

MOBBİNG DAVRANIŞLARI ve TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ALAN ARAŞTIRMASI
FIELD RESEARCH ON MOBBING AND BURNOUT

Öğr.Gör. Süleyman ERTÜRK

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,
Kahramanmaraş/Türkiye

Melek YARDIMCIOĞLU

DR Öğrencisi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Gaziantep/Türkiye

ÖZ

Mobbing ve tükenmişlik son yıllarda örgütlerin başa çıkmakta zorlandığı örgütsel davranış sorunları arasındadır. Mobbing, bireylerin maruz kaldığı psikolojik şiddet ve rahatsız edici davranışlar ile ilgilidir. Tükenmişlik ise, bireyin çalışma yaşamı ile ilgili olarak yaşadığı enerji düşüklüğü olarak tanımlanmaktadır.

Bu çalışmada, örgütsel mobbing davranışlarına yönelik algıların, tükenmişlik algısına etki edip etmediğine ilişkin hipotezler test edilmiştir. Bir kamu üniversitesi bünyesinde çalışan 119 personel üzerinde yapılan çalışmanın bulguları; iş yerinde mobbing” ölçeğine yönelik algılamaların, tükenmişlik algısı üzerinde %34,8 etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Psikolojik Şiddet, Tükenmişlik, Boyutlar.

ABSTRACT

Mobbing and burnout forced to deal with the organization are among the organizational behavior problems in recent years. Mobbing are related to psychological violence and disturbing behavior exposed individuals. Burnout, individual work experiences regarding life is defined as a decrease in energy.

In this study, the perception of organizational mobbing behavior, hypotheses as to whether the effect on the perception of burnout tested. The findings of the study on 119 staff working in a state university mobbing perceptions of the scale, it reveals that 34.8% have an effect on the perception of burnout.

Keywords: Mobbing, Burnout, Scale.

1. GİRİŞ

İnsanlık tarihinin başlangıcından itibaren, insan faktörünün olduğu her yerde değişim söz konusu olmuştur. Değişimin en belirgin ortaya çıktığı alanlardan biri de iş hayatıdır. Günümüzde işletmelerin başarılı olma yolunda atacağı en önemli adımın, insan faktörüne yapılacak yatırımların olduğu yadsınamaz bir gerçek haline gelmiştir. Bu nedenle de, çalışanların hareket ve düşünce yapılarına ilişkin çok çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Çalışanlar üzerinde olumsuz duygu ve düşünceleri ortaya çıkaran mobbing ve tükenmişlik olguları da araştırma kapsamında olan konulardandır.

Mobbing, psikolojik açıdan rahatsızlık verici davranışlarla meydana gelen, zamanla acı verme oranı artan, karışık olayların hızlandığı, nihayetinde maruz kalanın büyük zararlar gördüğü bir süreç (Çetin, 2015:5) olarak tanımlanmaktadır.

Tükenmişlik (burn-out) kavramı ise; çalışanlar üzerinde, çalışma gücünün azalması, yıpranma ve iş ile ilgili istek ve arzularının en düşük seviyeye düşmesi sonuçlarını doğuran bir kavram olarak tanımlanabilir. İş hayatının çeşitli evrelerinde ortaya çıkabilen tükenmişlik kavramı, bireysel yaşantıya olduğu kadar, örgütsel etmenler üzerinde de olumsuz etkiler ortaya çıkarabilmektedir. Bu nedenle tükenmişlik olgusu da, son yıllarda üzerinde sıkça durulan konular arasında yer almaktadır

(Piko, 2006:312). Yazında, mobbing ve tükenmişlik kavramlarının bir arada ele alındığı çalışmalara rastlamak mümkündür. Yapılan çalışmalarda ise, tükenmişlik olgusunun bireysel bazda, mobbing olgusunun ise yönetsel bazda ele alındığını söylemek mümkündür.

Tükenmiş ve mobbing kavramları, bir arada ele alınabilecek kavramlardır. Çünkü tükenmişliğe neden olan; kişisel ve kurumsal hedeflerde farklılıklar, terfide adaletsizlik, rol çatışmaları ve işten çıkartma gibi faktörler (Mirvis ve Kanter, 1991:59), aynı zamanda mobbing olgusunun da temel nedenleri arasında yer alabilmektedir.

Bu çalışmanın yapılmasında belirleyici temel unsur; ulusal ve uluslararası yazında mobbing ve tükenmişlik kavramını bir arada ele alan sınırlı sayıda çalışmanın olmasıdır. Elde edilen bulguların, yazına ve çalışma yapacak diğer uygulamacılara da katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

2. MOBBİNG KAVRAMI ve KAPSAMI

“Mob” sözcüğü Latince “kararsız kalabalık” anlamına gelen, “mobile vulgus” söz dizisinden meydana getirilmiştir. İngilizcede “kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık” veya “çete” anlamına gelmektedir. “Mob” kökünün İngilizce eylem biçimi olan “mobbing” ise; kuşatma, taciz, psikolojik şiddet, bıkınlık, rahatsız etme veya sıkıntı verme anlamına gelmektedir (Karadoğan Doruk, 2011: 37). 1980’li yıllarda İsveçli psikolog Heinz Leymann mobbingi İsveç ve Almanya’da uyguladığı çalışmalarda iş hayatı içerisinde çalışanların birbirlerine yönelttiği baskı, şiddet, yıldırma, taciz gibi olayları tanımlamak için kullanmıştır (Çobanoğlu,2005:27). Leymann’ın gerçekleştirdiği çalışmalar, tüm dünyada olan psikolojik mobbinge yönelik yapılan çalışmalara temel oluşturmaktadır (Tınaz 2008:11-12). Leymann, psikolojik yıldırmaı “iş yaşamında bir ya da daha fazla kişiye yönelik sistematik olan düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla psikolojik terör” olarak tanımlanmaktadır (Leymann, 1996: 165).

Mobbing, psikolojik açıdan rahatsızlık verici davranışlarla meydana gelen, zamanla acı verme oranı artan, karışık olayların hızlandığı, nihayetinde maruz kalanın büyük zararlar gördüğü bir süreçtir (Çetin, 2015:5). Türkçede mobbing yerine, işyerinde duygusal linç, işyerinde psikolojik terör, işyeri travması, işyerinde zorbalık, işyerinde psikolojik taciz, İşyerinde duygusal saldırı, yıldırma, duygusal taciz, zorbalık... vb kavramlarda kullanılmaktadır (Çobanoğlu, 2005:20).

Tablo 1. Psikolojik Şiddet (Mobbing) Yerine Kullanılan Kavramlar ve Tanımlamaları

Referans	Kavram	Tanım
Brodsky (1976)	Harassment (Şiddet)	Yıpratmak, eziyet etmek, yıldırma veya karşı tarafa tepki vermek amacıyla biri tarafından gerçekleşen, tekrar eden ve ısrarlı çabalar. Süreçte karşı taraf baskı altına alınır, korkutulup sindirilir ve huzursuzluk yaratılır.
Thylefors (1987)	(Suçlama)	Bir veya birden fazla kişinin bir süre boyunca bir veya birden fazla kişi tarafından sürekli olarak olumsuz davranışlara maruz kalmasıdır.
Munthe (1989)	Bullying (Yıldırma) Mobbing/	Çok aşırı kötü olmayan davranışları da içerebilen veya agresif davranışların doğurduğu küçük olaylardır.
Leymann (1990)	Psychological Terror (Psikolojik Şiddet/Terör) Healt	Bir veya birden fazla kişinin genellikle hedef bir kişiye karşı sistematik bir şekilde düşmanca ve etik olmayan bir şekilde davranışlar sergilemeleridir.
Kile (1990)	Endargering Leadership Workplace	Açık veya örtülü bir biçimde üst yöneticilerin, astlarına karşı uzun bir süre zarfında sürekli küçük düşürücü ve saldırgan davranışlar sergilemesidir.
Wilson (1991)	Trauma (İşyeri Travması) Bullying	Üstleri veya işvereni tarafından sürekli kötü davranışta bulunulması sonucu çalışanların kişilik bozukluğu yaşamalarıdır.
Adams (1992)	(Yıldırma)	Özel bir ortamda veya toplum içinde kişileri küçük düşürücü ve kötileyici şekilde sürekli eleştiri ve iğneleme davranışlarıdır.
Vartia (1993)	Harassment (Şiddet) Petty Tranny	Bir veya birden fazla kişinin tekrar eden ve uzun süreli olumsuz davranışlarının bir kişiye yönelmesi durumudur.
Ashforth (1994)	(Zorluk/ Tiranlık)	Karar verici konumundaki bir kişinin, kendini büyük gösterirken diğerlerini küçümseyici davranışlar sergilemesi, düşüncesiz davranması, inisiyatif biriktirme, güç kullanma ve ceza sistemini aşırı kullanan lider ve liderlik şeklidir.
Björkqvist, Österman ve Hjelt-Back (1994)	Harassment (Şiddet)	Karşı tarafa bazen manevi bazen de fiziksel zarar vermek amacıyla gerçekleştirilen sistematik olan ve bir veya birkaç kişiye yönelik olup, kurbanların kendilerini savunmada yetersiz kaldıkları davranışlardır.

Kaynak: (Einarsen, 2000:382’den geliştiren Fettahlıoğlu, 2008:13)

Psikolojik şiddetin günümüzde en yaygın olarak kullanılan tanımı ilk olarak Olweus tarafından yapılmıştır. Güçlü bir mobbing uygulayıcısı veya uygulayıcılarının, güçsüz mobbing mağdurlarına yönelik sözlü veya fiziksel şekildeki sistematik saldırıları mobbing olarak adlandırılmıştır (Leymann, 1996:165-168). Olweus mobbing davranışlarını üç kıstas ile değerlendirmektedir (Olweus, 1978'den aktaran Cowie vd., 2002:33-51):

- ✓ Taraflar arasında güç dengesizliği ile karakterize edilen insanlar arası bir ilişkidir.
- ✓ Bir süreci kapsar ve zaman içinde tekrarlanır.
- ✓ Saldırgan bir davranıştır ve kasti olarak zarar vermeyi amaçlar.

Bu tanımlamalar ışığında bir tanım yapmak gerekirse bize göre işyerindeki psikolojik şiddet (mobbing)'i, "herhangi bir kişinin, etrafına güç toplayarak veya sahip olduğu gücü kullanarak kurban olarak seçilmiş kişiyi işten uzaklaştırmak amacıyla sistematik olarak gizli veya açık bir biçimde uygulanan ve bu uygulamalara karşı kurbanın kendini savunmada yetersiz kaldığı zarar verici her türlü eylemler dizisidir" şeklinde tanımlamak da mümkündür (Fettahlıoğlu, 1998:12).

Mobbing oluşumunda üç farklı rol belirtilebilir: İşyerinde psikolojik tacizi yapan (tacizci, mobbingci veya zorba); psikolojik tacizin hedefi (kurban veya mağdur) ve tüm bu olumsuzluklara şahit olup yapılanları izleyen (tanık veya izleyici) (Çetin, 2015:19).

Mobbing sürecinde psikolojik tacizi uygulayanın amacı, kurbanı kendi iradesine bağımlı hale getirip, kişiliğini tartışmasız kabullenmesini sağlamaktır. Birey bu sayede, kurbanın öz saygısını kaybederek, kişiliğini yok ederek, kendisine karşı saygılı ve terbiyeli olmasını ve beraberinde koşulsuz bir şekilde itaati elde etmeyi amaç edinmektedir (Tutar, 2004: 95).

Mobbing oluşumunun birçok farklı nedeni bulunmaktadır. Leymann'a göre kişiler kendilerindeki eksikliklerinin telafisi için mobbing uygulamaya yönelirler. Kendi adları ve pozisyonları adına duydukları korku ve güvensizlik durumu onları başka kişilere karşı küçültücü davranışlarda bulunmaya itmektedir (Davenport vd, 2003:38). Mobbing kavramının varlığından söz edebilmek için bireye yönelik bu kötü davranışların sıklıkla devamlılık arz etmesi ve belirli bir zaman periyodunda oluşması şart olarak gösterilmektedir (Leymann, 1996: 168).

Björkqvist ve arkadaşları ise mobbing kavramının üç ana nedeni olarak, bireylerin işyerindeki statülerini ve iş konumlarını, kıskanç davranışlarını ve saldırganların kendilerine olan özgüven eksikliğini göstermektedirler (Björkqvist, 1994: 31).

Mobbinge yönelik ifadelerde dikkate değer bazı unsurlar vardır (Gün, 2010: 22):

- ✓ Mobbing tek bir kişi veya birden fazla kişiyi içeren bir grup tarafından gerçekleştirilebilmektedir,
- ✓ Mobbing farklı sebepler yüzünden oluşabilmektedir,
- ✓ Mobbing, uygulanan kişiye doğrudan yapılabileceği gibi gizli bir takım şekillerde de yapılabilmektedir,
- ✓ Mobbing bir işyerinde çalışan tek veya birden çok kişiye yönelik gerçekleştirilebilmektedir.
- ✓ Mobbing sistemlidir ve devamlılık göstermektedir,
- ✓ Mobbing sözlü ya da sözsüz şekillerde uygulanabilir.
- ✓ Mobbinge maruz kalan kişi psikolojik olarak olumsuz etkilenmektedir

Özetle mobbing olgusunun şiddet unsurunu da içinde barındırdığını ve günlük olağan küçük çaplı çatışmalar uzun süreli hale gelirse mobbing halini alabileceğini ifade etmek mümkündür.

3. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI ve KAPSAMI

İlk olarak Freudenberger (1974) tarafından ortaya atılan tükenmişlik kavramı, başarısız olma, yıpranma, enerji kaybı, gücün azalması ve aşırı tatminsizlik gibi durumları tanımlamak için kullanılmış bir kavramdır (Freudenberger, 1974:159).

Örgütlerde tükenmişlik unsuru üç temel boyutta ortaya çıkmaktadır. Bu boyutlar (1) daha çok yoğun duygusal taleplere maruz kalan bireylerde görülen, bireylerle yüz yüze çalışan kişilerin fiziksel ve duygusal açıdan kendilerini yorgun ve yıpranmış hissetmeleri olarak ifade edilen “duygusal tükenme” boyutu (Maslach ve Jackson, 1981:99), (2) daha çok kendilerini diğer insanların sorunlarını çözmek için yetersiz olarak görmeye başlayan bireylerde görülen, çalışanların görevlerinden uzaklaştığı, alaycı, küçümseyici, katı, duygusuz ve kayıtsız bir tutum içerisine girdikleri “duyarsızlaşma” boyutu (Leiter ve Maslach, 1988:297), (3) daha çok iş başarısı ve motivasyonu düşen, işinde ilerleme kaydedemediğini ve boşa çabaladığı duygusuna kapılan bireylerde görülen, bireyin kendini sürekli olarak olumsuz değerlendirme eğiliminde olduğu durumları açıklamakta kullanılan “kişisel başarıda düşme hissi” boyutu (Maslach, 2003:190) şeklinde üçlü bir ayrımla sıralanabilir.

Yazın taramasında tükenmişlik ile ruhsal ve psikomatik bulgular, uyku durumu, yorgunluk, kişilik tipi, benlik algısı ve kaygı gibi kavramları ilişkilendiren çalışmalar yapan; Raftopoulos vd. (2011), Pejuskovic vd. (2011), Bauer vd. (2006), Ekstedt (2005) ve Slivar (2001) gibi araştırmacıların, tükenmişlik olgusunu “çalışanlar boyutunda” ele aldıkları söylenebilir.

Tükenmişlik ile personel güçlendirme, örgüt kültürü, örgütsel bağlılık, iş doyumunu, örgütsel stres, yükümlülükler, sosyal çalışmalar, kurum politikası gibi kavramları ilişkilendiren çalışmalar yapan Derin ve Demirel (2012), Sowmya ve Panchanatham (2011), Kjellegren vd. (2011), Navarro ve Mas (2010), Maslach ve Leiter (2008), Ogresta vd. (2008), Batman ve Mesci (2005), Medland vd., (2004), Pines, (2003), Lloyd vd. (2002) ve Lloyd vd. (2002), gibi araştırmacıların, tükenmişlik olgusunu “yönetimsel boyutta” ele aldıkları görülebilmektedir.

Ayrıca tükenmişlik ile mobbing, kararlara katılım düzeyi, iletişim sorunları, rol çatışmaları ve belirsizliği, fiziki çalışma ortamı gibi kavramları ilişkilendiren çalışmalar yapan; Rzeszutek (2013), Baldwin vd. (2011), Sowmya ve Panchanatham (2011), Filizöz ve Ay (2011), Navarro ve Mas (2010), Srinivas (2002), Brusaferrero vd. (2000), Gil-Monte ve Peiro (1998), Um ve Harrison (1998), Lee ve AshForth (1993), Miller (1990), Eisenstat ve Felner (1984) gibi araştırmacıların, tükenmişlik olgusunu hem “çalışanlar boyutunda” hem de “yönetimsel boyutta” ele aldıklarını ifade etmek mümkündür.

4. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

4.1. Araştırma Yöntemi ve Tekniği

Araştırma, nicel olarak tasarlanmıştır. Yerli ve yabancı literatür taraması ile elde edilen yazın ile teorik alt yapısı hazırlanmış ve yazılı soru sorma (anket) tekniği ile de veriler elde edilmiştir.

4.2. Araştırmanın Ana Kütlesi

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Unsur	Özellik	Kişi	%	Unsur	Özellik	Kişi	%
Pozisyon	Öğretim Üyesi	53	44,5	Yaş	25 altı	5	4,2
	Öğretim Elemanı	66	55,5		25 - 34	49	41,2
Gelir	3001 - 4000	15	12,6		35 - 44	35	29,4
	4001 - 5000	60	50,4		45 - 54	25	21,0
	5000 ve +	44	37,0		55 ve +	5	4,2
Cinsiyet	Bay	75	63,0		Medeni Durum	Evli	68
	Bayan	44	37,0	Bekâr		51	42,9
Meslek Yılı	1 - 5 yıl	49	41,2	Eğitim	Fakülte	15	12,6
	6 - 10 yıl	11	9,2		Yüksek Lisans	41	34,5
	11 - 15 yıl	12	10,1		Doktora	63	52,9
	16 - 20 yıl	31	26,1				
	21 ve üstü yıl	16	13,4				

Tabloda görüldüğü üzere; araştırmaya katılanların %63'ü erkektir. %74,8'i 44 yaş altında yoğunlaşmaktadır. %87,4'ü 4000tl den daha yüksek gelire sahiptir. %57,1'i evli ve eğitim düzeylerine bakıldığında %52,9'u doktora düzeyinde eğitime sahiptir, %55,5'i öğretim elemanı iken %44,5'i öğretim görevlisidir. % 41,2 kadar önemli bir kısmı ise mesleğinde 6 yıldan az süredir çalışmaktadır.

4.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Anketin ilk kısmında, 7 sorudan oluşan demografik bilgiler kısmı yer almaktadır. İkinci bölümde ise Maslach ve Jackson (1986) tarafından hazırlanan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Söz konusu ölçek Duygusal tükenme boyutunu ölçmek için 9, Duyarsızlaşma boyutunu ölçmek için 5 ve kişisel başarı düşüklüğü hissi boyutunu ölçmek için 8 sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölümünde ise Einarsena (2009) tarafından geliştirilen “İşyerinde Mobbinge İlişkin Ölçek” kullanılmıştır. Söz konusu ölçek, iş ilişkili zorbalık boyutunu ölçmek için 7, kişi ilişkili zorbalık boyutunu ölçmek için 12, fiziksel gözdağı veren zorbalık boyutunu ölçmek için 3 sorudan oluşmaktadır. Ölçeklerdeki önermelere 5'li likert yöntemi ile cevap aranmıştır.

Tablo 3. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	KMO	Cronbach's Alpha
Tükenmişlik Ölçeği	,726	,768
İş yerinde Mobbing	,899	,925

Tükenmişlik ölçeğinin yeterli düzeyde olup olmadığını tespit edebilmek için yapılan faktör analizi sonucunda KMO değeri .726 ve Bartlett's testi sonucunun ise .000 düzeyinde anlamlı olduğu; iş yerinde mobbing ölçeğinin yeterli düzeyde olup olmadığını tespit edebilmek için yapılan faktör analizi sonucunda ise, KMO değeri .899 ve Bartlett's testi sonucunun ise .000 düzeyinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ile ölçeklerin çok yüksek düzeyde KMO değerlerine sahip olduğu ve araştırmada kullanılması yönünden herhangi bir sorun olmadığı görülmüştür

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerleri incelendiğinde tükenmişlik ölçeğinin .768 güvenilirlik değerlerine sahip olduğu görülmüştür. İş yerinde mobbing ölçeğinin ölçeğinin .925 güvenilirlik değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında boyutların güvenilirlik değerlerinin yüksek olduğu ve anketlerin katılımcılar tarafından uygun şekilde doldurulduğu söylenebilir.

5. ARAŞTIRMA BULGULARI

5.1. Tanımlayıcı Bulgular

Orjinal ölçeklerde olduğu gibi boyutlandırılan önermelere katılımcıların verdikleri cevapların ortalamaları Tabloda görüldüğü gibidir.

Tablo 4. Boyutlara Ait Ortalamalar

Boyut	Kişi	Ortalama
Duygusal Tükenmişlik	119	2,7722
Duyarsızlaşma	119	2,2605
Kişisel Başarı Düşüklüğü Hissi	119	3,5882
İs İlişkili Zorbalık	119	2,3842
Kişi İlişkili Zorbalık	119	2,3333
Fiziksel Gözdağı Veren Zorbalık	119	2,0616

Tükenmişlik ölçeğinin boyutlarını oluşturan “duygusal tükenmişlik”, “duyarsızlaşma”, “kişisel başarı düşüklüğü” boyutları incelendiğinde, söz konusu boyutlara ilişkin ortalama değerlerin 2,77 ile 3,58 değerleri arasında yer aldığı görülmüştür. Bu verilere göre katılımcıların, genel olarak tükenmişlik boyutlarına ilişkin kararsız kaldıkları söylenebilir.

İş yerinde mobbing ölçeğinin boyutlarını oluşturan “iş ilişkili zorbalık”, “kişi ilişkili zorbalık” boyutlarında kararsız kaldıkları ifade edilebilir. Ancak “fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutunda katılmıyorum şeklinde ortalama oluşturdukları da görülmektedir.

5.2. Demografik Özelliklerin Mobbing ve Tükenmişlik Algılarında Oluşturduğu Farklılıklar

Mobbing ve tükenmişlik algılamalarının demografik özelliklere göre farklılıklar ortaya çıkarabileceği düşüncesinden hareketle tek yönlü varyans (ANOVA) ve t-testi yapılmıştır. 2 alt unsuru olan demografik özelliklere t-testi, 3 ve daha fazla alt unsuru olan demografik özelliklere ise tek yönlü varyans (ANOVA) analizi yapılmıştır.

Tablo 5. Cinsiyet Farklılıklarına Göre İşyerinde Mobbing ve Tükenmişlik Boyutları Algılamalarına İlişkin T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	Sig.
Duygusal tükenmişlik	,048

Katılımcıların cinsiyet farklılıklarının; “Duygusal tükenmişlik” boyutunda algı farklılıklarına neden olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen veriler doğrultusunda bayanların duygusal tükenmişlik algılarının erkeklere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 6. Medeni Durum Farklılıklarına Göre İşyerinde Mobbing ve Tükenmişlik Boyutları Algılamalarına İlişkin T-Testi Sonuçları

Medeni Durum	Sig.
Fiziksel gözdağı veren zorbalık	,007

Medeni durum demografisinin; “Fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutunda algı farklılıklarına neden olduğu tespit edilmiştir. Bekar katılımcıların fiziksel gözdağı veren zorbalığa yönelik algılarının evli katılımcılardan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 7. Mesleki Pozisyon Farklılıklarına Göre İşyerinde Mobbing ve Tükenmişlik Boyutları Algılamalarına İlişkin T-Testi Sonuçları

Pozisyon	Sig.
Kişi ilişkili zorbalık	,018
Fiziksel gözdağı veren zorbalık	,016

Katılımcıların mesleki pozisyonlarının “Kişi ilişkili zorbalık” ve “Fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutlarında farklılık oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulgulara göre öğretim elemanı pozisyonunda çalışanların kişi ilişkili zorbalık boyutuna yönelik algıları öğretim üyesi pozisyonunda çalışanlardan daha yüksek seviyededir.

Tablo 8. Eğitim Farklılıklarına Göre İşyerinde Mobbing ve Tükenmişlik Boyutları Algılamalarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Eğitim	Sig.
Kişi ilişkili zorbalık	,035

Tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonucunda eğitim demografisinin “Kişi ilişkili zorbalık” boyutunu algılamaya yönelik anlamlı farklılık oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda mezun olunan kademeler arttıkça kişi ilişkili zorbalık algılamalarının azaldığı görülmektedir. Kişi ilişkili zorbalık boyutuna yönelik algılamalar fakülte mezunu katılımcılarda en yüksek seviyede iken doktora mezunu katılımcılarda en düşük seviyededir.

Tablo 9. Yaş Farklılıklarına Göre İşyerinde Mobbing ve Tükenmişlik Boyutları Algılamalarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Yaş	Sig.
İs ilişkili zorbalık	,005
Kişi ilişkili zorbalık	,030

Yapılan ANOVA analizi sonucunda yaş demografisinin “İş ilişkili zorbalık” ve “Kişi ilişkili zorbalık” boyutlarında anlamlı farklılıklar oluşturduğu görülmektedir. Bulgular doğrultusunda iş ilişkili zorbalık boyutuna ilişkin algılamaların 35 – 44 yaş aralığında en yüksek seviyede, 25 ve altındaki yaş grubunda ise en düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kişi ilişkili zorbalık boyutuna yönelik ANOVA analizlerine bakıldığında boyuta yönelik algılamalar 35 – 44 yaş aralığında en yüksek seviyede iken 55 ve üzeri yaş gurubunda bu algılamaların en düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 10. Meslekteki Yıl Farklılıklarına Göre İşyerinde Mobbing ve Tükenmişlik Boyutları Algılamalarına İlişkin ANOVA Analizi Sonuçları

Meslekteki Yılı	Sig.
Duygusal tükenmişlik	,045
İs ilişkili zorbalık	,012

Meslekte geçirilen süreye ilişkin gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonucunda süreye ilişkin bu demografiğin “Duygusal tükenmişlik” ve “İş ilişkili zorbalık” boyutlarına yönelik algılamalarda anlamlı fark oluşturduğu görülmektedir. Elde edilen veriler doğrultusunda 21 yıl ve üzeri süredir mesleğini sürdürmekte olan katılımcıların duygusal tükenmişlik boyutuna yönelik algılarının en yüksek seviyede olduğu ve 1 – 5 yıl aralığında mesleğini sürdürmekte olan katılımcıların duygusal tükenmişlik boyutuna yönelik algılarının en düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenmeye ilişkin algılamaların meslekte geçirilen süreye bağlı olarak arttığı görülmektedir. Bununla beraber meslekte geçirilen sürenin iş ilişkili zorbalık boyutunda da farklılık oluşturduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular sonucunda iş ilişkili zorbalık boyutuna yönelik algılamaların 6 – 10 yıl aralığında mesleğini sürdürmekte olan katılımcılarda en yüksek seviyede olduğu görülmekte iken bu algının 16 – 20 yıl aralığında en düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5.3. Korelasyon Değerlerine İlişkin Bulgular

İş yerinde mobbing ve tükenmişlik ölçeği arasındaki ilişkilerin tespit edilebilmesi için yapılan korelasyon analizine ilişkin bulgular tablo da yer almaktadır.

Tablo 11. Korelasyon Analizi Sonuçları

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Duygusal Tükenmişlik (1)	Pearson Correlation	1							
	Sig. (2-tailed)								
	N	119							
Duyarsızlaşma (2)	Pearson Correlation	,606**	1						
	Sig. (2-tailed)	,000							
	N	119	119						
Kişisel Başarı Düşüklüğü Hissi (3)	Pearson Correlation	-,215*	-,124	1					
	Sig. (2-tailed)	,019	,178						
	N	119	119	119					
İş İlişkili Zorbalık (4)	Pearson Correlation	,552**	,445**	-,001	1				
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,988					
	N	119	119	119	119				
Kişi İlişkili Zorbalık (5)	Pearson Correlation	,518**	,479**	-,014	,774**	1			
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,879	,000				
	N	119	119	119	119	119			
Fiziksel Gözdağı Veren Zorbalık (6)	Pearson Correlation	,490**	,353**	-,006	,769**	,803**	1		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,947	,000	,000			
	N	119	119	119	119	119	119		
Tükenmişlik (7)	Pearson Correlation	,833**	,747**	,265**	,569**	,558**	,488**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,000	,000	,000		
	N	119	119	119	119	119	119	119	
İş Yerinde Mobbing (8)	Pearson Correlation	,561**	,482**	-,010	,898**	,969**	,879**	,590**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,915	,000	,000	,000	,000	
	N	119	119	119	119	119	119	119	119

Tükenmişlik ölçeği ile iş yerinde mobbing ölçeği ve alt boyutları arasındaki ilişkileri tespit edebilmek için yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre;

“Duygusal tükenmişlik” boyutu ile “duyarsızlaşma”, “iş ilişkili zorbalık” ve “kişi ilişkili zorbalık” boyutları arasında orta düzeyde pozitif yönlü; “kişisel başarı düşüklüğü hissi” boyutu ile çok zayıf düzeyde negatif; “fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutu ile zayıf düzeyde pozitif yönde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır.

“Duyarsızlaşma” boyutu ile “duygusal tükenmişlik” arasında pozitif yönlü orta düzeyde; “iş ilişkili zorbalık”, “kişi ilişkili zorbalık”, “fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutları arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde istatistiki olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

“Kişisel başarı düşüklüğü hissi” boyutu ile duygusal tükenmişlik boyutu arasında negatif yönlü çok zayıf ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

“İş ilişkili zorbalık” boyutu ile “duygusal tükenmişlik” boyutu arasında pozitif yönde orta düzeyde; “duyarsızlaşma” boyutu ile zayıf düzeyde pozitif yönde; “kişi ilişkili zorbalık” ve “fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutlarıyla pozitif yönde kuvvetli düzeyde istatistiki olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

“Kişi ilişkili zorbalık” boyutu ile “duygusal tükenmişlik” boyutu arasında pozitif yönde orta düzeyde; “duyarsızlaşma” boyutu ile zayıf düzeyde pozitif yönde; “iş ilişkili zorbalık” ve “fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutlarıyla pozitif yönde kuvvetli düzeyde istatistiki olarak anlamlı ilişkiler bulunmaktadır.

“Fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutu ile “duygusal tükenmişlik” ve “duyarsızlaşma” boyutları arasında pozitif yönde zayıf düzeyde; “iş ilişkili zorbalık” ve “kişi ilişkili zorbalık” boyutları arasında pozitif yönde kuvvetli düzeyde istatistiki olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Çalışmanın ana ölçeklerini oluşturan “tükenmişlik” ve “iş yerinde mobbing” boyutları arasında orta düzeyde pozitif ve istatistiki olarak anlamlı ilişkilerin var olduğu görülmektedir.

5.4. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Tablo 12. Regresyon Analizi Sonuçları

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	,590 ^a	,348	,342	,37925

A. Predictors: (Constant), İş Yerinde Mobbing

Anova^a : Sig. : ,000^b **Coefficient^a : Sig. : ,000**

İş yerinde mobbing kavramının, tükenmişlik üzerindeki etkisinin tespit edilebilmesi için yapılan regresyon analizi sonucuna göre; “İş yerinde mobbing” ölçeğine yönelik algılamaların, tükenmişlik algısı üzerinde %34,8 etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Veriler incelendiğinde ANOVA değerinin ve Coefficient değerinin 0.000 düzeyinde anlamlı olduğu görülmüştür. Bu bağlamda, iş yerinde hissedilen 1 birimlik mobbing algısı çalışanın hissedeceği tükenmişlik üzerinde 0.348 oranında pozitif yönde bir etki sağlamaktadır.

6. SONUÇ

Mobbing ve tükenmişlik, son yıllarda işletmelerin politikalarını aksatan ve çözümü kolay olmayan sorunlar arasındadır. Bu çalışmamızda mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişki ve çalışanların mobbingi algılama düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi ölçülmeye çalışılmıştır.

Elde edilen bulgular ışığında aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

✓ Araştırmaya dahil olan katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığı zaman, çalışanların genel olarak 25-34 ve 35-44 yaş aralığında yığılma göstermektedirler.

- ✓ Çalışanların çoğunluğu, 1-5 yıl ve 16-20 yıl arasında yığılma göstermektedir.
- ✓ Korelasyon sonuçlarına göre “Duygusal tükenmişlik” boyutu ile “duyarsızlaşma”, “iş ilişkili zorbalık” ve “kişi ilişkili zorbalık” boyutları arasında orta düzeyde pozitif yönlü; “kişisel başarı düşüklüğü hissi” boyutu ile çok zayıf düzeyde negatif; “fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutu ile zayıf düzeyde pozitif yönde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki söz konusudur.
- ✓ Duyarsızlaşma” boyutu ile “duygusal tükenmişlik” arasında pozitif yönlü orta düzeyde; “iş ilişkili zorbalık”, “kişi ilişkili zorbalık”, “fiziksel gözdağı veren zorbalık” boyutları arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki söz konusudur.
- ✓ Çalışmanın ana ölçeklerini oluşturan “tükenmişlik” ve “iş yerinde mobbing” boyutları arasında orta düzeyde pozitif ve istatistiki olarak anlamlı ilişkiler söz konusudur.
- ✓ İş yerinde mobbing kavramının, tükenmişlik üzerindeki etkisinin tespit edilebilmesi için yapılan regresyon analizi sonucunda ise; “İş yerinde mobbing” ölçeğine yönelik algılamaların, tükenmişlik algısı üzerinde %34,8 etkiye sahip olduğu söylenebilmektedir.
- ✓ İş yerinde hissedilen 1 birimlik mobbing algısı çalışanın hissedeceği tükenmişlik üzerinde 0.348 oranında pozitif yönde bir etki sağlayacağını söylemek mümkündür.

KAYNAKÇA

- Björkqvist; K., Osterman, K. ve Hjelt_Back M. (1994). “Aggression among university employees”, *Aggressive Behavior* 20: 31.
- Cowie, H.; Paul N., Ian R., Peter K.S. ve Beatriz, P. (2002); “Measuring Workplace Bullying”, *Aggression and Violent Behavior*, (7):33-51.
- Çetin, A. (2015). İş Hayatında Yıldırma'nın (Mobbing) Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Etkisi: Bir Kamu Kurumuna Yönelik Araştırma, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri. İstanbul.
- Davenport, N. Schwartz, R. D. ve Elliott, G. P. (2003). Mobbing Emotional Abuse in The Amerikan Workplace Mobbing. (Çeviren: Osman Cem ÖnerToy), Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Doruk Karadoğan, E. (2011). Discourse of Mobbing in Turkish Press, *Online Journal of Communication and Media Technologies* 1(3).
- Fettahlıoğlu, Ö.O. (2008). Örgütlerde Psikolojik Şiddet (Mobbing): Üniversitelerde Bir Uygulama, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Freundenberger H. J. (1974), “Staff Burn Out” *Journal Of Social Issues*, 301(1):159-165.
- Gün, H., (2010), “Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz, Mobbing/Bullying, İşyeri Sendromu”, Lazer Yayıncılık, I. Baskı, Ankara.
- Leiter, M.P. ve Maslach, C. (1988), He Impact Of İnterpersonal Environment On Burnout And Organizational Commitment *Journal Of Organizational Behavior*, 9(4):297-308.
- Leymann, H. (1996). “The Context and Development of Mobbing at Work”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2):165-184.
- Maslach, C. (2003) Job Burnout: New Directions İn Research And Intervention” *Current Directions İn Psychological Science*” 12(5): 189-192.
- Maslach, C. ve Jackson, S. (1981). The Maslach Burnout Inventory, Consulting Psychologists Press, Palo Alto.
- Mirvis, P.H. ve Kanter, D. L. (1991), “Beyond Demography: A Psychographic Profile of the Workforce”, *Human Resource Management*, 30(1): 45-68.

Piko, B. F. (2006). "Burnout, Role Conflict, Job Satisfaction and Psychosocial Health Among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey", International Journal of Nursing Studies, 43(3): 311-318.

Tınaz, P. (2008). İşyerinde Psikolojik Taciz, Beta Yayım, İstanbul.

Tutar, H.(2004), İşyerinde Psikolojik Şiddet, Platin Yayınları, İstanbul.