇELİK ve meslektaşlarımla Kahraman GÜLER, Sait KAHRAMAN ve Gökhan VURAL'a teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak bu tez çalışmasında da sonsuz desteği ile hep yanımda olan, varlığını, sevgisini ve desteğini hep içimde hissettiğim eşim Kadriye ŞENGÜL AKGÜL'e teşekkür ederim.

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	iv
ABSTRACT .....	vi
TEŞEKKÜR.....	viii
İÇİNDEKİLER .....	ix
TABLolar LİSTESİ.....	xvii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xx
KISALTMALAR .....	xxi
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### REHBER ÖĞRETMENLERİN ALGILAMIŞ OLDUKLARI YILDIRMA (MOBBİNG) DAVRANIŞLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

1. REHBER ÖĞRETMENLERİN ALGILAMIŞ OLDUKLARI YILDIRMA (MOBBİNG) DAVRANIŞLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	6
1.1. Araştırma Problemi.....	6
1.2. Alt Problemler .....	6

1.3. Araştırmanın Amacı.....	8
1.4. Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi .....	8
1.5. Varsayımlar .....	9
1.6. Sınırlılıklar .....	9
1.7. Tanımlar .....	10

## İKİNCİ BÖLÜM

### KONU İLE İLGİLİ KURAMSAL GÖRÜŞ VE ARAŞTIRMALAR

<b>2. KONU İLE İLGİLİ KURAMSAL GÖRÜŞ VE ARAŞTIRMALAR.....</b>	<b>12</b>
2.1. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık .....	12
2.1.1. Rehber öğretmen ve psikolojik danışman kimdir .....	12
2.1.2. Rehber öğretmenin sahip olması gereken özellikler ve beceriler .....	13
2.1.3. Rehberlik ve psikolojik danışmanlık etiği.....	14
2.1.4. Rehberlikte gelişimsel yaklaşım.....	15
2.2. Yıldırma (Mobbing).....	16
2.2.1. Yıldırma(Mobbing) terminolojisi .....	17
2.2.2. Yıldırmanın (Mobbingin) tarihsel süreci.....	20

2.2.3. Yıldırmanın (Mobbing) benzer kavramlarla ilişkisi .....	21
2.2.4. Yıldırma (mobbing) tipolojisi .....	22
2.2.5. Yıldırma (mobbing) süreci .....	24
2.2.5.1 Yıldırma (mobbing) oluşumu .....	25
2.2.5.2 Yıldırmanın (mobbing) aşamaları .....	26
2.2.5.3 Yıldırma (mobbing) sendromu .....	26
2.2.6. Yıldırma (Mobbing) türleri .....	28
2.2.6.1. Dikey Yıldırma .....	28
2.2.6.2. Yatay yıldırma .....	28
2.2.7. Yıldırmanın (Mobbingin) özellikleri .....	29
2.2.7.1. Sıklık ve süreklilik .....	29
2.2.7.2. Güçlü farklılıklar .....	30
2.2.8. Yıldırmanın (Mobbing) dereceleri .....	30
2.2.8.1. Birinci derece yıldırma .....	30
2.2.8.2. İkinci derece yıldırma .....	29
2.2.8.3. Üçüncü derece yıldırma .....	32
2.2.9. Yıldırmanın (Mobbing) belirtileri .....	32

2.2.9.1. Davranışsal belirtiler.....	32
2.2.9.2. Fizyolojik belirtiler .....	33
2.2.10. Yıldırma (Mobbing) Sürecinde rol alanlar .....	33
2.2.10.1. Yıldırma uygulayanlar .....	34
2.2.10.2. Yıldırma mağdurları .....	36
2.2.10.3. Yıldırma izleyicileri.....	37
2.2.11. Yıldırma (Mobbing) davranışlarının nedenleri.....	38
2.2.11.1. Kişisel nedenler .....	39
2.2.11.2. Örgütsel nedenler .....	40
2.2.12. Yıldırmanın (Mobbing) etkileri .....	40
2.2.13. Yıldırma (Mobbing) ile başa çıkma yolları .....	42
2.2.13.1. Yıldırma ile bireysel mücadele yöntemleri.....	43
2.2.13.2. Örgütsel başa çıkma yöntemleri.....	45
2.2.13.3. Eğitimcilerin yıldırma (mobbing) ile başa çıkma yolları.....	45
2.2.13.4. Hukuk yoluyla mücadele yolları .....	46
2.2.13.5. Aile ve sosyal çevre desteği .....	47
2.2.13.6. Sendikal mücadele .....	47

2.2.14. Hukuksal düzenlemeler .....	48
2.3. Tükenmişlik.....	52
2.3.1. Tükenmişlik (Burnout) sendromunun tanımı .....	52
2.3.2. Tükenmişliğin belirtileri .....	54
2.3.2.1. Fiziksel belirtiler .....	54
2.3.2.2. Psikolojik/Ruhsal belirtiler.....	54
2.3.2.3. Davranışsal belirtiler.....	54
2.3.3. Tükenmişlik modelleri .....	55
2.3.3.1. Cherniss tükenmişlik modeli .....	55
2.3.3.2. Edelwich ve brodsky tükenmişlik modeli .....	55
2.3.3.3. Pines tükenmişlik modeli .....	56
2.3.3.4. Perlman ve Hartman tükenmişlik modeli.....	56
2.3.3.5. Scott Meier tükenmişlik modeli.....	57
2.3.3.6. Maslach tükenmişlik modeli.....	57
2.3.4. Tükenmişliğin dönemleri.....	58
2.3.5. Tükenmişliğe etki eden Faktörler .....	59
2.3.5.1. Bireysel faktörler .....	59

2.3.5.2. Örgütsel (Çevresel) faktörler .....	62
2.3.6. Tükenmişliğin sonuçları .....	63
2.3.6.1. Tükenmişliğin kişi üzerindeki etkileri .....	63
2.3.6.2. Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki etkisi .....	63
2.3.6.3. Tükenmişliğin aile hayatına etkileri .....	64
2.3.7. Tükenmişlikle başa çıkma yolları .....	64
2.3.8. Rehber öğretmenlerde tükenmişlik .....	66

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

<b>3. YÖNTEM</b> .....	<b>68</b>
3.1. Araştırmanın Modeli .....	68
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	68
3.3. Veri Toplama Araçları .....	69
3.3.1. Demografik bilgi formu .....	69
3.3.2. Mobbing belirleme ölçeği (MBÖ) .....	69
3.3.3. Tükenmişlik ölçeği .....	71

3.4. Verilerin Toplanması .....	73
---------------------------------	----

3.5. Verilerin Analizi .....	73
------------------------------	----

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **BULGULAR**

<b>4. BULGULAR .....</b>	<b>75</b>
--------------------------	-----------

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER**

<b>SONUÇ, TARTIŞMA, YORUM VE ÖNERİLER .....</b>	<b>95</b>
---	-----------

Araştırma Sonuçları .....	95
---------------------------	----

Tartışma ve Yorum .....	101
-------------------------	-----

Öneriler .....	113
----------------	-----

<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>115</b>
-----------------------	------------

<b>EKLER .....</b>	<b>129</b>
--------------------	------------

EK-1: Kişisel Bilgi Formu .....	129
---------------------------------	-----

EK-2: Mobbing Belirleme Ölçeği .....	130
--------------------------------------	-----

EK-3: Maslach Tükenmişlik Ölçeği .....	131
--	-----



EK-4: Anket İzin Formu.....	132
EK-5: Rehber Öğretmen Sayıları.....	133
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	134



## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo</b>	<b>Sayfa</b>
<b>Tablo 1:</b> Mobbing Davranışına İlişkin Tanımlar .....	16
<b>Tablo 2:</b> Mobbing Kavramına Karşılık Olarak Türkiye’de Kullanılan Kavramlar .....	17
<b>Tablo 3:</b> Yıldırmanın Etkileri/ Sonuçları.....	40
<b>Tablo 4:</b> Güvenirlilik-Geçerlilik Analiz Sonuçları .....	69
<b>Tablo 5:</b> Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Frekans ve Yüzdeler Dağılımları. .....	73
<b>Tablo 6:</b> Katılımcıların Yıldırma (Mobbing) Belirleme Ölçeği Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	74
<b>Tablo 7:</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	75
<b>Tablo 8:</b> Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	76
<b>Tablo 9:</b> Katılımcıların Görev Yaptıkları Okulların Türüne Göre Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Düzeylerinin Karşılaştırılması .....	77
<b>Tablo 10:</b> Katılımcıların Görev Yaptıkları İlçelere Göre Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	78
<b>Tablo 11:</b> Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	79
<b>Tablo 12:</b> Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	80

<b>Tablo 13:</b> Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	81
<b>Tablo 14:</b> Katılımcıların Mezun Oldukları Bölümlere Göre Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Düzeylerinin Karşılaştırılması .....	82
<b>Tablo 15:</b> Katılımcıların Yıldırma (Mobbing) Belirleme Ölçeği Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....	83
<b>Tablo 16:</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması .....	84
<b>Tablo 17:</b> Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	84
<b>Tablo 18:</b> Katılımcıların Görev Yaptıkları Okulların Türüne Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	85
<b>Tablo 19:</b> Katılımcıların Görev Yaptıkları İlçelere Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	86
<b>Tablo 20:</b> Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	87
<b>Tablo 21:</b> Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	88
<b>Tablo 22:</b> Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması .....	89
<b>Tablo 23:</b> Katılımcıların Mezun Oldukları Bölümlere Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	90

**Tablo 24:** Katılımcıların Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi .....91



## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil

Sayfa

Şekil 1:Yıldırma Modeli (Nedenleri, Süreci ve Sonuçları) .....36



## KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar açıklamalarıyla birlikte aşağıda sunulmuştur.

**MBÖ:** Mobbing Belirleme Ölçeği

**MTÖ:** Maslach Tükenmişlik Ölçeği

**MBI:** Maslach Burnout Inventory

**EPÖ:** Eğitim Programları ve Öğretim Bölümü

**EYÖ:** Eğitim Yönetim ve Denetim Bölümü

**RAM:** Rehberlik Araştırma Merkezi

**PDR:** Psikolojik Danışma Ve Rehberlik

**TDK:** Türk Dil Kurumu

**ILO:** Uluslararası Çalışma Örgütü

## GİRİŞ

Son yıllarda toplumda yaşanan hızlı gelişmeler, toplumsal yapı ve değerlerde, ailelerde çözümlere ve dağılmalara sebep olmaktadır. Bu dağılmanın bir neticesi olarak, kişisel sorunları çözmek için insanlara sunulan yardım hizmetlerinin çeşidi ve sayısı hızlı bir şekilde artmaktadır. Modern sanayi toplumlarında mesleki örgütler, daha önceleri geleneksel olarak toplumun ya da ailenin ortaya koyduğu işlevlerin pek çoğunu yerine getirmiştir. Pines ve Aronson'a (1988) göre mesleki örgütler tarafından bu hizmetin gerçekleştirilmesi özellikle kişisel ve kişiler arası sorunların çözülmesinde büyük ölçüde eğitsel, tıbbi, psikolojik ve sosyal yardım hizmetlerine gerek duymaktadır. Bu şekilde, toplumda pek çok birey yardım hizmetlerinin sunulduğu polislik, doktorluk, öğretmenlik, hemşirelik gibi mesleklere girmektedir (Pines ve Aronson, 1988). Bu meslekleri icra eden kişiler diğer kişilere yardımcı olurken kendileri aşırı ve yoğun bir stres altına girmektedir (Akten, 2007:38).

Çalışanlar ve örgütler açısından olumsuz etkileri olan tükenmişlik olgusu, bireyleri ve iş yaşamını önemli düzeyde tehdit etmektedir. Yoğun iş isteklerinin olduğu, ilerleme imkânlarının bulunmadığı, yeterince ödüllendirilmenin gösterilmediği, yoğun iş yüküyle çalışıldığı, iş ortamları çalışanlar için oldukça zor bir durum alabilmektedir. İş üzerinde yeterince kontrol sahibi olunmadığı, çalışma gruplarının bulunmadığı, değer çatışmalarının yaşandığı iş ortamları çalışanları yıpratmaktadır. Duygusal acıdan kendisini yıpranmış hisseden kişiler, böyle ortamlarda kendi kabuklarına çekilerek çözüm bulmaya çalışmaktadırlar. İlk başlarda, daha çok yıpranmamak gayesiyle kendisini çevresinden uzaklaştıran ve soyutlayan birey, bir süre sonra çalışma çevresine karşı duyarsız hale gelebilmektedir. İş ve çalışma arkadaşlarını ve hizmet verdiği bireyleri birer nesneymiş gibi algılayan bu çalışanlar, bununla birlikte kişisel başarılarının da azaldığı hissine kapılmaktadırlar. Bireylerde bütün bu hislerin gözlenmesi, tükenmişliğin tehlikeli ve önemli boyutlara geldiğinin gösterir (Sürgevil, 2006:1).

Amerikan Stres Enstitüsü (American Institute of Stress) tarafından gerçekleştirilen araştırmada elde edilen verilere göre insanların yaşam sürelerini kısaltma olasılığı olan ve günlük yaşam sorunları ile etkili şekilde başa çıkmayı zorlaştıran; öğretmenlik, polislik, hava trafik kontrol memurluğu gibi mesleklerin mesleki tükenmişlik açısından yüksek risk

taşıdığı ortaya konmuştur (Baltaş ve Baltaş, 1997:121). Jackson ve diğerlerine (1986) göre bireylerin meslekleri gereği etkileşimde buldukları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal açıdan kendilerini tükenmiş hissetmeleri ile yeterlik duyguları ve kişisel başarılarının azalması şeklinde ortaya çıkan tükenmişlik daha çok insanlarla ilgili olan mesleklerde görülen bir olgudur (Jackson vd. 1986: Akt: Akten, 2007:2). Mesleki tükenmişlik, öğretmenlik, polislik, hemşirelik, yöneticilik ve doktorluk gibi bazı meslekleri icra eden bireylerde daha çok görülmekte ve birey açısından işten ayrılma, iş değiştirme, erken emeklilik gibi sonuçlara sebep olurken, toplum açısından da nitelikli iş görenlerin kaybı, hizmet kalitesinde azalma ve mali kayıplara sebep olacaktır (Çokluk 2003:109-111).

Hock'a (1988:167-189) göre öğretmenlik mesleği, iş yaşamındaki yoğun stres kaynakları sebebiyle, özellikle tükenmişlik açısından yüksek risk grubunda yer alan bir meslektir. Olumsuz şartlar ve gerilim altında çalışma, öğretmenlerin sunduğu hizmetin niteliğinde bozulmaya sebep olurken, aynı zamanda bireyin sağlığını da etkiler. Bu tür bir etkilenme öğretmenin işine, öğrencilerine ve diğer insanlara karşı sevecenliğini, ilgisini ve onlar için bir şeyler oluşturma veya verme kapasitesini azaltır. Tükenmişliğin sonuçları hem öğretmeni hem de okul, öğrenci, personel, anne-baba ve öğretmenin ailesini ilgilendirir. Öğretmenin mesleki tükenmişlik yaşamasının, kişisel sağlığının bozulması ve öğrenciye sunulan hizmet kalitesinin düşmesi gibi eğitim sürecini zayıflatıcı etkileri mevcuttur. Bu durumda sunulan eğitim-öğretim hizmetinin niceliğinde ve niteliğinde bozulma yaşanırken, öğrencilerin ruhsal sağlığı da olumsuz şekilde etkilenebilir. Bununla birlikte bir süre sonra çeşitli zorluklar ile yetişen insan gücü, hizmet alanından uzaklaşmaya başlar. Bu sorunlarla karşılaşan öğretmenlerin pek çoğu mesleği bırakma yolunu seçebilirler (Akten, 2007:2).

Öğretmenlerin, genel olarak diğer meslekleri icra eden kişilerin yaşadığı ortalama stresten daha fazlasını yaşadıkları kabul görmektedir. Eğitim öğretim hizmetlerinde; öğrenci-öğretmen, okul-aile çatışmaları, öğrencilerin disiplin sorunları, fazla kalabalık sınıflar ve yeterli olmayan fiziki koşullar, aşırı bürokratik iş, düşük ücret, terfi etmede zorluklar, toplumun eleştirileri, toplum desteğinin yetersizliği, sosyal ve politik güçlerin eğitim kurumları üzerindeki baskıları, kurumda katılımın ve ödüllendirmenin yetersiz olması vb. gibi sorunlar öğretmenlerde kaygı, stres ve tükenmişliğin ortaya çıkmasına



sebepler olabilmektedir. Düşük iş performansı, sıkça tekrarlanan iş devamsızlıkları, işe karşı olumsuz tutumlar, sıkça işten ayrılmak isteme ve hatta fiziksel, ruhsal sağlıkta bozulma gibi sonuçlarla eğitim ortamına, ailelere, öğrencilere ve hatta tüm topluma yansıyan olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Farber'e (1984) göre, öğretmenlerin yaşadıkları tükenmişlik ve stres, ailelerinin, idarecilerin, öğrencilerin ve velilerin yani tüm toplumun üzerinde anlamlı etkilere sahiptir. Bu etkiler, doğrudan veya dolaylı olarak tüm topluma yansımaktadır (Farber, 1984, Akt: Akten, 2007:3).

Okul ve kurumlarda öğrencilerin eğitsel, bireysel, psikolojik ve mesleki problemlerinin çözümü için çalışan rehber öğretmenler, bu görevlerini gerçekleştirirken, öğrenciler, öğretmenler, yöneticiler veliler vb. gibi farklı kesimlerle duygusal bir yoğunluk içerisindedir (Uslu, 1999:3).

Tükenmişlik, işi gereği insanlarla yüz yüze etkileşim içinde olan mesleklerde daha çok karşılaşılan bir durumdur. Rehber öğretmenler de bu grupta hizmet sunan meslek elemanlarıdır. Tükenmişlik, sosyal servis çalışanlarının temel sorunu olarak tanımlanabilir. Duygusal terapötik ilişkiler, istekler, iş çevresinde gerçekleşmeyen beklentiler, kontrol edilemeyen çatışmalar, bürokratik talepler, ayarlanmamış dengeler, sosyal alanlarda çalışan bireylerde daha çok tükenmişliğe neden olabilmektedir(Kaya, 2009:49).

İş hayatında; bir grubun bir kişiye ya da (nadiren) bir gruba yönelik, düzenli ve sistematik uzun süre (en az altı ay) boyunca sürdüğü, düşmanca ve saldırgan tutum ve davranışlar görülmektedir (Sürgevil, Fettahloğlu, Gücenmez, Budak ve Budak, 2007:43). Bu durum İngilizcede genellikle "mobbing", Türkçede ise duygusal saldırı, yıldırma, psikolojik şiddet gibi ifadelerle adlandırılmaktadır. Bu davranışlar doğrudan çalışanların verimliliğini ve psikolojik durumunu, dolaylı olarak da işletmelerin performansını etkileyebilmektedir (Alkan, 2011:33).

Hem mesleklerini gerçekleştirmeye çalışırken karşılaştıkları zorluklar, hem de idareci, yönetici ve öğretmenler ile yaşadıkları problemler, rehber öğretmenleri de yıldırma davranışlarına maruz kalma ve tükenmişlik riski taşıyan gruba dâhil etmektedir (Seğmenli, 2001:3).

Rehber öğretmenler, görevleri gereği öğrenci, öğretmen, veli ve yöneticiler ile aşırı olarak duygusal içerikli iletişim kurmak durumundadırlar. Veli, öğretmen, yönetici ve öğrenciler ile ilgili yaşanan problemler, iş yükünün fazlalığı, deneyim noksanlığı, mesleki beklenti düzeylerinin yüksekliği bir takım problemlere neden olmaktadır. Son zamanlarda rehberliğin modern eğitim sistemlerinin bir parçası olduğunun fark edilmesi ile birlikte RAM ve okullarda rehberlik çalışmalarının detaylanması, iş ağırlığının giderek artması buna rağmen rehber öğretmen sayısının fazlasıyla yetersiz olması da mesleki yorgunluğa yol açmaktadır. Son yıllarda rehber öğretmenlerin kendi okullarının dışında farklı okullarda da görevlendirilmeleri, RAM'ların gerek iş yoğunluğu gerekse personel sıkıntısı nedeni ile okullarda ve okullarda çalışan rehber öğretmenlere gereken desteği verememeleri gibi faktörler rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik hissi yaşamalarına sebep olmaktadır. Bütün bunlara, idareci ve öğretmenlerin büyük çoğunluğunun rehberlik anlayışına sahip olmaması ve rehberlik servisinin çalışmalarına gereken desteği ve özeni göstermemeleri, rehberlik etkinlikleri kapsamında gerçekleştirilen çalışmalara öğretmen, öğrenci ve yöneticiler tarafından gerekli değerin verilmemesi, ikinci plana itilerek aksatılması, öğretmenlerin pek çoğunun rehberlik çalışmalarını görev olarak algılamamaları, yük olarak düşünmeleri ve konu ile ilgili çalışmaların yapılmasında rehber öğretmenlere destek vermemeleri de eklenebilir (Akten, 2007:17).

Son yıllarda yönetmeliklerde yapılan değişikliklerle hizmetin niceliği ve niteliği açısından rehber öğretmenlerden ve Rehberlik Araştırma Merkezlerinden beklenti düzeylerinin artması buna karşılık personel, araç gereç ve donanım eksikliği, okullarımızın genelinde rehberlik servisinin çalışmalarına katkıda bulunacak fiziki mekân, araç gereç gibi yeterli ve gerekli donanım desteğinin olmaması, mesleki araç ve gereçlerin yetersizliği ve uygulamadaki sorunlar gibi unsurlar rehber öğretmenlerin strese maruz kalmalarına ve mesleki tükenmişlik duygusunu yoğun bir şekilde yaşamasına sebep olmaktadır. Rol ve unvan karmaşaları, görev ve yükümlülükleri düzenleyen yönetmelik ve genelgelerin hizmetlerin gereği yönünden yeterli düzeyde olmaması, kurumsal ve bireysel engeller nedeni ile rehber öğretmenler, işlevlerini istedikleri gibi gerçekleştiremeyebilirler. Üniversitelerde verilen eğitimin uygulamaya dönük ve yeterli düzeyde olmaması, teori ve uygulamanın farklı olması sebebiyle rehber öğretmenlerin yeterli donanıma sahip olmadan çalışma yaşamına katılmaları gibi engel ve zorluklar rehber öğretmenleri de mesleki

tükenmişlik riski taşıyan guruba dahil etmektedir. Modern eğitim sistemlerinin vazgeçilmez bir parçası olan rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin eğitim kurumlarındaki uygulayıcıları olan rehber öğretmenlerin, mesleki tükenmişlik seviyelerini ve stres düzeylerinin artmasının kendilerine olduğu kadar, öğretmenlere, öğrencilere, yöneticilere, velilere, eğitim ortamına, tüm eğitim sistemine ve topluma yansıyan olumsuz etkilerinin olması kaçınılmaz bir hal alır. Sonuç olarak diğer meslek çalışanları gibi rehber öğretmenler de yukarıda sayılan çeşitli sebeplerden dolayı mesleklerini gerçekleştirirken mesleki tükenmişlik ve stres duygusunu yoğun olarak yaşayabilmektedir (Akten, 2007:17).



## BİRİNCİ BÖLÜM

### REHBER ÖĞRETMENLERİN ALGILAMIŞ OLDUKLARI YILDIRMA (MOBBİNG) DAVRANIŞLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

#### 1. REHBER ÖĞRETMENLERİN ALGILAMIŞ OLDUKLARI YILDIRMA (MOBBİNG) DAVRANIŞLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Araştırmanın bu bölümü yedi alt bölümden oluşmaktadır. Birinci alt bölümünde araştırmanın problem cümlesine, ikinci alt bölümünde araştırmanın alt problemlerine, üçüncü alt bölümde araştırmanın amacına, dördüncü alt bölümde araştırmanın önem ve gerekçesine, beşinci alt bölümde varsayımlara, altıncı alt bölümde sınırlılıklara, yedinci alt bölümde tanımlara yer verilmiştir.

##### 1.1. Araştırmanın Problemi

Çalışmanın genel amacına ulaşmak için araştırılan genel problemler şu şekildedir: Rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma (mobbing) davranışlarının düzeyleri ne ölçüdedir? Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ne ölçüdedir? Rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma davranışları ile tükenmişlikleri arasında nasıl bir ilişki vardır?

##### 1.2. Alt Problemler

a. Katılımcıların cinsiyetlerine göre algıladıkları psikolojik yıldırma (mobbing) düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

b. Katılımcıların medeni durumlarına göre algıladıkları psikolojik yıldırma (mobbing) düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

c. Katılımcıların görev yaptıkları okul türüne göre algıladıkları psikolojik yıldırma (mobbing) düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

ç. Katılımcıların görev yaptıkları ilçelere göre algıladıkları psikolojik yıldırma (mobbing) düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

d. Katılımcıların eğitim düzeylerine göre algıladıkları psikolojik yıldırma (mobbing) düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

e. Katılımcıların mesleki kıdemlerine göre algıladıkları psikolojik yıldırma (mobbing) düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

f. Katılımcıların yaş gruplarına göre algıladıkları psikolojik yıldırma (mobbing) düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

g. Katılımcıların mezun oldukları bölümlere göre algıladıkları psikolojik yıldırma (mobbing) düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

ğ. Katılımcıların cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

h. Katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

ı. Katılımcıların görev yaptıkları okul türüne göre tükenmişlik düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

i. Katılımcıların görev yaptıkları ilçelere göre tükenmişlik düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

j. Katılımcıların eğitim düzeylerine göre tükenmişlik düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

k. Katılımcıların mesleki kıdemlerine göre tükenmişlik düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

l. Katılımcıların yaş gruplarına göre tükenmişlik düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

m. Katılımcıların mezun oldukları bölümlere göre tükenmişlik düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

n. Katılımcıların algıladıkları yıldırma (mobbing) düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri anlamlı şekilde birbirleriyle ilişkili midir?

### **1.3. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırma, Mersin ili merkez dört ilçesinde (Toroslar, Mezitli, Akdeniz, Yenişehir) Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okul ve kurumlarda görev yapan rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma davranışları (mobbing) ile tükenmişlik düzeyleri arasında bir ilişkinin olup olmadığını ve bu değişkenlerin demografik değişkenlere (cinsiyet, medeni hal, görev yaptığı okul-kurum, görev yaptığı ilçe, eğitim düzeyi, mesleki yıl, yaş ve mezun olunan bölüm) göre nasıl etkilendiğini araştırmayı amaçlamaktadır. Araştırmamızın temel amacı çerçevesinde rehber öğretmenlerde algılanan psikolojik yıldırma (mobbing) ile tükenmişlik düzeyleri arasında nasıl bir ilişkinin olduğunun araştırılması amaçlanmaktadır.

### **1.4. Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi**

Araştırma, rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma (mobbing) davranışları karşısında yaşadıkları tükenmişlik düzeylerini belirleyerek ve rehber öğretmenlerin sorunlarının daha iyi tanınmasına, çözüm önerileri üretilmesine yardımcı olarak, işlerinde verimli ve başarılı olmalarına katkıda bulunma açısından önem taşımaktadır. Ayrıca bu araştırma sonuçları rehber öğretmenler ile ilgili olarak yapılan çok az sayıdaki araştırma bulgularına bir yenisinin eklenmesi, bundan sonra yapılacak araştırmalara katkı sağlaması, rehberlik ve psikolojik danışmanlık mesleğini seçmeyi düşünen kişiler için mesleğin sorunları ve taşıdığı risk faktörleri ile ilgili bilgi vermesi böylece rehberlik ve psikolojik danışma mesleğinin sağlıklı gelişmesi, rehber öğretmenlerin kendi alanlarında sağlıklı hizmet vermeleri bakımından önem taşımaktadır.

Bu çalışma sonuçları, rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma davranışlarının ortadan kaldırılması yönünde kullanılabilir, ayrıca bu şekli ile okul ve kurum ortamında oluşturulacak sağlıklı iletişimin ve ılımlı ortamın eğitim kalitesinin olumlu etkileyeceği düşünülmektedir. Ayrıca bu çalışma, rehber öğretmenlerin okul ve kurum ortamında algıladıkları yıldırma davranışlarına dikkat çekilmesi, farkındalığın artırılması ve yaşanan bu olumsuz duruma öneriler sunabilmesi açısından önemlidir.

Özetle, bu araştırma, verimliliği ve performansı etkileyen mobbing ve tükenmişlik olgularının rehber öğretmenlerin üzerindeki etkilerini ortaya koyması açısından önem taşımaktadır.

### **1.5. Varsayımlar**

Araştırmamızın varsayımları aşağıdaki gibidir:

- Rehber öğretmenlerin kendilerine yöneltilen sorulara içtenlikle cevap verdiği kabul edilmektedir.
- Üzerinde araştırma yapılan rehber öğretmenler evreni temsil etmektedir.
- Araştırmada kullanılan Kişisel Bilgi Formu, Mobbing Belirleme Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Envanteri ilgili değişkenleri geçerli ve güvenilir olarak ölçmektedir.

### **1.6. Sınırlılıklar**

- Araştırma 2016-2017 eğitim öğretim yılında Mersin merkez dört ilçesinde Mili Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okul ve kurumlarında çalışan 256 rehber öğretmenle sınırlıdır.
- Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin yıldırma (mobbing) “Mobbing Belirleme Ölçeği”nin, tükenmişliği ise “Maslach Tükenmişlik Envanteri”nin ve sosyo-demografik özellikleri araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formunun ölçtüğü niteliklerle sınırlı olacaktır.

## 1.7. Tanımlar

**Rehberlik:** Rehberlik; bireyin kendini anlaması, problemlerini çözmesi, gerçekçi kararlar alması, kapasitelerini geliştirmesi, çevresiyle sağlıklı ve dengeli bir uyum kurması ve böylece kendini gerçekleştirmesi için uzman kişilerce bireye yapılan yardımlardır (Kuzgun, 2000:4).

**Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Hizmetleri:** Bireyin kendini tanınması, çevresindeki imkanları tanınması, gizil güçlerini geliştirmesi, problemlerini çözebilmesi ve kendini gerçekleştirmesi için bireye, bu işi kendine meslek olarak edinmiş uzmanlarca yapılan düzenli psikolojik yardım hizmetleridir (Bakırcıoğlu, 1994:21).

**Rehberlik ve araştırma merkezleri:** Rehberlik ve araştırma merkezleri, eğitim-öğretim kurumlarındaki rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülebilmesine ilişkin gerekli her türlü çalışmaların yanı sıra özel eğitim gerektiren bireyleri de tanılamada belirtildiği şekilde inceler, tanırlar, yerleştirilebilecekleri en uygun eğitim ortamını önerir ve bu bireylere rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri sunar. Nüfus ve hizmet potansiyeline göre merkez ve diğer ilçelerde de rehberlik ve araştırma merkezleri açılabilir (Özel Eğitim Kanunu, 21.Madde).

**Rehber Öğretmen (Psikolojik Danışman) :** Eğitim öğretim kurumlarındaki rehberlik ve psikolojik danışma servisleri ile rehberlik ve araştırma merkezlerinde öğrencilere rehberlik ve psikolojik danışma hizmeti veren, üniversitelerin psikolojik danışma ve rehberlik ile eğitimde psikolojik hizmetler alanında lisans eğitimi almış personel (MEB, 2001).

**Yıldırma (mobbing):** Psikolojik yıldırma (mobbing): TDK'ya göre mobbing'in karşılığı olarak "bezdiri" bildirmiştir. TDK'ya göre Mobbing'in Türkçe anlamının, "İş yerlerinde, okullarda ve benzeri topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını düzenli olarak engelleyip, huzursuz olmasına yol açmak, yıldırma, dışlamak ve gözden düşürmek" olarak tanımlamıştır. Birden fazla tanımı olmakla beraber bir ya da birden fazla kişinin, zayıf bireye kötü amaçla belirli aralıklarla ısrarcı ve bezdirmeye yönelik davranış sergilemesi durumudur. (<http://tdk.org.tr/TR/>)



**Tükenmişlik:** Başarılı olamama, hırpalanma, enerji ve güç yitimi ya da bireyin karşılanamayan istekleri neticesinde oluşan bir tükenme durumudur (Çapulcuoğlu ve Gündüz, 2013).



## İKİNCİ BÖLÜM

### KONU İLE İLGİLİ KURAMSAL GÖRÜŞ VE ARAŞTIRMALAR

#### 2. KONU İLE İLGİLİ KURAMSAL GÖRÜŞ VE ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde rehberlik ve psikolojik danışmanlık, yıldırma (mobbing) ve tükenmişlik hakkında bilgi verilecektir.

##### 2.1. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık

###### 2.1.1. Rehber öğretmen ve psikolojik danışman kimdir?

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık, psikoloji ve eğitim alanında donanımlı olmayı gerektiren bir uzmanlık alanıdır. Kısacası danışman, “Şimdi ne yapmalıyım” sorusuna cevap arayan kişiye cevabını bulmasına yardım eden bir bireydir. Bunu yaparken psikolojik danışma ilke ve tekniklerinden, psikolojik danışma kuramlarından yararlanır. Amaç yol göstermek değildir ancak bireyin kendi yolunu kendisinin bulmasına yardım etmektir. Bireyin, çevresini ve kendisini tanımasına yardımcı olur. Rehber öğretmenin rehberlik yönü, eğitimsel ve mesleki konulardan geçer (Kuzgun, 2008:50). Tyler’e (1961) göre günümüz dünyası üç nesil öncesinin dünyasına oranla çok daha farklıdır ve çok hızlı bir değişim içerisinde. Bireylerin yaşamda yapmaları gereken seçimlerde bu değişim, seçeneklerin sayısını artırmaktadır. Seçeneği çoğalan bireyler kafa karışıklığı yaşayabilmektedir. Rehber öğretmenin görev alanı olan okul ve kurum ortamı göz önüne alındığında sözü edilen bireylerin, öğrenciler olduğu düşünülürse, öğrenciler geleceğini seçerken zorlanabilmektedirler. Dünya hızlı bir değişim içindeyken öğrencilerin, ilgilerini, potansiyellerini, çevrenin olanaklarını, hayattan beklentilerini ve benzeri değişkenleri hesaba katıp onlara seçimlerinde yardımcı olmak gibi bir görev doğabilmektedir. Öğrenciler kendilerini tanımalı, yenilikleri keşfetmeli, dünyayı tanımalı ve buna göre öğrenme yaşantılarını düzenleyip seçimlerini yapmalıdırlar (Tyler, 1961:195). Rehber

öğretmenin bu anlamdaki görevi öğrencilere sağlıklı bir şekilde rehberlik etmektir (Dinçer, 2016:50).

### **2.1.2. Rehber öğretmenin sahip olması gereken özellikler ve beceriler**

Rehber öğretmen görevini gerçekleştirirken sahip olması gereken bazı nitelikler ve özellikler, uyması gereken ilke ve kurallar vardır. İlişkinin ve sürecin kalitesi adına uyulması gereken standartlar vardır. Bir danışma görüşmesinin uzunluğu kişisel olarak belirlenebilir. Öyleyse kurulan iletişimin niteliği nasıl olmalıdır? Literatürde danışma sürecinde en önemli değişkenin rehber öğretmenin “kabul” ve “anlama” ile ilgili yaklaşımları ve iletişim yeteneği olduğu belirtilmiştir. Bu üç değişkenden birinin noksanlığı, tüm süreci olumsuz yönde etkilemektedir. “Kabul” becerisi, rehber öğretmenlerin örgün eğitim süreciyle ya da bir dönemlik dersle kazandırılacakları bir özellik olmaktan ziyade yaşam tecrübeleriyle kazanılmış bir tutumdur. Rehber öğretmenlerin eğitiminin psikolojik yönü bu anlayışı ilerletmelerinde yardımcı olduğu gibi şiir, edebiyat, tiyatro gibi her çeşit insanla karşılaşılacak sanal ya da gerçek malzeme ve ortamlarla ilişkide bulunmanın da kabul kabiliyetini geliştirmektedir. İnsanları oldukları gibi kabul etme, onları oldukları kişi oldukları için yargılamama tek bir şekilde edinilebilecek bir kazanım değildir. Farklı yollardan şemalar oluşturmak şartıyla elde edilen bir yaklaşımdır. Kabul iki temel davranış özelliği içerir; bireylerin farklı farklı olabileceğini bilmek ve buna izin vermek, her insanın karmaşık bir düşünce- duygudavranış yapısı olduğunun farkında olmak. Bütün bunlara rağmen rehber öğretmen bir öğrencisinden rahatsız olabilir, bir öğrencisini diğerinden fazla sevebilir, bunlar kabul edilebilir, normal duygulardır. Fakat bunların farkında olmalı, tıpkı öğrencilerini kabullendiği gibi kendi duygularını da kabullenmeli ve buna göre önlem almalıdır (Gidron, 2013). İletişim yeteneği, bir rehber öğretmenin sahip olması gereken diğer bir önemli niteliktir. Karşısındaki bireyin ne ifade ettiğini anlaması ya da karşısındakinden yardım olarak anlamaya çalışması gerekmektedir. Ruh sağlığı ve insan gelişimiyle ilgili çalışan personel için iletişim yeteneği olmazsa olmaz bir özelliktir. Rehber öğretmen ile öğrencisi/danışanı arasındaki iletişimin üç temel niteliği olmalıdır:

- Bilgi alışverişinde bulunmak
- Kişiler arası olumlu ilişki oluşturmak

- İyileşmeyi sağlayıcı ilişkiler kurmak

Bu sayılan kişilerarası ilişkilerde başarı, cinsiyetçi ve diğer ayrılıkçı tutumları engelleme, ayrıntılı yüklemeler yapabilme için gerekli niteliklerdir (Gidron, 2013:121).

### 2.1.3. Rehberlik ve psikolojik danışmanlık etiği

Rehberlik ve psikolojik danışmanlık, ruh sağlığı hizmetlerinin içinde yer almasına rağmen psikolojik sorunlarla uğraşmak yerine danışanın sağlıklı ve güçlü taraflarını güçlendirmeye çalışır. Bireyin içinde iyileştirici ve güçlü bir yan olduğuna inanır. Kişilerarası ilişkileri esas alarak devam ettirilen bu hizmet, insanların hayatlarını etkileme gücüne sahiptir. Bu sebeple rehberlik ve psikolojik danışmanlık uygulamalarında uyulması gereken bir takım etik kurallar belirlenmiştir. Etik, ahlak felsefesidir. Ahlak kurallarının mesleki sınırlar içinde somutlaştırılmış halidir. Etik olgusu içerisindeki “iyi” kavramı ahlak kavramındaki iyiye oranla daha genel geçer ve evrenseldir. Her meslek grubu kendine ait etik kurallara sahiptir (Dinçer, 2016:39). Öner ve arkadaşlarına göre (2006) Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık mesleğinin etik ilkeleri şu şekilde sıralanmaktadır.

**Yetkinlik:** Rehber öğretmen meslek yaşamı boyunca yaptığı işte yeterli ve donanımlı olması, kendini geliştirmesidir. Yeterli hissetmediği noktalarda yardım istemesidir.

**Dürüstlük:** Kişilerarası ilişkilerde diyalog kurarken düşünce- duygu- davranışlarının tutarlı olmasıdır. Bir rehber öğretmen kendi eksiklerini bilmeli, değer- düşünüş sistemini tanımalı, önyargılarının belirleyip buna göre önlem almalıdır.

**Duyarlılık ve hoşgörü:** Birey hak ve özgürlüklerine duyarlı olmaktır.

**Bireysel ve kültürel farklara duyarlılık:** Rehber öğretmen hizmet verecekleri kişilerin kendi etnik, sosyo- ekonomik, sınıfsal kökenlerinden farklı bir kökene sahip olabileceğini bilir, buna saygı duyar ve bunu kabul eder. Hizmet vereceği kişiler onun benimsediğinden farklı değerleri benimsemiş olabilirler. Rehber öğretmen bu farklılıkları

değiştirmeye çalışmaz, danışanını bir şeylerin yanlışlığına ya da doğruluğuna ikna etmez. Böylece insan haklarına ve özgür seçime saygılı bir biçimde mesleğini icra etmiş olur.

**Toplumsal sorumluluk:** İnsan, davranışları toplumla anlam kazanan bir varlıktır. Toplum bireyi, bireyse toplumu etkiler. Rehber öğretmenler bireysel çalışmalarının yanında topluma yarar sağlayacak kongre, seminer gibi eğitici faaliyetlerle bilgi paylaşmalıdırlar.

**Mesleki ve bilimsel sorumluluk:** Rehber öğretmen meslek etiğine uymalıdır. Gerektiğinde meslektaşları ve diğer ilgili paydaşlarla bilgi alışverişinde bulunmaktadır. Çalışırken bilimsel verilerin ışığında hareket etmelidir. Yukarıda sıralanan rehber öğretmenlerin takip etmesi gereken etik ilkeler, rehber öğretmenin sahip olması gereken özelliklerle tutarlıdır. Özetle rehber öğretmen; Karşısındaki kişiyi kendi bireyliği içinde tanımaya ve anlamaya çalışmalı, hizmet verdiği kişilere karşı kalıp yargılara göre hareket etmekten kaçınmalı; hizmet verdiği kişiyi olduğu gibi kabul etmelidir. Cinsiyetçilik kavramı da kalıp yargısal bir kavram olup içinde önyargılar bulundurmaktadır. Rehber öğretmen cinsiyetçi olmamalıdır. Danışanı veya öğrenciyi anlamaya çalışmalı, davranışının sebeplerini açıklarken kendi şemalarına takılı kalmamalıdır. Rehber öğretmen yüküleme yaparken pek çok bileşeni işin içine katmalıdır. İletişim becerileri iyi olmalıdır. Rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmeti kişilerarası ilişkilere ve iletişime dayanan bir hizmettir. Rehber öğretmen kişilerarası ilişkiler konusunda kendisini geliştirmiş olmalıdır (Öner ve diğ., 2006: Akt: Dinçer, 2016:39).

#### **2.1.4. Rehberlikte gelişimsel yaklaşım**

Psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin, meslek seçimi veya akademik başarıyı artırma gibi problemler ile kısıtlandırılmasına ve bununla birlikte bunalım durumlarında çare bulucu, düzeltici yardımlar sağlamaya ağırlık vermesine yönelik bir tepki olarak rehberlikte gelişimsel yaklaşım gelişmiştir (Kuzgun, 1992: Akt: Yeşilyaprak, 2008:37). Gelişimsel rehberlik, bireyin devamlı gelişim halinde olduğu, bir gelişim basamağını başarıyla geçirenlerin bir sonraki gelişim basamağının gelişim görevlerinde de daha başarılı olacağı gerçeğine dayanmaktadır. Rehberlikte gelişimsel yaklaşımı özümseyen uzmanlara göre, her birey hayatı boyunca bir dizi sosyal beklentiyi karşılama,

dönemine has davranış kalıplarını gösterme yani gelişim görevlerini başarıyla yerine getirme durumundadır. Birbirinden farklı gelişim evrelerinde bireylerin çevrelerini ve kendilerini doğru değerlendirmeleri durumunda, beklentileri karşılayacak davranışları geliştirmeleri kolaylaşacaktır (Havighurst, 1972; Hill, 1973; Akt: Yeşilyaprak, 2008:37). Rehberlikte geleneksel yaklaşım ile gelişimsel yaklaşım arasındaki farklılıklara bakıldığında;

#### Geleneksel Yaklaşım

- Kriz odaklı yardım hizmeti
- Problemlili öğrenciye dönük
- Yöneltilme ve bilgi verme ekseninde odaklanma
- Uzman odaklı
- Tepkisel
- Görev yönelimli
- Zaman çizelgesi ile sınırlı olma
- Öğretimden ayrıştırmış
- Yapılanmamış
- Var olanı sürdürür ve korur
- Bağımsız uygulamalar
- Profesyonel müdahale

#### Gelişimsel Yaklaşım

- Gelişmeyi sağlayıcı ve kolaylaştırıcı yardım hizmeti
- Öğrencilerin tümüne dönük
- Tüm gelişim alanlarına yönelik yeterli kazandırma
- Öğretmen odaklı
- Esnek ve yaratıcı
- Hedef yönelimli
- Program bütünlüğü içinde
- Öğretimle kaynaştırılmış
- Ölçülebilir
- Var olanı geliştirir ve değerlendirir
- Aşamalı, ardışık, sürekli uygulamalar
- Profesyonel hizmet

Yukarıdaki geleneksel ve gelişimsel yaklaşım arasındaki farklar göz önüne alındığında rehberlik hizmetlerinin sürdürülmesinde gelişimsel yaklaşımın öğrencinin gelişimini sağlıklı sürdürmesi için her eğitim kademesinde verilmesi gereken hizmetler olduğu anlaşılmaktadır. Rehberlik hizmetleri, bireylerin, farklı gelişim dönemlerindeki gelişim ihtiyaçlarını gerçekleştirilmesini kolaylaştırma gibi bir görevi üstlenir (Yeşilyaprak, 2008:37-38).

## **2.2. Yıldırma (Mobbing)**

Günümüzde çalışanlar arası ve kurumlar arası rekabetin artmasıyla birlikte çalışma ortamında yıldırma (mobbing) kavramı, daha sık karşılaşılan ve pek çok kişi tarafından bilinen bir kavram hâline gelmiştir. İşin kaynağı olan insan unsurunun çağımız yönetim uygulamalarında önemli hâle gelmesi, başarılı bir insan kaynakları yönetimini ve bu kaynağın etkin bir şekilde kullanılmasını zorunlu hâle getirmektedir. En yaratıcı ve başarılı

fikirlere sahip olan insanların bile düşmanca tutumlarda bulunulan bir çevreyle karşılaştıklarında kendilerini zayıf ve güçsüz görebildiklerini söyleyen Uzunçarşılı ve Özdayı'ya göre; örgüt ortamı ve içindeki hava, örgütteki insanların verimlilikleri bakımından oldukça etkilidir (Uzunçarşılı ve Özdayı, 1997:9).

İngilizce adıyla “mobbing”, Türkiye'deki adıyla “yıldırma/duygusal taciz/psikolojik şiddet” kavramı, çalışma ortamında bir ya da birden çok kişi tarafından, bir kişiye ya da birden çok kişiye yönelik sistematik olarak uzun süre tekrarlanan psikolojik şiddet, baskı olaylarının bütünü olarak tanımlanmaktadır. Günlük yaşamın neredeyse yarısından fazlasını iş ortamında geçiren birey için bu olaylar, derin psikolojik bunalımlar yaratarak, bireyin bunalıma sürüklenmesine sebep olmaktadır. Bu durum, aynı zamanda bireyin çalıştığı kuruma, iş arkadaşlarına, özel hayatına ve yaşadığı topluma da etki etmektedir (Korkmaz, 2012:37).

### **2.2.1. Yıldırma (Mobbing) terminolojisi**

Mobbing kelimesi kavramsal olarak incelendiğinde; İngilizcede saldırgan kişi toplulukları, çete anlamına gelen “mob” kelimesinin filleştirilmiş hâli olduğu ve psikolojik şiddet, rahatsız etme, taciz gibi anlamlara geldiği görülmektedir (Tınaz, 2011:32).

“Mob” kelimesi, 16'ncı yüzyılın sonlarına doğru Latince “**möbile vulgus**” “kararsız kalabalık” kelimelerinin kısa söylemi olarak ortaya çıkmıştır. İngilizcede; düzensiz ya da isyan eden insan topluluğu, kanunsuz şiddet uygulayan çete ya da kalabalık, büyük insan veya eşya gurubu vb. anlamlarına gelmektedir (Yavuz, 2007:8).

Türk Dil Kurumu; mobbing kavramına “bezdiri” sözcüğü ile literatürde karşılık vermiş ve bu kelimeyi “Çalışma ortamında, okullarda, kurumlarda ve benzeri yerlerde belirli bir kişiyi hedef seçerek çalışmalarını düzenli olarak engellemek ve huzursuz olmasına yol açmak, dışlamak, yıldırma” şeklinde açıklamıştır (<http://tdk.org.tr/TR/>)

Leymann'a (1990) göre; bir örgütte, 6 aydan daha çok süren ve haftada en az 1 kere, bir ya da daha fazla kişi tarafından gerçekleştirilen, düşmanlık barındıran ahlak dışı davranışlar ve tutumlar “mobbing” olarak adlandırılır (Leymann, 1990:168). Davranışların

uzun sürmesi, örgütlerin verimliliğine ve etkinlik ciddi zararlar verebileceği gibi, yıldırma maruz kalan kişide de fizyolojik ve psikolojik sorunlara yol açabilir (Kirel, 2008:2).

**Tablo 1: Yıldırma (Mobbing) Davranışına İlişkin Tanımlar**

ARAŞTIRMACI	KAVRAM	TANIM
Brodsky (1976)	Harassment (Usandırma)	Yıpratıcı davranışlarla, sürekli olarak bir bireyi korkutmaya ve birey üzerinde baskı kurmaya çalışan davranışlardır.
Thylefors (1987)	Scapegoating (Günah Keçiliği)	Bir ya da daha çok kişinin olumsuzluk içeren ve belirli aralıklarla tekrar edilen davranışlara maruz kalmasıdır.
Leymann (1990)	Mobbing (yıldırma, psikolojik terör)	Bir veya daha çok kişinin çoğunlukla hedef aldığı bir bireye uyguladığı düşmanlık içeren ahlak dışı davranışlardır.
Vartia (1993)	Harassment (usandırma)	Bir kişinin uzun süre devam edecek şekilde birisi ya da daha fazla kişi tarafından olumsuz etkilere bırakılmasıdır.
Adams (1992)	Bullying (zorbalık)	Birebir ilişkilerde veya toplum içinde kişinin herkesin önünde küçük düşürücü ve aşağılayıcı davranışlarla sömürülmesidir.

*Kaynak: Tınaz, 2011: 21-22, Mobbing Davranışına İlişkin Tanımlar*

Tabloda görüldüğü üzere; Leymann'dan önce 1976 yılında Amerikalı kadın araştırmacı Caroll Brodsky tarafından Harassment (Usandırma) olarak adlandırılan yıldırma davranışları, 1987 yılında da Thylefors tarafından Scapegoating (Günah Keçiliği) olarak adlandırılmış, ama “mobbing” olarak ilk tanımlandırılmasında isim babasının Leymann olduğu araştırmacıların tümü tarafından kabul görmüştür. Bu çalışmalara bakıldığında; yurt dışında mobbing olgusunun oldukça erken ortaya çıktığı ve araştırılmaya başlandığı görülmektedir. Türkiye'deki çalışmalar incelendiğinde ise;



araştırmaların 2000’li yılların başında başladığı ve araştırmacıların farklı kavramlarla mobbingi adlandırıldığı ifade edebilmek mümkündür (Tınaz, 2011:21-22).

**Tablo 2: Yıldırma (Mobbing) Kavramına Karşılık Olarak Türkiye’de Kullanılan Kavramlar**

YAZAR	KAVRAM
Önertoy (2003)	Duygusal Taciz
Baltaş (2004)	Yıldırma
Baykal (2005)	Ruhsal taciz
Tutar (2005)	Psikolojik şiddet
Çobanoğlu (2005)	Duygusal saldırı
Arpacıoğlu (2005)	Zorbalık
Tınaz (2006)	Psikolojik taciz

*Kaynak: Ocak, 2008: 21, Mobbing Kavramına Karşılık Olarak Türkiye’de Kullanılan Kavramlar*

Yıldırma kavramı her ne kadar alan yazında tabloda görüldüğü gibi bilim adamları tarafından farklı kavram ve tanımlarla yer edinmiş olsa da bazı bilim adamları bu kavram üzerinde ortak bir tanımda uzlaşmıştır (Var, 2016:54). Zapf, Knorz ve Kulla (1996)’nın ortak tanımına göre yıldırma; bir veya birden fazla kişinin, dil, din, cinsiyet, ırk ayrımı gözeterek ahlak dışı ve dışmanca yaklaşımlarla çalışanların performanslarını sonlandırmaya çalışmasıdır ve çalışma ortamında psikolojik baskı, şiddet anlamlarına karşılık gelmektedir. Yıldırma, bireyde psikolojik ve fiziksel hasar yaratarak, aylar hatta yıllarca sürüp, çalışma ortamında yetişkinler arasında, yöneticiler arasında ve aynı statüye sahip çalışanlar arasında yaşanmaktadır (Zapf, Knorz ve Kulla, 1996:215-237)

Rayner ve Hoel'e (1997:181-191) göre işyerinde görülen mobbing davranışları ile bazı çeşitleri tipolojik olarak şu beş başlık altında toplanmaktadır:

**1) Mesleği tehdit edici unsurlar içerme:** Çalışanın düşünce ve görüşlerine değer vermeyen, çalışanı toplum içerisinde azarlayıp aşağılamalarda bulunan işverene sahip organizasyonlarda, iş gören kendini aşağılanmış, mutsuz ve işe yaramaz hissedeceği için mesleğini bile bırakma aşamasına gidebilecek konumdadır.

**2) Kişiliği tehdit eden unsurlar içerme:** Kişiliğe yönelik ağır hakaretlerde bulunulması ve hoş olmayan imalar ve şakalar ile kişiyi tedirgin etme sonucunda iş görenin kendine olan güveninin incinmesi durumudur. Çevresi tarafından sevilmediğine ve yapılan imalar yüzünden kötü özelliklere sahip olduğunu düşünen çalışan, sadece yıldırma (mobbing) uygulanan ortamda değil, artık özel yaşamında da özgüveni yok olan ve kendini başarısız hisseden kişidir.

**3) Mesleki gelişimi engelleyici davranışlar içerme:** Çevresi tarafından mesleki gelişimi engellenmek istenen bireye, birtakım güçlükler ve zorluklar çıkartılarak yükselmesi ve kişinin başarılı olması engellenmeye çalışılır.

**4) İş yükü ile engeller koyma:** İş görenin işi bitirmemesi için önüne çeşitli engeller ve zorlukların çıkarılması ve yapamayacağı işler verilerek üzerinde psikolojik baskı kurulmaya çalışılması sonucu çalışanın baskıdan sıkılarak işi bırakma eğilimine girmesidir.

**5) Hedef şartırtıcı girişimlerde bulunma:** Çalışana esas yapması gereken işten farklı hedefler verilir. Bu nedenle oluşan başarısızlık sonucunda sorumlu olduğu iş elinden alınır ve daha anlamsız işler verilerek bir baskı uygulanır. İşten ayrılmaya kadar gidebilecek bir durumdur.

### **2.2.2. Yıldırmanın tarihsel süreci**

Yıldırma kavramı ilk olarak 1960'lı yıllarda, hayvan davranışlarını inceleyen Avustralyalı bilim insanı Konrad Lorenz tarafından, hayvanların bir yabancı hayvanı ya da

avlanmakta olan bir düşmanı kaçırmak için yaptıkları davranışları tanımlamak için kullanılmıştır (Davenport vd., 2003:59).

Yıldırma , İsveçli bilim insanı Peter Paul Heinemann tarafından ilk kez insanlar arasında bir davranış şeklini ifade eden bir kavram olarak kullanılmıştır (Tınaz vd., 2008:55). Bu kavram, 80’li yıllarda ise bir endüstri psikologu olan Dr. Heinz Leymann tarafından iş yaşamındaki baskı ve yıldırma davranışlarını ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Leymann, iş yaşamındaki yıldırma; “Çoğunlukla bir kişiye karşı, bir ya da birkaç birey tarafından sistematik bir şekilde uygulanan, bunun sonucunda bireyin savunmasız ve yardıma muhtaç bir konuma sürüklenmesine ve saldırmaya devam edilmesi yoluyla bu konumda tutulmasına neden olan, etik olmayan ve düşmanca davranış biçimi” ve “psikolojik terör” olarak tanımlamaktadır (Leymann, 2013).

İş yerinde yıldırma ile mücadele etme konusunda da ilk araştırmanın Leymann tarafından yapıldığı görülmektedir. 1992’de Almanya’da Leymann’ın yardımcıları ile ilk yıldırma kliniğinin açılması, yıldırmanın tanımlanması ve aktif mücadeleye başlanması konusunda bir kilometre taşı olarak yıldırma tarihinde yerini almaktadır (Tayyar, 2008: 52).

Leymann’ın çalışmalarının ışığında; İsveç, İrlanda, Avusturya, Finlandiya, Macaristan, İtalya ve Fransa gibi ülkelerde konu ile ilgili pek çok araştırma yapılmıştır (Çobanoğlu, 2005). 1998 yılında Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) “*işyerinde şiddet*” konulu bir rapor hazırlamış ve bu raporda yıldırma davranışını da ele almıştır. 2000’li yıllardan itibaren ise kavramla ilgili tartışma ve araştırmalar tüm dünyada çok hızlı şekilde artmıştır. Artık çeşitli meslek grupları için yıldırma araştırmaları yapılmaktadır (Ertürk, 2014:38).

### **2.2.3. Yıldırmanın benzer kavramlarla ilişkisi**

Yıldırma kavramının daha iyi anlaşılması için öncelikle yıldırmanın benzer kavramlarla ilişkisine bakmak gerekir

**Çatışma:** Leyman ve Gustafsson'a (1996:251-275) göre yıldırma, çatışmanın ilerlemiş şeklidir ve çatışmanın hemen sonrasında ya da günler, haftalar veya aylar sonra değişerek ortaya çıkar.

**Zorbalık:** Birbirinin yerine kullanılacak kadar yakın anlamlı olan yıldırma ve zorbalık kavramları aslında aynı terimler olmayıp farklı terimlerdir.. Yıldırma yalnızca psikolojik ve duygusal saldırıyı ifade ederken, zorbalıkta psikolojik saldırının yanı sıra fiziksel şiddet ve tehdit de söz konusudur (Tutar, 2004).

**Şiddet:** Şiddet soyut biçimi olarak yıldırma, fiziki olarak zorbalıktır. Sadece kaba biçimi ile fiziksel değildir siyasal, ekonomik ve psikolojik özellikte de olabilmektedir (Tınaz, 2008:70).

**Taciz:** Bir bireyi belirlenen kötü amaçlar ile sürekli ve ısrarlı olarak psikolojik yönden tehdit etmedir (Çobanoğlu, 2005:172).

**Stres:** Westhues yaptığı teorik çalışmada, yaşanan yıldırma durumlarının bütün stres yapıcılar ile birlikte bir stres sebebi olarak anlaşılması gerektiğini ve sosyal etkileşim içeren bir kavram olduğunu ifade etmiştir. Uzun süren bu durumun kişiyi örgüt içindeki mevcut işini bırakmaya kadar götürdüğü bilinmektedir (Yılmaz, vd., 2008:53).

#### 2.2.4. Yıldırma tipolojisi

Leymann, 45 ayrı yıldırma davranışı tanımlamış ve bunları davranışın özelliğine göre 5 gruba ayırmıştır (Tutar, 2004).

Leymann Tipolojisi;

##### **Birinci grup: Kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu etkilemek**

- Kendinizi gösterme imkânlarınız, üstünüz tarafından kısıtlanır.
- Sözüünüz devamlı kesilir.

- Meslektaşlarınız ya da birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme imkanlarınızı kısıtlar.
- Yüksek sesle azarlanırsınız ve yüzünüze bağırlıdır.
- Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.
- Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.
- Telefonla sürekli rahatsız ediliyorsunuz.
- Sözlü tehditler alırsınız.
- Yazılı tehditler gönderilir.
- Bakışlar ve jestler yoluyla ilişki reddedilir.
- İmalar yoluyla ilişki reddedilir.

### **İkinci grup: Sosyal ilişkilere saldırılar**

- Etrafınızdaki insanlar sizinle konuşmazlar.
- Kimseyle konuşamazsınız; başkalarına ulaşmanız engellenir.
- Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir.
- Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.
- Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.

### **Üçüncü grup: İtibarınıza saldırılar**

- İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.
- Asılsız söylentiler ortada dolaşır.
- Gülünç durumlara düşürülürsünüz.
- Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.
- Psikolojik değerlendirme/inceleme geçirmeniz için size baskı yapılır.
- Bir özrünüze alay edilir.
- Sizi gülünç düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir.
- Siyasi ya da dini görüşünüzle alay edilir.
- Özel yaşamınızla dalga geçilir.
- Milliyetinizle dalga geçilir.
- Öz güveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.

- Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.
- Kararlarınız sürekli sorgulanır.
- Alçaltıcı isimlerle anılırsınız.
- Cinsel imalara maruz kalırsınız.

#### **Dördüncü grup: Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar**

- Sizin için hiçbir özel görev yoktur.
- Size verilen işler geri alınır, kendinize yeni bir iş bile yaratamazsınız.
- Sürdürmeniz için size anlamsız işler verilir.
- Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işlerde çalıştırılırsınız.
- İşiniz sürekli değiştirilmektedir.
- Öz güveninizi etkileyecek işler verilir.
- İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir.
- Size mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur.
- Eviniz ya da işyerinize zarar verilir.

#### **Beşinci grup: Kişinin sağlığına doğrudan yapılan saldırılar**

- Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız.
- Fiziksel şiddet tehditleri yapılır.
- Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.
- Fiziksel zarar uygulanır.
- Doğrudan cinsel taciz uygulanır.

#### **2.2.5. Yıldırma Süreci**

Yıldırma, rahatsız edici davranışlarla kendini gösteren, zaman geçtikçe acı vermeye başlayan ve olayların sarmal biçimde hız kazandığı; çeşitli aşamalardan oluşan bir süreçtir. Bu süreç içinde yıldırmaya işaret eden belirtilerin tanınması büyük önem taşır. Ayrıca süreç içinde rol alan aktörler de belirli gruplar içinde tanımlanmalıdır (Tınaz, 2006:27).

### 2.2.5.1. Yıldırmanın oluşumu

Leymann'a (1996) göre yıldırma; iş görenlerin, güvenilirliği, doğruluğu ve mesleki yeterliliğine yapılan saldırılarla başlamaktadır. Yıldırma, aşağılayıcı davranışları içermektedir. Kurbanlar, küçük düşürücü, olumsuz, taciz edici, yıldırıcı, kötü niyetli ve kontrol edici bir iletişimle ve kontrollü bir gerilim stratejisiyle, kronik kaygı ve endişe içinde bırakılmaya çalışılır. Olumsuz iletişim ile kurbanın aşağılanması, utandırılması ve küçük düşürülmesi hedeflenir (Tutar, 2004).

Yıldırmanın başvurduğu yollardan bir tanesi de mağduru karalamaktır. Kurbanın performansı, yeteneği ve kabiliyeti yüksek düzeyde olmasına rağmen, yetersizmiş gibi gösterilir veya şikâyet konusu olmayacak bazı hata ve yanlışlıkları bile büyük bir sorun olarak görülebilir (Tutar, 2004). Hirigoyen'e göre Sürecin başında, kurbanlar alınganlık göstermemek için, davranışları hafife almaktadırlar. Süreç işlemeye başladıktan sonra, üzücü sözler, kırıcı davranışlar, küçük duruma düşürülme, düşmanca ve onur zedeleyici davranışlarla uzun bir süre sıkıştırılmaktadır. Bu saldırılar neticesinde kurban her akşam evine incitilmiş, yıpranmış ve hırpalanmış bir durumda dönmektedir. Bu davranışlar bireyi işyerinden dışlamak amacıyla bilinçli olarak yapılır (Hirigoyen, 2000).

Davenport, Schwartz ve Elliott'a (2003:16) göre; bu davranışlar aktif ve pasif saldırganlık olarak ikiye ayrılabilir. Pasif saldırı çok ince tasarlanarak, rahatsız etmeyecek şekilde başladığı için, belirgin değildir. Bu saldırılara başlangıçta pasif direnişler gösterilir. Pasif saldırganlar, fırsat buldukça kötü davranışlarını gizlemek için nazik ve düşünceli davranışlar gösterdiklerinden onlarla başa çıkmak çok daha zor ve daha çok zaman almaktadır (Ocak, 2008:43).

Aktif saldırganlar ise pasif saldırganların tersine, amatör ve kabadırlar. Bunların mobbingi fiziksel saldırıya (Bullying) kadar varabilmektedir. Bu nedenle aktif saldırıların ömrü uzun değildir (Tutar, 2004).

### 2.2.5.2. Yıldırmanın aşamaları

Örgütlerde yıldırma , farklı aşamalar içeren bir süreç olarak devam eder. Yıldırma sendromu; küçük düşürme, haksız suçlama, duygusal eziyet, genel taciz ve psiko-terör uygulamak suretiyle, bir kişiyi işyerinden dışlamayı hedefleyen kötü maksatlı bir dizi eylemden oluşan bir süreçtir (Tutar, 2004).

Bu süreci, Leymann ve Gustafsson (1996:251-275) beş aşamada incelemiştir:

- Tanımlama aşaması: İlk aşamada, kurban isyankâr, muhalif ve psikolojik sorunları olan biri olarak damgalanır.
- Anlaşmazlık aşaması: Henüz yıldırma olarak tanımlanmayan bu aşamada bir anlaşmazlık durumu söz konusudur.
- Saldırganlık aşaması: Bu aşamadaki saldırgan davranış, tutumlar ve psikolojik saldırılar, yıldırma dinamiklerinin harekete geçtiğini gösterir.
- Kurumsal güç aşaması: Yönetim, ikinci aşamada doğrudan yer almamış olmasına rağmen durumu yanlış değerlendirerek bu negatif döngüde işin içine girer. Böylece kurban örgütlü ve kurumsal bir güçle baş etmek zorunda kalır.
- İşine son verilme aşaması: Bu olayların sarsıntısı, travma sonrası stres bozukluğunu tetikler. Kovulmadan sonra, duygusal gerilim ve bunu izleyen psikosomatik hastalıklar devam eder hatta şiddetlenir. Kurban işini bırakmakla da duygusal taciz baskısından kurtulamaz.

Örgüt yönetimi ve işgörenleri duygusal tacizi göz yumduğu, görmezden geldiği ve kışkırttığı için mağdur örgütsel gücü arkasına alan yıldırmacı karşısında kendini çaresiz umutsuz ve yalnız görerek yıldırma süreci tamamlanmış olur (Tutar, 2004).

### 2.2.5.3. Yıldırma sendromu

Yıldırma sendromu, küçük düşürmeler, haksız suçlamalar, genel tacizler, duygusal eziyetler ya da psikolojik terör uygulayarak bir kişiyi işyerinden dışlamayı hedefleyen ve bireyin sağlığını ciddi olarak etkileyen kötü niyetli bir eylem olarak adlandırılmaktadır (Davenport, Schwartz ve Elliott, 2003:22). Leymann ve Gustafsson'a (1996) göre yıldırmanın farklı etmenlerle birleşerek daha da karmaşık bir durum aldığı söylenebilir. Bu



karmaşıklık kişiye daha çok zarar verdirebilmektedir. Bu etkenlerin yıldırmaya uğrayan kişinin; üstleri, yöneticileri, eşitleri ya da astlarından birinin diğerlerini de örgütleyerek kişiye karşı saf oluşturması olduğu söylenebilir. Örgüt bu davranışa göz yumduğu, bu davranışı görmezden geldiği, hatta kışkırttığı için kurban, karşısındaki güçlü ve çok sayıda kişi karşısında kendini çaresiz görür ve yıldırma gerçekleşir. Sonuç her zaman fiziksel-zihinsel sıkıntı, zarar görme veya sosyal sorunlar, hastalık, iş yeri değişikliği ve en çok da işten çıkarılmadır.

Yıldırma sendromu, çeşitli bileşimlerle, sistemli ve sıklıkla gerçekleşen on ayırt edici faktör içerir. Bu faktörler aşağıda sıralanmıştır (Davenport, Schwartz ve Elliott, 2003:23);

- İş görenlerin, onuru, güvenilirliği, doğruluğu ve mesleki yeterliliğine saldırılar.
- Küçük düşürücü, olumsuz, yıldırıcı, kötü niyetli, taciz edici ve kontrol edici iletişim.
- Duygusal tacizin doğrudan ya da dolaylı, gizli ya da açık olarak yapılması.
- Duygusal tacizin bir ya da birkaç saldırgan tarafından yapılması.
- Sistemli ve sürekli bir biçimde zaman içinde yapılması.
- Hatanın kurbandaymış gibi gösterilmeye çalışılması.
- Mağdurun kafasını karıştırmaya, itibarını kaybettirmeye, yıldırmaya, onu yalıtmaya yönelik olması ve onu teslim olmaya zorlaması.
- Kişiyi dışlama niyetiyle yapılması.
- İş yerinden ayrılmasının nedeni mağdurun seçeneğiymiş gibi gösterilmeye çalışılması.
- Duygusal taciz davranışlarının, örgüt yönetimi tarafından anlaşılmaması, hoş görülmesi, teşvik edilmesi ve görmezden gelinmesi.

Bu on etkenin bileşimi, hedef seçilen bireyin fiziksel ve duygusal sağlığını derinden etkiler ve hastalık, kaza ya da intihar sonucu ölüme bile yol açabilmektedir. Peck'e (1998) göre; yıldırmada insanların imajını, meslek etiğini ve kapasitesini küçültücü davranışlar vardır. Yıldırma sürecini bir kişi başlatır ve diğerleri bu sürece sonradan katılır (Peck, 1998). Yıldırmayı başlatan kişi yönetici, hiyerarşik sıralamada bir eşit ya da ast olabilir. Bu nedenle yıldırma örgüt şemasında yatay ve dikey olabilmektedir (Ocak, 2008). Yıldırmanın

üst yönetim tarafından görmezden gelinmesi, hatta teşvik edilmesi sendromun büyümesine sebep olan en önemli faktördür (Davenport Schwartz ve Elliott, 2003:35). Yıldırmaı önleyebilmek için yapılması gereken tek şey, önlem alınması, durumun tespiti ve erken uyarı gerekmektedir.

### **2.2.6. Yıldırma türleri**

Yıldırma örgütsel olarak yapay ya da dikey olarak uygulanmaktadır. Dikey yıldırma diğer bir adıyla hiyerarşik yıldırma, üstler astlarına veya astlar üstlerine yıldırma uygulamasıdır. Yatay yıldırma diğer bir adıyla fonksiyonel yıldırma ise, birbirleriyle kurmay fonksiyonel ilişki içinde olan eşit durumdaki kişilerin birbirlerine karşı yıldırma uygulamasıdır. Bu yıldırma türünde çoğunlukla birkaç kişi birleşerek bir kişiye şiddet uygulamaktadır (Tutar, 2004).

#### **2.2.6.1. Dikey yıldırma**

Dikey yıldırma çeşitli nedenlerden dolayı üstün emrinde çalışan asta karşı veya astın üstüne karşı uyguladığı yıldırma türüdür. Yıldırma her tür konumdaki birey tarafından birden bire uygulanabilmektedir. Amir, tüm astlarıyla eşit mesafede duruyorsa ve yapılan herhangi bir yanlıştan dolayı bireyi tüm kişilerin yanında azarlıyor ya da gerçekleştirdiği başarılarından dolayı kutluyorsa, sergilediği davranış onun kişiliğinin bir yansımasıdır. Dikey yıldırma her zaman üstlerin astlarına uyguladığı yıldırmaı içermez. Bir diğer yandan astların üstlerine karşı uyguladıkları yıldırma bu tür yıldırmanın içersindedir. Bir iş yerinde çalışan kişilerde toplu şekilde aşağıdan yukarıya doğru amirlerine karşı yıldırma uygulaması söz konusu olabilir. Bu durumdaki yıldırma amirlerin işini zorlaştırma amacıyla da yapılabilmektedir. Bu tip yıldırmaalarda genellikle, yapılan olumlu ve başarılı işlerin üst konuma iletilmemesi, amirler arkasından dedikodunun yapılması, sürekli olumsuz geri bildirimler verme, sorumluluk almaktan kaçınma, işleri geciktirme, işlerinin yapılmasını engelleme şeklinde olabilmektedir (Tutar, 2004).

#### **2.2.6.2 Yatay yıldırma**

Belli bir iş yerinde aynı koşulları taşıyan aynı yetki ve sorumluluğa sahip aralarında işlevsel olarak ilişkinin bulunduğu çalışanların birbirlerine uyguladıkları yıldırma “yatay

yıldırma” olarak adlandırılmaktadır. Yatay yıldırma çalışma ortamındaki rakip durumunda olan kişilerce kıskançlık semptomları, kısıtlı olan konuma gelebilmek için uygulanmaktadır. Örgütte aynı pozisyonda bulunan kişilerin kaynaklar açısından da birbirine bağımlı olması da öncelikle çatışmayı oluşturmakta ve çözülmeyen üstü örtülen sorunlar ilerleyen zamanda yıldırmanın kendini göstermesine yol açmaktadır. Diğer taraftan bir iş yerine atanan ya da yükselerek gelen birey kişiliğinin ya da uzmanlığının nitelikleriyle bir şekilde gruptaki bilinen kabul edilmiş kurum iç dengesini bozar. Bu tip bireylerin özelliklerine baktığımızda genellikle gayretli, başarılı, yetenekli, üstün niteliklere sahip heyecanlarını ve duygularını saklamayı bilen bireylerdir. Bu tip bireyler iş ortamında kendisine yapılanlardan ve kişiliğine yapılan haksız davranışlardan acı çeker ve zor duruma düşer (Tutar, 2004).

### **2.2.7. Yıldırmanın özellikleri**

Yıldırma kavramının tanımı konusunda ele alınan üç ölçüt bulunmaktadır. Bu kriterler sıklık, süreklilik ve güç farklılıklarıdır (Tutar, 2004).

#### **2.2.7.1. Sıklık ve süreklilik**

Yıldırma davranışı çalışma ortamında herkesin her an karşılaşabileceği bir durumdur. Yıldırmaya maruz kalan kişi, fiziki olarak etkilenmese bile fizyolojik ve psikolojik olarak etkilenmektedir. Bireylerin çalıştıkları ortamdan uzaklaşmalarına neden verebilmektedir.

Bireylerin karşılaştıkları olumsuz durumların yıldırma olarak adlandırılmasında “sıklık” ve “süreklilik” araştırmacılar tarafından kabul görmüş durumlardır. Yıldırma ile ilgili yapılan incelemelerde en kısa yıldırma süresinin 6 ay genelde ortalama uygulama süresi 15 ay bu sürecin ağır kalıcı sonuçlarının ortaya çıktığı ana dönem ise 24-96 ay olduğu tespit edilmiştir (Tutar, 2004). Ergenekon’a (2006) göre yıldırma davranışı arttıkça ve bu olumsuz davranışların süresi uzadıkça, bu durumun etkisi de artmaktadır. Kişilerin yıldırmaya maruz kalmalarında belli bir dayanma güçleri vardır. Bu durum kişiden kişiye göre değişebilmektedir. Birisi için dayanılan bir durum diğer bir kişi için dayanılmaz hale gelebilir ve kişiyi psikolojik olarak yıpratmaktadır. Yıldırma ile mutsuz kalma durumu

doğru orantıda artmaktadır (Ergenekon, 2006:51-64). Bu durumun artmasında içine kapanan, mutsuzlaşan ve kendini hayattan soyutlayan birey bir süre sonra bu huzursuzluk ve mutsuzluk hallerini ailesine, çevresine ve sosyal yaşamına yansıtır (Karakoç, 2016:30).

### **2.2.7.2. Güç farklılıkları**

Yıldırma davranışı ile ilgili yapılan araştırmalarda yıldırma davranışını uygulayan ve yıldırma maruz kalanlar olmak üzere iki grup bulunmaktadır. Yıldırma uygulayan taraf sayıca fazla olabilmektedir. Yıldırma sürecinde mağdur ile yıldırma uygulayanlar arasında güç yönünden farklılık bulunabilmektedir. Bu kişiler ilk zamanda aynı güce sahipken, yıldırma uygulayan kişi zamanla kurban konumunda olan kişiye şiddet uygulayarak, alaylarla, küçümsemelerle, vb. davranışlarla karşıdaki kurban konumundaki kişinin gücünü kaybetmesine ve onu zayıf konuma gelmesine neden olmaktadır. Sürekli olarak ve şiddeti her geçen gün artan yıldırma davranışları sonucunda kurban her geçen gün zayıflamakta ve mücadele edecek gücü kalmamaktadır. Eninarsen'e (2000) göre yıldırma başlarda çalışma ortamında eşit güçlerle başlar ve daha sonra bu eşit güçler arasındaki denge bozulur. Burada dengenin bozulmasında mağdurun gücü giderek azalmakta ve yıldırma uygulayan kişinin gücü ise giderek artmaktadır. Kurban kendini savunurken çevresinde ve kendi içerisinde sınırlı kaynaklara sahip olacağından dolayı düşük bir pozisyona itilir (Eninarsen, 2000:379-401).

### **2.2.8. Yıldırmanın dereceleri**

Yıldırma kişiler üzerinde yarattığı etkilere göre üç farklı derecede sınıflamak mümkündür. Bu sınıflama bilimsel bir ölçekten ziyade yıldırma kurbanları ile yapılan görüşmelerden elde edilen sonuçlar dikkate alınmıştır (Davenport, Swartz ve Elliott, 2003:67).

#### **2.2.8.1. Birinci derece yıldırma**

Çalışan direnmeye çalışır, erken aşamalarda kaçır veya aynı işyerinde farklı bir yerde çalışma imkânı bulabilirse olumsuz etkilenmekten kaçınabilir. İş arkadaşlarından küçük düşürücü davranışlar görmek, yıldırma mağdurunu şaşırır ve sıkıntı verir. Şu belirtiler oluşabilir:

- Ağlama davranışı,
- Zaman zaman uyku bozuklukları,
- Alınganlık
- Konsantrasyon bozukluğu.

Arkadaşları ve ailesiyle olan ilişkileri genel olarak etkilenmez ancak sorun çözüme kavuşturulmaz da devam ederse ikinci derece yıldırma dönuşebilir.

### **2.2.8.2. İkinci derece yıldırma**

Yıldırma mağduru kaçamaz, direnemez, geçici ya da uzun süreli zihinsel ve / veya fiziksel rahatsızlıklar çeker ve işe geri dönme konusunda ciddi sorunlar yaşar. şu belirtiler oluşabilir:

- Yüksek tansiyon belirtileri
- Kalıcı uyku bozuklukları
- Mide bağırsak sorunları
- Konsantrasyon bozuklukları
- Aşırı kilo alma veya kilo verme
- Depresyon
- Alkol ve ilaç alışkanlığı
- İşyerinden kaçma ve kaçınma davranışları (sık sık geç kalma, işe sebepsiz yere gitmemek, sıklaşan hastalık izinleri)
- Alışılmadık korkular (görünür bir neden yokken yalnız kalma korkusunun oluşması vb.)

Yıldırma mağdurunun çalışma arkadaşları ve ailesi iş arkadaşları, bir şeylerin yanlış gittiğini sezerler fakat yıldırma kurbanının içinde bulunduğu durumu tam teşhis edemeyebilirler. Yaşanan sağlık problemleri işi etkilemeye başlar ve tıbbi yardım gerekliliğinin işaretleri görölür.

### 2.2.8.3. Üçüncü derece yıldırma

Bu evrede; yıldırma kurbanı işgücüne geri dönemez ruhsal ve fiziksel zarar görme, rehabilitasyonla bile düzeltilebilecek durumda değildir. İşe gidebiliyorlarsa bile; tiksinti, korku ve dehşet içindedirler. O kadar etkilenmişlerdir ki işyerinde duramazlar. Kendilerini koruma mekanizmaları çökmüştür. Şu belirtiler oluşabilir:

- Şiddetli depresyon
- Panik ataklar
- Kalp krizleri
- Diğer ciddi hastalıklar
- Kazalar
- İntihar girişimleri
- Üçüncü bir kişiye yönelik şiddet.

Yıldırma mağdurunun arkadaşları ve ailesi artık durumun ciddiyetini anlamalıdır. Tıbbi ve psikolojik yardım artık zorunludur.

### 2.2.9. Yıldırmanın belirtileri

Tınaz'a (2006a) göre iş yerinde yıldırmanın varlığına işaret eden belirtiler, davranışsal düzeyde ve fizyolojik düzeyde olmak üzere iki farklı grupta ele alınmaktadır.

#### 2.2.9.1. Davranışsal belirtiler:

- Kişisel eşyaları ortadan kaybolur veya bozulur, eşyaların yerine yenileri konulmaz.
- Çalışma arkadaşlarıyla aralarında yaşadıkları anlaşmazlıkların ve tartışmaların sayısı artar.
- İş yerindeki diğer çalışanların yanlarına gittiği zaman konuşma hemen kesilir veya konu değiştirilir.
- İşle ilgili önemli gelişmelerden kişiye haber verilmez.

- Yetenekleri, becerileri ve kabiliyetleriyle hiç ilgisi olmayan veya uzmanlık alanına girmeyen işler verilir
- Yaptığı bütün işlerin sürekli gözlemlendiği hissettirilir.
- Telefon görüşmeleri, çalışma saatleri, çay ya da kahve molasında geçirdiği zaman ayrıntılarıyla kontrol edilmektedir.
- Yöneticileri veya iş arkadaşları tarafından sürekli küçümsenir veya eleştirilir.
- Sözlü veya yazılı soru ve isteklerine cevap alamaz.
- İş yerinin özel kutlamaları veya diğer sosyal etkinliklerine bilinçli olarak çağrılmaz.
- Yaşama şekli, dış görünüşü ve giyim kuşamı ile dalga geçilir. İş ile alakalı öne sürdüğü öneriler kabul edilmez.
- Diğer çalışanlardan daha kıdemli olmasına rağmen onlardan daha az ücret ödenir.

#### **2.2.9.2. Fizyolojik Belirtiler:**

- Panik atak, sıkıntı, depresyon, baş dönmesi, yarım baş ağrısı.
- Dikkati toplayamama, hafıza kaybı ve uykusuzluk gibi beyinsel sorunlar.
- Kaşınma, pullanma, kızarma veya döküntü gibi deri hastalıkları.
- Görmede bulanıklık, ani göz kararması vb. görme problemleri.
- Sırtta ve boyun kaslarında ağrı
- Hızlı ve düzensiz çarpıntılar, kalp krizi gibi kardiyolojik problemler.
- Terleme, kas ağrıları, titreme, bacaklarda halsizlik hissetme,.
- Ülser, hazımsızlık, vb. mide sindirim sorunları
- Nefessiz kalma, nefes alamama gibi solunum sorunları.
- Bağışıklık sisteminin zayıflaması sonucu çabucak hastalanma buna bağlı olarak zayıflama.

#### **2.2.10. Yıldırma sürecinde rol alanlar**

Yıldırma, herhangi bir kültür ayrımı yapmaksızın bütün işyerlerinde oluşabilen bir durumdur. Yıldırma mağduru olmaya aday bireyleri tanımlayan bir sınıflama, henüz geliştirilmiş değildir. Herkes, potansiyel bir Yıldırma mağdurudur (Tmaz, 2006a).

İşyerlerinde gerçekleşen psikolojik şiddet süreci içerisinde üç tip rol ayırt edilir.

Bunlar (Tınaz, 2006a):

- Yıldırma uygulayanlar (saldırganlar, tacizciler)
- Yıldırma mağdurları (kurbanlar)
- Yıldırma izleyicileri

### **2.2.10.1. Yıldırma uygulayanlar**

Gerçek yıldırmacılar, hiçbir kişilik grubuna bütünüyle uygun değildir. Fakat çevrelerinde gösterdikleri davranışlarla tanımlanabilmeleri mümkündür. Tınaz'a (2006a) göre en sık karşılaşılan yıldırmacı tipleri şunlardır;

#### **Narsisist yıldırmacılar:**

Narsisist Yıldırmacılar, kabullenemedikleri iç çatışmalarını ve duymaya aciz oldukları acılarını, bir başka kişiye yükleyerek dengelerini bulmaya çalışan kişilerdir. Kendilerini engin bir deha, büyük bir güç, kusursuz bir güzellik ve mükemmel bir varlık olarak gördükleri için, her şeyi hak ettiklerini düşünürler. Kabul etmeyi reddettikleri iç çatışmalarını, bir başkasına yükleyerek dengelerini bulmaya çalışan kişilerdir.

#### **Hiddetli, bağırğan yıldırmacılar:**

Bu kişiler, içlerindeki öfkeyi engelleyemedikleri ve sorunlarıyla başa çıkmadıkları için başka bireylerle uğraşırlar. Kişilerin düşüncelerini ve duygularını aşağılama eğilimindedir. Hedeflerindeki kişileri, işlerini değiştirmek veya işlerini kaybetmekle tehdit ederler.

Her şeyin onların söylediği şekilde yapılmasını isterler ve sık sık amirin veya patronun kendileri olduğunu hatırlatırlar. Aradıkları kişiyi, yerinde bulamamalarına tahammülleri yoktur.



### **İkiyüzlü yılan yıldırmaacılar:**

Başkalarının üstünlüğünü, başarılarını ve yükselmelerini çekemedikleri için sürekli yeni kötülük arayışındadırlar. Karşısındakini strese sokmak ve mahvetmek için devamlı yeni yollar ararlar. Yaptıkları her şeyi bilinçli bir olarak yaparlar.

Saldırganlıklarını saklamak için sürekli gülümserler. Arada bir iyilik de yaparlar. Başkalarına kendilerini iyi gösterirken hedeflerine karşı sürekli kaba davranışlarda ve olumsuz yorumlarda bulunurlar. Yıldırma kurbanına karşı hiçbir şekilde esnek davranmazlar.

### **Megaloman yıldırmaacılar:**

Numara yapma ve kendilerini büyütme gereksinimi, kişiliklerinin en önemli özelliklerinden olan megaloman yıldırmaacılar, kendilerine güvensizliklerini, başkalarına karşı kıskançlık, saldırganlık ve nefret şeklinde yansıtırlar.

### **Hayal kırıklığına uğramış yıldırmaacılar:**

Çalışma yaşamı dışında yaşanan tüm olumsuz duygular, tüm yetersizlikler ya da kötü deneyimler, bu yıldırmaacılar tarafından çalışma ortamında başkalarına yansıtılır. Daima başkalarına karşı haset ve kıskançlık duyguları mevcuttur.

Bu konuda araştırmaları ile bilinen Davenport ve arkadaşlarına (2003) göre mobbing aktörlerinin temel kişilik özellikleri şöyle sıralanabilir (Kök, 2006:52):

*Narsist kişilik:* Sosyal yönden özürü olarak değerlendirilirler. Kendini diğer insanlardan sürekli üstün gören, korktuğu kişileri denetim altında tutmak amacıyla güç kullanan bir davranış bozukluğu gösterirler.

*Antipatik kişilik:* Aşırı denetleyici, korkak ve sinirli bir yapıya sahiptirler. Daha güçlü olma eğilimi içerisindedirler. Hileli ve kötü niyetli eylemlere başvurmaktan çekinmezler.

*Tehdit altında benmerkezci kişilik:* Yıldırma aktörü şişirilmiş bir benlik algısına sahip ise hoşlanılmayan bir durum karşısında çok aşırı tepki gösterebilir. Çünkü onun şişirilmiş benlik algısı, onun tepki katsayısını arttırma potansiyeli taşıyabilir.

*Önyargılı ve duygusal kişilik:* Yıldırma aktörlerinin davranışlarının rasyonel temeli yoktur. Bu kişiliğe sahip aktörler; sosyal, dinsel, etnik bir sebeple veya kurbanın göstermiş olduğu yüksek bir performans, elde ettiği bir fırsat, ödül veya terfi vb. sebeplerle harekete geçerek kurban üzerinde şiddete başvurabilir.

*Kendi normlarını örgüt politikaları haline getirmeye çalışan kişilik:* Yıldırma bir politika olarak kabul eden psiko-terör yanlıları, başkalarını baskı altına almak için inisiyatiften değil; disiplinden, motivasyondan değil; itaatten, özerk davranışlardan değil; korkudan yanadır. Sürekli olarak kural hatırlatır, yeni kurallar koyarlar.

#### **2.2.10.2. Yıldırma mağdurları (kurbanlar)**

Yıldırma sarmalının sorgulanması durumunda, genelde tüm olayların sorumlusu olarak mağdurun uyumsuz bir kişiliğe sahip olması vurgulanır, zorba veya destekçileri mağduru suçlayıcı bir tavra bürünerek yaşanan olayların sorumluluklarını kendi üzerlerinden atmaya çalışırlar (Yaman, Vidinlioğlu ve Çitemel, 2010:43).

Yıldırmanın en şiddetli ve yıkıcı etkisi mağdur üzerinde gerçekleşmektedir. Bir ya da birkaç kişinin, başka bir kişi veya birkaç kişiye düşmanlığı şeklinde gelişen yıldırma davranışlarının bireyler üzerindeki olumsuz etkileri stresten intihara kadar uzanan geniş bir yelpazede görülebilir. Bu nedenle, kişinin en fazla işine mal olacağını düşünmek büyük bir hata olacaktır. Kişinin, ruhsal ve fiziksel olarak da zarar görmesi kaçınılma bir sondur (Yalım, 2005:250).

Yıldırma hedef kurban olma riski, bütün işyerlerinde ve bütün kültürlerde herkes için geçerlidir. Yıldırma sürecinin, farklı işyerlerinde farklı şekillerde gelişmesine rağmen, genelde süreç içerisinde çok tipik, benzer bir yol izler. Yıldırma olgusunda kurban rolünü oynamaya aday bir kişilik tiplmesi mevcut değildir. Ancak işyerlerinde dört farklı tipteki kişi, mağdur olma tehlikesiyle karşı karşıyadır (Tınaz, 2006a).

*Yalnız bir kişi:* Bu kişi, kadınların çok sayıda olduğu bir işyerinde çalışan tek bir erkek veya erkeklerin yoğun olduğu bir ofiste çalışan tek bir kadın olabilir.

*Acayip bir kişi:* Başkalarıyla kaynaşmayan ve bir şekilde diğerlerinden farklı herhangi bir kişi söz konusudur. Bu, farklı tarzda giyinen bir birey olabileceği gibi, yabancı veya engelli bir kişi de olabilir. Bazen, sadece evlilerin bulunduğu bir çalışma ortamında tek bekâr veya sadece bekârların çalıştığı bir çalışma ortamında tek evli kişi olmak dahi, yıldırma maruz kalmaya yeterli nedendir. Yıldırma uğrama olasılığı, azınlık bir gruba dahil olan kişide çok yüksektir.

*Başarılı bir kişi:* Önemli bir başarı göstermiş, amirinin veya doğrudan yönetimin takdirini kazanmış ya da bir müşterinin övgüsünü almış bir kişi, kolayca çalışma arkadaşları tarafından kıskanılabilir. Bireyin arkasından her türlü söylentiler çıkarılır, oyunlar oynanır ve kişinin çalışması sabote edilebilir.

*Yeni gelen kişi:* yeni gelenin, orada çalışanlardan daha fazla bir takım özelliklerinin bulunması veya daha önce o pozisyonda çalışan kişinin çok seviliyor olması, yıldırma mağduru olma riskini artırır. Kişi, daha kaliteli olabilir ya da hatta sadece daha güzel ya da genç olabilir. Yıldırma sürecini, klasik bir dram olarak değerlendirirsek kurban oyun içerisinde zararı en fazla gören aktördür.

### **2.2.10.3. Yıldırma izleyicileri**

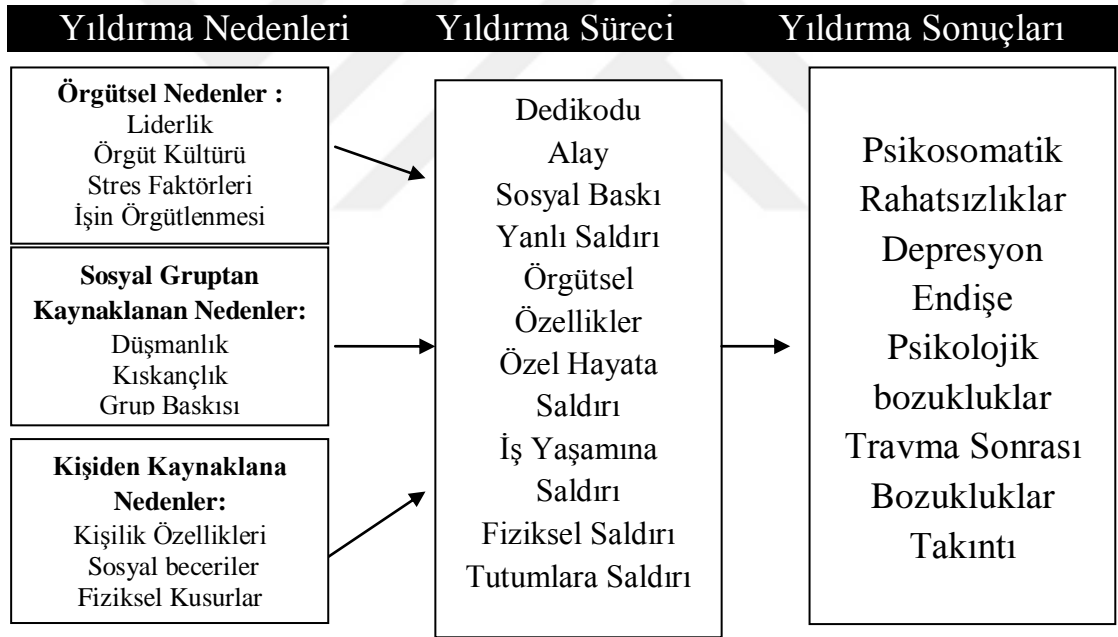
Güngör'e (2008) göre izleyici tarafında iki model mevcuttur; pasif izleyiciler ve aktif izleyiciler. Pasif izleyiciler, psikolojik taciz saldırganı ile ilişki içindedirler, ilgisiz görünseler dahi aslında psikolojik tacizde saldırganın tarafındadırlar aslında sessiz kaldığında da dolaylı olarak taraf tutmuş sayılırlar. Aktif izleyiciler ise açıkça saldırganın tarafında yer alır. Aktif izleyiciler, doğrudan doğruya saldırganı destekledikleri için müttefik olarak da tanımlanmaktadır (Ehi, 2011:30).

Yıldırma sürecinde izleyici olarak rol alanlar, yöneticiler, iş arkadaşları ve amirler gibi sürece doğrudan doğruya karışmayan, ancak bir şekilde yansımalarını yaşayan, süreci

algılayan, bazen de sürece katılan kişilerdir. Bir olayda susan kişinin, o olayı kabullenen kişi olduğu unutulmamalıdır (Tınaz, 2006a).

### 2.2.11. Yıldırma Davranışlarının Nedenleri

Yıldırma, Leymann'a (1996) göre; değer yargılarına bakılmaksızın bütün kültür ve örgütlerde oluşan bir olgudur ve yıldırma uygulayan kişinin, kişilik özellikleri, örgüt kültürü, iş ortamının yapısı ve mağdur olan kurbanın kişilik özelliklerine göre yıldırma farklılık göstermektedir. Bu üç kategoriye göre ayrı ayrı ele alınmalıdır. Zapf (1999) da Leyman'ın çalışmalarına benzer bir çalışma yapmıştır. Şekil 1'de gösterildiği gibi yıldırma durumlarının nedenlerini kısaca üç gruba göre aktarmıştır (Mimaroglu ve Özgen, 2007: 73).



Şekil 1: "Yıldırma" Modeli (Nedenleri, Süreci ve Sonuçları,) (Mimaroglu ve Özgen, 2007: 38).

Güngör'e (2008) göre yıldırma süreci çok geniş ve karmaşık bir süreçtir ve yıldırma sürecine, yıldırma uygulayan kişi de, örgütün yapısı da, yıldırma maruz kalan da neden olabilir. Bunun yanı sıra yıldırma nedenlerini kişisel nedenler (yıldırma uygulayan ve maruz kalan kişi) ve dışsal nedenler (örgütün yapısı, iş yeri ortamı ve kültürü) olmak üzere iki grupta da incelemek mümkündür (Aygün, 2012:98).

### **2.2.11.1.Kişisel nedenler**

Yapılan araştırmalara göre yıldırma davranışını uygulayan kişiler, duygusal olarak zekâsı çok gelişmemiş olan, kendini mevcut durumundan daha başarılı gören, hiçbir değeri önemsemeyen, insani hislerden yoksun kişiler olarak grlmştir. Bazı idareciler kendilerini çok yüksek bir makama sahipmiş, kimse kendi mevkisine asla erişemezmiş gibi düşünürler. Sahip oldukları otoritenin sadece kendilerine has düşünürler. Çalışma ortamında kendi konumundan düşük fakat oldukça başarılı ve konumu yükselmeye aday olan bazı bireyleri kendilerine tehdit olarak algılar ve onlara karşı bir cephe almaya başlarlar ve yıldırmaı bu Şekilde başlatmış olurlar. Yıldırma kurbanı olma riskleri daha fazla olanlar, nevrotik kişiliğe sahip olan bireylerdir. Bu kişiliğe sahip olan insanlar endişeli, katı, ie kapanık, asosyal, her olayın kendisiyle ilgili olduğunu sanma gibi birçok özellik gösterirler. Dışa dönük insanlar ise nevrotik insanların tersine daha girişken, daha sosyal, rahat, aktif, iyimser bir yapıya sahiptirler. Bu özelliklerinden ötürü de yıldırmaı maruz kalma riskleri daha düşüktür. Eğer birey herhangi bir zorluk karşısında teslimiyetçi ve zorluğa dayanamayan bir yapı sergiler ise yıldırma ile mücadele etmede oldukça zorlanabilir. Fakat olumlu ya da olumsuz yeni bir durum karşısında, daha uyumlu bir tavır sergileyebilen kişiler ise yıldırma karşısında daha dirençlidirler (Tutar, 2004). Davenport, Schwartz ve Eliot'a (2003:22) göre bunların hepsinin yanı sıra, yıldırma uygulayan kişilerin psikolojilerinin iyi bir yapıda olduğu söylenemez. Özetle bu kişiler her zaman karşısındakini suçlayıcı bir tavır takınma kişiliğine sahiptirler.

### **2.2.11.2. Örgütsel nedenler**

Sacco ve arkadaşlarına (1993) göre yıldırma durumları sadece yıldırmaı uygulayanlar veya yıldırmaı maruz kalanlardan kaynaklanmaz, bunların yanı sıra kişinin içinde bulunduğu çalışma ortamı ve atmosferi de önemlidir. Kişinin içinde bulunduğu bu psikolojik durum işyerinde olumsuz bir hava oluşturabilir; tam tersine işyerindeki olumsuz hava da kişide psikolojik olarak bir baskı oluşturabilir (Cemaloğlu, 2007). Şekil 1'de grldğ gibi kişinin yaşadığı yıldırma durumu iş yerindeki çalışma ortamını ve sosyal çevresini etkiler ve bu süreç örgütte yıldırma durumunun hem çalışanları hem de işvereni olumsuz bir havaya sokarak yıldırma durumunun süreklilik oluşturmasına zemin

oluşturabilir (Mimaroğlu ve Özgen, 2007:84). Yıldırmanın örgütsel nedenlerini Çobanoğlu (2005:139), örgütün kültürü, örgütün kültürel yapısı ve yöneticilerin inkâr etmesi olarak üç başlık altında açıklamıştır: Örgütün Kültürü: Örgütlerin yapısına göre bazı örgütler, ortaya çıkan yıldırma durumlarına hemen müdahale ederek bu tür durumların oluşmasına ve yerleşmesine izin vermezken bazı örgütler tam tersine yıldırma durumlarının oluşturduğu atmosferde sınırlamaz ve bu durum o örgütte yer edinir. Örgütün Kültürel Yapısı: Örgüt içinde bulunan işverenlerin ve çalışanların sahip oldukları değer ve yargılarının tümüdür. Genellikle kötü bir yönetime sahip olan örgütlerde görülür ve o yönetimin özellikleri şu şekilde sıralanır:

- Aşırı derecede oluşturulan ast ve üst yapı
- İnsanların ihtiyaçları için ayrılan bütçenin azaltılması
- İçine kapalı bir politika izlenmesi
- Örgüt içi iletişimin yeterli olmaması
- Etkili olamayan liderlik
- Şikâyetlerin yönetim tarafından ciddiye alınmaması ya da örtbas edilmesi
- Çatışmayı çözmeye başarısızlık
- Sahip olunan eğitim statüsünün dikkate alınmaması
- Takım ruhunun olmaması

*Yöneticilerin İnanmaması ve İnkâr Etmesi:* Örgüt içinde oluşan yıldırma durumlarına yöneticilerin bazen bu durum hiç olmuyormuş gibi sadece izleyici kalmaları ve kendilerinin durumu kabul edememeleri, bu duruma inanmamaları, bazen bu durumun içinden çıkılamayacak kadar kötü bir hal almasına neden olur.

### **2.2.12.Yıldırmanın etkileri**

Yıldırma mağdurun onuruna, sağlığına, arkadaşları ve ailesi ile olan ilişkisine, ekonomik olarak geçimini sağlamasına ya da bunların tümüne birden zarar verebilir (Yücutürk ve Öke, 2005:61).

Yıldırma uğrayan mağdurlar, iş ortamında karşılaştıkları bu olumsuz davranışların etkisiyle psikolojik olarak zarar görür ve bu kişi hasta olarak değil, zarar görmüş bireyler olarak tanımlanmaktadır (Davenport vd., 2003:16).

Hall'in (1996) yaptığı araştırmaya göre yıldırma performansın ve verimliliğin düşmesine, strese, kovulma veya istifa etme hatta daha ileri düzeylerde ölüme bile sebebiyet verebilmektedir. İş görenin davranışlarıyla örgüt davranışları arasında farklılıkların, bazı uyumsuzlukların yaşanacağı belirtilmektedir (Hall, 1996:1-17).

Kişi üzerinde fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklara, sosyal ve ekonomik yaşantısının olumsuz yönde etkilenmesine neden olurken kurum için ise işe gelmeme, sürekli işten izin alma, personel devrinin artması, yaratıcılığın azalması, verimliliğin düşmesi gibi olumsuz etkiler yarattığı belirtilmektedir (Akça ve İrmiş, 2006:181).

Yıldırmanın olumsuz etkileri yüzünden işletmelerde erken emeklilikler de gerçekleşebilmektedir. En verimli oldukları zaman diliminde iş hayatına veda eden çalışanlar örneklerine göre 10-20 yıl daha uzun süre emekli maaşı almaya devam etmektedirler. Bu da milyarlarca liralık maddi bir kayıp yaratmaktadır (Kaymaz, 2007:84).

Genel anlamda, yaşanan sağlık problemleri nedeniyle sigorta masraflarında artış, sağlık harcamalarının artması, kapasite altı çalıştırılmadan ve işsizlikten doğan vergi kayıpları, devletin sağladığı yardım programlarına yönelen talebin artması tüm toplumun katlanmak zorunda olduğu ekonomik külfetler olarak belirtilebilir. Ayrıca, mutsuz bireyler ve aileler, çalışma barışının olmadığı bir iş hayatı da psikolojik yıldırmanın ortaya çıkardığı büyük bir toplumsal sorundur (Tınaz, 2006b:184).

**Tablo 3: Yıldırmanın etkileri/ sonuçları**

ETKİ ALANI	PSİKOLOJİK SONUÇLAR	MADDİ SONUÇLAR
Bireyler	Stres Duygusal Rahatsızlıklar Fiziksel Rahatsızlıklar Kazalar Sakatlıklar Tecrit Etme Ayrılık Acıları Mesleki Kimlik Kaybı Arkadaşlıkların Kaybı İntihar/ Cinayet	Duygusal Rahatsızlıklar Fiziksel Rahatsızlıklar Kazalar Sakatlıklar Tecrit Etme Ayrılık Acıları Mesleki Kimlik Kaybı Arkadaşlıkların Kaybı İntihar/ Cinayet İlaçla Ayakta Tedavi Terapi Tedavi Masrafları Sigorta Primleri Avukat Ücretleri İşsizlik Kapasite Altı Çalışma İş Arama Taşınma
Aileler	Çaresiz Kalma Acısı Karmaşa ve Çatışmalar Ayrılık ve Boşanma Acısı Çocuklar Üzerindeki Etkiler	Çaresiz Kalma Acısı Karmaşa ve Çatışmalar Ayrılık ve Boşanma Acısı Çocuklar Üzerindeki Etkiler Ailenin gelir kaybı
Örgütler	Anlaşmazlıklar Sağlıksız Şirket Kültürü Düşük Moral Kısıtlanmış Yaratıcılık	Hastalık İzinlerin Artması Yüksek İşgücü Devir Oranı Düşük Verim ve İş Kalitesi Uzmanlık Kaybı Çalışanlara Tazminat Ödenmesi İşsizlik Maliyetleri Yasal İşlem Masrafları Erken Emeklilik Yükselen Personel Yönetim Maliyetleri
Toplum	Mutsuz Bireyler Politik Kayıtsızlık	Sağlık Masrafları Sigorta Masrafları İşsizlik veya Kapasite Altı Çalıştırmalardan Doğan Vergi Kaybı Malulen Emeklilik Taleplerinde Artış

*Kaynak: Yıldırmanın etkileri/ sonuçları. Davenport vd., 2003:147*

### 2.2.13 Yıldırma ile başa çıkma yolları

Yıldırma davranışları ve bu davranışlara karşılık verilen tepkiler bir probleme dönüşebilmektedir. Bir süre sonra yıldırmanın ortaya çıkış nedeni unutulmakta ve bu davranışın temel kaynağı değil de diğer nedenleri incelenmekte ve bunun sonucunda eğer duruma çözüm bulunamazsa sorunun daha da büyümesi kaçınılmaz hale gelmektedir. Yıldırma davranışının çözümlenememesi, yıldırmaı daha da arttırmakta ve yıldırmaı uygulayan kişilerin bu eylemleri sürdürmesine, şiddetini arttırmasına neden olmaktadır. Yıldırmaı maruz kalan kişinin bu davranışa karşı koyabilmesi için ahlak ve hukuk kurallarına uygun, yöntemini ve zamanını kendi oluşturduğu bir yol belirlemesi gerekmekte ve savunmanın haricinde bir de mücadele vermesi gerekmektedir (Tutar, 2015:195). Kişi kendine göre plan oluştururken öncelikle problemi bulması ve tanımlamasının iyi bir başlangıç olacağı belirtilmektedir (Davenport vd., 2003:87).

Yıldırma davranışı fark edilse bile bazı şeyler için gecikilmiş olabilmektedir. Yıldırma ile başa çıkabilmede yardım edebilecek iki yöntem bulunmaktadır. Bunlardan ilki önlem almakken, ikincisi ise bilgilendirmek olarak ifade edilmektedir. Yıldırma ile başa çıkabilmek için öncelikle yıldırma ile ilgili bilgi sahibi olunması ve farkındalık kazandırılması gerekmektedir. Bu konuyla ilgili yalnızca maruz kalan kişi değil,



yöneticiler, kurum çalışanları ve tüm toplumun bilgilendirilmesi ve aydınlandırılması gerekmektedir ki bu durumla karşılaşıldığında herkes yıldırmanın farkına varabilmeli ve duruma müdahale edebilmelidir. Bu duruma karşı koyulmadığı sürece yıldırma sadece mağdur kişiye değil tüm topluma hasar verebilmektedir. Bilinçlenen çalışanların, toplumun ve işverenlerin böyle bir durumla karşılaştıklarında oluşacak hasarı daha da azaltabildiklerinde durumun etkisini de azaltabilecekleri belirtilmektedir. Yapılan araştırmalarda bu uygulamanın yapıldığı yabancı ülkelerde kurumun ve iş görenlerin doyumu, örgüte bağlılığın arttığı ve yapılan personel harcamalarının azaldığı ve bundan doğan zararın en az seviyeye indiği ifade edilmektedir. Yıldırma mağdur üzerinde derin izler bıraktığından bu duruma önceden sendikaların, işletmelerin, bu konuyla ilgilenmesi gereken uzman kişilerin ve kurumların önceden önlem alarak ilerlemeden müdahale etmeleri gerekmektedir (Tınaz, 2011:189-190).

İnsan kaynakları yönetiminin de bu durumda bazı sorumlulukları bulunmaktadır. Yıldırma ile karşılaşıldığında bu durumu önceden fark etmek ve duruma müdahale ederek mağdurun ve işletmenin hasar almadan bu durumdan kurtulmalarını sağlamak gerekmektedir. Yıldırmanın oluşturacağı zararları önlemek için uygulanacak mücadele yöntemleri kişinin milliyetine, ırkına, eğitimine ve yaşına göre değişiklik gösterebilmektedir (Çobanoğlu, 2005:105).

### **2.2.13.1. Yıldırma ile bireysel mücadele yöntemleri**

Yıldırma mağduru bireyin öncelikle nasıl bir yerde, bir iş ortamında çalışmak istiyorsa onu hedeflemesi gerekmektedir. Daha sonra yapması gereken, stratejiyi belirlemektir (Çabuk, 2009:4). Bunun yanında kişinin yapılan bu davranışlara plansız, düşünmeden tepki vermesi yerine; düşünerek, planlayarak tepkiler vermesi gerekmektedir. Tabii ki kişi ilk önce kendinin farkına varmalı, zayıf ve güçlü yönlerinin farkında olmalıdır (Çobanoğlu, 2005:106).

Her birey yıldırmaya karşı farklı bir direnç gösterebilmektedir. Bunda da birçok faktörün etkisi bulunmaktadır. Kişinin cinsiyeti, yaşı, mücadele yeteneği, karakteri gibi faktörler yıldırma ile başa çıkmada etkili rol almaktadır.

Bireyin yıldırma ile mücadele edebilmesi için kendi başına uygulayacağı üç yöntem bulunmaktadır. Bunlar (Tutar, 2015:196-197);

- Yıldırmaya anlayış gösterme yöntemi. Eğer yıldırma davranışı gittikçe şiddetleniyorsa bu duruma anlayış gösteriliyor, karşı çıkılmıyorsa bu durum yanlış bir davranış olarak belirtilmektedir
- Geri çekilme. Birey eğer yıldırma uygulayan kişiye göre daha güçsüz ve karşı koyamayacak durumdaysa bazen bu durumda geriye çekilmenin daha doğru olacağı belirtilmektedir.
- Karşı savaş vermek. Kişinin yıldırmaya karşı koyarken etik kuralları çerçevesinde davranması gerekmektedir. Bu davranışlara maruz kalmasının nedeni olan özelliklerini yargılamadan, bu özelliklerine sahip çıkarak güçlü bir kişilik oluşturması gerekmektedir.

Mağdurun bu durumla başa çıkabilmesi için öncelikle belirli yol ve yöntemler geliştirmesi gerekmektedir. Bunun için yapılabilecekler şöyle sıralanmaktadır (Davenport ve diğ., 2003:82-87);

- Kendine güven duyması,
- Yaşadığı üzüntüyü yaşaması ve üzüntüsünün farkına varması
- Yakın çevresinden destek istemesi
- Kişi kendini soyutlamamalı,
- Kişi sevdiği, hoşuna giden şeylerle uğraşması,
- Kendinin ve yapabileceklerinin farkına varması,
- Becerilerini ve yeteneklerini kullanması,
- Çalışma arkadaşlarından ve çalıştığı kurumdan yardım istemesi,
- “Kurban” düşüncesinden kurtulmalı
- Hakkını yasalar yoluyla aramasıdır

### 2.2.13.2.Örgütsel başa çıkma yöntemleri

Son zamanlarda örgütsel liderliğin zayıflığı örgütlerde yıldırma neden olmaktadır. Yöneticinin duygusal zekâdan yoksun oluşu ve insan ilişkileri noktasında eksikliği, psikolojik şiddetin zemin bulmasına sebep olur. Lider psikolojik şiddetin tarafları arasında bir uzlaşma noktası bulup psikolojik şiddeti ortadan kaldıramazsa, gün geçtikçe şiddet kökleşmeye başlar ve biraz daha yayılır. Bir işletmede psikolojik yıldırma sürecini ilk algılayan birim insan kaynakları birimi olmalıdır ve durum karşısında;

- Eğitim ihtiyaçlarını
- Personel seçimin
- İşe alım ve yerleştirme işlevini
- Kurum içi güdülenme ve iletişimi, çalışanların ve işletmenin ihtiyaçlar doğrultusunda planlamalı ve geliştirmelidir (Ekşici, 2009:82).

Yıldırma ile örgütsel başa çıkabilmenin bir başka yöntemi de; söz konusu bir psikolojik tacize karşı örgütsel politika oluşturarak bu durumla başa çıkabilmek, karşılaştıkları kötü davranışları şikâyet edip çözüm bulabilecekleri etkin bir şikâyet sisteminin oluşturulması gerektiği ifade edilmektedir (Aydemir, 2007:135). Yıldırma ile mücadele sürecinde sendikalar, insan kaynakları yönetimi, üst kademe yönetim de etkili rol almaktadır. Yöneticilerin örgüt çalışanlarına adaletli ve eşit düzeyde davrandıkları sürece yıldırma kontrolü sağlamaktadır. Yıldırma önlemek amacıyla örgüt içinde her şeyin net ve açık olması gerekmektedir (Gül, 2009:517).

### 2.2.13.3 Eğitimcilerin yıldırma ile başa çıkma yolları

Gökçe'ye (2008:68-69) göre eğitimciler yıldırma ile başa çıkmada üç yöntem kullanmaktadırlar:

#### 1. Bağlılığı devam ettirme;

- Rapor alma
- Soruna neden olan bireyleri bir üst makama şikâyet etme
- Saldırgan(lar)a fiziksel karşılık verme

- Saldırgan(lar)ı dava etme
- Saldırganlarla mücadele etme
- Psikolojik yardım isteme
- Mesleği bırakma
- Görev yerini (okulu) değiştirme
- Benzeri yöntemleri kullanarak dişe diş mücadeleye başlama
- Sorunu herkese anlatarak yandaş edinmeye çalışma

## 2. Seslendirme / Örgütü terk etme;

- Dışarıdan birinin gücünden yararlanarak yönetime baskı yapma
- “Daha kötüsü de olabilirdi” diye düşünerek kendini avutma.
- Yaşamın güçlükleriyle baş etmeyi kolaylaştıracasını düşünerek yapılan davranışları kanıksama
- Siyasi grupları kullanarak baskı yapma
- Sessiz kalma ve sorunun kendiliğinden çözümlenmesini bekleme
- Yapılanların bir gün unutulacağını düşünerek olanları unutmaya çalışma
- Kendini suçlayarak bunu hak ettiğini düşünme

## 3. Göz ardı etme;

- Yetenekli olduğu alanda kendisini geliştirmeye
- İş dışında farklı ilgiler edinme
- Yıldırıcı davrananlarla karşılaşmamaya özen gösterme
- Sorunu göz ardı ederek işine devam etme.

### **2.2.13.4. Hukuk yoluyla mücadele**

İşyeri yönetmeliği ile ya da benzeri hukuksal düzenleyici tedbirlerle yıldırma mücadelesi edilebilir. Bu süreçte yıldırmanın tarafları, hangi eylemlerin yıldırma sayılabileceği, yıldırma eylemlerinin ve işlemlerinin neler olacağı tam bir netlikte ortaya konmalı ve taciz edici eylemler somut bir şekilde belirlenmelidir. Örgütler, hukuksal

düzenlemelerle (genelge ve yönetmeliklerle) yıldırımaya müsamaha göstermeyeceklerini belirtmelidirler (Tutar, 2015:195-196).

#### **2.2.13.5. Aile ve sosyal çevre desteği**

Davenport ve arkadaşları (2014:129) yıldırımaya uğramış bireye ailenin ve arkadaşlarının yapabileceği şeyleri şu şekilde sıralamıştır:

- Yıldırımaya uğramış kişiyi dinleyin.
- Yıldırma olgusunu tanımlamaya yardım edin
- Doktora gitmesini veya terapi almasını önerin ve gitmesi konusunda ona yardımcı olun.
- Yasal danışma önerin hatta avukat bulmasında ona yardımcı olun
- Mali durumunu kontrol altında tutmasına yardımcı olun, ona yeni iş bulması için destek olun.
- Ona yardımcı kitaplar önerin hatta paylaşım, her daim yanında olmaya gayret edin.

#### **2.2.13.6. Sendikal mücadele**

Yıldırım'a (2010) göre sendikaların, yıldırma eylemlerine dönük farkındalıklarını keşfetme, üyelerinin işyerlerinde yaşadığı yıldırı davranışları karşısında onlara ne şekilde ve ne derecede destek olunduğunu kavrama, bu konuda varsa eksikliklerin ve hatalarının neler olduğunu ortaya koyarak işyerlerinde yaşanan yıldırı sorunlarını giderecek uygulamaların gelişmesine katkı sağlama amaçlanmıştır.

Sendikalar;

- Kriz ortamında psikolojik yıldırmanın yaygınlaşacağını bilincinde olmalı,
- Üyelerini psikolojik yıldırmaaya karşı bilinçlendirmeli,
- Üyelerinin yaptığı şikâyetlerde arabuluculuk yapmalı,
- Toplu İş Sözleşmelerine psikolojik yıldırmaaya karşı mücadele için maddeler ekletmeli,

- İş güvenliği ve psikolojik yıldırmanın engellenmesi için kanunlarda çalışmalar yapılmalıdır (Çetinkaya, 2016:36).

#### **2.2.14. Hukuksal düzenlemeler**

Avrupa Birliği yıldırma konusunda bazı hukuksal önlemler almakta ve bu konu hakkında iki direktif oluşturmaktadır. Bunların birincisi; etnik köken ve ırk ayrımı yapılmaksızın herkesin eşit muamele görmesi ikincisi ise; kadın erkek ayrımı yapılmaksızın herkesin eşit olarak eğitimler ve terfiler alması olarak belirtilmektedir (Yüçetürk ve Öke, 2005:66).

Bu konuda çalışma güvenliği açısından ILO tarafından yapılan sözleşmelerde 111, 115 ve 161 sayılı sözleşmelerin önem taşıdığı belirtilmektedir. 111 sayılı sözleşme ayrımcılık sözleşmesi olarak; din, ırk, siyasi görüş, cinsiyet, renk ayırmadan herkesin eşit olduğu belirtilmektedir. 2. Maddesinde ise Sözleşmeciler Devletlerin, her çeşit ayrımı ortadan kaldırmak amacıyla iş ya da meslek edindirmede ve edinilecek mesleklere ve işlere tabi olunacak muamelede eşitliği geliştirmeyi hedefleyen milli bir politika tespit ve takip etmeyi kabul ve taahhüt ettikleri belirtilmektedir. 115 sayılı sözleşmede iş sağlığı ve güvenliği ve iş ortamı olarak, 4. maddesinde “Her üye devletin, ulusal koşullar ve uygulamaya göre ve en fazla temsil yeteneğine sahip işçi ve işveren kuruluşlarına danışarak iş sağlığı, iş güvenliği ve çalışma ortamıyla tutarlı bir ulusal politika geliştirmesi, uygulaması ve periyodik olarak gözden geçirmesi gerekmektedir. 161 sayılı sözleşmede iş sağlığı hizmetleriyle ilgili düzenlemeler mevcuttur. İşle ilgili en uygun zihinsel ve fiziksel sağlık koşullarını sağlayacak düzeyde, sağlıklı ve güvenli bir iş ortamı oluşturmak ve bunu sürdürmek için gereksinimlerinin sağlanması ihtiyacı ve işin, işçilerin zihinsel ve fiziksel sağlık durumlarını dikkate alacak biçimde, bireylerin yetenekleriyle uyumlu şekilde uygulanması gibi konularda tavsiyede bulunma sorumluluğu olan hizmetler yer almaktadır. Avrupa Birliği Temel Haklar Şartının 31. maddesinin 1. fıkrasında: “Her işçinin güvenliğini, sağlığını ve saygınlığını gözeterek çalışma şartlarına sahip olma hakkı vardır”, denirken 1. maddesinde ise: “İnsan saygınlığı ihlal edilemez, saygı gösterilmeli ve korunmalıdır.” maddesi yer almaktadır. 21. maddesinin birinci fıkrasında ise: “Cinsiyet, renk, ırk, etnik veya sosyal köken, din, dil veya inanç, genetik özellikler, siyasi veya diğer

her türlü fikir ve düşünce, bir ulusal azınlığa mensubiyet, doğum, servet, sakatlık, yaş ya da cinsel eğilime dayalı her türlü ayrımcılık yasaktır.” maddesi yer almaktadır (Koyuncuoğlu, 2017:38-45).

Dünyada yapılan yıldırma ile ilgili hukuksal düzenlemelere bakacak olduğumuzda; Hollanda, yıldırma ile ilgili ilk yasal düzenlemeyi yapan ülkelerden birisi olarak belirtilmiş ve yıldırma kavramının 1994'te Çalışma Koşulları Yasasında, işyerinde şiddet olarak adlandırıldığı belirtilmektedir. Bu yasa ile işverenler çalışanlarını bu durumdan korumakla görevlendirilmiş ve işverenlerin yıldırma'yı engellemeye yönelik politikalar geliştirmek zorunda olduğu ifade edilmiştir. Fransa'nın 2002 yılında çıkarttığı Sosyal Modernleşme Yasası ile bu çerçevede düzenlemeler yapıldığı belirtilmektedir (Güngör, 2008:165-167). Ülkeler arasında 2002 yılında en kapsamlı düzenlemeyi yapan ülke ise Belçika olarak belirtilmektedir. Japonya'da yıldırma ile ilgili yasal düzenlemelerin olmadığı belirtilmektedir ve işten çıkarmanın işverenler tarafından maliyetli ve zor oluşundan dolayı işverenler yıldırma yöntemine başvurmaktadırlar. ABD'de yapılan yasal düzenlemelere bakıldığında ise, ABD ortak hukuku yıldırma'yı hâlâ haksız fiil olarak adlandırmamakla birlikte Avrupa ülkeleri kadar detaylı ve geniş çaplı düzenlemelerde bulunmamaktadır. Yıldırma yer almamasına rağmen çalışanlar mevcut yasalardan faydalanabilmektedir. Bu durum ABD'de ayrımcılığın bir çeşidi olarak adlandırılmaktadır. Bu duruma maruz kalan kişiler ileri ayrımcılık karşıtı düzenlemelerle korunmaktadırlar. (Yıldız ve Kılış, 2010:83-84).

Türkiye'ye bakıldığında, Türk hukuk sisteminde henüz yıldırma ile ilgili hazırlanmış veya yıldırma'yı ifade eden ve uygulanmış bir kanun bulunmamaktadır. Ama son yıllarda yıldırma'yı kabul eden, tanıyan yargı kararları bulunmakla birlikte yıldırmanın araştırıldığı, tartışıldığı fark edilmektedir. Yıldırma ile ilgili açık bir yasa bulunmamakta, fakat Anayasa, İş Kanunu, Medeni Kanun, Borçlar Kanunu ve Ceza Kanunu'nda yıldırma'yı maruz kalan bireyleri korumak adına bir takım hükümlerin yer aldığı belirtilmektedir (Karakale, 2011:75).

657 Sayılı Devlet Memurları Kanununda astın üstüne karşı; amirin astına karşı nasıl davranması gerektiği, yasal hakları sınırları kanun maddeleriyle belirlenmiştir; Devlet

Memurları Kanunu'nun 10. maddesi; “Amir, maiyetindeki memurlara hakkaniyet ve eşitlik içinde davranır. Amirlik yetkisini kanun, tüzük ve yönetmeliklerde belirtilen esaslar çerçevesinde kullanır.” Devlet Memurları Kanunu'nun 21. maddesi; “Devlet memurları kurumlarıyla ilgili resmi ve şahsi işlerinden dolayı başvuru; amirleri ya da kurumları tarafından kendilerine uygulanan idari eylem ve işlemlerden dolayı şikâyet ve dava açma hakkına sahiptirler” (<http://www.mevzuat.gov.tr>).

Cinsel tacize ilişkin 4857 sayılı İş Kanununda 24. ve 25. madde de ahlâk ve iyi niyet kurallarına aykırılık başlığı altında hükümler bulunmaktadır. Şöyle ki; 24. maddeye göre; işçiye işveren tarafından cinsel tacizde bulunulması veya üçüncü kişi tarafından işçinin işyerinde cinsel tacize maruz kalması ve bunu işverene bildirmesi durumunda işverence önlem alınmaması durumunda işçi lehine iş sözleşmesini haklı sebeple feshedebilme hakkı getirilmiştir. 25. maddede de işçinin başka bir işçi aleyhine cinsel tacizde bulunması halinde işveren lehine bildirimsiz fesih hakkı düzenlenmiştir (<http://www.tbmm.gov.tr>).

Türk Ceza Kanununun Eşit davranma ilkesinin, 5. maddesine göre işveren; dil, din, ırk, cinsiyet, mezhep, özür gibi nedenlerle ayrımcılık yapılamaz. Tam zamanlı ve kısmi zamanlı çalışan personelden birine ötekinden farklı işlem yapamaz. İşin niteliğine yönelik nedenlerle zorunlu olmadıkça cinsiyet veya gebelik nedeniyle personelini işten çıkaramaz. Aynı iş için cinsiyetten dolayı farklı ücretlendirme yapamaz. İşverenin yasal mevzuata aykırı davranarak işten çıkarttığı işçisine karşı, işçinin kıdemine göre dört aya kadar ihbar tazminatı ve kıdem tazminatı ödemek zorunda bırakılabilir. İşçilerin iş yerinde sendikalaşma çalışmalarına karşı baskı ve psikolojik yıldırma uygulayarak yapılan engellemeler, işten çıkma / çıkarılma ile neticelenirse 6356 sayılı sendikalar ve toplu iş sözleşmeleri kanunu 25. maddesi uyarınca işçilerin 1 yıllık ücreti tutarında sendikal tazminat ödemek zorunda kalabilir (<http://www.mevzuat.gov.tr>).

6098 Sayılı Borçlar Kanunu madde 417 de “İşveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve ona saygı göstermek ve işyerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli tedbirleri almakla görevlidir.” denilmektedir (<http://www.resmigazete.gov.tr>).



Başbakanlığın 19 Mart 2011 tarih ve 27879 sayılı Resmi Gazetede “İşyerlerinde Yıldırmanın Önlenmesi” adlı genelgesi yayınlanmıştır. Bu genelgeye göre işyerinde psikolojik yıldırma ile korunmak için yapılması gerekenler belirtilmiştir;

- Psikolojik yıldırma ile mücadele işverenin sorumluluğundadır, çalışanları koruma adına tüm önlemleri almakla yükümlüdür.
- Psikolojik yıldırma kapsamında değerlendirilecek tüm fiil ve davranışlardan çalışanlar uzak durmalıdır.
- Psikolojik yıldırmanın toplu iş sözleşmelerinden kaynaklı meydana gelmemesi için önlem niteliğinde maddeler eklenmelidir.
- ALO 170 destek hattı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi üzerinden psikologlar aracılığıyla sosyal destek sağlanacaktır
- Psikolojik yıldırma şikâyetlerini araştırmak ve önleyici faaliyetler yapmak adına Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde "Psikolojik Yıldırma Mücadele Kurulu" sivil toplum örgütlerinin de desteğiyle kurulacaktır. Özel hayatın gizliliği ilkesine, psikolojik yıldırma iddiasının yer aldığı işlemlerde dikkat edilecektir.
- Denetim elemanları, psikolojik yıldırma şikâyetlerini en kısa zamanda sonuçlandıracaktır.
- Psikolojik yıldırmaya yönelik farkındalığı artırmak amaçlı bilgilendirme ve eğitim toplantıları Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı” tarafından yapılacaktır (<http://www.resmigazete.gov.tr>).

2011 yılında kurulan TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu bünyesinde oluşturulan İşyerinde Psikolojik Yıldırma alt komisyonu, psikolojik yıldırmaya karşı önlemlerini sıraladı. Bu önlemler arasında işçilere, işe başlamadan evvel psikolojik yıldırma yapmayacağına dair yemin belgesi imzalatılması, tacizi yapanlarla, yapılmasına göz yumanlara en azı 2 yıl olmak üzere hapis cezası öngörülmesi de yer almaktadır (<http://www.tbmm.gov.tr>).

## 2.3. Tükenmişlik

### 2.3.1. Tükenmişlik (Burnout) sendromunun tanımı

İlk önce 1970’li zamanlarda Amerika’da hizmet sektöründe çalışan kişilerin içinde buldukları bunalımı açıklamak için kullanılan Tükenmişlik (Burnout) kavramı ilk kez 1974’de Herbert Freudenberger tarafından dile getirilmiştir (Freudenberger, 1974:159-165).

Tükenmişlik Freudenberger’e (1974) göre; hırpalanma, başarılı olamama ya da bireyin karşılanamayan talepleri sonucunda meydana çıkan bir tükenme durumudur. Tükenmişlik Storlie’e (1979:108-111) göre; kişinin yolunda gitmeyen bir şeylerin varlığını görmesi ve buna inanmayı kabul etmemesiyle birlikte meydana gelir. Değişimi mümkün görünmeyen olayların bireyin ruhuna çizdiklerinin birikmesi sonucu tükenmişlik gerçekleşir (Çapulcuoğlu ve Gündüz, 2013).

Tükenmişlik Cardinell’e (1981) göre daha geniş bir ifade ile bireyin yaşamında gerçekleşen ciddi bir sorunun belirtisi; orta yaş krizidir. Bu tanım doğrultusunda yapılan birçok araştırmaya göre pek çok kişi otuz beş- elli yaşlarında, kariyer ve statü elde etme isteği öncelikli olmak üzere, sosyal içerikli bazı problemler sebebiyle bunalım yaşarlar (Cardinell, 1981:103).

Tükenmişlik hakkında yapılan tanımlamalar, değişik taraflara odaklanmış olmasına rağmen birçok araştırmacı tükenmişliğin, Hock (1988:167-189) ve Maslach, Schaufeli ve Leiter’e (2001:397-422) göre; değerler, istekler, duygular ve güduları kapsayan kişisel düzeyde meydana gelen, içsel bir psikolojik deneyim olduğu konusunda hemfikirlidir.

Perlman ve Hartman’ın yaptığı tanımın, tükenmişliğin kavramlaştırılması çalışmalarındaki yeri önemlidir. 1982 yılına kadar söylenmiş tükenmişlik tanımlamalarından yola çıkan Pearlman ve Hartman, bu konu hakkında “çoklu kavramlaştırma” gerçekleştirmişlerdir. Kavramlaştırma tanımları aşağıdaki gibidir (Çapulcuoğlu ve Gündüz, 2013:55);

- Başarısız olma, yorgun hissetme ve duygusal açıdan tükenme,
- İşe karşı olan bağlılığın bitmesi,
- Yaratıcılık duygusunun bitmesi
- İş arkadaşlarına, müşterilere, iş ortamına ve mesleğine karşı yabancılaşma hissetme,
- Kronikleşen stres durumuna verilen tepki,
- Genellikle sorun yaratan duygusal ve fiziksel belirtilerle ilgili olarak, kişinin müşterilerine, kendisine karşı uygunsuz davranışlarda bulunması.

Yüz yüze insan ilişkilerinin yoğun olması, Tükenmişliğin görüldüğü mesleklerin ortak özelliğidir. Bazı mesleklerin misyonu diğer mesleklere göre farklılık gösterir. Bu mesleklerin diğerlerinden farkları bu meslekleri yürüten insanların diğer insanların yaşam ya da yazgılarını belli noktalarda değişikliğe uğramasında yardımcı olurlar. Bu nedenden dolayı tükenmişlik genelde sosyal yoğunluğu fazla olan meslek grupları olan hemşirelik, hekimlik, klinik psikologluk, psikoterapistlik, fizyo-terapistlik, sosyal hizmet uzmanlığı, öğretmenlik, polis memurluğu, avukatlık gibi çeşitli mesleklerde daha yaygındır. Tükenmişlik çeşitli meslek gruplarında çalışan insanların mesleklerine karşı duyarlılık ve isteklerinin zayıflamasıyla kendini göster (Özipek, 2006:59).

Tükenmişlik sendromunun oluşmasında etkili olduğu düşünülen 3 durum şöyledir:

- Rol çatışması: Her şeyi aynı zamanda ve hatasız yapmaya çalışan ve yapacağı işlerde öncelikler belirlemeyen insan yükümlülüklerini gereği gibi yerine getirmeyemediğini düşünebilir. Bu kaygı durumu ile yorgun düşüp tükenmişlik sendromu içine saplanabilir.
- Rol Belirsizliği: çalışandan beklenen rol model ile çalışanın beklenen rol modelin nasıl olması gerektiği konusunda karşısında herhangi bir örneğin bulunmaması ve rehberin eksikliği durumunda istenileni nasıl başaracağını bilemeyişi. Yaptığı hiçbir şeyden hiçbir şekilde emin olmaz ve başarısız olduğu düşüncesine kapılır.
- Aşırı yüklenme: Karşısındakilere hayır diyememenin neticesinde altından kalkamayacak kadar çok yükün altına girip fazla gelen sorumluluğun altında ezilmek (Kayhan, 2011).

### **2.3.2. Tükenmişliğin belirtileri**

Sürgevil'e (2006:25) göre tükenmişliğin belirtileri; fiziksel, psikolojik (ruhsal) ve davranışsal olmak üzere üç farklı başlık altında toplanabilir.

#### **2.3.2.1. Fiziksel belirtiler**

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri, genel olarak şu şekilde sıralanabilir: bitkinlik hissi ve yorgunluk, bitmek bilmeyen soğuk algınlıkları, baş ağrıları, grip, bağırsak ve mide hastalıkları, yüksek tansiyon ve kolesterol, uyku bozuklukları, kas gerilmeleri, kronik yorgunluk, solunum güçlüğü, kilo kaybı ya da şişmanlık, ülser, uyuşukluk, kroner kalp rahatsızlığı riskinde artış, genel ağrı ve sızı gibi sorunlardan sürekli yakınmalar; ciddi birer tükenmişlik sendromu habercisidir.

#### **2.3.2.2. Psikolojik/Ruhsal belirtiler**

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri; diğerlerine oranla daha az sayıda olsa da hem birey hem de çevresince kolaylıkla fark edilebilir. Bu tip bireylerde işini kaybetme korkusu, özgüvende azalma, alınganlık, saldırganlık, başarısızlık hissi, belirgin üzüntü, çaresizlik duygusu vb. durumlarla karşılaşılabilir.

#### **2.3.2.3. Davranışsal belirtiler**

Tükenmişliğin diğer semptomlarına kıyasla başkaları tarafından daha kolayca gözlemlenebilen davranışsal belirtiler, aslında tükenmişliğin ciddi bir boyuta ulaştığının da göstergesidir. Tükenme gösteren bireyler, psikolojik olarak içine kapanırlar ve bu psikolojik geri çekilme; yüzeysel ilişkilere girme, hizmet sunulan kişiden uzaklaşma şeklinde görülür. Birey, tükenmişliği evine taşıdığı anda, tükenme ve negatif duygulanımları, arkadaşlarıyla ve ailesi olan ilişkilerini de etkilemeye başlayacaktır.

Tükenmişlik yaşayan bireylerde ani sinir patlaması, çabuk öfkelenme, gözyaşlarına boğulma, yalnız kalma isteği, aşırı alınganlık, işi sürüncemede bırakma, işe gitmek istememe, örgütlenme güçlüğü, az ya da çok yeme, ailevî çatışmalar, evlilik çatışmaları,

içe çekilme, sıkıntı, unutkanlık, konsantrasyon güçlüğü, başkalarına güvenmeme, hizmet sunulan kişilere aynı şekilde davranma, onları küçümseme, onlarla alay etme, suçlayıcı ve alaycı olma gibi davranışsal belirtiler gözlenmektedir (Sürgevil, 2006:25).

### **2.3.3. Tükenmişlik modelleri**

#### **2.3.3.1. Cherniss tükenmişlik modeli**

Bu modele göre, tükenmişlik; iş stresine karşı bir tepki olarak başlangıç gösterir. Birey işle olan ilgisini psikolojik olarak keser. Çeşitli beklentilerle işe başlayan kişi kendisinden daha farklı isteklerde bulunan kişilerle iletişime geçmektedir. Bu etkileşimin çeşitli aşamalarında oluşan sorunlar veya aksaklıklar kişide strese neden olmaktadır. Kişi bu stres sebepleriyle değişik yöntemlerle baş etmeye çalışarak durumdan kurtulmaya çalışır. Öncelikle strese sebep olan kaynakları ortadan kaldırmaya çalışır eğer başaramazsa o sorunlarla başa çıkmaya çalışır eğer yine de başarılı olamazsa iş ile ilişkisini kesme yoluna girmektedir (Ok-Uğurluoğlu, 2002:121).

#### **2.3.3.2. Edelwich ve Brodsky tükenmişlik modeli**

Edelwich'e göre tükenmişlik, "Yardım edici mesleklerde görev yapanların iş koşullarından doğan bir sonuç olarak, enerji, idealizm ve deneyimlerindeki hedeflerinin azalma sürecidir". Edelwich ve Brodsky tükenmişliğin çeşitli evrelerden oluştuğunu belirtmiştir. Bu evreler dört aşamada ortaya çıkmaktadır. Bu aşamalar; Şevk ve Coşku dönemi, Durgunlaşma dönemi, Engellenme dönemi, Apati dönemidir (Edelwich, 1980; Yetimoğlu, 2014:32).

Edelwich ve Brodsky tükenmişlik Modeli'ne göre tükenmişlik birbirini izleyen dört evrede ortaya çıkmaktadır:

- İdealist coşku: Bu dönemde kişinin işiyle ilgili beklentileri yüksek olduğundan enerjik ve umutludur.
- Durgunlaşma: kişinin işiyle ilgili beklentilerinin umduğu gibi çıkmaması sonucu enerji düzeyi düşmeye baslar.
- Engellenme: Zamanla kişi işiyle ilgili hayal kırıklıkları yaşar ve işi en iyi şekilde yapabilecekken engellendiğini düşünmeye baslar.

- Apati (duyarsızlaşma, ilgisizleşme): hayal kırıklıklarının çoğalmasıyla gelişen bu savunma şekli bireyin kişiliği üzerinde derin etki bırakır. Artık işe karşı duyarsız ve ilgisizdir. Zaman zaman İşe geç gelme veya işe hiç gelmeme, isten erken çıkma gibi durumlar görülür (Edelwich ve Brodsky: 1980).

### **2.3.3.3. Pines tükenmişlik modeli**

Pines'e göre (1988:220) tükenmişliğin asıl sebepleri arasında, bireyi stres ve baskı altında tutan iş yeri ortamıdır. Pines tükenmişlik Modelinde göre, motive edilmiş çalışanlar, iş yerlerinde motive edilmedikleri takdirde tükenmişlik yaşama durumuna girebilirler. Pines'in tükenmişlik modeline göre tükenmişliğin üç boyutundan biri olan fiziki bitkinlik; bireyin duygusal, bedensel ve zihinsel tükenmişlik yaşamasıyla birlikte enerji kaybı ve yorgunluk yaşaması da başlar. Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duygusal bitkinlik; umutsuzluk, çaresizlik, aldanmışlık, kapana kısılmış gibi hissetme ve hayal kırıklığı gibi duygular şeklinde kendini göstermektedir. Bu modelin üçüncü boyutu olan zihinsel bitkinliğin özellikleri ise; bireyin kendisine, işine, çevresine ve yaşama karşı olumsuz tutumlar göstermesiyle kendini göstermektedir (Sürgevil, 2006:31).

### **2.3.3.4. Perlman ve Hartman tükenmişlik modeli**

Perlman ve Hartman modeli, kişisel, toplumsal ve örgütsel özelliklerin yanında sosyal çevrenin de kişinin tükenmesindeki etkilerinin algılanmasında önemli bir yeri vardır. Bu modele göre tükenmenin üç boyutu, stresin üç temel semptom kategorisini yansıtmaktadır. Bunlar:

- Fiziksel semptomlar üzerinde yoğunlaşan fizyolojik boyut (fiziksel tükenme).
- Duygular ve Tutumlar üzerinde yoğunlaşan duygusal-bilişsel boyut (duygusal tükenme).
- Semptomatik davranışlar üzerinde yoğunlaşan davranışsal boyuttur (düşük iş verimi ve duyarsızlaşma) (Perlman ve Hartman, 1982:283-305).

### 2.3.3.5. Scott Meier tükenmişlik modeli

Meier tarafından oluşturulan “Scott Meier Tükenmişlik Modeli” tükenmişlik hususunda daha farklı bir bakış açısı içeren yeni bir yaklaşım önermektedir. Meier’in modelinde dört unsur bulunmaktadır. Bunlar; Pekiştirme Beklentileri, Sonuç Beklentileri, Yeterli Olma Beklentileri, Bağlamsal İşleme Sürecidir (Karacan, 2012:51).

### 2.3.3.6. Maslach tükenmişlik modeli

Maslach tarafında belirtilen üç bileşenli “burnout” sendromu, geleneksel iş stresi teorilerinden, bir uzaklaşmayı kapsamaktadır. Maslach, tükenmişlik sendromunun, insanlarla yüz yüze çalışan meslek gruplarındaki bireylerin, zamanla duyarsızlaşma duygusal tükenme ve kişisel başarısında düşüş gibi değişkenlerle karşı karşıya kalması durumunda ortaya çıkacağını ifade etmiştir (Özipek, 2006:42).

Maslach, tükenmişliği şu şekilde düzeylere ayırmıştır (Yetimoğlu, 2014:31).

- Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hali
- İşe karşı kayıtsızlığın başlaması ve işe gitmek istememe duygusunun artması
- Kendi kendinden şüphelenmeyi içeren ruhsal (spiritual) yorgunluk

#### **Duygusal tükenme:**

Kişinin kendisini bitkin, yorgun, umutsuz ve çaresiz, çalışma isteğinin kırılmış ve yaptığı iş nedeniyle kendisine aşırı yüklenmekten dolayı psikolojik olarak tükenmiş hissetmesi duygusal tükenmedir (Kaçmaz, 2005:16).

Duygusal tükenme, yüz yüze iletişimin yaşandığı mesleklerde daha çok oluşan bir durum olarak görülmektedir. Olabildiğince diğer insanların duygusal isteklerini yerine getirmeyi ve onları memnun etmeye çalışan birey gün geçtikçe zorlandığını ve istekler karşısında ezildiğini hissetmeye başlar. Söz konusu bu durum tipik bir duygusal tükenme örneğidir (Yerlikaya, 2000:39).

### **Duyarsızlaşma:**

Bu boyutta birey insanlara karşı ilgisiz ve katı bir tutum sergiler. Hizmet verdiği kişilere karşı tepkisiz ve katı davranışlar gösterebilir. İşe ilişkin ilginin kaybolduğu durumlar ve sinirlilik hali bunu takip eder (Çokluk, 2003:111).

Duyarsızlaşmayla birlikte kişi işi nedeniyle yüz yüze geldiği kişilere karşı kırıncı, incitici ve kaba bir davranış ve tavır içine girebilir. Duygusal olarak yapmış olduğu bu davranış ve tutumlardan rahatsızlık duymaz. Bunun sebebi de duygusal kaynaklarının azalmasıdır. Kişinin duygusal kaynakları azaldıkça çalıştığı kurumu önemsemediği gibi alaycı, kaba, umursamaz, insanları sınıflandırma davranışları içine girer. İletişim kurduğu bireylerin sorunlarını çözemediğinde yaptığı işten kaçma mekanizmaları oluşturmaya başlar (Izgar, 2001).

### **Kişisel başarısızlık:**

Kişisel başarı durumlarında, kişi içinde bulunduğu koşullardan hoşnuttur. Başarı ve yeterlilik duygusu yüksektir (Izgar, 2001).

Kişisel başarısızlık durumunda ise, kişi kendisini işinde yeterli hissetmez. Kişinin içindeki başarı ve yeterlilik hisleri tatmin edilememiştir. Kişinin kendine bakış açısı olumsuz duygular içermektedir. Bunun yanı sıra çevresine karşı da olumsuz düşünceler içerisindeki kişinin kendine karşı hissettiği başarısızlık ve suçluluk duygusu da yüksektir. Bunu sonucunda kişide tükenmişliğin üçüncü evresi olan düşük kişisel başarı hissi oluşur. Kişinin artık işinde ilerleyememesi ve harcadığı çabanın sonucunda istediği sonucu alamamasının verdiği hayal kırıklığı sebebiyle kişi kendini suçlu hisseder. Kişi bundan sonra başarılı olamayacağına inanarak geriye gittiğini hissettiği bu durumlarda kendine saygısını kaybederek depresyona girer (Dursun, 2000:47).

### **2.3.4. Tükenmişliğin Dönemleri**

Işıkhan'a göre (2004), Tükenmişlik evre evre yaşanır. Bu evreler şöyledir; coşku evresi, durgunluk evresi, engellenme evresi ve ilgisizlik evresidir.



**Coşku Dönemi:** Bireyde başlangıçta beklenti, enerjide artış ve meslek yaşamında arzular bulunur. Ancak iş yerinde uygulamada yaşanan sorunlar, eleştirilerde fazlalık, önyargı, kendine ve hayatın değerlerine yeterli zamanı vermemesi, enerji bulamaması, uyum sağlama uğraşı ve bütün bunlarla başa çıkamaması sonucunda durgunlaşma evresine geçilir. Bu evreden bir diğer evreye geçiş arasında ortalama bir yıllık bir süre vardır.

**Durgunluk Dönemi:** Kişide ilk başlarda görülen motivasyonda azalma olur. Bireyin talepleri karşılanmadığı için hayal kırıklığı oluşur. Kişinin mesleği dışındaki eğilimleri daha önemli durumdadır.

**Engelleme Dönemi:** Birey, evrede tutumları ve anlamıyla ilişkili sorular sorar. Mesleğini sürdürüp sürdüremeyeceğini düşünür. İşe koyulan sınırları mesleğinin hedeflerini yerine getirmede, mesleği icra etmede dezavantaj ve tehdit olarak düşünür. Duygusal, fiziksel ve davranışsal sorunlar bu evrede şekillenmeye başlar.

**İlgisizleşme Dönemi:** Birey bu evrede derin duygusal kopukluk, inançsızlık karamsarlık yaşar. İş yalnızca işten ibarettir fikri şekillendiği için işine oldukça az zaman ayırır. Bu evrede kişinin yaşadığı ilgisizlik en yoğun düzeydedir. Kişi işe geç gelir, duyarsızlaşır, günlük yapacakları dışında başka bir iş yapmaz, sürekli olarak işten şikâyet eder. Kişinin tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde direkt tükenmişlik bulunur ya da bulunmaz denilmez, bütün evrelere dair değerlendirme tek tek gerçekleştirilir. Kişide, aşamalar her seferinde art arda oluşmayabilir. Bireyde, değerlendirmelerin arka arkaya gerçekleşmesi, erkenden önleme adına önemlidir. (Bekiroğlu, 2017:29).

### **2.3.5. Tükenmişliğe etki eden faktörler**

Tükenmişliğe etki eden unsurlar bireysel ve örgütsel (çevresel) faktörler olarak incelenmektedir (Sürgevil, 2006:50).

#### **2.3.5.1. Bireysel faktörler**

Çalışanları tükenmişliğe sürükleyecek faktörlerin hakim olduğu bir örgüt ortamı, farklı kişilikteki bireyleri farklı etkilere neden olacaktır. Kimi çalışan, bu olumsuz

faktörlerin etkisini kişisel özellikleri sayesinde yok sayabilir ya da bu koşullardan daha az etkilenebilirse de, kimisi için algılanan olumsuzluk çok daha ciddi olabilir ve birey, örgütsel faktörlerden olması gerekenden daha fazla etkilenebilir. Tüm bireylerin tükenmişlik yaşama ihtimalinin var olduğu kabul edilmekle birlikte, belirli özelliklere sahip bireylerin bu riski diğerlerine oranla daha çok taşıdığı söylenebilir. Bu özellikler arasında; A tipi kişilik yapısında olma; dış kontrol odaklı olma; empati yeteneğinden, kendine yeterlikten ve duygusal kontrolden yoksun olma, gerçekçi olmayan beklenti düzeyine sahip olma gibi nitelikler sayılabilmektedir (Sürgevil, 2006:50-51).

### **A tipi kişilik**

Başarı hırsı, yükselme, başkalarıyla yarışmak, duygusallık, heyecanlılık, acelecilik, zamana karşı yarışmak, saldırganlık, işlere aşırı bağlılık, işleri hemen bitirme eğilimi, hareket ve hızlı konuşmak, sabırsızlık, çabuk öfkelenmek, insan ilişkilerindeki zayıflık, kişisel ve sosyal yaşantıya zaman ayırmamak, dinlenmeyi sevmemek, planlamayı zaman kaybı olarak görmek, kuyrukta beklemekten sıkılmak, başkasının sözünü kesmek, yerinde duramamak ve otururken sürekli ayaklarını oynatmak gibi birçok özelliği gösterir. Bu özelliklerin birçoğu A tipi kişilik özelliği gösteren kişilerde bir arada bulunabilir (Aktaş, 2001:27).

### **Dış kontrol odaklı olma**

Dış kontrol odaklı olma tükenmişlikle ilgili olduğu düşünülen bir diğer bireysel özelliktir. Rotter'un (1966:1-28) geliştirdiği denetim / kontrol odağı kavramı; kişilerin kendileriyle ilgili olan olayları açıklarken, olayların sebeplerini konumlama yerlerini açıklamaktadır. Günlük hayatta ve / veya iş yaşamında, bazı insanlar olayları kontrol altında tutabildikleri, duruma hakim / egemen oldukları düşüncesine sahiptirler; bazıları ise bunun tersine kontrol altında tutamadıkları faktörler olduğunu düşünürler. Rotter'a göre; bireyler uzun bir süre devamlı şekilde kontrol altında tutamadıkları bir pekiştirme yaşarlarsa, güçsüz olduklarına yönelik inançları gelişecektir. Rotter insanların kontrol odağı açısından bu şekilde bir farklılaşma göstermesinden hareketle iki insan tipi belirlemiştir. Buna göre; olayların kontrolleri altında olduğuna inanan insanlar *iç kontrol*

*odaklılar* olarak, olayların kontrolleri altında olduğuna inanmayanlar ise *dış kontrol odaklılar* olarak adlandırılmıştır (Sürgevil, 2006:52).

### **Kendine yeterlilikten yoksun olma**

Tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülen bir diğer unsur ise; kişinin kişisel yeterlik duygusunda bir eksiklik hissetmesi ve olumsuz bir benlik imajı taşımasıdır. Bir bireyin kendisi hakkında olumsuz bir izlenimi, onu olumsuz yaşantılarla karşılaştığında savunmasız bırakacaktır. Özgüveni olmayan, sahip olduğu niteliklerin değerli ve önemli olduğuna inanmayan birey için; olaylar karşısında yaşanabilecek stres, onları daha da çaresiz bırakıp, tükenmişlik yaşama ihtimallerini artırabilecektir. Benlik imajı güçlü olan birey için, tükenmişlik daha kolay aşılabilir bir olgudur. Olumlu bir benlik imajı, bireyin kendini yeterli görmesiyle paralel algılanabilir (Sürgevil, 2006:52-53).

### **Empati yeteneği**

Bir insanın kendisini diğer insanın yerine koyması, onun düşünce ve duygularını doğru olarak algılaması durumuna empati denir (Kutlu, Çolakoğlu ve Özgüvenç, 2010:129). Yapılan araştırmalar empati yeteneğine sahip olmanın diğerlerine “yardım etme” duygusunu pekiştirerek, duyarsızlaşmayı azalttığı, kişisel başarı duygusunu da artırdığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca empati yeteneğine sahip olmak, bireylerin duygusal yüklenimini de artırabilir. Diğerler kişilerin yaşadıkları sorunları, sıkıntıları, kendi sıkıntılarıymış gibi algılayan bireyler, daha hassas ve zayıf hale gelebilir. Bu da bireyin kendi içinde bir tükenmişlik yaşamasına neden olabilir. Bu durum, kişinin sorun çözme yeteneği içinde “kendi kimliğini kaybetmemesiyle önlenebilir (Sürgevil, 2006:54).

### **Beklenti düzeyi**

Yapılan araştırmalarda, yaşlı ve tecrübeli elemanlarda genç ve deneyimsiz elemanlara göre daha az tükenmişlik görülmektedir. Bu durum beklenti düzeylerinin farklılığı ile açıklanmaktadır (Izgar, 2003:13).

## **Demografik değişkenler**

Araştırmalar tükenme düzeyi ile kişinin yaşı arasında yakın bir ilişki bulunduğunu göstermektedir. Gençlerde yaşlılara oranla, daha yüksek tükenme görüldüğü ifade edilmiştir. Yine çocuksuzlarda çocuk sahibi olanlara göre, bekârlarda evlilere göre, iş deneyimi birkaç yılı olanlarda hizmet süresi beş yıl ve daha çok olanlara göre daha yüksek düzeyde tükenme görülmüştür (Izgar, 2003:12).

### **2.3.5.2.Örgütsel (Çevresel) faktörler**

Tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünölen örgütsel (çevresel) faktörler; kontrol, iş yükü, ödöller, aidiyet, değerler ve adalet başlıkları altında incelenmiştir (Sürgevil, 2006:58).

İş yükü, belirli bir zamanda belirli bir kalitede yapılması gereken is miktarı olarak ifade edilebilir (Arı ve Bal, 2008:133). Van Der Doef ve Maes'e (2009:87-114) göre; Kontrol, çalışanların iş ile ilgili aktiviteleri becerileri ve karar yetkileri ile kontrol edebilmelerini ifade eder. İş yükü ve kontrolün yanına sosyal destek de eklenmiştir. Çalışanların iş yükünü kontrol edebilmelerinde çevresinde bulunanların (yönetici ve diğer çalışanların) desteği önemli olarak görölmektedir (Alkan, 2011:39).

Leiter ve Maslach'a (1999:472-489) göre çalışanların yerine getirebilecekleri işler sınırlıdır, dolayısıyla oldukça fazla olan iş yükü çalışanlarda daha yoğun tükenme ve strese sebep olur. Yerine getirebileceği iş yükü sınırı aşıldığında çalışan kişi ciddi tükenme problemleri ile yüz yüze kalır. Yapılan araştırmalar, çok fazla iş yükünün, yetersiz kontrolün ve bunun yanında sosyal destekten yoksun olmanın çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yükselmesine yol açtığını göstermektedir (Alkan, 2011:44).

Ödöller, bireyin örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak hem maddi hem sosyal açıdan takdir edilmesini ifade eder. Aidiyet/birlik duygusu örgütün sosyal çevresini ifade etmektedir. Buna göre bireyler sosyal destek, işbirliği gibi olumlu kazanımlar sağladıkları gruplara girerler. Adalet kavramı, belirli bir örgütte çalışanların örgütsel karar ya da politikaların doğruluğu hakkındaki olumlu duyguları ve örgütün herkes için eşit ve tutarlı

kurallara sahip olmasını ifade eder. Değer ise, “neyin iyi neyin kötü” olduğuna ilişkin sahip olunan inançtır. Örgüt değerleri ile çalışanların değerleri arasında farklılık söz konusu olduğunda tükenmişlik daha fazla yaşanmaktadır. Birey ile iş çevresi arasında iş yükü, ödüller, kontrol, aidiyet, değerler ve adalet açısından yaşanan bir uyumsuzluk tükenmişliği etkilemektedir (Arı ve Bal, 2007:140).

### **2.3.6. Tükenmişliğin Sonuçları**

#### **2.3.6.1. Tükenmişliğin kişi üzerindeki etkileri**

Aşırı stres baskısı altında çalışan bireylerde fiziksel ve duygusal olarak tükenme yaşanabilmektedir. Fiziksel ve duygusal yorgunluk kişinin yaşamdan soğumasına, enerjisinin kaybolmasına, hedefsiz ve amaçsız bir hale gelmelerine sebep olmaktadır. Böylece kişi kronik baş ağrıları, yorgunluk, uykusuzluk, bıkkınlık, dikkat toplayamama, unutkanlık, karar verme güçlüğü yaşama, ani tepkilerde bulunma, depresyon, aşırı sinirlilik hali gibi tepkiler meydana gelmektedir (Sılığ, 2003:37).

#### **2.3.6.2. Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki etkisi**

Goppelt ve Maslach gibi araştırmacılara göre, tükenmişliğin en önemli etkilerinden birinin kişinin iş performansının düşmesidir. Böylece işin niceliğinde olmasa da niteliğinde ve kalitesinde meydana gelen düşmeyi gösterir. Bireyler işi savsaklamaya başlar ve müşteriye daha az zaman ayırarak iletişimi daha düşük seviyede tutarlar. Motivasyonu düşen birey daha saldırgan tavırlar sergiler. Yaptığı işin sonuçlarını önemsemeyen ve bunu sonucunda verdiği kararlarda daha dikkatsiz olur. Bu bireyler kendini geliştirmez ve yenilikçi tavırlar geliştirmezler (Izgar, 2001).

Örmen'e (1993) göre Tükenmişliğin sonucunda bireyin işe karşı ilgisinin azalması iş doyumunun da azalması sonucunu doğurur. İş tatminsizliği ile tükenmişlik sendromu arasında yapılan araştırmalarda doğrudan bir ilişkinin bulundu belirtilmiştir. Tükenmişlik sendromu yaşayan çalışan, işe karşı bir ilgisizlik gösterir ve işinin bir parçası olan hizmet verdiği insanları da bir nesne olarak görmeye başlar. Birey zamanla düşük performans

göstererek, işten kaytarır veya işe gelmemeye başlar. Bireyi göstermiş olduğu bu davranışlar örgüt yaşamında zarar verir (Yetimoğlu, 2014:36).

### **2.3.6.3. Tükenmişliğin aile hayatına etkileri**

Tükenmişlik örgüt yaşamını etkilediği gibi bireyin ailesine ve çevresine karşı olan davranışlarını da etkiler. Aile bireyleri ile çatışmalar yaşanmasına, bireylerin birbirinden uzaklaşmasına sebep olur. Evlilikte ebeveynler arasında yaşanan sorunlar çocuklar üzerinde olumsuz etkilere sebep olduğu gibi cinsel isteksizliğe, eşlerin birbirlerinden soğumasına, ailenin özel günlerine katılmama davranışlarıyla aile birliğinin bozulmasına sebebiyet vermektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002:9).

### **2.3.7. Tükenmişlikle başa çıkma yolları**

Çam'a (1995:13-80)'göre tükenmişliği önlemek ve tükenmişliğin üstesinden gelmek için temel olan, problemin varlığını ve önemini kabullenmektir. Genellikle kurumsal, bireysel, ve hatta sistemden kaynaklanan etmenlerin bir arada rol oynaması ile ortaya çıkan tükenmişlik, bir sendrom ve sistem sorunu olarak ele alınmalıdır. Etkili müdahale hem bireysel hem de örgütsel zeminde olmalıdır. En önemlisi, baştan ortaya çıkarıcı etmenlerin giderilmesi, bu olmuyorsa da erken dönemde tanınarak bunlara hızla müdahale edilmesidir (Kaçmaz, 2005:79).

Maslach ve Goldberg'e (1998:397-422) göre tükenmişliği önlemede son yıllarda durumsal ve kişisel faktörlerin arasındaki etkileşime yoğunlaşmış iki yaklaşımdan söz edilmektedir.

Birinci yaklaşım çok boyutlu modelle temellendirilmiş ve tükenmişliğin tam tersine yoğunlaşmıştır. Bu yaklaşımda birey ile iş arasında daha iyi bir form oluşturarak işle meşguliyeti arttırmak ön plandadır. İkinci yaklaşım ise karar verme alanına dayanarak şekillendirilmiştir. Bu yaklaşımın odak noktası ise, tükenme riskinin algılanma şekliyle, tükenmişlik oluşumlarının kişiyi daha az iyimser seçimlere götüreceğidir. Bu yeni yaklaşımlar tükenmişliğin önlenmesinde tipik tek yönlü stres modellerine nazaran daha doğrudan bir strateji sağlamıştır. Çünkü bu yaklaşımlar çıktılarının değerlendirilmesinde

ölçütleri kategorize etme ve durum ile kişi arasındaki ilişkinin üzerine odaklanmıştır (Karakuş, 2008:57).

Örgütsel düzeyde yürütülen başa çıkma yöntemleri, tükenmişliğin örgüt bütününde kabul görmesini ve tükenmişlikle başa çıkma konusunda daha dayanıklı ve bilgili çalışan gruplarının oluşmasını da sağlamaktadır. Bu görevler aşağıda sıralanmıştır (Polatçı, 2007:85).

- Gerektiğinde ek donanıma ve yardımcı personele başvurmak
- Serbest karar verme imkânlarına ve kararlara katılımı arttırmak
- Çalışanların başarılarını takdir etmek, işin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip, görev, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek
- Adaletli bir ödül sistemi geliştirmek
- Görev tanımlarını net ve açık olarak yapmak
- Örgütsel bağlılığı sağlamak
- İş yükünün aynı kişide birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak
- Örgüt içi iletişimin kaliteli ve yeterli düzeyde olmasını sağlamak,
- Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek
- Kısa çalışma saatleri oluşturmak
- Yerinde bir terfi politikası izlemek
- Hizmet içi eğitimler planlamak
- Olumlu geri bildirim vermek

Tükenmişlikle başa çıkma yöntemleri konusunda her ne kadar örgütsel düzeyde yapılan değişikliklere yoğunlaşılsa da, bireysel düzeyde yapılabilecek değişiklikler de tükenmişlik üzerinde önemli etkiye sahiptir. Homer (1985), tükenmişliğin örgütsel değil, bireysel kaynaklı bir problem olduğunu savunmuş ve tükenmişliği bireyin iş çevresine karşı iş kolik tutumundan kaynaklanan bir sorun olarak adlandırılmıştır (Homer, 1985:954-961).

Örgütlerin tüm sistemlerini etkileyen tükenmişlik sendromunu sadece örgüt içerisinde bireyleri değiştirerek çözümenin mümkün olmadığı yapılan araştırmalarla kanıtlanmıştır. Ancak tükenme ile başa çıkabilmek için bireye de bazı görevler düşmektedir. Bu yöntemler aşağıda sıralanmıştır (Polatçı, 2007:55).

- Kendini iyi tanımak ve gereksinimlerini belirlemek
- İşle ilgili gerçekçi hedef ve beklentilerini geliştirmek
- Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi
- Tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak, farkındalık geliştirmek
- Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak
- İşe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleriyle ilgili bilgi edinmek
- Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak
- Kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek
- Hobi edinmek

### **2.3.8. Rehber öğretmenlerde tükenmişlik**

Toplumda birçok meslekte tükenmişliğin ciddi bir sorun olduğu, insanlara hizmet veren mesleklerde ve bireylerde sıklıkla görüldüğü gerçeği göz ardı edilmemelidir. İnsanlarla yoğun ilişki içinde olan rehber öğretmenler, bu durumları göz önüne alındığında, gerek örgütsel gerekse kişisel değişkenler nedeniyle mesleki tükenmişlik yaşayabilmektedir (Yıldız, 2011:51).

Rehber öğretmenlerin okullarda okul idaresinin yaklaşımından kaynaklı olarak yaşadığı sorunlardan bazıları şunlardır (Hatunoğlu ve Hatunoğlu, 2006:13);

- İdarecilerin (okul müdürü ve müdür yardımcıları) rehberlik hizmetlerine bilinçsiz ve olumsuz bakış açısı,
- İdarecilerin rehberlik hizmetleri ile ilgili bilgi, birikim eksikliği ve yetersizliği,
- Rehber öğretmenlerin idareciler tarafından uzmanlıkları dışındaki işlerde görevlendirilmeleri,
- Okullarda rehberlik hizmetlerine özgü gerekli malzeme ve sağlanmaması.



Tümkiye (1996), 720 öğretmenle yaptığı “Öğretmenlerde Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları” adlı araştırmasında, öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre değişip değişmediğini incelemiştir. Araştırma sonucunda, ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin yeterli idari destek görmediklerinde daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını belirlemiştir (Tümkiye, 1996).

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin, üstlerinden takdir görme düzeylerine göre değiştiği görülmektedir. Öğretmenlerin üstlerinden takdir görmeleri azaldıkça daha çok duygusal tükenme yaşadıkları görülmüştür. Üstlerinden takdir görmeleri arttıkça kişisel başarıda da artış görülmektedir (Karakuş, 2008). Çalıştıkları ortamdaki memnun olmayan rehber öğretmenler, çalıştıkları ortamdaki memnun olan rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yine rehber öğretmenlerin üstlerinden takdir görme durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri karşılaştırıldığında, üstlerinden takdir görmeyen rehber öğretmenler, üstlerinden takdir gören rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Üstlerinden takdir görmeyen rehber öğretmenlerin ortalama duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puanları ile kişisel başarısızlık boyutu puanları, takdir görenlerden daha yüksektir (Yıldız, 2011:13).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 3.YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evreni, örnekleme, verilerin toplanması için gerekli olan ölçme araçları ile analizlerde kullanılan istatistiksel yöntemler ile ilgili bilgi verilmiştir.

##### 3.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma mersin ili merkez ilçesinde (Akdeniz, Mezitli, Toroslar, Yenişehir) Milli Eğitime Bağlı resmi okul ve kurumlarında çalışan rehber öğretmenlerin algılamış oldukları yıldırma davranışlarının (mobbing) tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik ilişkisel tarama modelinde, betimsel bir araştırma türüdür.

##### 3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evrenini 2016-2017 Eğitim–Öğretim yılında Mersin ilinde bulunan okul ve kurumlarda görevini sürdüren rehber öğretmenler oluşturmaktadır. Bu araştırmanın örneklemini Akdeniz, Mezitli, Toroslar ve Yenişehir ilçelerine bağlı Mili Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okul ve kurumlarda görev yapan 477 rehber öğretmenden gönüllülük esasına göre katılım gösteren 144 kadın ve 112 erkek olmak üzere toplam 256 rehber öğretmen oluşturmaktadır. Uygun (Elverişli) örneklem yönteminden yola çıkılarak veriler toplanmıştır. Uygulanan anket çeşitli alt boyutlara ayrılmış ve veri analizleri ile alt boyutlarıyla değerlendirilmiştir. Anket çalışması yapılmadan önce seçilen konuyla benzerlik gösteren çalışmalar ve anketler incelenmiştir.

### **3.3. Veri Toplama Araçları**

Yapılan araştırma kapsamında çalışılan grubun demografik bilgilerine ait bilgileri elde etmek için anketin ilk kısmında kişisel bilgi formunda çeşitli sorular yöneltilmiştir. Anketin ikinci kısmında ise; rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma davranışlarını (mobbing) ölçmek için Orijinali 45 maddelik olan mobbing tipoloji envanteri Leymann (1984) tarafından oluşturulan ve araştırmada Bulut'un (2007) mobbing tipoloji envanterinin 35 maddesini kullanarak oluşturduğu ve daha sonra Emiroğlu'nun (2011) tezinde kullanıldığı ölçek kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünü oluşturan tükenmişlik ölçeği ise; Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır.

#### **3.3.1. Demografik bilgi formu**

Araştırmaya dahil olan rehber öğretmenlerin çeşitli demografik özelliklerini tespit edebilmek amacıyla oluşturulmuştur. Bu form kapsamında ankete katılan rehber öğretmenlerin cinsiyet, medeni hal, görev yaptığı okul-kurum, görev yaptığı ilçe, eğitim düzeyi, meslekteki yıl, yaş ve mezun olduğu bölüm durumları tespit edilmeye çalışılmıştır.

#### **3.3.2. Mobbing belirleme ölçeği (MBÖ)**

Orijinali 45 maddelik olan mobbing tipoloji envanteri Leymann (1984) tarafından geliştirilmiştir. Araştırmada Bulut'un (2007:58) mobbing tipoloji envanterinin 35 maddesini kullanarak oluşturduğu ölçek kullanılmıştır. Aynı ölçeği Emiroğlu (2011:42) de Rehber Öğretmenlerin Algıladıkları Yıldırma Davranışlarının İncelenmesi, Gaziantep İl örneğinin tezinde kullanmıştır. Envanterin puan aralığı 0 ile 175'tir. Bu envanter, kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu etkileme (9 madde), sosyal ilişkilere saldırılar(5 madde), itibarınıza saldırılar (14 madde), kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar (7 madde) olmak üzere 4 alt ölçekten oluşmaktadır (Bulut, 2007).

Örneklem grubunu oluşturan cevaplayıcılar (denekler) Mobbing Belirleme Ölçeği'nde yer alan yıldırma davranışlarına son altı ay içinde hangi sıklıkla maruz kaldıklarını (0) hiçbir zaman, (1) ender olarak, (2) arada sırada, (3) sık sık, (4) çoğu zaman

ve (5) her zaman seçeneklerinden birini işaretleyerek belirlemektedirler. Toplam puan madde sayısı olan 35'e bölünerek her cevaplayıcı için 0-5 aralığında yer alan bir ortalama puan ile elde edilmektedir. Böylece ölçek maddeleri yüksek puan yıldırmaya maruz kalma düzeyinin yüksek olmasını gösterecek şekilde puanlamaktadır (Bulut, 2007:58).

**Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkileme alt ölçeği:** kişinin kendini gösterme olanaklarının ne gibi durumlarda kısıtlandığını tanımlamaktadır.

**Sosyal ilişkilere saldırı alt ölçeği:** sosyal ilişkinin hangi boyutlarda kısıldığını tanımlamaktadır.

**İtibara saldırı alt ölçeği:** kişinin itibarına yapılan saldırının boyutlarını tanımlamaktadır.

**Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı alt ölçeği:** kişinin yaşam kalitesi ve mesleki çalışma durumunu kısıtlayan durumları tanımlamaktadır.

Mobbing belirleme ölçeğini oluşturan dört alt ölçeğin kapsadığı envanter maddeleri aşağıda belirtilmiştir.

**Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkileme:** 1,8,10,16,23,25,27,29,31

**Sosyal ilişkilere saldırılar:** 2,9,15,20,24

**İtibara saldırılar:** 3,6,7,12,14,19,22,26,28,30,32,33,34,35

**Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar:** 4,5,11,13,17,18,21

**Tablo 4. Mobbing Belirleme Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

<b>Ölçekler</b>	<b>Alt boyutlar</b>	<b>Madde sayısı</b>	<b>Cronbach's Alfa</b>
Mobbing belirleme	Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	9	0,736
	Sosyal ilişkilerde saldırılar	5	0,657
	İtibara saldırılar	14	0,787
	Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	7	0,780
	Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	35	0,917
Maslach tükenmişlik	Duygusal tükenme	9	0,719
	Kişisel başarı	8	0,788
	Duyarsızlaşma	5	0,766
	Toplam tükenmişlik	22	0,754

Tablo 4 incelendiğinde, araştırmamızda Mobbing Belirleme Ölçeği'nin tüm alt boyutları orta düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu, toplam ölçek puanının ise yüksek düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Araştırmamızda Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin tüm alt boyutları ve toplam ölçek puanının ise orta düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir.

### **3.3.3. Tükenmişlik ölçeği**

Araştırmada rehber öğretmenlerde mesleki tükenmişliğin ölçülmesi için veri toplama aracı olarak Maslach ve Jackson tarafından (1981) geliştirilen, Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory-MBI) kullanılmıştır. Bu envanter (MBI) toplam 22 maddeden ve üç alt ölçekten oluşmaktadır. Alt ölçeklerden ilki 9 maddeden oluşan "Emotional Exhaustion" -EE- sembolü ile ifade edilen duygusal tükenme alt ölçeğidir. İkinci alt ölçek 5 maddeden meydana gelen "Depersonalization" -DP- sembolü ile ifade edilen duyarsızlaşma alt ölçeğidir. Üçüncü alt ölçekte 8 maddeden oluşan "Personal Accomplishment" -PA- sembolü ile ifade edilen kişisel başarı alt ölçeğidir.

Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion) alt ölçeği kişinin mesleği ya da işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını ifade eder.

Duyarsızlaşma (Depersonalization) alt ölçeği, kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde davranmalarını ifade eder.

Kişisel Başarı (Personal Accomplishment) alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını ifade eder (Çam, 1991:83).

Maslach Tükenmişlik Envanteri her madde de verilen duygunun yaşanma yoğunluğuna göre 0'dan 6'ya kadar işaretlenebilen 7'li derecelendirme ile cevaplanan likert tipi bir ölçektir. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki puanların yüksek olması, Kişisel Başarı ölçeğinden alınan puanın ise düşük olması tükenmişliği göstermektedir. Her bir alt ölçekteki orta düzeyler ise orta derecede tükenmişlik anlamını verir.

Maslach Tükenmişlik Envanterinin geçerliği (converged validity) birkaç şekilde araştırılmıştır. İlk araştırma, kişinin MBI puanları ile o kişiyi en iyi tanıyan bireylerin (arkadaş, eş vb.) değerlendirmeleri şeklinde yapılmıştır. İkinci araştırma MBI puanlarının tükenmişliğe katkıda bulunacağı belirlenen belirli iş karakteristikleri ile ilişkilerinin incelenmesi şeklinde yapılmıştır. Üçüncü araştırma MBI puanlarının tükenmişlikle ilişkili olduğu varsayılan çeşitli sonuçların (bireyin insan ilişkilerinde bozulma, iş-ten ayrılmayı düşünme, sık sık işe gelmeyi düşünmeme gibi) ölçümleri ile karşılaştırılması şeklinde yapılmıştır (Akten, 2007:59).

Çam'ın (1992) yaptığı bir araştırmada, Kuder Richardson 20 formülü ve yarıya bölme tekniğine göre güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Kuder Richardson 20 formülüne göre MBI ölçeğinin güvenilirlik katsayıları Duygusal Tükenme (EE) için 0.89, Duyarsızlaşma için (DP) 0.71, Kişisel Başarısızlık için (PA) 0.72 olarak saptanmıştır. MBI envanterindeki alt ölçeklerin yarıya bölme tekniği ile hesaplanan korelasyon katsayılarının Spearman Brown düzeltmesi yapıldıktan sonraki katsayıları Duygusal Tükenme (EE) için 0.84, Duyarsızlaşma için (DP) 0.78, Kişisel Başarısızlık için (PA) 0.72 olarak saptanmıştır.

Ergin (1992) tarafından çevirisi yapılan MBI envanterinin 235 kişilik (doktor, hemşire, avukat, polis vb.) bir grupla ön denemesi yapılmış, elde edilen verilerin analizi sonucu orijinal envantere bazı değişiklikler yapılmıştır. Orijinal envanter ‘hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün biçiminde 7 basamaklı cevap seçeneğinden meydana gelmektedir. Türkçe uyarlaması ise ‘hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman’ biçiminde 5 basamaklı cevap seçeneğinden meydana gelmektedir. Rehber öğretmenler ile yapılan bu çalışmada 7 basamaklı cevap seçeneğinden oluşan orijinal form kullanılmıştır (Akten, 2007:57).

### **3.4. Verilerin Toplanması**

Araştırma evreni 2016-2017 eğitim-öğretim yılında Mersin ili Akdeniz, Mezitli, Toroslar ve Yenişehir ilçelerinde Mili Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okul ve kurumlarda görev yapan 477 rehber öğretmenden gönüllülük esasına göre katılım gösteren 272 rehber öğretmene uygulanmış olup, 16 ankette bazı maddeler işaretlenmediği, yarım bırakıldığı ve bir soruya birden fazla cevap verildiği için araştırmaya dâhil edilmemiş olup, toplam 256 anket değerlendirmeye alınmıştır. Uygun (Elverişli) örneklem yönteminden yola çıkılarak veriler toplanmıştır. Yenişehir ve Mezitli ilçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin bağlı olduğu Yenişehir Rehberlik Araştırma Merkezinin “13 Ocak 2017” tarihinde Yenişehir Belediyesinde düzenlediği “Geleneksel Rehberlik Günleri” etkinliğinde toplantıya katılan ve gönüllülük esasına göre anketi doldurmak isteyen rehber öğretmenlere kapalı zarf içinde dağıtılmıştır. Akdeniz ilçesinde görev yapan rehber öğretmenlere ise; Akdeniz İlçe Milli Eğitimin Müdürlüğünün “04.04.2017 ile 03.05.2017” tarihleri arasında rehber öğretmenlere 10 grup şeklinde düzenlediği “Zihin Haritalandırma ile Öğrenme” projesinde katılan rehber öğretmenlere gönüllük esasına dayalı kapalı zarf içinde seçkisiz bir şekilde dağıtılmıştır. Toroslar ilçesindeki rehber öğretmenlere ise Toroslar ilçesindeki okullar seçkisiz bir şekilde dolaşarak o gün okulda bulunan ve anketi gönüllülük esasına bağlı olarak doldurmak isteyen rehber öğretmenlere kapalı zarf içinde uygulanmıştır.

### **3.5. Verilerin Analizi**

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde SPSS paket programı kullanılmıştır. Katılımcıların ölçeklerden elde ettikleri puanlar demografik değişkenlere göre

karşılaştırılmadan önce ve ölçeklerin birbirleri arasındaki ilişkiler incelenmeden önce verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığının tespit edilmesi için One Sample Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Yapılan test sonucunda her iki ölçeğin de tüm alt boyutlarına ilişkin verilerinin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Bu nedenle ölçek alt boyutlarına ilişkin verilerin cinsiyete, medeni duruma ve eğitim düzeyine göre algılanan yıldırma düzeyi ile cinsiyete, medeni duruma, eğitim düzeyine göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasında Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Ölçek alt boyutlarına ilişkin verilerin görev yapılan okul türü, görev yapılan ilçe, mesleki kıdem, yaş grupları ve mezun olunan bölüm türüne göre algılanan yıldırma düzeyi ile görev yapılan okul türü, görev yapılan ilçe, mesleki kıdem, yaş grupları ve mezun olunan bölüm türüne göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Kruskal Wallis H testi sonucunda grupların arasında anlamlı farklılık bulunması durumunda, farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için post hoc test olarak Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan Mobbing Belirleme Ölçeği ile Maslach Tükenmişlik ölçeklerinin birbirleri arasındaki ilişkinin incelenmesinde ise Spearman Korelasyon analizi kullanılmıştır.



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR

#### 4.BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili bulgular, ölçüm araçlarının güvenilirliği, geçerliliği ve faktör analizleri, psikolojik yıldıma ve tükenmişlik demografik faktörlerle ilişkin ve birbirleriyle anlamlı farklılığa yönelik bulgulara yer verilmiştir.

**Tablo 5: Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Frekans ve Yüzdeler Dağılımları**

Değişkenler	Alt değişkenler	n	%	Toplam
Cinsiyet	Kadın	144	56,2	100
	Erkek	112	43,8	
Yaş Grupları	20-30 yıl	55	21,5	100
	31-40 yıl	128	50,0	
	41 yıl - üstü	73	28,5	
Medeni Durum	Bekâr	59	23,0	100
	Evli	197	77,0	
Görev Yapılan Okul Türü	İlkokul	61	23,8	100
	Ortaokul	100	39,1	
	Lise	60	23,4	
	Diğer	35	13,7	
Görev Yapılan İlçe	Akdeniz ilçesi	89	34,8	100
	Mezitli ilçesi	37	14,5	
	Toroslar ilçesi	59	23,0	
	Yenişehir ilçesi	71	27,7	
Eğitim Düzeyi	Lisans	209	81,6	100
	Lisans Üstü	47	18,4	
Mesleki Kıdem	1-5 yıl	28	11,0	100
	6-10 yıl	74	28,9	
	11-15 yıl	55	21,5	
	16-20 yıl	60	23,4	
	21 yıl -üst	39	15,2	
Mezun Olunan Bölüm	PDR	182	71,1	100
	Psikoloji	12	4,7	
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	5,1	
	Diğer (EPÖ,EYÖ,FELSEFE,SOSYOLOJİ)	49	19,1	

Tablo 5’de araştırmaya katılan bireylerin çeşitli demografik özellikleri verilmiştir. Araştırmaya katılanların %43,8 “Erkek”ler den ve %56,2’si “Kadın”lardan olmaktadır. Katılımcıların yaş değişkeni incelendiğinde, katılımcıların %50,0’si “31-40 yaş” ile en yüksek grup olurken, %28,5’i “41 yıl ve üstü” ile ikinci sırada yer almaktadır, son olarak %21,5’i “20-30 yıl” ile en düşük grup olduğu görölmektedir. Araştırma grubunun medeni durumlarına bakıldığında ise katılımcıların %23,0 “Bekar” olduğu, %77,0’si “Evli” olduğu görölmektedir. Araştırmaya katılan grubun görev yapılan okul türü incelendiğin % 39,1’i “Ortaokul” türü, %23,8’i “İlkokul”, % 23,4’ü “Lise” türü ve son olarak %13,7 ‘ü “Diğer” okul türünde görev yapanlardan katılımcılardan olmaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin Görev yapılan ilçe değişkenine bakıldığında % 34,8’i “Akdeniz” ilçesinde görev yaparken, %27,7’si “Yenişehir” ilçesinde, %23,0’ü “Toroslar” ilçesinde ve son olarak %14,5’i “Mezitli” ilçesinde görev yaptığı görölmektedir. Araştırmanın katılımcıları %81,6 “Lisans” mezunu ve %18,4’ü “Lisansüstü” eğitim düzeyi sahip bireylerden olmaktadır. Katılımcıların mesleki kıdemleri incelendiğinde, katılımcıların %28,9’u “6-10 yıl” ile en yüksek kıdem’e sahip olduğu görölürken, %23,4 “16-20” yıl kıdem’e, %21,5 “11-15 yıl” kıdem’e, %5,2 “21 yıl ve üstü” kıdem’e sahip iken son olarak %11,0’i “1-5 yıl” ile en az kıdeme sahip olan bireyler olduğu görölmektedir. Mezun olunan bölüm incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunu %71,1 ile “PDR” bölümü mezunları oluştururken, %19,1’i “Diğer” bölümler, %5,1’ini “Eğitimde Psikoloji Hizmetler” bölümü oluştururken son olarak %4,7’sini de “Psikoloji” bölümü çıkışlı katılımcılar oluşturmaktadır.

**Tablo 6: Katılımcıların Mobbing Belirleme Ölçeği Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Alt boyutlar	n	Min.	Max.	$\bar{X}$	s.s
Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	256	0	5	0,38	0,385
Sosyal ilişkilerde saldırılar	256	0	5	0,28	0,398
İtibara saldırılar	256	0	5	0,26	0,287
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	256	0	5	0,45	0,506
Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	256	0	5	0,33	0,330

Tablo 6’ da göröldüğü üzere araştırmaya katılan grubun, “Kendini gösterme ve

iletişim oluşumunu engelleme” alt boyutu ortalama puanları %0,38, “Sosyal ilişkilerde saldırılar” alt boyutu ortalama puanları %0,28, “İtibara saldırılar” alt boyutu ortalama puanları %0,26, “Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar” alt boyutu ortalama puanları %0,45, ve “Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi” ortalama puanları %0,34 ile düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

**Tablo 7: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılması Mann Whitney U testi.**

Alt boyutlar	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	ss	Sıra ort.	Sıra top.	U	p
Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	Kadın	144	0,38	0,384	128,03	18436,5	7996,5	0,908
	Erkek	112	0,38	0,387	129,10	14459,5		
Sosyal ilişkilerde saldırılar	Kadın	144	0,28	0,394	127,54	18366,0	7926,0	0,804
	Erkek	112	0,27	0,404	129,73	14530,0		
İtibara saldırılar	Kadın	144	0,24	0,301	117,92	16981,0	6541,0	<b>0,009</b>
	Erkek	112	0,29	0,267	142,10	15915,0		
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	Kadın	144	0,45	0,490	128,50	18504,5	8063,5	0,999
	Erkek	112	0,46	0,527	128,50	14391,5		
Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	Kadın	144	0,32	0,330	124,74	17963,0	7523,0	0,357
	Erkek	112	0,35	0,331	133,33	14933,0		

Tablo 7’de katılımcıların cinsiyet değişkenine göre “Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme” alt boyutu ( $\bar{X}_K=0,38\pm0,384$ ;  $\bar{X}_E=0,38\pm0,387$ ;  $u=7996,5$ ;  $p>0,05$ ), “Sosyal ilişkilerde saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_K=0,28\pm0,394$ ;  $\bar{X}_E=0,27\pm0,404$ ;  $u=7926,5$ ;  $p>0,05$ ), “Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_K=0,45\pm0,490$ ;  $\bar{X}_E=0,46\pm0,527$ ;  $u=8063,5$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları ile “Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}=0,32\pm0,330$ ;  $\bar{X}_E=0,35\pm0,331$ ;  $u=7523,0$ ;  $p>0,05$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Algıladıkları yıldırma düzeyi “İtibara saldırılar” ( $\bar{X}_K=0,24\pm0,301$ ;  $\bar{X}_E=0,29\pm0,267$ ;  $u=6541,0$ ;

p<0,05), alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Erkek katılımcıların itibara saldırıyı algılama düzeyleri, kadın katılımcılardan daha yüksek olduğu bulgularda görülmektedir.

**Tablo 8: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Medeni durum	n	$\bar{X}$	ss	Sıra ort.	Sıra top.	U	p
Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	Bekâr	59	0,54	0,468	154,53	9117,5	4275,5	<b>0,002</b>
	Evli	197	0,34	0,344	120,70	23778,5		
Sosyal ilişkilerde saldırılar	Bekâr	59	0,40	0,511	142,04	8380,5	5012,5	<b>0,090</b>
	Evli	197	0,24	0,350	124,44	24515,5		
İtibara saldırılar	Bekâr	59	0,39	0,422	152,50	8997,5	4395,5	<b>0,004</b>
	Evli	197	0,22	0,219	121,31	23898,5		
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	Bekâr	59	0,64	0,617	152,40	8991,5	4401,5	<b>0,004</b>
	Evli	197	0,40	0,454	121,34	23904,5		
Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	Bekâr	59	0,48	0,428	155,67	9184,5	4208,5	<b>0,001</b>
	Evli	197	0,29	0,281	120,36	23711,5		

Tablo 8’de katılımcıların medeni durum değişkenine göre “Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme” alt boyutu ( $\bar{X}_B=0,54\pm0,468$ ;  $\bar{X}_E=0,34\pm0,344$ ;  $u=4275,5$ ;  $p<0,05$ ), “Sosyal ilişkilerde saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_B=0,40\pm0,511$ ;  $\bar{X}_E=0,24\pm0,350$ ;  $u=5012,5$ ;  $p<0,05$ ), “İtibara saldırılar” ( $\bar{X}_B =0,39\pm0,422$ ;  $\bar{X}_E=0,22\pm0,219$ ;  $u=4395,5$ ;  $p<0,05$ ), “Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_B =0,64\pm0,617$ ;  $\bar{X}_E=0,40\pm0,454$ ;  $u=4401,5$ ;  $p<0,05$ ) ortalama puanları ile “Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_B =0,48\pm0,428$ ;  $\bar{X}_E=0,29\pm0,281$ ;  $u=4208,5$ ;  $p<0,05$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Araştırmaya katılan bekâr katılımcıların yıldırma düzeyini daha fazla algıladıkları görülmektedir.

**Tablo 9: Katılımcıların Görev Yaptıkları Okulların Türüne Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Okul türü	n	$\bar{X}$	Ss	Sıra ort.	$x^2$	p
Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	İlkokul	61	0,31	0,342	113,94	7,569	<b>0,056</b>
	Ortaokul	100	0,41	0,384	134,11		
	Lise	60	0,36	0,440	119,92		
	Diğer	35	0,47	0,346	152,56		
Sosyal ilişkilerde saldırılar	İlkokul	61	0,24	0,344	123,16	2,769	0,429
	Ortaokul	100	0,32	0,456	134,06		
	Lise	60	0,24	0,393	119,01		
	Diğer	35	0,29	0,308	138,20		
İtibara saldırılar	İlkokul	61	0,23	0,269	117,35	2,488	0,477
	Ortaokul	100	0,28	0,309	131,57		
	Lise	60	0,26	0,313	127,86		
	Diğer	35	0,26	0,203	140,26		
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	İlkokul	61	0,40	0,405	124,11	2,108	0,550
	Ortaokul	100	0,52	0,597	133,64		
	Lise	60	0,40	0,508	119,43		
	Diğer	35	0,44	0,348	137,01		
Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	İlkokul	61	0,29	0,291	117,39	4,542	0,209
	Ortaokul	100	0,37	0,352	134,55		
	Lise	60	0,31	0,371	120,13		
	Diğer	35	0,35	0,243	144,94		

Tablo 9’da katılımcıların görev yaptıkları okulların türüne göre “Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme” alt boyutu ( $\bar{X}_i=0,31\pm0,342$ ;  $\bar{X}_o=0,41\pm0,384$ ;  $\bar{X}_L=0,36\pm0,440$ ;  $\bar{X}_D=0,47\pm0,346$ ;  $x^2=7,569$ ;  $p<0,05$ ), ortalama puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. “Sosyal ilişkilerde saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_i=0,24\pm0,344$ ;  $\bar{X}_o=0,32\pm0,456$ ;  $\bar{X}_L=0,24\pm0,393$ ;  $\bar{X}_D=0,29\pm0,308$ ;  $x^2=2,769$ ;  $p>0,05$ ), “İtibara saldırılar” ( $\bar{X}_i=0,23\pm0,269$ ;  $\bar{X}_o=0,28\pm0,309$ ;  $\bar{X}_L=0,26\pm0,313$ ;  $\bar{X}_D=0,26\pm0,203$ ;  $x^2=2,488$ ;  $p>0,05$ ), “Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_i=0,40\pm0,405$ ;  $\bar{X}_o=0,52\pm0,597$ ;  $\bar{X}_L=0,40\pm0,508$ ;  $\bar{X}_D=0,44\pm0,348$ ;  $x^2=2,108$ ;  $p>0,05$ ), ortalama puanları ile “Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_i=0,29\pm0,291$ ;  $\bar{X}_o=0,37\pm0,352$ ;  $\bar{X}_L=0,31\pm0,371$ ;  $\bar{X}_D=0,35\pm0,243$ ;  $x^2=4,542$ ;  $p>0,05$ ), arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Diğer (RAM, Özel Eğitim Uyg. Mer. Halk Eğt. Mer.) kurumlarında görev yapan rehber öğretmenlerin kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme boyutunda yıldırma düzeyini daha fazla algıladıkları görülmektedir.

**Tablo 10: Katılımcıların Görev Yaptıkları İlçelere Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	İlçe	n	$\bar{X}$	s.s	Sıra ort.	$x^2$	p	Gruplar arası fark
Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	Akdeniz	89	0,43	0,378	138,29	2,701	0,440	-
	Mezitli	37	0,35	0,436	119,19			
	Toroslar	59	0,36	0,378	121,97			
	Yenişehir	71	0,37	0,375	126,51			
Sosyal ilişkilerde saldırılar	Akdeniz	89	0,28	0,369	133,11	2,435	0,487	-
	Mezitli	37	0,23	0,436	113,23			
	Toroslar	59	0,25	0,352	126,37			
	Yenişehir	71	0,31	0,450	132,45			
İtibara saldırılar	Akdeniz	89	0,29	0,335	132,57	0,714	0,870	-
	Mezitli	37	0,26	0,292	128,66			
	Toroslar	59	0,24	0,226	129,17			
	Yenişehir	71	0,24	0,268	122,76			
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	Akdeniz	89	0,53	0,500	144,71	11,194	<b>0,011</b>	1>2
	Mezitli	37	0,29	0,489	97,46			
	Toroslar	59	0,44	0,511	124,92			
	Yenişehir	71	0,45	0,506	127,33			
Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	Akdeniz	89	0,37	0,328	140,43	4,144	0,246	-
	Mezitli	37	0,29	0,360	114,18			
	Toroslar	59	0,31	0,309	122,89			
	Yenişehir	71	0,32	0,336	125,68			

Tablo 10’da katılımcıların görev yaptıkları okulların türüne göre “Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_A=0,53\pm0,500$ ;  $\bar{X}_M=0,29\pm0,489$ ;  $\bar{X}_T=0,44\pm0,511$ ;  $\bar{X}_Y=0,45\pm0,506$ ;  $x^2=11,194$ ;  $p<0,05$ ), ortalama puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. “Sosyal ilişkilerde saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_A=0,28\pm0,369$ ;  $\bar{X}_M=0,23\pm0,436$ ;  $\bar{X}_T=0,25\pm0,352$ ;  $\bar{X}_Y=0,31\pm0,450$ ;  $x^2=2,435$ ;  $p>0,05$ ), “İtibara saldırılar” ( $\bar{X}_A=0,29\pm0,335$ ;  $\bar{X}_M=0,26\pm0,292$ ;  $\bar{X}_T=0,24\pm0,226$ ;  $\bar{X}_Y=0,24\pm0,268$ ;  $x^2=0,714$ ;  $p>0,05$ ), “Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme” alt boyutu ( $\bar{X}_A=0,43\pm0,378$ ;  $\bar{X}_M=0,35\pm0,436$ ;  $\bar{X}_T=0,36\pm0,378$ ;  $\bar{X}_Y=0,37\pm0,375$ ;  $x^2=2,701$ ;  $p>0,05$ ), ortalama puanları ile “Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_A=0,37\pm0,328$ ;  $\bar{X}_M=0,29\pm0,360$ ;  $\bar{X}_T=0,31\pm0,309$ ;  $\bar{X}_Y=0,32\pm0,336$ ;  $x^2=4,246$ ;  $p>0,05$ ), arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. “Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı” düzeylerindeki farklılık “Akdeniz”

ilçesinde görev yapan katılımcıların algıladıkları saldırı düzeyinin “Mezitli” ilçesinde görev yapan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 11: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Eğitim düzeyi	n	$\bar{X}$	s.s	Sıra ort.	Sıra top.	U	p
Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	Lisans	209	0,38	0,394	127,73	26695,0	4750,0	0,722
	L. Üstü	47	0,38	0,343	131,94	6201,0		
Sosyal ilişkilerde saldırılar	Lisans	209	0,29	0,403	132,86	27767,5	4000,5	<b>0,035</b>
	L. Üstü	47	0,20	0,366	109,12	5128,5		
İtibara saldırılar	Lisans	209	0,27	0,296	130,61	27298,5	4469,5	0,331
	L.Üstü	47	0,23	0,243	119,10	5597,5		
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	Lisans	209	0,46	0,496	130,78	27332,0	4436,0	0,294
	L. Üstü	47	0,43	0,552	118,38	5564,0		
Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	Lisans	209	0,34	0,333	130,94	27365,5	4402,5	0,267
	L.Üstü	47	0,30	0,320	117,67	5530,5		

Tablo 11’de katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre “Sosyal ilişkilerde saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_L=0,29\pm 0,403$ ;  $\bar{X}_{L.üstü}=0,20\pm 0,366$ ;  $u=4000,5$ ;  $p<0,05$ ) puanlarında anlamlı farklılık görülmektedir. “Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme” alt boyutu ( $\bar{X}_L=0,38\pm 0,394$ ;  $\bar{X}_{L.üstü}=0,38\pm 0,343$ ;  $u=4750,0$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları, “İtibara saldırılar” ( $\bar{X}_L=0,27\pm 0,296$ ;  $\bar{X}_{L.üstü}=0,23\pm 0,243$ ;  $u=4469,5$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları, “Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_L=0,46\pm 0,496$ ;  $\bar{X}_{L.üstü}=0,43\pm 0,552$ ;  $u=4436,0$ ;  $p>0,05$ ), ortalama puanları ile “Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_L=0,34\pm 0,333$ ;  $\bar{X}_{L.üstü}=0,30\pm 0,320$ ;  $u=4402,5$ ;  $p>0,05$ ), arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemektedir. Lisans mezunu katılımcıların algıladıkları yıldırma düzeylerinin lisansüstü mezunlarına göre daha yüksek olduğu saptanmıştır.





$\bar{X}_{16-20\text{yıl}}=0,44\pm0,479$ ;  $\bar{X}_{21\text{yıl-üstü}}=0,35\pm0,386$ ;  $\chi^2=6,467$ ;  $p>0,05$ ), ortalama puanları ile “Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_{1-5\text{yıl}}=0,42\pm0,405$ ;  $\bar{X}_{6-10\text{yıl}}=0,35\pm0,366$ ;  $\bar{X}_{11-15\text{yıl}}=0,32\pm0,366$ ;  $\bar{X}_{16-20\text{yıl}}=0,32\pm0,302$ ;  $\bar{X}_{21\text{yıl-üstü}}=0,29\pm0,233$ ;  $\chi^2=3,842$   $p>0,05$ ), arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemektedir.

**Tablo 13: Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Yaş grubu	n	$\bar{X}$	Ss	Sıra ort.	$\chi^2$	p	Gruplar arası fark
Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	20-30 yaş	55	0,43	0,452	133,34	0,811	0,667	-
	31-40 yaş	128	0,37	0,383	124,39			
	41 yaş ve üstü	73	0,38	0,332	132,05			
Sosyal ilişkilerde saldırılar	20-30 yaş	55	0,32	0,461	134,42	0,614	0,736	-
	31-40 yaş	128	0,27	0,415	125,64			
	41 yaş ve üstü	73	0,25	0,308	129,06			
İtibara saldırılar	20-30 yaş	55	0,27	0,321	124,70	0,195	0,907	-
	31-40 yaş	128	0,27	0,312	129,21			
	41 yaş ve üstü	73	0,24	0,207	130,11			
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	20-30 yaş	55	0,58	0,584	148,31	7,293	<b>0,026</b>	1>3
	31-40 yaş	128	0,46	0,523	128,80			
	41 yaş ve üstü	73	0,35	0,378	113,05			
Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	20-30 yaş	55	0,38	0,376	137,92	1,143	0,565	-
	31-40 yaş	128	0,33	0,351	125,57			
	41 yaş ve üstü	73	0,30	0,244	126,53			

Tablo 13’de katılımcıların yaş değişkenine göre “Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme” alt boyutu ( $\bar{X}_{20-30\text{yaş}}=0,43\pm0,452$ ;  $\bar{X}_{31-40\text{yaş}}=0,37\pm0,383$ ;  $\bar{X}_{41\text{yaş ve üstü}}=0,38\pm0,332$ ;  $u=0,811$ ;  $p<0,05$ ) ortalama puanları, “Sosyal ilişkilerde saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_{20-30\text{yaş}}=0,32\pm0,461$ ;  $\bar{X}_{31-40\text{yaş}}=0,27\pm0,415$ ;  $\bar{X}_{41\text{yaş ve üstü}}=0,25\pm0,308$ ;  $u=0,614$ ;  $p<0,05$ ) ortalama puanları, “İtibara saldırılar” ( $\bar{X}_{20-30\text{yaş}}=0,27\pm0,321$ ;  $\bar{X}_{31-40\text{yaş}}=0,27\pm0,312$ ;  $\bar{X}_{41\text{yaş ve üstü}}=0,24\pm0,207$ ;  $u=0,195$ ;  $p<0,05$ ) ortalama puanları ile “Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_{20-30\text{yaş}}=0,38\pm0,376$ ;  $\bar{X}_{31-40\text{yaş}}=0,33\pm0,351$ ;  $\bar{X}_{41\text{yaş ve üstü}}=0,30\pm0,244$ ;  $u=1,143$ ;  $p<0,05$ ), arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemektedir. “Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_{20-30\text{yaş}}=0,58\pm0,584$ ;  $\bar{X}_{31-40\text{yaş}}=0,46\pm0,523$ ;  $\bar{X}_{41\text{yaş ve üstü}}=0,35\pm0,378$ ;  $u=7,293$ ;  $p<0,05$ ), ortalama puanları arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı düzeylerindeki farklılık 20-30 yaş grubundaki

katılımcıların algıladıkları saldırı düzeyinin 41-üstü yaş grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 14: Katılımcıların Mezun Oldukları Bölümlere Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Bölüm	N	$\bar{X}$	s.s.	Sıra ort.	$\chi^2$	p
Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	PDR	182	0,37	0,366	126,46	4,899	0,179
	Psikoloji	12	0,22	0,259	95,08		
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	0,49	0,378	153,54		
	Diğer (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji)	49	0,46	0,463	137,61		
Sosyal ilişkilerde saldırılar	PDR	182	0,26	0,413	123,82	5,842	0,120
	Psikoloji	12	0,17	0,267	108,46		
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	0,28	0,289	140,77		
	Diğer (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji)	49	0,36	0,388	147,54		
İtibara saldırılar	PDR	182	0,25	0,281	126,54	2,631	0,452
	Psikoloji	12	0,17	0,153	104,92		
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	0,26	0,215	135,46		
	Diğer (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji)	49	0,32	0,344	139,70		
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	PDR	182	0,46	0,493	130,98	1,167	0,761
	Psikoloji	12	0,30	0,289	110,71		
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	0,43	0,498	119,65		
	Diğer	49	0,49	0,595	125,99		
Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	PDR	182	0,32	0,321	126,94	3,448	0,328
	Psikoloji	12	0,21	0,204	97,71		
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	0,35	0,302	136,12		
	Diğer (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji)	49	0,39	0,386	139,83		

Tablo 14’de katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre “Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme” alt boyutu ( $\bar{X}_{PDR}=0,37\pm0,366$ ;  $\bar{X}_{Psikoloji}=0,22\pm0,259$ ;  $\bar{X}_{EPH}=0,49\pm0,378$ ;  $\bar{X}_{Diğer}=0,46\pm0,463$ ;  $\chi^2=4,899$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanlarında, “Sosyal ilişkilerde saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_{PDR}=0,26\pm0,413$ ;  $\bar{X}_{Psikoloji}=0,17\pm0,267$ ;  $\bar{X}$

$\bar{X}_{EPH}=0,28\pm0,289$ ;  $\bar{X}_{Diğer}=0,36\pm0,388$ ;  $\chi^2=5,842$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları, “İtibara saldırılar” ( $\bar{X}_{PDR}=0,25\pm0,281$ ;  $\bar{X}_{Psikoloji}=0,17\pm0,153$ ;  $\bar{X}_{EPH}=0,26\pm0,215$ ;  $\bar{X}_{Diğer}=0,32\pm0,344$ ;  $\chi^2=2,631$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları, “Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar” alt boyutu ( $\bar{X}_{PDR}=0,46\pm0,493$ ;  $\bar{X}_{Psikoloji}=0,30\pm0,289$ ;  $\bar{X}_{EPH}=0,43\pm0,498$ ;  $\bar{X}_{Diğer}=0,49\pm0,595$ ;  $\chi^2=1,167$ ;  $p>0,05$ ), ortalama puanları ile “Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_{PDR}=0,32\pm0,321$ ;  $\bar{X}_{Psikoloji}=0,21\pm0,204$ ;  $\bar{X}_{EPH}=0,35\pm0,302$ ;  $\bar{X}_{Diğer}=0,39\pm0,386$ ;  $\chi^2=3,448$ ;  $p>0,05$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemektedir.

**Tablo 15. Katılımcıların Tükenmişlik ölçeği Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

Alt boyutlar	n	min.	max.	$\bar{X}$	s.s.
Duygusal tükenme	256	0	6	2,81	0,842
Kişisel başarı	256	0	6	0,35	0,439
Duyarsızlaşma	256	0	6	2,96	0,787
Toplam tükenmişlik	256	0	6	2,60	0,612

Tablo 15’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan grubun Tükenmişlik düzeyi ölçeğinin alt boyutları olan “Duygusal tükenme” ortalama puanları  $2,81\pm0,842$  olduğu görülmektedir. “Kişisel başarı” alt boyutunun ortalama puanları  $0,35\pm0,439$  olduğu görülmektedir. Katılımcıların “Duyarsızlaşma” alt boyutu puanları incelendiğinde  $2,96\pm0,787$  olduğu görülmektedir. Toplam tükenmişlik puanları incelendiğinde araştırmaya katılan bireylerin toplam tükenmişlik düzeyinin  $2,60\pm0,612$  olduğu görülmektedir. Katılımcıların Kişisel başarı tükenmişlik düzeylerinin düşük, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Toplam Tükenmişlik düzeylerinin ise orta düzeyde olduğu görülmektedir.

**Tablo 16. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	s.s	Sıra ort.	Sıra top.	U	p
Duygusal tükenme	Kadın	144	2,88	0,849	133,78	19264,0	7304,0	0,195
	Erkek	112	2,73	0,828	133,78	19264,0		
Kişisel başarı	Kadın	144	0,36	0,446	131,35	18915,0	7653,0	0,475
	Erkek	112	0,33	0,432	124,83	13981,0		
Duyarsızlaşma	Kadın	144	3,01	0,757	131,33	18911,0	7657,0	0,486
	Erkek	112	2,91	0,824	124,87	13985,0		
Toplam tükenmişlik	Kadın	144	2,65	0,639	133,79	19265,5	7302,5	0,195
	Erkek	112	2,53	0,570	121,70	13630,5		

Tablo 16’da katılımcıların cinsiyet değişkenine göre “Duygusal tükenme” alt boyutu ( $\bar{X}_K=2,88\pm0,849$ ;  $\bar{X}_E=2,73\pm0,828$ ;  $u=7304,0$ ;  $p>0,05$ ), “Kişisel başarı” alt boyutu ( $\bar{X}_K=0,36\pm0,446$ ;  $\bar{X}_E=0,33\pm0,432$ ;  $u=7653,0$ ;  $p>0,05$ ), “Duyarsızlaşma” alt boyutu ( $\bar{X}_K=3,01\pm0,757$ ;  $\bar{X}_E=2,91\pm0,824$ ;  $u=7657,0$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları ile “Toplam tükenmişlik” ortalama puanları ( $\bar{X}=2,65 \pm 0,639$ ;  $\bar{X}_E=2,53\pm0,570$ ;  $u=7302,5$ ;  $p>0,05$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır.

**Tablo 17: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Medeni D.	n	$\bar{X}$	s.s	Sıra ort.	Sıra top.	U	p
Duygusal tükenme	Bekâr	59	2,95	0,937	138,12	8149,0	5244,0	0,255
	Evli	197	2,77	0,810	125,62	24747,0		
Kişisel başarı	Bekâr	59	0,55	0,584	156,47	9232,0	4161,0	<b>0,001</b>
	Evli	197	0,29	0,366	120,12	23664,0		
Duyarsızlaşma	Bekâr	59	2,96	0,745	127,78	7539,0	5769,0	0,932
	Evli	197	2,97	0,801	128,72	25357,0		
Toplam tükenmişlik	Bekâr	59	2,68	0,642	136,31	8042,0	5351,0	0,356
	Evli	197	2,57	0,602	126,16	24854,0		

Tablo 17’de katılımcıların medeni durum değişkenine göre “Duygusal tükenme” alt boyutu ( $\bar{X}_B=2,95\pm0,937$ ;  $\bar{X}_E=2,77\pm0,810$ ;  $u=5244,0$ ;  $p>0,05$ ), “Duyarsızlaşma” alt boyutu ( $\bar{X}_B=2,96\pm0,745$ ;  $\bar{X}_E=2,97\pm0,801$ ;  $u=5769,0$ ;  $p>0,05$ ), ortalama puanları ile

“Toplam tükenmişlik düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_B = 2,68 \pm 0,642$ ;  $\bar{X}_E = 2,57 \pm 0,602$ ;  $u = 5351,0$ ;  $p > 0,05$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır. Tükenmişlik ölçeği alt boyutu olan “Kişisel başarı” alt boyutu ( $\bar{X}_B = 0,55 \pm 0,584$ ;  $\bar{X}_E = 0,29 \pm 0,366$ ;  $u = 4161,0$ ;  $p < 0,05$ ) ortalama puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bekâr olan katılımcıların “Kişisel başarı” tükenmişlik düzeyleri evli olan katılımcılardan daha yüksek olduğu araştırma bulgularında görülmektedir.

**Tablo 18: Katılımcıların Görev Yaptıkları Okulların Türüne Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Okul türü	N	$\bar{X}$	s.s	Sıra ort.	$\chi^2$	p	Gruplar arası fark
Duygusal tükenme	İlkokul	61	2,66	0,688	116,42	7,627	0,054	-
	Ortaokul	100	2,97	0,939	140,87			
	Lise	60	2,87	0,870	132,79			
	Diğer	35	2,56	0,647	106,86			
Kişisel başarı	İlkokul	61	0,32	0,422	122,58	2,937	0,401	-
	Ortaokul	100	0,40	0,492	135,14			
	Lise	60	0,29	0,406	118,33			
	Diğer	35	0,35	0,349	137,27			
Duyarsızlaşma	İlkokul	61	3,04	0,655	133,97	10,150	<b>0,017</b>	1>4 2>4 3>4
	Ortaokul	100	2,95	0,846	128,35			
	Lise	60	3,13	0,734	143,05			
	Diğer	35	2,61	0,825	94,47			
Toplam tükenmişlik	İlkokul	61	2,54	0,477	123,24	11,422	<b>0,010</b>	1>4 2>4 3>4
	Ortaokul	100	2,67	0,709	136,59			
	Lise	60	2,70	0,596	141,20			
	Diğer	35	2,31	0,444	92,79			

Tablo 18’de katılımcıların görev yaptıkları okulların türüne göre “Duygusal tükenme” alt boyutu ( $\bar{X}_I = 2,66 \pm 0,688$ ;  $\bar{X}_O = 2,97 \pm 0,939$ ;  $\bar{X}_L = 2,87 \pm 0,870$ ;  $\bar{X}_D = 2,56 \pm 0,647$ ;  $\chi^2 = 7,627$ ;  $p > 0,05$ ) ve “Kişisel başarı” ( $\bar{X}_I = 0,32 \pm 0,422$ ;  $\bar{X}_O = 0,40 \pm 0,492$ ;  $\bar{X}_L = 0,29 \pm 0,406$ ;  $\bar{X}_D = 0,35 \pm 0,349$ ;  $\chi^2 = 2,937$ ;  $p > 0,05$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır “Duyarsızlaşma” alt boyutu ( $\bar{X}_I = 3,04 \pm 0,655$ ;  $\bar{X}_O = 2,95 \pm 0,846$ ;  $\bar{X}_L = 3,13 \pm 0,734$ ;  $\bar{X}_D = 2,61 \pm 0,825$ ;  $\chi^2 = 10,150$ ;  $p < 0,05$ ) ve “Toplam tükenmişlik” ( $\bar{X}_I = 2,54 \pm 0,477$ ;  $\bar{X}_O = 2,67 \pm 0,709$ ;  $\bar{X}_L = 2,70 \pm 0,596$ ;  $\bar{X}_D = 2,31 \pm 0,444$ ;  $\chi^2 = 11,422$ ;  $p < 0,05$ )

ortalama puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Duyarsızlaşma ve Toplam tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; ilkokul, ortaokul ve lisede görev yapan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin “Diğer (RAM, Özel Eğitim Uygulama Merkezi, Halk Eğitim Merkezi)” eğitim kurumlarında görev yapan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 19: Katılımcıların Görev Yaptıkları İlçelere Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	İlçe	N	$\bar{X}$	s.s.	Sıra ort.	$\chi^2$	p	Gruplar arası fark
Duygusal tükenme	Akdeniz	89	2,84	,890	128,61	1,965	,580	-
	Mezitli	37	2,92	1,051	132,14			
	Toroslar	59	2,89	,795	137,06			
	Yenişehir	71	2,67	,679	119,36			
Kişisel başarı	Akdeniz	89	,43	,469	144,86	10,200	,017	1>2
	Mezitli	37	,20	,342	100,89			
	Toroslar	59	,35	,456	126,31			
	Yenişehir	71	,32	,415	124,20			
Duyarsızlaşma	Akdeniz	89	2,80	,849	112,24	8,183	,042	1<4
	Mezitli	37	3,04	,839	136,78			
	Toroslar	59	2,99	,744	128,50			
	Yenişehir	71	3,12	,685	144,56			
Toplam tükenmişlik	Akdeniz	89	2,58	,671	122,55	1,641	,650	-
	Mezitli	37	2,69	,727	138,14			
	Toroslar	59	2,64	,572	134,31			
	Yenişehir	71	2,54	,494	126,11			

Tablo 19’da katılımcıların görev yaptıkları okulların türüne göre “Kişisel başarı” alt boyutu ( $\bar{X}_A=0,43\pm0,469$ ;  $\bar{X}_M=0,20\pm0,342$ ;  $\bar{X}_T=0,35\pm0,456$ ;  $\bar{X}_Y=0,32\pm0,415$ ;  $\chi^2=10,200$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları ve “Duyarsızlaşma” ( $\bar{X}_A=2,80\pm0,849$ ;  $\bar{X}_M=3,04\pm0,839$ ;  $\bar{X}_T=2,99\pm0,744$ ;  $\bar{X}_Y=3,12\pm0,685$ ;  $\chi^2=8,183$ ;  $p>0,05$ ) alt boyutu ortalama puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. “Duygusal tükenme” alt boyutu ( $\bar{X}_A=2,84\pm0,890$ ;  $\bar{X}_M=2,92\pm1,051$ ;  $\bar{X}_T=2,89\pm0,795$ ;  $\bar{X}_Y=2,67\pm0,679$ ;  $\chi^2=1,965$ ;  $p<0,05$ ), ortalama puanları ile “Toplam tükenmişlik düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_A=2,58\pm0,671$ ;  $\bar{X}_M=2,69\pm0,727$ ;  $\bar{X}_T=2,64\pm0,572$ ;  $\bar{X}_Y=2,54\pm0,494$ ;  $\chi^2=1,641$ ;  $p=0,650$ ) ortalama puanları arasında anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır.

$M=2,69\pm 0,727$ ;  $\bar{X}_T=2,64\pm 0,572$ ;  $\bar{X}_Y=2,54\pm 0,494$ ;  $x^2=1,641$ ;  $p>0,05$ ), arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır.

Kişisel başarı tükenmişlik düzeylerindeki farklılık, Akdeniz ilçesinde görev yapan katılımcıların Mezitli ilçesinde görev yapan katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma tükenmişlik düzeylerindeki farklılık ise Yenişehir ilçesinde görev yapan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin Akdeniz ilçesinde görev yapan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 20: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Eğitim düzeyi	N	$\bar{X}$	Ss	Sıra ort.	Sıra top.	U	p
Duygusal T.	Lisans	209	2,81	,863	127,08	26560,0	4615,0	0,517
	Lisans Üstü	47	2,83	,749	134,81	6336,0		
Kişisel başarı	Lisans	209	,35	,431	129,94	27158,5	4609,5	0,501
	Lisans Üstü	47	,34	,476	122,07	5737,5		
Duyarsızlaşma	Lisans	209	2,97	,793	128,92	26945,0	4823,0	0,846
	Lisans Üstü	47	2,95	,771	126,62	5951,0		
Toplam T.	Lisans	209	2,60	,626	127,69	26687,0	4742,0	0,712
	Lisans Üstü	47	2,57	,548	132,11	6209,0		

Tablo 20’de katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre “Duygusal tükenme” alt boyutu ( $\bar{X}_L=2,81\pm 0,863$ ;  $\bar{X}_{L.üstü}=2,83\pm 0,749$ ;  $u=4615,0$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları, “Kişisel başarı” ( $\bar{X}_L=0,35\pm 0,431$ ;  $\bar{X}_{L.üstü}=0,34\pm 0,476$ ;  $u=4609,5$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları, “Duyarsızlaşma” alt boyutu ( $\bar{X}_L=2,97\pm 0,793$ ;  $\bar{X}_{L.üstü}=2,95\pm 0,771$ ;  $u=4823,0$ ;  $p>0,05$ ), ortalama puanları ile “Toplam tükenmişlik düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_L=2,60\pm 0,626$ ;  $\bar{X}_{L.üstü}=2,57\pm 0,548$ ;  $u=4742,0$ ;  $p>0,05$ ), arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemektedir.

**Tablo 21: Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Mesleki kıdem	n	$\bar{X}$	s.s.	Sıra ort.	$x^2$	p
Duygusal Tükenme	1-5 yıl	28	3,05	1,042	142,66	8,306	<b>0,081</b>
	6-10 yıl	74	2,90	,833	135,93		
	11-15 yıl	55	2,79	,913	126,52		
	16-20 yıl	60	2,86	,784	133,70		
	21 yıl ve üstü	39	2,46	,569	99,03		
Kişisel Başarı	1-5 yıl	28	,45	,388	157,77	8,780	<b>0,067</b>
	6-10 yıl	74	,39	,504	134,67		
	11-15 yıl	55	,29	,475	111,05		
	16-20 yıl	60	,33	,388	128,54		
	21 yıl ve üstü	39	,29	,354	120,32		
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	28	2,91	,837	119,82	7,795	<b>0,099</b>
	6-10 yıl	74	2,93	,729	119,31		
	11-15 yıl	55	2,81	,887	116,48		
	16-20 yıl	60	3,09	,833	146,54		
	21 yıl ve üstü	39	3,09	,608	141,36		
Toplam Tükenmişlik	1-5 yıl	28	2,74	,725	140,02	4,311	0,366
	6-10 yıl	74	2,63	,620	129,15		
	11-15 yıl	55	2,54	,720	123,18		
	16-20 yıl	60	2,66	,503	138,66		
	21 yıl ve üstü	39	2,42	,457	110,87		

Tablo 21’de katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre “Duygusal tükenme” alt boyutu ( $\bar{X}_{1-5yıl}=3,05\pm 1,042$ ;  $\bar{X}_{6-10yıl}=2,90\pm 0,833$ ;  $\bar{X}_{11-15yıl}=2,79\pm 0,913$ ;  $\bar{X}_{16-20yıl}=2,86\pm 0,784$ ;  $\bar{X}_{21yıl-üstü}=2,46\pm 0,569$ ;  $x^2=8,306$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanlarında, “Kişisel başarı” alt boyutu ( $\bar{X}_{1-5yıl}=0,45\pm 0,388$ ;  $\bar{X}_{6-10yıl}=0,39\pm 0,504$ ;  $\bar{X}_{11-15yıl}=0,29\pm 0,475$ ;  $\bar{X}_{16-20yıl}=0,33\pm 0,388$ ;  $\bar{X}_{21yıl-üstü}=0,29\pm 0,354$ ;  $x^2=8,780$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları, “Duyarsızlaşma” ( $\bar{X}_{1-5yıl}=2,91\pm 0,837$ ;  $\bar{X}_{6-10yıl}=2,93\pm 0,729$ ;  $\bar{X}_{11-15yıl}=2,81\pm 0,887$ ;  $\bar{X}_{16-20yıl}=3,09\pm 0,833$ ;  $\bar{X}_{21yıl-üstü}=3,09\pm 0,608$ ;  $x^2=7,795$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları arasında istatistiksel olarak hafif düzeyde anlamlı farklılık görülmektedir. “Toplam tükenmişlik” ortalama puanları ( $\bar{X}_{1-5yıl}=2,74\pm 0,725$ ;  $\bar{X}_{6-10yıl}=2,63\pm 0,620$ ;  $\bar{X}_{11-15yıl}=2,54\pm 0,720$ ;  $\bar{X}_{16-20yıl}=2,66\pm 0,503$ ;  $\bar{X}_{21yıl-üstü}=2,42\pm 0,457$ ;  $x^2=4,311$   $p>0,05$ ), arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemektedir.



**Tablo 22: Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Yaş grubu	n	$\bar{X}$	Ss	Sıra ort.	$x^2$	p	Gruplar arası fark
Duygusal tükenme	20-30	55	3,05	0,975	145,05	9,207	<b>0,010</b>	1>3 2>3
	31-40	128	2,85	0,809	133,37			
	41-üstü	73	2,58	0,736	107,49			
Kişisel başarı	20-30	55	0,44	0,463	146,95	4,550	0,103	-
	31-40	128	0,34	0,473	123,94			
	41-üstü	73	0,30	0,344	122,60			
Duyarsızlaşma	20-30	55	2,99	0,807	126,54	1,383	0,501	-
	31-40	128	2,93	0,753	124,51			
	41-üstü	73	3,00	0,838	136,98			
Toplam tükenmişlik	20-30	55	2,73	0,730	137,39	4,802	0,091	-
	31-40	128	2,62	0,581	133,74			
	41-üstü	73	2,45	0,539	112,61			

Tablo 22’de katılımcıların yaş değişkenine göre “Kişisel başarı” alt boyutu ( $\bar{X}_{20-30\text{yaş}}=0,44\pm0,463$ ;  $\bar{X}_{31-40\text{yaş}}=0,34\pm0,473$ ;  $\bar{X}_{41\text{yaş ve üstü}}=0,30\pm0,344$ ;  $x^2=4,550$ ;  $p<0,05$ ) ortalama puanları, “Duyarsızlaşma” ( $\bar{X}_{20-30\text{yaş}}=2,99\pm0,807$ ;  $\bar{X}_{31-40\text{yaş}}=2,93\pm0,753$ ;  $\bar{X}_{41\text{yaş ve üstü}}=3,00\pm0,838$ ;  $x^2=1,383$ ;  $p<0,05$ ) ortalama puanları ile “Toplam tükenmişlik düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_{20-30\text{yaş}}=2,73\pm0,730$ ;  $\bar{X}_{31-40\text{yaş}}=2,62\pm0,581$ ;  $\bar{X}_{41\text{yaş ve üstü}}=2,45\pm0,539$ ;  $x^2=4,802$ ;  $p<0,05$ ), arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemektedir. Tükenmişlik ölçeği alt boyutu olan “Duygusal tükenme” alt boyutu ( $\bar{X}_{20-30\text{yaş}}=3,05\pm0,975$ ;  $\bar{X}_{31-40\text{yaş}}=2,85\pm0,809$ ;  $\bar{X}_{41\text{yaş ve üstü}}=2,58\pm0,736$ ;  $x^2=9,207$ ;  $p<0,05$ ) ortalama puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Duygusal tükenme düzeylerindeki farklılık, 20-30 yaş ve 31-40 yaş grubundaki katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin 41-üstü yaş grubundaki katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 23: Katılımcıların Mezun Oldukları Bölümlere Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Alt boyutlar	Bölüm	n	$\bar{X}$	s.s	Sıra ort.	$\chi^2$	p	Gruplar arası fark
Duygusal tükenme	PDR	182	2,90	0,873	134,52	4,186	0,242	-
	Psikoloji	12	2,62	0,613	112,63			
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	2,58	0,676	112,27			
	Diğer (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji)	49	2,62	0,775	114,33			
Kişisel başarı	PDR	182	0,34	0,419	129,43	0,282	0,963	-
	Psikoloji	12	0,27	0,336	119,46			
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	0,35	0,439	123,38			
	Diğer (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji)	49	0,38	0,533	128,60			
Duyarsızlaşma	PDR	182	3,05	0,768	136,82	13,310	<b>0,004</b>	1>3, 2>3, 2>4
	Psikoloji	12	2,93	0,580	120,88			
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	2,25	0,946	65,58			
	Diğer (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji)	49	2,84	0,763	116,17			
Toplam tükenmişlik	PDR	182	2,68	0,630	137,94	13,184	<b>0,004</b>	1>3, 1>4
	Psikoloji	12	2,39	0,491	102,38			
	Eğitimde Psikoloji Hizmetler	13	2,20	0,482	74,65			
	Diğer (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji)	49	2,45	0,528	114,13			

Tablo 23’de katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre “Duygusal tükenme” alt boyutu ( $\bar{X}_{PDR}=2,90\pm 0,873$ ;  $\bar{X}_{Psikoloji}=2,62\pm 0,613$ ;  $\bar{X}_{EPH}=2,58\pm 0,676$ ;  $\bar{X}_{Diğer}=2,62\pm 0,775$ ;  $\chi^2=4,186$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanlarında, “Kişisel başarı” alt boyutu ( $\bar{X}_{PDR}=0,34\pm 0,419$ ;  $\bar{X}_{Psikoloji}=0,27\pm 0,336$ ;  $\bar{X}_{EPH}=0,35\pm 0,439$ ;  $\bar{X}_{Diğer}=0,38\pm 0,533$ ;  $\chi^2=0,282$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemektedir. “Duyarsızlaşma” alt boyutu ( $\bar{X}_{PDR}=3,05\pm 0,768$ ;  $\bar{X}_{Psikoloji}=2,93\pm 0,580$ ;  $\bar{X}_{EPH}=2,25\pm 0,946$ ;  $\bar{X}_{Diğer}$

=2,84±0,763;  $\chi^2=13,310$ ;  $p>0,05$ ) ortalama puanları ve “Toplam tükenmişlik düzeyi” ortalama puanları ( $\bar{X}_{PDR}=2,68\pm0,630$ ;  $\bar{X}_{Psikoloji}=2,39\pm0,491$ ;  $\bar{X}_{EPH}=2,20\pm0,482$ ;  $\bar{X}_{Diğer}=2,45\pm0,528$ ;  $\chi^2=13,184$ ;  $p>0,05$ ) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Duyarsızlaşma düzeylerindeki farklılık, PDR ve Psikoloji bölümlerinden mezun olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin eğitimde psikolojik hizmetler bölümünden mezun olan katılımcılardan yüksek olmasından ve psikoloji bölümünden mezun olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeyinin diğer bölümlerden mezun olan katılımcılardan yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Toplam tükenmişlik düzeylerindeki farklılık ise PDR bölümünden mezun olan katılımcıların tükenmişlik düzeyinin eğitimde psikolojik hizmetler ve diğer bölümlerden (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji) mezun olan katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 24: Katılımcıların Algıladıkları Yıldırma Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

	Duygusal tükenme	Kişisel başarı	Duyarsızlaşma	Toplam tükenmişlik
Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme	<b>0,240**</b> <b>0,000</b>	<b>0,754**</b> <b>0,000</b>	-0,040 0,522	<b>0,222**</b> <b>0,000</b>
Sosyal ilişkilerde saldırılar	<b>0,167**</b> <b>0,007</b>	<b>0,668**</b> <b>0,000</b>	-0,070 0,266	<b>0,175**</b> <b>0,005</b>
İtibara saldırılar	<b>0,188**</b> <b>0,003</b>	<b>0,677**</b> <b>0,000</b>	0,006 0,925	<b>0,188**</b> <b>0,003</b>
Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar	<b>0,206**</b> <b>0,001</b>	<b>0,859**</b> <b>0,000</b>	-0,044 0,483	<b>0,196**</b> <b>0,002</b>
Algıladıkları toplam yıldırma düzeyi	<b>0,226**</b> <b>0,000</b>	<b>0,873**</b> <b>0,000</b>	-0,043 0,489	<b>0,224**</b> <b>0,000</b>

\*\*p<0,01

Tablo 24’de görüldüğü üzere katılımcıların değişkenler arası ilişkileri korelasyon katsayıları olarak sunulmuştur. Burada, çift uçlu değerlendirme bakımından anlamlılık ilişkileri incelendiğinde, katılımcıların kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyleri arasında ( $r=0,240$ ;  $p<0,05$ ) ve toplam

tükenmişlik arasında ( $r=0,222$ ;  $p<0,05$ ), doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunurken, kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme düzeyi ile kişisel başarı arasında ( $r=0,754$ ;  $p<0,05$ ), doğrusal ve yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Sosyal ilişkilerde saldırılar düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyi arasında ( $r=0,167$ ;  $p<0,05$ ) ve toplam tükenmişlik düzeyi arasında ( $r=0,175$ ;  $p<0,05$ ) doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunuyorken, sosyal ilişkilerde saldırılar düzeyleri ile kişisel başarı tükenmişlik düzeyi arasında ( $r=0,688$ ;  $p<0,05$ ) doğrusal ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İtibara saldırılar düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyi arasında ( $r=0,188$ ;  $p<0,05$ ) ve toplam tükenmişlik düzeyi arasında ( $r=0,188$ ;  $p<0,05$ ) doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunuyorken, itibara saldırılar düzeyleri ile kişisel başarı tükenmişlik düzeyi arasında ( $r=0,677$ ;  $p<0,05$ ) doğrusal ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Katılımcıların kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar düzeyi ile duygusal tükenme düzeyleri arasında ( $r=0,206$ ;  $p<0,05$ ) ve toplam tükenmişlik arasında ( $r=0,196$ ;  $p<0,05$ ), doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunurken, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar düzeyi ile kişisel başarı arasında ( $r=0,859$ ;  $p<0,05$ ), doğrusal ve yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Katılımcıların algıladıkları toplam yıldırma düzeyi ile duygusal tükenme düzeyleri arasında ( $r=0,226$ ;  $p<0,05$ ) ve toplam tükenmişlik arasında ( $r=0,224$ ;  $p<0,05$ ), doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunurken, algıladıkları toplam yıldırma düzeyi ile kişisel başarı arasında ( $r=0,873$ ;  $p<0,05$ ), doğrusal ve yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Katılımcıların kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme düzeyleri, sosyal ilişkilerde saldırılar düzeyleri, itibar saldırıları düzeyleri, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar düzeyleri ve algıladıkları toplam yıldırma düzeyi ile duyarsızlaşma tükenmişlik düzeyleri arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ).

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER

#### SONUÇ, TARTIŞMA, YORUM VE ÖNERİLER

Bu bölümde çalışmada elde edilen bulgular ışığında ulaşılan sonuçlar, tartışma, yorum ve önerilerde bulunmaktadır.

##### **Araştırma Sonuçları**

Bu araştırma, Mersin ili merkez dört ilçesinde (Toroslar, Mezitli, Akdeniz, Yenişehir) Milli Eğitim Bakanlığı resmi okul ve kurumlarda görev yapan rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma davranışları (mobbing) ile tükenmişlik düzeyi arasında bir ilişkinin olup olmadığını ve bu değişkenlerin demografik değişkenlere göre nasıl etkilendiğini araştırmayı amaçlamaktadır. Araştırmamızın temel amacı çerçevesinde rehber öğretmenlerin algılamış oldukları yıldırma davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında nasıl bir ilişki olduğunun araştırılması amaçlanmaktadır.

Bu amaç doğrultusunda yapılan araştırmada elde edilen bulgulara göre sonuçlar şu şekildedir:

**Katılımcıların Mobbing Belirleme Ölçeği Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistiksel sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların yıldırmanın alt boyutu olan kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme, sosyal ilişkilerde saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinin düşük düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

**Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılmasının İstatistiksel Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların cinsiyet değişkeni açısından “kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme” alt boyutu, “sosyal ilişkilerde saldırılar” alt boyutu, “kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar” alt boyutu ve “algıladıkları toplam yıldırma” düzeyi ortalama puanlarında

anlamli düzeyde farklılık görülmemektedir. İtibara saldırı alt boyutu ortalama puanlarının cinsiyete değişkeni açısından istatistiksel olarak anlamli düzeyde bir farklılık görülmektedir. Araştırma grubundaki erkek katılımcıların “İtibara Saldırı” alt boyutu ortalama puanlarının kadın katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür.

**Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılmasının İstatistiksel Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların sosyal ilişkilere saldırıları algılama alt boyutu, Kendini gösterememe ve iletişim oluşumunu engelleme alt boyutu, itibara saldırılar alt boyutu, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar alt boyutu ve algıladıkları toplam yıldırma düzeyi medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamli düzeyde ilişki bulunmuştur. Araştırma grubumuzdaki bekâr olan katılımcıların evli olan katılımcılara oranla daha fazla yıldırmaı algıladıkları görülmektedir.

**Katılımcıların Görev Yaptıkları Okulların Türüne Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılmasının İstatistiksel Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların görev yaptıkları okul türüne göre kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme alt boyutunda hafif derecede anlamli bir farklılık bulunmuştur. Sosyal ilişkilerde saldırılar alt boyutu, itibara saldırılar alt boyutu, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar alt boyutu ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinde istatistiksel olarak anlamli düzeyde bir ilişki bulunamamıştır.

**Katılımcıların Görev Yaptıkları İlçelere Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılmasının İstatistiksel Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların görev yaptıkları ilçelere göre kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme alt boyutu, sosyal ilişkilerde saldırılar alt boyutu, itibara saldırılar alt boyutu ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamli düzeyde ilişki bulunamamıştır. Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı düzeylerinin ise görev yaptıkları ilçelere göre anlamli düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı alt boyutu düzeylerindeki farklılık Akdeniz ilçesinde görev yapan katılımcıların algıladıkları saldırı düzeyinin Mezitli ilçesinde görev yapan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılmasının İstatistiksel Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların eğitim düzeylerine göre kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme alt boyutu, itibara saldırılar alt boyutu, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar alt boyutu ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır. Sosyal ilişkilerde saldırılar düzeylerinin ise eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık görülmektedir. Lisans eğitim almış olan katılımcıların lisansüstü eğitim almış katılımcılara oranla sosyal ilişkilerde daha fazla saldırıyı algıladığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılmasının İstatistiksel Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların mesleki kıdemlerine göre kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme alt boyutu, sosyal ilişkilerde saldırılar alt boyutu, itibara saldırılar alt boyutu, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar alt boyutu ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

**Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılmasının İstatistiksel Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların yaş gruplarına göre kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme, sosyal ilişkilerde saldırılar, itibara saldırılar ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı düzeylerinin ise yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık görülmektedir. Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı alt boyutu ortalama puanlarında “20-30 yaş” grubundaki katılımcıların algıladıkları saldırı düzeyinin “41 yaş ve üstü” yaş grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Katılımcıların Mezun Oldukları Bölümlere Göre Algıladıkları Yıldırma Düzeylerinin Karşılaştırılmasının Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların mezun oldukları bölümlere göre kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme alt boyutu, sosyal ilişkilerde saldırılar alt boyutu, itibara saldırılar alt boyutu, kişinin yaşam kalitesi ve

mesleki durumuna saldırılar alt boyutu ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık bulunmamaktadır.

**Katılımcıların Tükenmişlik Ölçeği Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistiklerinin Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların Tükenmişlik düzeyi incelendiğinde, araştırmaya katılan katılımcıların tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı alt boyutu düzeyinin oldukça düşük düzeyde olduğu, tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik düzeylerinin ise orta düzeyde olduğu görülmektedir.

**Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasının Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme alt boyutu ortalama puanlarında, kişisel başarı alt boyutu ortalama puanlarında, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik alt boyutu ortalama puanlarında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

**Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasının Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların medeni durumlarına göre duygusal tükenme alt boyutu ortalama puanlarında, duyarsızlaşma alt boyutu ortalama puanlarında ve toplam tükenmişlik düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Kişisel başarı alt boyutu ortalama puanlarında ise medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmektedir. Bekâr olan katılımcıların kişisel başarı tükenmişlik düzeylerinin evli olan katılımcılardan daha yüksek olduğu saptanmıştır.

**Katılımcıların Görev Yaptıkları Okulların Türüne Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasının Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların duygusal tükenme alt boyutu ortalama puanlarında ve kişisel başarı alt boyutu ortalama puanlarında görev yaptıkları okul türü değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık görülmemektedir. Duyarsızlaşma alt boyutu ortalama puanlarında ve toplam tükenmişlik puanlarında ise görev yaptıkları okul türüne göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık görülmektedir. Duyarsızlaşma alt boyutu ortalama puanlarında ve toplam tükenmişlik düzeylerindeki farklılık, araştırma grubumuzdaki ilkökul, ortaokul ve lisede



görev yapan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin “diğer” eğitim kurumlarında görev yapan katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir.

**Katılımcıların Görev Yaptıkları İlçelere Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasının Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların duygusal tükenme alt boyutu ortalama puanlarında ve toplam tükenmişlik ortalama puanlarında görev yaptıkları ilçe değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık olmadığı görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutu ortalama puanlarında ve duyarsızlaşma alt boyutu ortalama puanlarında ise görev yaptıkları ilçeye göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık görülmektedir. Kişisel başarı alt boyutu ortalama puanlarındaki farklılık, Akdeniz ilçesinde görev yapan katılımcıların puanlarının, Mezitli ilçesinde görev yapan katılımcılarından yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Duyarsızlaşma alt boyutu ortalama puanlarındaki farklılık ise Yenişehir ilçesinde görev yapan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin Akdeniz ilçesinde görev yapan katılımcıların puanlarından daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasının Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların eğitim düzeyleri değişkenine göre duygusal tükenme alt boyutu ortalama puanlarında, kişisel başarı alt boyutu ortalama puanlarında, duyarsızlaşma alt boyutu ortalama puanlarında ve toplam tükenmişlik puanlarında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık görülmemektedir.

**Katılımcıların Mesleki Kıdemlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasının Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların mesleki kıdemlerine göre duygusal tükenme alt boyutu ortalama puanlarında, kişisel başarı alt boyutu ortalama puanlarında ve duyarsızlaşma alt boyutu ortalama puanlarında hafif düzeyde anlamlı bir farklılık görülür iken toplam tükenmişlik ortalama puanlarında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık bulunmamıştır.

**Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasının Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların yaş gruplarına göre kişisel başarı alt boyutu ortalama puanlarında, duyarsızlaşma alt boyutu ortalama puanlarında ve toplam tükenmişlik düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık

bulunmamıştır. Duygusal tükenme düzeylerinin ise yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık görülmektedir. Duygusal tükenme düzeylerindeki farklılık “20-30 yaş” ve “31-40 yaş” grubundaki katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin “41 yaş ve üstü” yaş grubundaki katılımcılara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Katılımcıların Mezun Oldukları Bölümlere Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasının Sonuçları:** Araştırmamızda katılımcıların duygusal tükenme alt boyutu ortalama puanlarında ve kişisel başarı alt boyutu ortalama puanlarında mezun oldukları bölümlere göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık bulunmamıştır. Duyarsızlaşma alt boyutu ortalama puanlarında ve toplam tükenmişlik puanlarında ise mezun oldukları bölümlere göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık görülmektedir. Duyarsızlaşma düzeylerindeki farklılık, “PDR” ve “Psikoloji” bölümlerinden mezun olan katılımcıların, “Psikolojik hizmetler” bölümünden mezun olan katılımcılardan yüksek olmasından ve “Psikoloji bölümünden” mezun olan katılımcıların duyarsızlaşma alt boyutu düzeyinin “Diğer” bölümlerden mezun olan katılımcılardan yüksek olmasından kaynaklandığı görülmektedir. Toplam tükenmişlik düzeylerindeki farklılık ise “PDR” bölümünden mezun olan katılımcıların “Eğitimde Psikolojik Hizmetler” ve “Diğer” bölümlerden mezun olan katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir.

**Katılımcıların Algıladıkları Yıldırma Düzeyleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesinin Sonuçları:** Araştırmamızda, katılımcıların kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyleri arasında ve toplam tükenmişlik arasında doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunurken, kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme düzeyi ile kişisel başarı arasında doğrusal ve yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Sosyal ilişkilerde saldırılar düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyi arasında ve toplam tükenmişlik düzeyi arasında doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunuyorken, sosyal ilişkilerde saldırılar düzeyleri ile kişisel başarı tükenmişlik düzeyi arasında doğrusal ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İtibara saldırılar düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyi arasında ve toplam tükenmişlik düzeyi arasında doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunuyorken, itibara saldırılar düzeyleri ile kişisel başarı tükenmişlik düzeyi

arasında doğrusal ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Katılımcıların kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar düzeyi ile duygusal tükenme düzeyleri arasında ve toplam tükenmişlik arasında doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunurken, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar düzeyi ile kişisel başarı arasında doğrusal ve yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Katılımcıların algıladıkları toplam yıldırma düzeyi ile duygusal tükenme düzeyleri arasında ve toplam tükenmişlik arasında doğrusal ve düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunurken, algıladıkları toplam yıldırma düzeyi ile kişisel başarı arasında doğrusal ve yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Katılımcıların kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme düzeyleri, sosyal ilişkilerde saldırılar düzeyleri, itibar saldırıları düzeyleri, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar düzeyleri ve algıladıkları toplam yıldırma düzeyleri ile duyarsızlaşma tükenmişlik düzeyleri arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

### **Tartışma ve Yorum**

**Cinsiyet:** Rehber Öğretmenlerin itibara saldırı düzeylerinin cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Erkek Rehber Öğretmenlerin itibara saldırıyı algılama düzeyleri kadın Rehber öğretmenlerden daha yüksektir.

Erkek rehber öğretmenlerin otoriteye karşı başkaldırma oranı bayan rehber öğretmenlerden daha fazla olmasından dolayı, erkek rehber öğretmenler daha fazla yıldırma algılıyor olabilirler. Erkek rehber öğretmenlerin kişisel arası ilişkilerde daha fazla saldırgan bir tutum içerisinde oldukları yorumlanabilir. Toplumsal cinsiyet farkı ve kültürel yaklaşımdan dolayı toplum içerisinde kadın ve erkeğe hitap etme şekli, davranış ve tutumlar farklılaşabilir, bu da kadınların erkeklere oranla daha az yıldırma davranışlarına maruz kalmalarına sebebiyet vermiş olabileceği varsayılmaktadır.

Yıldırma davranışlarının yaşanmasında cinsiyet değişkenine göre fark olduğu sonucuna ulaşılan çalışmalar bulunmaktadır. Gökçe (2006:182) kadınların sosyal ilişkiler boyutunda, erkek öğretmenlerin ise kişisel ve şiddete yönelik yıldırma yaşadığını tespit

etmiştir. Ertek (2009:160), Doğan (2009:124), Yumuşak (2013:104) kadınların daha fazla yıldırma mağduru olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Cemaloğlu ve Ertürk (2007:359), Ocak (2008:93), Koç ve Bulut (2009), Urasoğlu (2007:85), Çam (2013:115), ise çalışmalarında erkek öğretmenlerin daha fazla yıldırma mağduru olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Öğretmenlerin yıldırma yaşamasında cinsiyete yönelik bir fark olmadığı sonucuna ulaşılan çalışmalar (Aras 2012:98-99; Uğurlu vd., 2012:728; Çivildağ ve Sargın,2011;) bu araştırma sonuçları ile farklılık göstermektedir.

Rehber Öğretmenlerin cinsiyetlerine göre duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmektedir.

Bunun sebebinin öğretmenlik mesleğinde cinsiyet farkının bir önem taşımaması, mesleki rollerin cinsiyete göre değişmemesi görüşleri paralelinde yorumlanabilir.

Tükenmişlik ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara bakıldığında farklı sonuçlar elde edildiği anlaşılmaktadır. Maslach (1982), yaptığı araştırma da bayanların duygusal, erkeklerin ise duyarsızlaşma boyutunda tükenmişlik yaşadığını saptamıştır. Schwab, Jackson ve Schuller (1986), yaptıkları araştırmalarda erkeklerin bayanlara göre daha fazla tükenmişlik duygusu yaşadığını saptamışlardır. Özer (1999) ise yaptıkları araştırmada bayanların erkeklere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını saptamıştır. Geller, Hebfell (1994), Üstün (1995), Başören (2005) yaptıkları araştırmalarda cinsiyet ile tükenmişlik arasında anlamlı bir fark saptamamışlardır.

**Medeni Hal:** Araştırmamızda kendini gösterememe ve iletişim oluşumunu engelleme, sosyal ilişkilere saldırılar itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinin medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı, bekâr olan katılımcıların daha fazla yıldırma davranışlarını algıladıkları görülmektedir.

Evli rehber öğretmenlerin sosyal destek ünitelerinin evli olmayan rehber öğretmenlere göre daha yüksek olduğu yorumlanabilir. Yani eşinden destek alması bunun belirgin göstergesidir. Eş ile paylaşımların sık olması ve evli rehber öğretmenlerin alternatif çözümler üretmesi ile evli rehber öğretmenlerin bekâr rehber öğretmenlere oranla daha az yıldırma algılarına sahip oldukları şeklinde yorumlanabilir.

Bekârların yıldırma davranışlarına uğramalarının nedenleri arasında, evli çalışanların iş yerindeki görevleri, sorumlulukları ve yaşadıkları sıkıntı ve sorunları önemsememeleri, evdeki sorumluluklarının ve karşılaştıkları sorunların hayatlarında daha önemli bir yer edindiği şeklinde yorumlanabilir. Bekârların yaş aralığı da göz önüne alınırsa idealist ve genç olan bekâr çalışanların çalışma ortamlarında yaşadıkları sıkıntı, sorun ve problemlere daha ciddi bir yaklaşım sergiledikleri söylenebilir.

Araştırma kapsamında ele alınan Türkiye’de ki bazı çalışmalar bekâr öğretmenlerin evli olan öğretmenlere göre daha fazla yıldırma davranışlarına maruz kaldıklarını ortaya koyulmuştur (Acar, 2013; Hacıcaferoğlu ve Çoban, 2011; Sönmezışık, 2012).

Yapılan çeşitli araştırmalarda öğretmenlerin yıldırma ile ilişkin görüşlerinin medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (Aras, 2012; Cemaloğlu, 2007; Hacıcaferoğlu, 2013; Koç ve Bulut, 2009; Ocak, 2008).

Çeşitli araştırmalarda ise evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere oranla daha fazla yıldırma ile karşılaştıkları ortaya konulmuştur (Alkan, 2011; Yumuşak, 2013; Çivilidağ ve Sargın, 2014; Nielsen ve Einarsen, 2012).

Araştırmamızda; kişisel başarı tükenmişlik düzeylerinin medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Bekâr olan Rehber Öğretmenlerin kişisel başarı tükenmişlik düzeyleri evli olan Rehber Öğretmenlerden daha yüksektir.

Evli rehber öğretmenlerin sosyal destek ünitelerinin evli olmayan rehber öğretmenlere göre daha yüksek olduğu yorumlanabilir. Eş ile sorunların paylaşılması, eşinden destek alması, karşılaşılan sorunların birlikte halledilmesi ve sorunlara beraber

çözüm üretebilmeleri kişisel başarı ve tükenmişlik düzeylerinin bekâr olanlara göre daha az olmasına neden olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Medeni durum değişkeni ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen araştırmalara bakıldığında farklı sonuçlar elde edildiği anlaşılmaktadır. Maslach ve Jackson (1985), Constable ve Russel (1986), Ergin (1992), Özer (1998), Başören (2005) yaptıkları araştırmalarda bekârların evlilere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını saptamışlardır.

Diğer araştırmalarda ise; Aydoğan (2008) tükenmişlik ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulmamıştır.

**Görev Yapılan Okul-Kurum:** Rehber Öğretmenlerin görev yaptıkları okul türüne göre sosyal ilişkilerde saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı; fakat kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme düzeylerinin ise hafif derecede farklılaştığı görülmektedir. Diğer (RAM, Özel Eğitim Uygulama Merkezi, Halk Eğitim Merkezi) kurumlarında görev yapan rehber öğretmenlerin kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme alt boyutunun ilkökul, ortaokul ve lisede görev yapan rehber öğretmenlerden yüksek olduğu görülmektedir.

RAM, Özel Eğitim Uygulama Merkezlerinde ve Halk Eğitim Merkezlerinde görev yapan rehber öğretmenlerin çalışma yöntemleri ile okullarda çalışan rehber öğretmenlerin çalışma yöntemleri birbirinden farklıdır. RAM'larda çalışan rehber öğretmenler genelde özel eğitime gereksinim duyulduğu düşünülen öğrencileri tanılama aşamasında görev alır, genelde test, envanter vb. uygular. Fakat lisans eğitiminde tanılama aşamasında kullanılan test, envanter, vb. eğitimi almadığı veya hizmet içi eğitimleri bu konuda yetersiz olduğundan dolayı yeterince verimli olamadığı düşünülmektedir. RAM ve Halk Eğitim Merkezlerinde bireysel, eğitsel ve mesleki görüşme yapacak mevcut öğrenci sayısı olmadığından dolayı rehber öğretmenlerin lisansta aldıkları eğitimi yansıtamamalarına sebep olabildiği düşünülmektedir.

Rehber Öğretmenlerin duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik düzeylerinin görev yaptıkları okul türüne göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik düzeylerinde farklılık, ilkokul, ortaokul ve lisede görev yapan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin diğer eğitim kurumlarında (RAM, özel eğitim uygulama merkezi, halk eğitim merkezi) görev yapan katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir.

İlkokul, ortaokul ve orta öğretim kurumlarında çalışan rehber öğretmenlerin ilkokulda her iki yüz elli (250) öğrenciye bir (1) rehber öğretmen, ortaokul ve ortaöğretim okullarında ise yüzeli öğrenciye (150) bir (1) rehber öğretmenin düşmesi gerekirken ülkemizde ve ilimizde her rehber öğretmen başına düşen öğrenci sayısına batkımızda bu sayının birkaç katı kadar olduğu görülmektedir. Bu nedenle rehber öğretmenlerin hizmet verdiği kişi sayılarının vermeleri gerektiği sayının çok üstünde olması nedeniyle hizmetleri yetiştirmekte ve nitelikli bir şekilde görevini yapmakta zorlandığı, zaman içinde uzun dönemli bu duruma maruz kalmaları sonucunda kendini yetersiz görmesi duygusunu geliştirdiği söylenebilir. Yani ilkokul, ortaokul ve lisede görev yapan rehber öğretmenlerin gerek ilgilendikleri öğrenci sayılarının fazlalığı gerekse velilerin sayılarının fazlalığı sebebiyle bu kurumlarda çalışan rehber öğretmenlerin diğer eğitim kurumlarında görev yapan rehber öğretmenlere oranla tükenmişlik düzeylerinin fazla olduğu sonucuna ulaşılabilir.

Çalışılan kurum değişkeni ile rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar bakıldığında; Tümkaya (1996), yaptığı araştırmasında liselerde görev yapan öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadığını saptamış, Özer (1998) ise, Rehberlik Araştırma Merkezi'nde çalışan rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık boyutunda lisede çalışan rehber öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını saptamıştır.

**Görev yapılan ilçe:** Araştırmada kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı düzeylerinin görev yaptıkları ilçelere göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı düzeylerindeki farklılık Akdeniz ilçesinde görev yapan katılımcıların algıladıkları saldırı

düzeyinin Mezitli ilçesinde görev yapan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Akdeniz ilçesinin sosyoekonomik yapısının Mezitli ilçesine oranla dezavantajlı bir konuma sahiptir. Yani eğitim, ekonomik, sosyal, kültürel gelişmişlik düzeyi bağlamında karşılaştırılması durumunda anlamlı bir farklılık gösterdiği söylenebilir. Bu da Akdeniz ilçesinde görev yapan rehber öğretmenlerin daha çok iç ve dış kişiler arası ilişkilerde baskı unsurunu daha fazla hissettiği değerlendirilebilir. Diğer taraftan Mezitli ilçesinde çalışan rehber öğretmenlerin okul ve kurum iç-dış kişiler arası ilişkilerde gelişmişlik düzeyine bağlı olarak daha az yıldırma davranışlarını algıladıkları düşünülmektedir.

Araştırmamızda kişisel başarı tükenme ve duyarsızlaşma tükenmişlik düzeylerinin görev yaptıkları ilçeye göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Kişisel başarı tükenmişlik düzeylerindeki farklılık, Akdeniz ilçesinde görev yapan katılımcıların Mezitli ilçesinde görev yapan katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir.

Duyarsızlaşma tükenmişlik düzeylerindeki farklılık ise Yenişehir ilçesinde görev yapan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin Akdeniz ilçesinde görev yapan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Akdeniz ilçesinin sosyoekonomik yapısının Mezitli ilçesine oranla dezavantajlı bir konuma sahiptir. Yani eğitim, ekonomik, sosyal, kültürel gelişmişlik düzeyi bağlamında karşılaştırılması durumunda anlamlı bir farklılık gösterdiği söylenebilir. Bu anlamlı farklılığın da Akdeniz ilçesinde çalışan rehber öğretmenlerin Mezitli ilçesinde çalışanlara oranla kişisel başarı tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olmasına sebebiyet verdiği söylenebilmektedir.

Yenişehir ilçesinde çalışan rehber öğretmenlerin Akdeniz ilçesinde görev yapan rehber öğretmenlere oranla duyarsızlaşma tükenmişlik düzeylerindeki farklılığın yüksek olması hizmet alıcılarının (veli, öğrenci) talep etme oranları ve sıklığı daha yüksektir. Yani rehber öğretmenlerin hizmet vermesi gereken öğrenci sayısı ülkemizde ve ilimizde olmaları gerekenden birkaç kat fazla olduğu için ve bu taleplerin rehber öğretmenlerin üstesinden gelebileceği sınırları bir hayli aştığından, vermesi gereken hizmeti sunarken



niteliği yitirdiğini ve hizmeti alan kişilere yönelik duyarsızlaştığını söyleyebiliriz. Ayrıca Yenişehir ilçesindeki velilerin hizmet almak için sürekli ve sık bir Şekilde Akdeniz ilçesi velilerine oranla rehberlik servisine başvurduklarından dolayı duyarsızlık düzeylerinin yüksek olduğu yorumu yapılabilir.

**Eğitim Düzeyi:** araştırmamızda sosyal ilişkilerde saldırılar düzeylerinin eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Lisans eğitim almış olan katılımcılar sosyal ilişkilerde saldırıyı daha fazla algılamaktadırlar.

Lisansüstü eğitimi almış rehber öğretmenlerin, lisans eğitimi alan rehber öğretmenlere göre eğitim seviyelerinin yüksek olduğu yorumu yapılacak olursa, eğitim seviyesi yüksek rehber öğretmenlerin hak ve haklarını daha çok bilmekte ve savunabilmektedirler kendilerine yönelik herhangi bir olumsuz yaptırım olduğu zaman, olumsuz yaptırım yapan kişilere karşı kendilerini daha iyi savunabilirler bu da daha az yıldırmayı algıladıkları Şeklinde yorumlanabilir.

etin (2011) ve Hacıcaferoğlu (2013) tarafından yapılan araştırmalarda lisans eğitim düzeyine sahip öğretmenlerin lisansüstü eğitim düzeyine sahip öğretmenlere oranla daha fazla yıldıрма algısına sahip olması bulgusu, bu çalışmanın sonuçlarıyla benzerdir.

Davenport ve arkadaşları (2003), Bulut (2007), Yıldırım (2010), tarafından yapılan araştırmalarda eğitim düzeyi açısından lisansüstü eğitim düzeyine sahip öğretmenlerin lisans eğitim düzeyine sahip öğretmenlere oranla daha çok yıldıрма algısına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ocak (2008), Akşahin (2012) ğretmenlere yönelik yaptıkları araştırmalarda, öğretmenlerin öğrenim düzeylerinin, yıldıрма davranışlarına maruz kalma düzeyleri üzerinde etkisi olmadığı tespitinde bulunmuşlardır.

Araştırmamızda, katılımcıların eğitim düzeylerine göre duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmektedir.

Rehber öğretmenler ister lisans mezunu ister lisansüstü mezunu olsun mesleğinde karşılaşılabilecekleri sorun alanları aynı olduğundan eğitim düzeylerinin tükenmişliği etkilemeyeceği yorumunu yapabiliriz.

Aydemir (2014) tarafından yapılan araştırmada Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi ile eğitim durumu (yüksek lisans yapma-yapmama) arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ile ilgili sonuçlara bakıldığında, lisans ya da yüksek lisans mezunu olmanın tükenmişlik düzeyi üzerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

**Meslek Yılı:** araştırmamızda, katılımcıların mesleki kıdemlerine göre kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme, sosyal ilişkilerde saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmektedir.

Bunun nedeninin mesleğe yeni başlayan rehber öğretmenlere diğer öğretmen ve idareciler tarafından yol gösterilmesi olarak yorumlanabilir. Mesleki kıdemi yüksek olan rehber öğretmenler ise yaş farkı ve tecrübelerinden dolayı iş yaşamında saygı gördüğü yorumu yapılabilir.

Aydoğan (2010:72) ise çalışmalarında okuldaki görev süresi değişkenine göre bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Ceylan (2005) yaptığı araştırmada 11 ve üstü kıdeme sahip öğretmenlerin meslek içindeki aktivitelerini yitirmelerinden dolayı daha fazla yıldırma maruz kaldıklarını belirtmiştir.

Araştırmamızda katılımcıların mesleki kıdemlerine göre duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma alt boyutu düzeylerinde çok hafif bir farklılaşma bulunuyorken, toplam tükenmişlik düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmanın olmadığı görülmektedir.

Bunun nedeni, mesleğe yeni başlayan rehber öğretmenlerin daha enerji dolu oldukları ve yüksek bir hevesle çalıştıkları yorumu yapılabilirken, mesleki kıdemi yüksek

olan öğretmenler tecrübeli oldukları için tükenmişliklerinin düşük olabileceği yorumu yapılabilir.

Alanda yapılmış bazı çalışmalardan elde edilen bulgular, araştırma bulgularını destekler niteliktedir (Kayabaşı, 2008).

Yapılan bu çalışmanın aksine alanda yapılan bazı çalışmalardan (Girgin, 1995; Ergin 1992; Tümkiye, 1996; Gündüz 2004) elde edilen bulgular, mesleki kıdem ile tükenmişliğin ilişkili olduğunu göstermiştir.

Tümkiye (1996) ve Girgin'in (1995) bulgularına göre, mesleki kıdem ile kişisel başarının arttığı bulunmuştur. Bu farklılık, yıllar içinde yaşanan deneyim ve tecrübenin çoğalması ve kişisel başarıyı artırmasından kaynaklanmış olabilir ve kişisel başarı da mesleki tükenmişliği engellemiş olabilir. Şahin'in (2007) araştırma bulgularına göre ise mesleki kıdem duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada alt boyutunda etkiliyken, kişisel başarı düzeyinde ise etkili olmadığı sonucu bulunmuştur. Bu durum, uzun süredir hizmet veren öğretmenlerin meslek heyecanını kaybetmeleri, performans düşüklüğü yaşamaları, hep benzer sorunlarla uğraşmaktan artık bıkkınlık duymaları ile açıklanabilir.

**Yaş:** Araştırmamızda kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı düzeylerinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı düzeylerindeki farklılık 20-30 yaş grubundaki katılımcıların algıladıkları saldırı düzeyinin 41 yaş ve üstü yaş grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu görünmektedir.

Yıldırma uygulayıcıları karşıdaki kişilerin yaşlarının küçük olduğunu düşünerek tecrübesiz olabileceklerini, daha az donanıma sahip olduğunu düşünerek karşıdaki genç, tecrübesiz ve mesleğe yeni başlayan kişilere daha baskıcı bir tutum sergileyebilmektedirler. 20-30 yaş grubundakilerin tecrübesiz, hak ve hukuklarını bilmedikleri kanısına vararak kendilerinden yaşça büyük tecrübeli, hak ve hukuklarını bilen kişilere oranla daha fazla yıldırma maruz kaldığı yorumunu yapabiliriz.

Nanto (2015) öğretmenlerin yaşadıkları yıldıma durumlarını, öğretmenlerin yaşlarına göre belirgin düzeyde farklılaştığını ve 20–29 yaş aralığında olan öğretmenlerin diğer yaş gruplarında olan öğretmenlere göre yıldıma davranışlarına daha fazla maruz kaldıklarını tespit etmiştir. Nanto (2015) bu durumun nedenini de şu şekilde yorumlamıştır “genç yaştaki çalışanların mesleki olarak tam anlamıyla yeterli olmadıklarından kendilerini savunamama, işerine tam anlamıyla uyum sağlayamama ve iş yüklerinin sürekli artması durumlarını psikolojik yıldıma olarak algılamış olabilirler.” Özyer ve Orhan (2012), öğretmenlerin yıldımadan etkilenme oranının en fazla olduğu yaş aralığının 25–45 olduğunu saptamış ve şu tespitte bulunmuşlardır, “Yaş aralığı yukarılara çıktıkça bu etki azalmaktadır. Bu bulgu Türk toplumunun ataerkil yapısına bağlı olarak orta yaş ve üzeri grubun daha çok itibar gördüğünü ve yıldıma davranışlarına daha az maruz kaldığını düşündürmektedir.” Rayner (1998) yaptığı araştırmanın sonucunda genç yaştaki çalışanların diğer çalışanlara göre yıldımaya maruz kalma olasılığının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Araştırmamızda duygusal tükenme düzeylerinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Duygusal tükenme düzeylerindeki farklılık, 20-30 yaş ve 31-40 yaş grubundaki katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin 41 yaş ve üstü yaş grubundaki katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir.

20-30 ve 31-40 yaş gruplarına sahip rehber öğretmenlerin duygusal tükenme düzeyleri 41 yaş üstü rehber öğretmenlere oranla daha yüksek olması tecrübe ve yaşam deneyimi yüksek olan 41 yaş üstü rehber öğretmenlerin, 20-30 ve 31-40 yaş aralığındaki rehber öğretmenlere oranla daha düşük olduğu söylenebilir. 20-30,31-40 yaş aralığında çalışan rehber öğretmenlerin mesleki beklentilerinin yüksek olduğu okul ve kurumlarda beklentilerinin karşılanmamasına bağlı olarak duygusal tükenmeyi beraberinde getirdiği yorumu yapılabilir.

Tükenmişlik ile yaş arasındaki ilişkiyi inceleyen Girgin (1995) ve Maslach (1982) yapmış oldukları çalışmalarda tükenmişliğin genç yaşlarda daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Kayabaşı (2008) ise çalışmasında bunun tersine bir bulgu olarak yaşlı öğretmenlerin daha fazla tükenmiş olduklarını belirtmiştir.

**Mezun Olunan Bölüm:** Araştırmamızda katılımcıların mezun oldukları bölümlere göre kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme, sosyal ilişkilerde saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve algıladıkları toplam yıldırma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmektedir. Rehber öğretmenlerin mezun oldukları bölüm ile yıldırma algılama düzeyleri arasında bir farklılık bulunmamıştır.

Rehber öğretmenler hangi bölümden mezun olurlarsa olsunlar görevleri ve yaptıkları işler benzer olduğundan dolayı mezun olunan bölümün yıldırma maruz kalma düzeylerini etkilemediği yorumu yapılabilir.

Araştırmamızda duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik düzeylerinin ise mezun oldukları bölümlere göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Duyarsızlaşma düzeylerindeki farklılık, PDR ve psikoloji bölümlerinden mezun olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin Eğitimde Psikolojik Hizmetler bölümünden mezun olan katılımcılardan yüksek olduğu ve psikoloji bölümünden mezun olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeyinin diğer (EPÖ, EYÖ, Felsefe, Sosyoloji) bölümlerden mezun olan katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir. Toplam tükenmişlik düzeylerindeki farklılık ise PDR bölümünden mezun olan katılımcıların tükenmişlik düzeyinin eğitimde psikolojik hizmetler ve diğer bölümlerden mezun olan katılımcılardan yüksek olduğu görülmektedir.

Duyarsızlaşma düzeyindeki farklılık PDR ve Psikoloji bölümünden mezun olan rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin Eğitimde Psikolojik Hizmetler bölümünden mezun olan rehber öğretmenlerden yüksek olması: Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bölümü yaklaşık olarak 15 yıldır kapanmış ve mezun vermemektedir. Zamanında bu bölümden mezun olanlar uzun yıllar sınıf öğretmenliği yaptıktan sonra rehber öğretmen branşına geçiş yapmışlardır. Bundan dolayı mesleki kariyer ve tecrübelerinin yüksek olması mesleki duyarsızlaşmayı PDR ve Psikoloji bölümünden mezun olan rehber öğretmenlere göre azatlığı yorumu yapılabilir.

Psikoloji bölümünden mezun olan rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin diğer bölümlerden (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji) mezun olan rehber öğretmenlerden

yüksek olması; Psikoloji bölüm mezunlarının rehber öğretmen branşına öğretmen olarak atanması, aldıkları lisans eğitimiyle yani öğretmenlikle örtüşmüyor bu nedenle mesleki beklentileriyle uygulama alanları çok farklı oldukları, kendilerini gerçekleştiremediklerinden dolayı duyarsızlaşma riskinin yüksek olduğu yorumu yapılabilir.

Toplam tükenmişlik düzeyindeki farklılıklar PDR bölümünden mezun olan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyinin Eğitimde Psikolojik Hizmetler ve diğer (EPÖ-EYÖ-Felsefe-Sosyoloji) bölümünden mezun olan rehber öğretmenlerden yüksek olması; PDR lisans mezunlarının lisans eğitimlerine baktığımızda psikolojik danışman mı, psikolog mu, rehber öğretmen mi v.b. unvanlarla tam olarak hangi kategoriye göre sınıflandırıldıklarının belirsizliğinden kaynaklı tükenmişliğe sahip oldukları düşünülebilir.

Araştırma bulgularımız açısından, araştırma sürecinde ülkemizdeki OHAL durumundan dolayı rehber öğretmenlerin, araştırma ölçeklerimiz olan yıldırma ve tükenmişlik araçlarını doldururken kaygı duydukları araştırmacı tarafından gözlemlenmiştir. Rehber öğretmenler rahatsızlıklarını ifade edememiş olabileceklerinden dolayı ölçme araçlarının hata payının artırmış olabileceği yorumu yapılabilir.

## **Öneriler**

Bu araştırmada elde edilen sonuçlara göre aşağıda bazı öneriler sunulmuştur.

### **İleriye Dönük Öneriler**

Bu araştırma Mersin ili Akdeniz, Toroslar, Yenişehir ve Mezitli ilçelerinde görev yapan rehber öğretmenlere yapılmıştır. Benzer araştırma farklı il ve ilçelerde yapılabilir.

Bu araştırma rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma (mobbing) davranışlarının tükenmişlik arasındaki ilişkinin cinsiyet, medeni hal, görev yaptığı okul-kurum, görev yaptığı ilçe, eğitim düzeyi, meslek yılı, yaş ve mezun olduğu bölüm değişkenleriyle incelenmiştir. Benzer çalışmalar bu çalışmada ele alınmayan değişkenler ile yapılabilir.

Rehber öğretmenlerle yapılan bu çalışma ilerde farklı branş öğretmenlerini kapsayacak şekilde değişik il ve ilçelerde de yapılabilir.

Milli Eğitim Bakanlığına bağlı resmi okul ve kurumlarda yapılan bu çalışma ilerde Milli Eğitim Bakanlığına bağlı özel okul ve kurumlarda da yapılabilir.

### **Uygulamaya Dönük Öneriler**

Yıldırma konusunda bilgilendirme çalışmaları kurs, seminer, konferans, hizmet içi eğitim ya da basın yayın yoluyla toplumsal bilincin oluşturulması için öğretmenleri, idarecileri, yöneticileri, vatandaşları hem hukuki boyutu hem de olumsuz sonuçları hakkında bilgilenme çalışmaları yapılabilir.

Yıldırma ve tükenmişliğin insan sağlığına verdiği olumsuz sonuçlar ve psikolojik, fizyolojik zararları hakkında bilinçlendirme çalışmaları yapılabilir.

Tükenmişliğin önüne geçmek için öğretmenlerin motivasyonlarını artırıcı mesleki rehberlik, sosyal destek etkileri ile yöneticiler, idareciler tarafından ödül, takdir ve onure etme mekanizmaları desteklemeleri önerilebilir.

Mesleğe yeni başlayan rehber öğretmenlere yönelik eğitsel çalışmalar yapıp, süper vizyon alınabilir.

Rehber öğretmenlerin yüz yüze ilişki içinde olduğu yönetici, idareci, öğretmen, öğrenci ve veli gruplarına yönelik rehberlik servisinin ne olduğu, hangi amaca hizmet ettikleri hakkında farkındalık çalışmaları yapıp, bu gruplara yönelik rehberlik servisinden beklentileri üzerinde araştırmalar yapılarak, rehber öğretmenlere bilgi sağlanması eğitim sistemi açısından faydalı olabilir.

Rehber öğretmen kavramı ve rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri sadece rehber öğretmen boyutuyla yaklaşılmalı, bu hizmet okul- kurum, veli ve örgüt içerisinde bir bütün olarak yürütülmesi sağlanmalıdır.

Rehberlik hizmetleri sadece sorun odaklı bir hizmet algısının önüne geçilmesi gerekir.

Okul ve kurumlarda rehber öğretmen sayılarının artırılması ve öğrenci sayısına göre yönetmelikte belirtilen öğrenci ile çalışma imkânına kavuşturulması, rehber öğretmenlerin yaşadığı veya yaşayacağı tükenmişlik duyunun önüne geçilmesi bakımından yararlı olacaktır.

Yönetici, idareci ve öğretmenler arasında güçlü sosyal bir bağ ve kurum kültürü oluşturmak, yıldırma ve tükenmişlik sendromunun önüne geçilebilir.

Rehber öğretmenlerin ya da diğer branş öğretmenlerin yönetmenlikte ve mevzuatta belirtilen görev ve sorumluluklarını bilmeleri, idareci ve yöneticilerin de öğretmenlerin görev ve sorumlulukları dışında gerek diğer branş öğretmenlerine gerekse rehber öğretmenlere görevi dışındaki işlerin -özellikle idarecilerin yapması gereken idare işlerini- yaptırılmaması öğretmenlerde yıldırmanın ve tükenmişliğin önüne geçilebilir.



## KAYNAKÇA

- Acar, E. (2013). Duygusal Taciz ve İlkokul-Ortaokul Öğretmenlerinin Motivasyonlarına Etkisine Yönelik Bir Alan Araştırması (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Ankara).
- Akça, B. ve İrmış, A. (2006). Yıldırma davranışının algılama boyutu: Üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma. 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs (ss. 181). Erzurum: Atatürk Üniversitesi.
- Akşahin, E. (2012). İlköğretim okulları branş öğretmenlerinin yıldırma davranışlarına maruz kalma düzeyleri sosyo-demografik değişkenler açısından incelenmesi (İstanbul ili Esenler ilçesi), Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aktaş, A.M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi Ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 56(4), 25-42.
- Akten, S. (2007). Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Alkan, E. (2011). Yıldırma (Mobbing) Davranışlarının Beden Eğitimi Ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Aras, A. (2012). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Müzik Öğretmenlerinin Mobbing (Yıldırma) Yaşama Düzeyleri, Örgütsel Bağlılık Ve İş Doyumları Arasındaki İlişkiler, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Arı, G.S. Ve Bal, E.Ç. (2007). Tükenmişlik Kavramı: Birey Ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim Ve Ekonomi*, 15(1), 131-147.
- Aydemir, M. (2007). *İşyerinde Cinsel Taciz Davranışı*. Bursa: Ekin Yayınları

- Aydemir, S. (2014). Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Çalışan Rehber Öğretmenlerin Yöneticilerinin Liderlik Tarzını Algılamaları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydoğan, Z. (2010). Okullarda Öğretmen-Yönetici İlişkilerinde Yıldırma (Mobbing) Ve Etkileri (Kâğıthane İlçesi Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aygün, H.A. (2012). Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*. 5, 98-10
- Bakırcıoğlu, R. (1994). *Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Bakırcıoğlu Yayınları. Ankara.
- Baltaş , A. ve Baltaş Z. (1997). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. ( 17.Basım ) İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bekiroğlu, Ç. (2017). Psikolojik Danışmanlık Hizmeti Verenlerde Tükenmişlik Düzeyleri İle Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bulut, H. U. (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinde Psikolojik Şiddet Düzeyi (Mobbing). Yüksek Lisans Tezi. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Cardinell, Charles F. (1981): "Burnout Mid-life crisis Let's understand ourselves." *Contemporary education* 52.2 103.
- Cemaloğlu, N. ve Ertürk, A. (2007). Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Cinsiyet Yönünden İncelenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(2), s. 345-362.
- Çabuk, Ç. (2009). *Öğrenilmiş Güçlük ve Çalışma Yaşamı, Çalışma Yaşamında Davranış*. Kocaeli: Umut Tepe Yayınları.
- Çam, A. (2013). Özel Ve Resmi İlkokul Ve Ortaokullarda Görevli Öğretmen Ve Yöneticilerin Psikolojik Taciz Algısı, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Çam, O. (1991). “Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çam-Kırlangıç, O. (1995). *Tükenmişlik sendromu*. Saray Medikal yayıncılık. Bornova, İzmir. 13-80.
- Çapulcuoğlu, U. Gündüz, B. (2013), Lise Öğrencilerinde Tükenmişliğin Cinsiyet, Sınıf Düzeyi, Okul Türü ve Algılanan Akademik Başarı Değişkenlerine Göre İncelenmesi. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 3, Sayı 1, 12-24
- Çetin, E. (2011). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Problem Çözme Becerileri ile Yıldırma Maruz Kalma Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Çetinkaya, N. (2016). Belediye Çalışanlarının Psikolojik Yıldırma İle Güdülenme Düzeyleri Arasındaki İlişki (Mersin İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Çivildağ, A ve Sargın, N. (2011). Farklı Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) Antalya İli Örneği. *Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*. 2(3), 1
- Çobanoğlu, S. (2005), “*Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele*” Yöntemleri, Timaş Yayınları, İstanbul,17
- Çokluk, Ö. (2003), *Örgütlerde Tükenmişlik*, Editörler: Cevat Elma ve Kamile Demir, Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar, Anı Yayıncılık, Ankara, s. 109-133.
- Davenport, N., Schwartz, R.D., Elliott, G. P.: (2003), “*Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz*”, Çeviri, Osman Cem Öner toy, 1. Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 3-26
- Davenport, N.Z., Elliott G.E. ve Schwartz R.D. (2014). *Mobbing, İşyerinde Psikolojik Taciz*, İstanbul: Ray.

- Dinçer, F. (2016). Rehber Öğretmenlerin Kişilerarası İlişkilerinin Yükleme Karmaşıklığı Ve Cinsiyetçilik Bağlamında İncelenmesi: İstanbul İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Doğan, M. A. (2009). İlköğretim okullarında öğretmenlere uygulanan psikolojik şiddetin (yıldırma) iş doyumuna etkisi: Ankara ili Sincan ilçesi örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Dursun, S. (2000). Öğretmenlerde Tükenmişlik İle Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon
- Edelwich, J. and Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions. Vol. 1. New York: *Human Sciences Press*,
- Ehi, D.Y. (2011). Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Psikolojik Şiddete (Mobbing) İlişkin Görüşleri. Yüksek Lisans Tezi. Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.
- Ekşici, Ş. (2009). Kurum ve Kuruluşlarda Psikolojik Taciz Eylemleri ve Çalışanların Motivasyonu Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Emiroğlu, M. (2011). Rehber Öğretmenlerin Algıladıkları Yıldırma Davranışlarının İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Ergenekon, S. (2006). "İşyerinde Duygusal Taciz (Mobbing)." *Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi* 19 , 51-64.
- Ergin, C. (1992). ‘Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Envanterinin Uygulanması’. *7.Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, 143-154. Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları.

- Ertek, S,Ş.(2009). Yıldırma Ve Yıldırma Mağduru Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ertürk, M. (2014). Milli Eğitim Müdürlüğü Çalışanlarının Mobbing Ve Tükenmişlik Düzeyleri (İzmir İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Freudenberger, H. J.(1974) "Staff burnout." *Journal of social issues* 30.1 , 159-165.
- Gidron, Y. (2013). *Communication Skills*. Encyclopedia Of Behavioral Medicine.
- Girgin, G. (1995). "İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi". Yayımlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gökçe, A. T. (2008). *Mobbing: işyerinde yıldırma nedenleri ve başa çıkma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık: 68 -69
- Gül, H. (2009). İş Sağlığında Önemli Bir Psiko-Sosyal Risk: Mobbing- Psikolojik Yıldırma. *Journal Of TAF Preventive Medicine Bulletin*, Pp. 517
- Güngör, M. (2008). *Çalışan Hayatında Psikolojik Taciz*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Hacıcaferoğlu, S.ve Çoban, B. (2011). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü personelinin çalışma ortamında maruz kaldığı yıldırma davranışlarının incelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 2, No :2, s. 38-50.
- Hall, S. (1996). "Who needs identity." *Questions of cultural identity* 16.2 , 1-17.
- Hatunoğlu, A., Hatunoğlu Y. (2006). Okullarda Verilen Rehberlik Hizmetlerinin Problem Alanları, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt 14, Sayı 1, Kastamonu
- Hirigoyen, M. F. (2000). *Manevi Taciz: Günümüzde Sapkın Şiddet*. (Çev. H. Bucak). İstanbul: Güncel.
- Hock, Roger R.(1988) "Professional burnout among public school teachers." *Public personnel management* 17.2 , 167-189.

- Homer, J.B. (1985). *Worker Burnout: A Dynamic Model with Implications for Prevention and Control*, System Dynamics Review.
- Işıkhan, V. (2004). *"Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları."* Ankara: Sandal Yayınları
- Izgar, H. (2001), Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, Sayı: 27. (335-340),
- Izgar, H. (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik: Nedenleri, Sonuçları Ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kaçmaz, N. (2005), Tükenmişlik Sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1): 29-32
- Kaptan, S. (1998), *Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri*. Ankara: Bilim Yayınları.
- Karacan, A. (2012), Özel Eğitim Kurumlarındaki Eğitilebilir ve Öğretilebilir Bireylerle Çalışan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karakale, B. S. (2011). Mobbing ve Mobbinge Başa Çıkma Yöntemleri: Mobbing Mağdurlarına Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Karakoç, B. (2016). Öğretmenlerin Okulda Karşılaştıkları Yıldırma Davranışları İle Örgütsel Bağlılıklarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Karakuş, G. (2008). Özel İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kaya, T. (2009). Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Kayabaşı, Y. (2008). “Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlikleri”. Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 20. S. 195, Ankara.
- Kaymaz, D. (2007). İşyerinde Yıldırma (Mobbing) Eğilimleri: Bir Örnek Olay. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya.
- Kılıkış, İ. ve Yıldız, S. (2010). Psikolojik taciz olgusuna 4857 sayılı iş kanunu açısından bir bakış. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 1(1), 83-84.
- Kırel, Ç. (2008). *Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetimi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Koç, M. ve Bulut, H.U. (2009). Ortaöğretim Öğretmenlerinde Mobbing: Cinsiyet, Yaş Ve Lise Türü Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *Online Journal of Educational Sciences*, 1(1), 64-80.
- Korkmaz, H. (2012). Kamu Kurumlarında Yıldırma (Mobbing) Etkisi: Kahramanmaraş İl Merkezinde Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi. Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Koyuncuoğlu, B. (2012). Yıldırma Maruz Kalmanın Demografik Faktörlere Göre Farklılaşması: Kilis İli Kamu Ve Özel Eğitim Kurumlarında Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep. s.38-42.
- Kök, S. B. (2006). İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu Ve Nedenleri. 14. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildirisi.
- Kutlu, M., Çolakoğlu, N. ve Özgüvenç, Z.P. (2010). Hasta Hekim İlişkisinde Empatinin Önemi Hakkında Bir Araştırma. *Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi*, 1(2), 127-143.
- Kuzgun, Y. (2000). *Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. ÖSYM Yayınları, Ankara, ss. 4.
- Kuzgun, Y. (2008). *Rehberlik Ve Psikolojik Danışma*. Ankara: Nobel Yayınları.

- Leiter, M.P. ve Maslach, C. (1999) : "Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout." *Journal of health and Human Services administration*. 472-489.
- Leymann, H. (1990). "**Mobbing and Psychological Terror At Workplaces**",
- Leymann, H. ve Gustafsson, A. (1996). "Mobbing at Work and The Development of Posttraumatic Stress Disorders": *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). "Prevention of burnout: New perspectives." *Applied and preventive psychology* 7.1 , 63-74.
- Maslach, C., Wilmar B. S., ve Leiter, P. (2001) "Job burnout." *Annual review of psychology* 52.1, 397-422.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *J. Of. Occupational Behavior*, Number: 2, pp.99-113.
- Milli Eğitim Bakanlığı, (2001). *2524 Sayılı Tebliğler Dergisi*; MEB Yayınları, Ankara
- Mimaroğlu, H. ve Özgen, H. (2007). Örgütlerde Güncel Bir Sorun: "MOBBING": Prof.Dr., Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
- Nanto, Z. (2015). Öğretmenlerin Yaşadıkları Yıldıрма durumlarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Nielsen, M. B., ve Einarsen, S. (2012) Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 26:4, 309-332.
- Ocak, S. (2008). "Öğretmenlerin Duygusal Tacize (Yıldırmaya) İlişkin Algıları (Edirne İli Örneği)" , Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, , Edirne.



- Ok-Uğurluoğlu, S. (2002). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Örmen, Uğur. (1993). "Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerinde bir uygulama." Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özer, R. (1998) Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,
- Özipek, K.A. (2006), Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Nedenleri, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Özyer, K. ve Orhan, U. (2012), Akademisyenlere uygulanan psikolojik tacize yönelik ampirik bir araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt:12, Sayı:4, Ekim 2012 s. 511-518.
- Peck, M. S. (1998). *People of the Lie. The Hope for Healing Human Evil*. New York: Touchstone.
- Perlman, Baron, ve Hartman (1982). "Burnout: Summary and future research." *Human relations* 35.4. 283-305.
- Pines, Ayala, ve Aronson (1988). *Career burnout: Causes and cures. Free press*. s. 220
- Polatçı, S. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Rayner, Charlotte, ve Hoel (1997). "A summary review of literature relating to workplace bullying." *Journal of community & applied social psychology* 7.3. 181-191.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized Expectancies for Internal and External Control of Reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-28.

- Seğmenli, S. (2001). Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sılığ, A.(2003), Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Sönmezşık, S. (2012). Anadolu Lisesi Öğretmenlerinin Psikolojik Yıldırma İlişkin Algıları (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yöneticiliği ve Denetçiliği Bilim Dalı, İzmir).
- Storlie, Frances J. (1979). "Burnout: the elaboration of a concept." *AJN The American Journal of Nursing* 79.12 , 108-111.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Nobel Yayınları, 153 s, Ankara.
- Sürgevil, O., Fettahlıoğlu, Ö.O., Gücenmez, S., Budak, G. ve Budak, G. (2007). Belediye çalışanlarının duygusal saldırıya uğrama ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(17), 36-58.
- Şahin, D. 2007. "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi (Ankara İli İlk ve Ortaöğretim Okulları Örneği)". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Ankara.
- Tayyar, S. (2008), "İşletmelerde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve Etkilerine Yönelik Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Gebze, 4-22
- Tınaz, P. (2006a). İşyerinde psikolojik taciz (mobbing). *Çalışma ve Toplum*, 4, 13-28.
- Tınaz, P. (2008). *İşyerinde psikolojik Taciz (Mobbing)*, Beta Yayıncılık, İstanbul, ss. 8 135.

- Tınaz, P. (2011). "Mobbing Ahlak ve Hukuk Kurallarını İhlal Eden Sinsi ve Zalim Çalışma Yaşamı Olgusudur", *HR Dergi*, Sayı:15, Cilt:8.
- Tınaz, P., Bayram, F., Ergün, H.: (2008), "**Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz**", Beta Yayınları, İstanbul, 4-47
- Tınaz, P. (2006b). **Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar**: İstanbul, Beta Yayıncılık
- Tuğrul ve Çelik, (2002), Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. s.12: 1-11.
- Tutar, H. (2004). İş Yerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 106-126
- Tutar, H. (2015). **Mobbing, Nedenleri ve Başa Çıkma Stratejileri: Kurumsal Yaklaşım**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tümkaya, S. (1996). "Öğretmenlerdeki tükenmişlik görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları." Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Tyler, Leona E.(1961). "Research explorations in the realm of choice." *Journal of Counseling Psychology* 8.3, 195.
- Uğurlu, C.T., Çağlar, Ç., Güneş, H.(2012). Ortaöğretim Okullarında Yıldırma (Mobbing) Davranışlarına İlişkin Öğretmen Görüşleri, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi* Güz 2012, 10(4), 718-749
- Uslu, M. (1999). Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmanların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Uzunçarşılı, Ü. ve Özdayı, N. (1997). "Okul yöneticilerinin yaratıcılık ile liderlik özelliklerinin araştırılması", M.Ü. *Atatürk Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Dergisi*, ss. 359-367.

- Van Der Doef ve Maes'e (2009) The job demand control (support) model and psychological well-being: A review of 20years of empirical research. *Work and Stress*, 13, 87-114.
- Var, M. (2016). Mobbing Davranışları İle Örgüt Kültürü Arasındaki İlişki: Bir Kamu Kurumu Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Violance and Victims, Vol.5, No.2, Springer Publishing Company, New York.
- Yalım, D. (2005). *İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler*. İstanbul: Hayat Yayınları: 250
- Yaman, E., Vidinlioğlu, Ö., ve Çitemel, N. (2010). İşyerinde psikoşiddet, motivasyon ve huzur: öğretmenler çok şey mi bekliyor? Psikoşiddet mağduru öğretmenler üzerine. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7 (1).
- Yavuz, H. (2007). Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: Sdü Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yerlikaya, A. (2000). Köy ve Şehirlerde Çalışan Sınıf Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yeşilyaprak, B. (2008). *Eğitimde Rehberlik Hizmetleri*. S.37, Nobel Yayınları, Ankara.
- Yetimoğlu, H.İ. (2014). Öğretmenlerin Yıldırma Yaşama Düzeyleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldırım, G. (2010). İlköğretim okulu sınıf öğretmenlerinin okul müdürleri tarafından yıldırma davranışlarına maruz kalma durumları (Kırıkkale İli Örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.

- Yıldız, E. (2011). Eğitimcilerde Tükenmişlik (Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma) Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Yılmaz, A., Özler D. E. ve Mercan N. (2008). Mobbing ve Örgüt İklimi İle İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 7(26), s. 334-357.
- Yumuşak, H.(2013). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Bezdiri (Mobbing) Yaşama Düzeyi İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ( Tokat İl Örneği ), Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yüçetürk, E. ve Öke M.K. (2005). "Mobbing and Bullying: Legal Aspects Related to Work place Bullying in Turkey", February, *South East Europe Review*, (s. 6170).
- Zapf, D. Knorz, C. and Kulla, M. (1996). "On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes." *European Journal of work and organizational psychology* 5.2 , 215-237.
- Zapf, D. (1999). "Organisational, work group related and personal causes of mobbing / bullying at work." *International journal of manpower* 20.1/2 : s. 70-85.

## İnternet Kaynakları

İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri TBMM Komisyon Raporu-Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları No: 6, Nisan, 2011  
[http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/kefe/docs/komisyon\\_rapor\\_no\\_6.pdf](http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/kefe/docs/komisyon_rapor_no_6.pdf) E.T: (04.05.2017)

Kayhan, C. (2011), “Burnout Tükenmişlik Sendromu”,  
<http://www.tukenme.tukenmislik.burnout.tukenmislik.sendromu.mht> E.T.:( 18.04.2017)

Leyman, H. (2013).“The Definition of Mobbing at Workplaces”, The Mobbing Encyclopedia, <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>. (E.T.: 16.06.2017)

Mevzuat Bilgi Sistemi, Devlet Memurları Kanunu,  
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin1.aspx?MevzuatKod=1.5.657&sourceXmlSearch=&MevzuatIliski=0&Tertip=5&Tur=1&No=657> E.T: (01.04.2017)

ÖzelEğitimKanunu.Madde21.[https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2012\\_10/10111011\\_ozel\\_egitim\\_kanun\\_hukmunda\\_kararname](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2012_10/10111011_ozel_egitim_kanun_hukmunda_kararname) E.T.:(06.06.2017).

Resmi Gazete, Borçlar Kanunu, Madde 417,  
<http://www.resme.igazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110204-1.htm>, E.T.:( 01.06.2017)

Resmi Gazete, İş Yerde Yıldırmanın Önlenmesi,  
<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319.htm> E.T.: (06.06.2017)

TBMM, Cinsel Taciz, 4857 Sayılı İş Kanunu, Madde 24/2-d, Madde 25/2-c,  
<http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4857.html>, E.T.: (04.05.2017)

Türk Ceza Kanunu Madde: 102/1, 102/2  
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.523720140302.pdf> E.T.: (29.05.2017)

Türk Ceza Kanunu Madde: 102/1, 102/2  
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.523720140302.pdf> E.T.: (03.06.2017)

Türk Dil Kurumu,  
[http://www.tdk.org.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5716158f76ad04.00396030](http://www.tdk.org.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5716158f76ad04.00396030) E. T: (01.06.2017)

## EKLER

### EK-I.KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Sayın Rehber Öğretmenim;

Bu araştırmanın amacı Mersin merkez dört ilçedeki Mili Eğitime Bakanlığına bağlı resmi okul ve kurumlarda görev yapan Rehber Öğretmenlerin algıladıkları yıldırma davranışları( mobbing) ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından incelenmesidir.

Araştırmanın amacına hizmet etmesi için anket sorularının içtenlikle ve samimiyetle doldurulması beklenilmektedir.

Araştırma üç bölümden oluşmaktadır. I.bölümde kişisel bilgilere ilişkin sorulara, II.bölümde algılanan yıldırma davranışlarının(mobbing) boyutunu tespit etmeye yönelik sorulara ve III.bölümde ise tükenmişliği ölçmeye yönelik anket sorularına yer verilmiştir. Anket sorularının karşısında bulunana seçeneklerden size uygun olanını (X) şeklinde işaretleyiniz. ***Elde edilen veriler araştırma dışında kesinlikle kullanılmayacaktır.*** Çalışmada kimliğinizden çok görüşleriniz önem taşımaktadır. Bu nedenler ankete ***isminizi yazmanıza gerek yoktur.*** İlginizden dolayı teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Burhan AKGÜL

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Psikoloji Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi

#### ***EK -I Kişisel Bilgiler Formu( KBF)***

**Cinsiyetiniz** :  Kadın  Erkek

**Medeni Haliniz** :  Bekar  Evli

**Görev Yaptığınız Okul –Kurum:**  İlkokul  Ortaokul  Lise  
 Diğer( Ram- Özel Eğitim Uyg. Merkezi-Halk Eğitim Merkezi)

**Görev Yaptığınız İlçe:**  Akdeniz  Mezitli  Toroslar  Yenişehir

**Eğitim Düzeyiniz:**  Lisans  Lisans Üstü

**Meslekteki Yılınz :**  1-5 yıl  6-10 yıl  11-15 yıl  
 16-20 Yıl  21 Yıl ve üstü

**Yaşınız:**  20-30 yaş  31-40 yaş  41 ve üstü

**Mezun Olduğunuz Bölüm :**  PDR  Psikoloji  
 Eğitimde Psikolojik Hizmetler  
 Diğer(EPÖ-EYÖ-FELSEFE-SOSYOLOJİ)

## EK-2.MOBBİNG BELİRLEME ÖLÇEĞİ (MBÖ)

AÇIKLAMA: Bu ölçeğin amacı algılanan psikolojik baskının boyutunu tespit etmek amacıyla hazırlanmıştır. Bu ölçekle Rehber Öğretmenlerinin algıladıkları psikolojik baskının boyutu ölçülecektir. Bu nedenle hazırlanan ölçekte 35 adet ifade bulunmaktadır. Her bir ifadeyi okuduktan sonra durumun sizi **son altı aydır** ne kadar anlattığını verilen puanlamalara göre liste üzerinde işaretleyiniz. Lütfen ifadeyi okuduğunuzda aklınıza ilk geleni işaretleyiniz ve bir ifadeyi işaretlemeden diğerine geçmeyiniz. Ölçeğin üzerine ad soyad yazmayınız ve sizi tanıyacak herhangi bir işaret bırakmayınız.

		Hiçbir zaman (0)	Ender olarak (1)	Arada sırada (2)	Sık sık (3)	Çoğu zaman (4)	Her zaman (5)
1	Üstünüz, kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.						
2	Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.						
3	Hakkınızda dedikodu yaparlar.						
4	Size sürekli zor işler verirler.						
5	İşiniz sürekli değiştirilir.						
6	Sizinle alay edilir.						
7	Kararlarınızı sürekli sorgularlar.						
8	Sözünüz sürekli kesilir.						
9	Kimseyle konuşamazsınız; başkalarına ulaşmanız engellenir.						
10	Birlikte çalıştığınız insanlar kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.						
11	İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışında işler verilir.						
12	Sizi gülünç duruma düşürmek için jestleriniz taklit edilir.						
13	Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir.						
14	Din ve siyasi görüşünüzle alay edilir.						
15	Size diğerlerinden ayrı bir konumda iş verilir.						
16	Yüzünüze bağırlır ve yüksek sesle azarlanırsınız.						
17	Fiziksel şiddet tehditleri yapılır.						
18	Evinize ve çalışma ortamınıza zarar verilir.						
19	Özel yaşamınızla alay edilir.						
20	Sanki orada değilmışsiniz gibi davranılır.						
21	Özgüveninizi sarsacak işler size verilir.						
22	Alçaltıcı isimlerle anılırsınız.						
23	Sözlü tehditler alırsınız.						
24	Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.						
25	Yazılı tehditler gönderilir.						
26	Gülünç Durumlara düşürülürsünüz.						
27	Yaptığımız iş sürekli eleştirilir.						
28	Özrünüzle alay edilir.						
29	Telefonla sürekli rahatsız ediliyorsunuz.						
30	Psikolojik değerlendirme geçirmeniz için size baskı yapılır.						
31	Jestler ve bakışlar yoluyla ilişki reddedilir.						
32	Hakkınızda asılsız söylentiler yapılır.						
33	Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.						
34	Yalancı olduğunuz ima edilir.						
35	Her konuda eleştirilirsiniz.						



### **EK-3.MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ**

Bu Envanterde Rehber Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri araştırılmaktadır. Aşağıdaki ölçekte kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Her cümlenin başında hangi sıklıkta hissedildiğinin işaretleneceği bir boşluk bırakılmıştır. Sıklık 0-6 rakamları arasındaki sayılarla belirlenecektir. Toplam 22 cümle vardır. Mutlaka her cümle için en uygun sıklığa denk düşüğünü düşündüğünüz işaretlemeyi (X) yapmanız gerekmektedir. İlginiz için teşekkür ederim.

Sıra	Cümleler	0 Hiçbir Zaman	1 Yılda birkaç kez yada daha az	2 Ayda birkaç kez yada daha az	3 Ayda birkaç kez	4 Hafta da bir kez	5 Hafta da birkaç kez	6 Her gün
1.	Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	İşgünüm sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Sabah kalkıp, yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda, kendimi yorgun hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Danışanlarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Bazı danışanlarıma onlar sanki kişilikten yoksun bir obje imiş gibi davrandığını hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	Danışanlarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştım.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	Bu işin beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.	Kendimi çok enerjik hissediyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.	Bazı danışanların başına gelenler, gerçekten umurumda değil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.	Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.	Danışanlarıma rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.	Danışanlarımla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.	Bu meslekte pek çok değerli işler başardım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.	Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.	İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22.	Danışanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## EK-4 Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü Anket İzin Formu



T.C.  
MERSİN VALİLİĞİ  
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 34776202-605-E.14640716  
Konu : Burhan AKGÜL  
Anket İzin Talebi

27/12/2016

VALİLİK MAKAMINA

İlgi : Akdeniz Kaymakamlığının (İlçe Millî Eğitim Müdürlüğü) 26.12.2016 tarihli ve 68929229/605/14543396 sayılı yazısı.

İlimiz Akdeniz İlçesi Güney Ortaokulu Rehberlik Alanı Öğretmeni Burhan AKGÜL'ün "*Rehber öğretmenlerin algıladıkları yıldırma davranışlarının mobbing tükenmişlikleri üzerindeki etkisi (Mersin ili örneği)*" konulu anket çalışması izin talebi ile ilgili 27.12.2016 tarihli komisyon görüşü ve çalışma programı ilişikte sunulmuştur.

İlimiz Akdeniz İlçesi Güney Ortaokulu Rehberlik Alanı Öğretmeni Burhan AKGÜL'ün söz konusu çalışmasını 2016-2017 eğitim öğretim yılında İlimiz Akdeniz, Mezitli, Toroslar ve Yenişehir ilçelerinde bulunan resmi okul ve kurumlarda görevli Rehberlik Alanı Öğretmenlerine gönüllülük esasına dayalı olarak ve eğitim öğretimi aksatmadan (*imzalı ve mühürlü anket soruları kullanılarak*) uygulaması, uygulama sonucunda hazırlanacak raporun basılı ve dijital ortamda İl Millî Eğitim Müdürlüğümüze vermek şartı ile uygun görülmektedir.

Makamlarınızca da uygun görüldüğü takdirde olurlarınıza arz ederim.

Adem KOCA  
İl Millî Eğitim Müdürü


Ek :

- 1- Dilekçe ve Ekleri (6 sayfa)
- 2- Komisyon Görüşü (2 sayfa)

OLUR  
27/12/2016

Süleyman DENİZ  
Vali a.  
Vali Yardımcısı

## EK-5- Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü Rehber Öğretmen Sayıları



T.C.  
MERSİN VALİLİĞİ  
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 89908396-779-E.8971903  
Konu : Bilgi Edinme Talebiniz

14.06.2017

Sayın Burhan AKGÜL  
Güney Ortaokulu - AKDENİZ

İlgili : 07/06/2017 tarihli ve 8404683 sayılı dilekçeniz.

İlgi dilekçeniz ile talep ettiğiniz ilimiz merkez ilçelerinde görevli Rehber Öğretmenlerin ilçelere göre sayısal dağılımları aşağıda gösterilmiştir.  
Bilgilerinizi rica ederim.

Adem KOCA  
İl Millî Eğitim Müdürü

İLÇELERE GÖRE REHBER ÖĞRETMEN SAYILARI

İLÇE ADI	REHBER ÖĞRETMEN SAYISI
AKDENİZ	148
AKZİTTLİ	071
AKROSLAR	134
YENİŞEHİR	124

Dumlupınar Mah. GMK Bulv. 33130 Yenişehir/MERSİN  
E-Posta Adresi: Tekn. (MEBBİS) Şubesi/Mdr. Yard. K.T. BAŞ

Telefon: (0 324) 329 14 81 (4Hat)  
Faks: (0 324) 327 35 18-19

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı, Soyadı : Burhan AKGÜL  
Doğum tarihi ve yeri : D.BAKIR-1985  
Medeni hali : Evli  
Telefon : 05357945021  
e-posta : pdrmersin@hotmail.com

### Eğitim Derecesi

Lise

### Mezuniyet yılı

: Mersin Hacı Sabancı Lisesi, Mersin, 2001

Lisans

: Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Eğitim Fakültesi,  
Eğitim Bilimleri Bölümü, Rehberlik ve Psikolojik  
Danışmanlık A.B.D. Tokat, 2011

### İş Deneyimi

#### Yıl

2011-2012

2012-2014

2014-

#### Çalıştığı Yer

Özel Hınıs Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi-ERZURUM

MEB-İbn-i Sina Otistik Çocuklar Eğitim Merkezi- D.BAKIR

MEB- Güney Ortaokulu- MERSİN

### Yabancı Dili

İngilizce



**T.C.**  
**TOROS ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**İNTİHAL PROGRAMI RAPORU**

PSIKOLOJİ ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 10/07/2017

Tez Başlığı: Rehber Öğretmenlerin Algıladıkları Yıldırma (Mobbing) Davranışlarının Tükenmişlikleri Üzerindeki Etkisi (Mersin İli Örneği)

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

a) Giriş,

b) Ana bölümler ve

c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 132 sayfalık kısmına ilişkin, 10/07/2017 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, dönem projemin benzerlik oranı %22 'dir.

Uygulanan filtrelemeler: **(Hangi filtreleme uygulandı ise ilgili kutucuk işaretlenmelidir.)**



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet yapıldığında en fazla %10,



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar dahil
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

Tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanımla birlikte tamamlamış olduğum tezimin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezimin, tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı

:Burhan AKGÜL

İmzası

:..... Tarih: 10/07/2017

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz dönem projesi Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Yard.Doc.Dr. M.Yalçın ORTAKALE

İmzası

:..... Tarih: 10/07/2017

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (3 sayfa)

REHBER ÖĞRETMENLERİN  
ALGILADIKLARI YILDIRMA  
(MOBBİNG) DAVRANIŞLARININ  
TÜKENMİŞLİKLERİ  
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ (MERSİN  
İLİ ÖRNEĞİ

*Yazar* Burhan Akgül

---

DOSYA	BURHAN_AKG_L.DOCX (1.16M)		
GÖNDERİLDİĞİ ZAMAN	10-TEM-2017 01:25PM	KELİME SAYISI	30586
GÖNDERİM NUMARASI	829991708	KARAKTER SAYISI	230144

# REHBER ÖĞRETMENLERİN ALGILADIKLARI YILDIRMA (MOBBİNG) DAVRANIŞLARININ TÜKENMİŞLİKLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ (MERSİN İLİ ÖRNEĞİ)

ORIJINALLIK RAPORU

% <b>22</b>	% <b>12</b>	% <b>4</b>	% <b>15</b>
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

<b>1</b>	dspace.trakya.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	% <b>6</b>
<b>2</b>	Submitted to Hasan Kalyoncu Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% <b>4</b>
<b>3</b>	Submitted to Yeditepe University Öğrenci Ödevi	% <b>4</b>
<b>4</b>	Submitted to Beykent Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% <b>2</b>
<b>5</b>	Submitted to Eskisehir Osmangazi University Öğrenci Ödevi	% <b>2</b>
<b>6</b>	Submitted to Bahcesehir University Öğrenci Ödevi	% <b>1</b>
<b>7</b>	share.pdfonline.com İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>8</b>	eprints.sdu.edu.tr İnternet Kaynağı	% <b>1</b>

9	<a href="http://www.mmustafabayraktar.com">www.mmustafabayraktar.com</a> İnternet Kaynağı	%1
10	<a href="http://www.samsunbarosu.org.tr">www.samsunbarosu.org.tr</a> İnternet Kaynağı	%1
11	<a href="http://dspace.trakya.edu.tr">dspace.trakya.edu.tr</a> İnternet Kaynağı	%1
12	<a href="http://dergipark.ulakbim.gov.tr">dergipark.ulakbim.gov.tr</a> İnternet Kaynağı	%1

ALINTILARI ÇIKART  
BİBLİYOGRAFYAYI  
ÇIKART

KAPAT  
ÜZERİNDE

EŞLEŞMELERİ ÇIKAR < %1