

## MOBBING VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR META ANALİZ ÇALIŞMASI

**Haydar HOŞGÖR**

Öğr. Gör. Dr. Uşak Üniversitesi Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı

haydar.hosgor@usak.edu.tr | ORCID: 0000-0002-1174-1184

**İbrahim GÜN**

Arş. Gör., İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sağlık Yönetimi Bölümü

ibrahim.gun@istanbul.edu.tr | ORCID: 0000-0002-1674-9097

### Özet

Mobbing ve tükenmişlik konuları ulusal ve uluslararası literatürde sıklıkla çalışılmasına rağmen, ulusal literatürde bu iki değişkeni meta-analitik açıdan ele alan sınırlı sayıda araştırmanın olması, bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı, mobbing ile tükenmişlik ve onun alt boyutları arasındaki ilişkileri meta-analitik açıdan incelemektir. Mobbing-tükenmişlikle ilgili 19, mobbing-duygusal tükenmeyle ilgili 17, mobbing-duyarsızlaşmayla ilgili 20 ve mobbing-kişisel başarıyla ilgili 17 yayın meta-analize dâhil edilmiştir. Meta-analize dâhil edilen araştırmaların çoğunlukla eğitim, sağlık ve finans sektörlerinde gerçekleştirildiği saptanmıştır. Elde edilen meta analiz bulguları; rastsal etki modeline göre mobbing ile tükenmişlik arasında  $r: 0,359$ 'luk; mobbing ile duygusal tükenmişlik arasında  $r: 0,471$ 'lik; mobbing ile duyarsızlaşma arasında  $r: 0,409$ 'luk anlamlı, pozitif ve orta düzeyde bir ilişkiyi işaret etmekteyken mobbing ile kişisel başarı arasında ise  $r: -0,138$ 'lik düşük düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişkiyi ortaya koymaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Mobbing, Tükenmişlik, Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı, Etki Büyüklüğü

**Etik Beyanı:** Bu çalışma "Araştırma ve Yayın Etiği" değerlerine uygun olarak hazırlanmıştır.

## THE RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING AND BURNOUT: A META-ANALYSIS STUDY

### Abstract

Although mobbing and burnout topics are frequently studied in national and international literature, limited number of studies in the national literature addressing these two variables from a meta-analytical perspective. Therefore, the purpose of this study is to examine the relationships between mobbing and burnout and its sub-dimensions from a meta-analytical perspective. There are 19 studies related to mobbing-burnout, 17 studies related to mobbing-emotional burnout, 20 studies related to mobbing-depersonalization and 17 studies related to mobbing-personal accomplishment. The research conducted in the education, health and finance sectors. According to the random effect model, between mobbing and burnout  $r: 0,359$ ; between mobbing and emotional burnout  $r: 0.471$ ; between mobbing and depersonalization,  $r: 0,409$  indicates a significant, positive and moderate relationship, whereas between mobbing and personal accomplishment,  $r: -0,138$  shows a significant, negative relationship.

**Keywords:** Mobbing, Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment, Effect Size

**Ethics Statement:** This study has been prepared in accordance with the values of "Research and Publication Ethics."

## 1. Giriş

Şiddet, insanın varlığından bu yana hayatın her döneminde yer alan bir olgudur. Çalışma hayatı da; şiddetin kendine yer edinebildiği önemli alanlardan biridir ve iş yerinde yaşanan en önemli problemlerin başında gelmekte olup, özellikle kendisini psikolojik şiddet (mobbing) olarak göstermektedir (Dursun, 2012). Bu şiddete maruz kalan işgörenlerde, dikkat çeken ilk bulgunun duygusal açıdan tükenme olduğu yaygın olarak bilinen bir durumdur. Özellikle sanayileşmiş ülkelerde mobbing ve tükenmişlik kavramları hızlıca ve sinsi ilerlemektedir (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011; Karsavuran ve Kaya, 2017). Şiddet, yıldırma (mobbing), tükenmişlik (burnout) gibi olguların küresel düzeyde yaşanan yaygın sorunlar olduğuna çeşitli raporlarında atıfta bulunan Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Avrupa'daki işgücünün yaklaşık %9'unun mobbinge maruz kaldığını ortaya koymaktadır (aktaran A. Yılmaz, Ergun Özler ve Mercan, 2008). Dolayısıyla mobbing olgusunun, gerek örgütsel gerekse de evrensel çapta üzerinde dikkatle durulması ve işgören sağlığı açısından anti-mobbing önlemlerinin devreye sokulması gereken kritik bir konu olduğu söylenebilir. Zira bu durum, işgörenlerin ve dolayısıyla da örgütün verimliliği ile yakından ilişkilidir. Örneğin işyerinde tesis edilen iyi iletişim ortamları ve benimsenen etik davranış kodları üretkenliğe ve işletmelerin başarısına katkıda bulunur. Diğer yandan olumsuz iletişim belirtileri ve geçiş ekonomilerinde daha çok görülen fiziksel saldırganlık, çalışanların etkinliğini tükenmişlik nedeniyle azaltabilmektedir (Kowal ve Curba, 2016). Bir örgütsel ortamda, iş doyumu/işe bağlı gerginlik (Sünter, Canbaz, Dabak, 2006), depresyon (Taycan vd., 2006;), duygusal emek (Kaya ve Özhan, 2012) ve öz-yeterlilik algısı (Karahana ve Balat, 2011) gibi farklı değişkenler, işgörenlerin tükenmişliği ile ilişkilidir. Bu değişkenlerden biri de mobbingdir. Mobbing; stresi tetikleyen, stresin kapsamını genişleten ve onu daha ciddi kılan bir kavramdır (Okçu ve Çetin, 2017). Mobbing ve tükenmişlik konuları ulusal ve uluslararası literatürde sıklıkla çalışılmasına rağmen, ulusal literatürde bu iki değişkeni meta-analitik açıdan ele alan az sayıda araştırmanın (Ülbeği vd., 2015; İri, 2015) olması, bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı, mobbing ile tükenmişlik ve onun alt boyutları arasındaki ilişkileri meta-analitik bir bakış açısıyla incelemektir.

## 2. Literatür Bilgisi

### 2.1. Mobbing

Mobbing, ilk olarak hayvanlar arasındaki mücadeleyi tanımlamak için, sonrasında da İsveçli psikologlar tarafından okul çocukları arasında gözlemlenen zorba davranışları tanımlamak için kullanılmıştır. Daha sonra mobbing kavramı Leymann tarafından işyerinde gözlemlenen zalim davranışları tanımlamak için kullanılmıştır (aktaran Polat ve Pakiç, 2012; Tanhan ve Cam, 2011).

Mobbing sorununa olan bilimsel ilgi yıllarca artmasına rağmen, onun günümüz dünyasındaki çalışma ortamlarının en ciddi psiko-sosyal tehlikelerden biri haline dönüşmesi engellenememiştir. Yönetim, psikoloji, sosyoloji, hukuk gibi

alanlarda çalışan bilim insanları ve uygulayıcılar bu tehdit edici sorunu çözüme kavuşturamamakla birlikte, onu önlemenin yollarını aramaya devam etmektedirler (Goralewska-Slonska, 2019). Mobbing ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, dünyada ve Türkiye’de ağırlıklı 2000’li yılların başından itibaren hızlı bir ivme kazanarak eğitim, sağlık, bankacılık, finans ve turizm gibi farklı hizmet sektörlerinde yoğunlukla çalışılmaya başlandığı görülmektedir (Albar ve Ofluoğlu, 2017).

Bir çalışanın hedef olarak seçilmesiyle başlayan, fiziksel saldırıdan ziyade duygusal saldırılarla karşıdaki kişiyi kuşatan davranışlar olarak ifade edilebilen mobbing, bir başka ifade ile hedefe bir insanı alarak belirli bir sistem dâhilinde ahlak dışı ve düşmanca davranışları ifade etmektedir (Yiğitbaş ve Devenci, 2011). Einarsen vd., (2003)’ne göre ise mobbing; hedef kişi olarak seçilen bir işgörenin, belirli zaman aralıklarıyla sistematik olarak yardımsız ve savunmasız hale getirilmesi, zorlanması ve aşağılanması olarak tanımlanmaktadır (aktaran Albar ve Ofluoğlu, 2017; Yiğit, 2018; A. Yılmaz vd., 2008; E. Yılmaz ve Söyük, 2017). Kavramın literatürde yer bulmasında önemli katkıları olan Leymann (1996)’a göre, bir davranışın mobbing olarak kabul edilebilmesi için onun altı ay boyunca devam etmesi ve haftada en az bir defa tekrarlanması gerekmektedir.

Mobbing davranışı, gerek bireysel gerek örgütsel birçok önemli sonuçlar doğurmaktadır. Bu sonuçlar: yoğun stresle işyerinde gerilimin oluşması, çalışanların iş tatmini ve performanslarının olumsuz yönde etkilenmesi, sürekli olması halinde çalışanı işe karşı kayıtsız hale getirmesi, işgörende bıkkınlık ve yılgınlığa yol açması, iş verimini düşürmesi ve işten ayrılma niyeti artırması (Albar ve Ofluoğlu, 2017; Öztürk, 2019; Yeşilbaş ve Wan, 2017) şeklinde sıralanabilir. Bunlara ek olarak, mobbing davranışına maruz kalan bireyler bu durumdan ekonomik, sosyal, ruhsal ve fiziksel açılarından olumsuz etkilenebilmektedirler. Sonuç itibarıyla, mobbing davranışına maruz kalan bireylerin fiziksel ve zihinsel sağlıklarının kötüleştiği, bunların sonucunda işletmelerde nitelikli işgören kayıpları yaşandığı ve dolayısıyla örgütsel verimliliğin düştüğü söylenebilir. Bu bağlamda mobbing olgusu, işgörenler ve örgütler için yıkıcı sonuçları olan ve dolayısıyla üzerinde önemle durulması gereken kritik ve evrensel bir sorundur. Bir diğer taraftan, mobbing davranışının neden olduğu yıkıcı sonuçlardan birisi de tükenmişliktir.

## 2.2. Tükenmişlik

Modern çalışma hayatının önemli sorunlarından biri olan tükenmişlik, 1961 yılında yayımlanan Greene’nin “Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)” romanında, psikolojik açıdan çöküntüye uğramış bir mimarın işini bırakıp Afrika ormanlarına kaçışından bahsetmesiyle gündeme gelmiştir (Tanrıverdi, Koçaslan, ve Taştan, 2018). Günümüzde ulusal ve uluslararası literatürde en genel kabul görmüş tükenmişlik tanımı ise Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilmiştir (Kaya vd., 2007). Genel olarak tükenmişlik: “işgörenin, işin ana amacından sapması ve hizmet sunduğu bireyler ile gerçekten ilgilenmemesidir” (Maslach, Schanfeld, Leiter, 2001).

Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması alt boyutlarından oluşan tükenmişlik, iş yerinde verimliliği düşüren bir sendromdur. Bu üç boyutun birlikteliği; insan ruhunun çöküşü, gücün, güçsüzlüğe teslim oluşu biçiminde ifade edilebilmektedir (Aslan ve Özata, 2008; Klersy vd., 2007). Duygusal tükenme; duygusuzluk ve ilgide azalmaya neden olabilmektedir. Duyarsızlaşma ise; sadece karşılıklı çalıştığı kişilere karşı değil, işyerine/örgütüne karşı da negatif ve sinik tutumların gelişmesi ile ilgili olabilmektedir (Akbolat ve Oğuz, 2008). Diğer iki boyuta kıyasla daha karmaşık olan kişisel başarıda azalma ise, kişinin kendisini olumsuz olarak değerlendirmesi şeklinde ifade edilmektedir. (Öz ve Çeviren, 2017).

Tükenmişliğin en önemli nedenlerinden biri strese maruz kalmaktır (Voci, Veneziani, ve Metta, 2016). İşle ilgili stres faktörlerine cevap veren psikolojik bir durum olan tükenmişlik; bireysel olarak iş yerinde karşılaşılan zorluklara karşı geliştirilen duygusal açıdan olumsuz reaksiyonlardır. Bu reaksiyonlar ise fiziksel, duygusal ve psikolojik yorgunluğa neden olabileceği gibi, örgütsel davranışlar üzerinde de etkili olabilmektedir (Akbolat ve Oğuz, 2008; Yeşilbaş ve Wan, 2017).

Tükenmişlik sorunu, bireysel ve örgütsel açıdan ciddi sorunlara neden olması dolayısıyla araştırmacılar tarafından sıklıkla ele alınan bir konudur. İşgörenlerin tükenmişlik yaşamaları nedeniyle ortaya çıkan ve çıkması muhtemel olan sorunları saptayıp, bunlara çözüm önerileri sunmak günümüzde oldukça önemli bir hale gelmiştir (Polatçı, 2007). Mevcut alan yazın incelendiğinde; sağlık, eğitim, turizm, finans gibi hizmet sektörlerinde tükenmişlik sendromu konusunun sıklıkla çalışılan bir konu olduğu dikkat çekmektedir. Tükenmişlik sendromu, özellikle sağlık hizmetleri çalışanlarında uzun süreli yıpranma ve azalan ilgiye neden olan psikolojik bir terimdir (Cholongitas ve Pipili, 2010; Kaya vd., 2007). Klersy vd., (2007), sağlık personeli arasında tükenmişlik sendromu görülme sıklığının genellikle %25 ile %70 arasında değiştiğine vurgu yapmaktadır. Bu sendromdan muzdarip olan sağlık çalışanlarının, özel hayatlarından iş hayatlarına kadar birçok alanda ciddi sıkıntılar yaşadığı tespit edilmiş ve bu çalışanlardan verim alınabilmesinin mümkün olmadığını altı çizilmiştir. Ayrıca sağlık profesyonellerinin tükenmişlik düzeyleri arttıkça, sundukları hizmet kalitesinin düştüğüne atıfta bulunulmuştur (Çalgan, Yeğenoğlu ve Aslan, 2009).

### **2.3. Tükenmişlik ve Mobbing İlişkisi**

İş yaşamında mobbing ve tükenmişlik olguları, hem işgörenler hem de örgütler üzerinde pek çok sosyal, ekonomik, psikolojik ve sağlık problemlerine yol açabilecek iki önemli sorundur. İşgörenlerin iş yaşamlarında deneyimledikleri stres, mobbing uygulamalarının en genel sonucuyken, mesleki anlamda tükenmişliğin ise en temel tetikleyicisidir (Ö. Albar ve Ofluoğlu, 2017).

Tükenmişlik sendromuna yaşayan çalışanların çok stresli oldukları, işlerine geç kaldıkları, devamsızlık oranlarının yüksek olduğu, motivasyonlarını kaybettikleri, iş performanslarının ve sundukları hizmetin kalitesinin düşük olduğu belirtilmektedir

(Gül, İnce, ve Özcan, 2011). Bunlara ek olarak; iş ortamındaki kişilere karşı sergilenen olumsuz davranışlarda, işten ayrılma niyetinde, kişiler arası iletişim sorunlarında, düşük iş tatmininde, düşük yaşam kalitesinde ve işte sözde var olma (presenteizm) davranışlarında tükenmişliğin etkileri olduğunu ortaya koyan çalışmalar mevcuttur (Corcoran, 1986; Kahill, 1988). Benzer şekilde, mobbing davranışının da; iş tatmini, iş devamsızlık, iş motivasyonu, iş stresi, işten ayrılma niyeti gibi birçok örgütsel çıktı ile ilişkili olduğu ifade edilebilir (Sökmen ve Mete, 2016; Körükçü vd., 2014; Gül, İnce, ve Özcan, 2011). Hallberg ve Strandmark (2006) ise, mobbing davranışına maruz kalan bireylerin işlerine odaklanmakta zorlandıklarına, uykuya dalmada sorunlar yaşadıklarına, depresif bir ruh halinde olduklarına ve hatta emekliye ayrılma planlarını erkene aldıklarına; Adoric ve Kvartuc (2007) ise mobbingin aksiyete, depresyon ve travma sonrası stres bozukluğu ile olan ilişkisine atıfta bulunmaktadır.

Literatür incelendiğinde mobbing ve tükenmişlik konularının genellikle birlikte ele alındığı görülmektedir. Zira, konu ile ilgili yapılan çalışmaların birçoğunda (Dikmetaş vd., 2011; Karakuş ve Çankaya, 2012; Mete, Ünal, Akyüz, ve Kılıç, 2015, Stanislawska vd., 2015; Fauzi, Wibawa ve Nugraha, 2017; Çivilidağ, 2014) mobbing ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir diğer ifadeyle, işgörenlerin maruz kaldıkları mobbing düzeyleri arttıkça, mesleki tükenmişlik düzeyleri de artış göstermektedir. Buradan hareketle, mobbing ve tükenmişlik; özellikle hizmet sektörü çalışanları için ciddi sağlık ve güvenlik riskleri içeren ve dolayısıyla önleyici tedbirlerin alınmasını zorunlu kılan kritik örgütsel konulardır. İşyerlerinde önleyici tedbirlerin alınabilmesi için bu sorundan haberdar olmak önemlidir (Dikmetaş vd., 2011).

### 3. Yöntem

Bu çalışmanın amacı; mobbing ile tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkilerin genel hizmet sektörü kapsamında meta-analitik açıdan incelenmesidir. İlgili değişkenlerin ve alt boyutların meta-analitik bir yaklaşımla Türkiye ekseninde ele alan sınırlı sayıda çalışmanın (Ülbeği vd., 2015; İri, 2015) olması, mevcut literatüre katkı sunma noktasında bu çalışmayı önemli kılmaktadır. Bu çalışmalardan Ülbeği vd. (2015)'nin çalışmasında yıldırma (mobbing) ile sonuçları meta-analiz yöntemiyle ele alınmıştır. Çalışma sonucunda; mobbing ile örgütsel bağlılık, duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve iş tatmini değişkenlerinin negatif yönlü ve yüksek seviyede; mobbing ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin ise pozitif yönlü orta seviyede ilişkili olduğunu tespit edilmiştir. İri (2015) tarafından mobbingin örgütsel davranışlarla ilişkisinin meta-analiz yöntemiyle ele alındığı bir diğer çalışmada ise mobbing ile iş doyumu, örgütsel bağlılık ve liderlik algısı arasında orta düzeyde negatif, mobbing ile tükenmişlik arasında ise orta düzeyde pozitif ilişkiler olduğu saptanmıştır.

**H<sub>1</sub>**: Mobbing ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1a</sub>**: Mobbing ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1b</sub>**: Mobbing ile tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1c</sub>**: Mobbing ile tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>2</sub>**: Değişkenler arasında yayın yanlılığı yoktur.

### 3.1. Çalışma Deseni

Bu çalışmada, sistematik sentezleme tekniklerinden birisi olan meta analiz yöntemi kullanılmıştır. Özel bir konu ya da çalışma alanına dair benzer yayınların belirli kıstaslar altında sınıflanıp, bu yayınlara ait kantitatif bulguların bir araya getirilerek yorumlanması (Dinçer, 2014, p. 4) şeklinde tanımlanan meta analiz, temel itibarıyla analizlerin analizi olarak da bilinmektedir (Glass, 1976). Teorik çalışmaların özetlenmesinde kullanılmayan meta analiz yönteminde, ilişki ve fark arayıcı çalışmalar sıklıkla kullanım alanı bulabilmektedir. Özellikle korelasyonel çalışmaların ele alındığı meta analizin temel amacı; ilgili verileri birleştirerek ortalama etki büyüklüğünü ve homojeniteyi saptamaktır. Hesaplanan korelasyon (iki sürekli değişken arasında,  $r$ ), aynı zamanda bir etki büyüklüğü parametresidir (Gedik ve Üstüner, 2017).

### 3.2. Tarama Stratejisi ve Dâhil Etme Kriterleri

İlgili değişkenler arasındaki ilişkilerin meta analitik bir perspektiften ele alındığı bu çalışmada, konu kapsamına uygun yayınların taranmasında Google, Google Akademik, ULAKBİM, Science Direct, Research Gate, SOBİAD ve YÖK Ulusal Tez Merkezi kullanılmıştır. Konuyla yakından ilintili yayınlara erişebilmek için; mobbing, duygusal taciz, yıldırma, tükenmişlik, duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik, kişisel başarı gibi anahtar kelimeler ile Türkçe ve İngilizce olarak arama yapılmıştır. Meta analitik çalışmaları tekrarlanabilir kılmak adına önemli bir basamak olan dâhil etme kriterleri şunlardır:

- 2019'un Aralık ayına kadar konuyla ilgili yapılmış olan tüm yayınlar
- Mobbing ile tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı) arasındaki ilişkilerin ele alınması
- Türkçe veya İngilizce dillerinde yazılmış olan yayınlar olması (tezler, hakemli dergi makaleleri)
- Meta analiz yapılabilmesi için raporlanması gereken değerler (Pearson korelasyon katsayısı ve örneklem hacmi)

Gerçekleştirilen tarama işlemi sonucunda konuyla alakalı toplam 38 yayına ulaşılmış olmasına karşın, meta analiz için eksik veri içeren yayınların dışlanması neticesinde; mobbing-tükenmişlik ilişkisini inceleyen 19, mobbing-duygusal tükenmişlik ilişkisini inceleyen 17, mobbing-duyarsızlaşma ilişkisini inceleyen 20 ve mobbing-kişisel başarı ilişkisini inceleyen 17 çalışma meta analiz sürecine tabi tutulmuştur.

### **3.3. Verilerin Analizi**

Veriler Comprehensive Meta Analysis (CMA) programı ile analiz edilmiştir. Meta analize tabi tutulan her bir yayının yazarı, yılı, ham  $r$  değeri ve örneklem hacimleri programa işlendikten sonra, CMA programı her bir yayının alt ve üst korelasyon değerleri ile  $z$  ve  $p$  değerlerini otomatik olarak hesaplamaktadır. Bu noktada programa girilen ham korelasyon değerleri, hassas kestirimler yaptığı bilinen Fisher  $Z$  değerine dönüştürülmekte ve anlamlılık seviyeleri  $p$  değeriyle raporlanmaktadır. İlgili yayınların meta analize dahil edilmesinde Pearson korelasyon katsayısı göz önünde bulundurulmasına karşın, değişkenler arasındaki ilişkiyi Spearman korelasyon katsayısı ile raporlayan çalışmalara ait  $r$  değerleri, Pearson korelasyon değerine dönüştürülerek analiz edilmiştir. Bu çalışmada mobbing-tükenmişlik ilişkisini inceleyen çalışmalardan 5'ine, mobbing-duygusal tükenmişlik ilişkisini inceleyenlerin 4'üne, mobbing-duyarsızlaşma ilişkisini inceleyenlerin 7'sine ve mobbing-kişisel başarı ilişkisini inceleyenlerin 5'ine ait Spearman  $\rho$  değerleri, Pearson  $r$ 'ye dönüştürülerek analiz edilmiştir.

## **4. Bulgular**

### **4.1. Çalışmaların Betimsel Analizi**

Araştırmaya dâhil edilme kriterlerine uyan çalışmaların tanımlayıcı özelliklerini gösteren Tablo 1 incelendiğinde; 19 çalışmadan oluşan 5101 örneklemlili mobbing-tükenme yayınlarının çoğunlukla 2014-2019 yılları arasında yayımlanmış ( $n$ : 12), Türkçe dilindeki ( $n$ : 17) makalelerden ( $n$ : 12) oluştuğu ve en fazla araştırmanın yapıldığı hizmet sektörlerinin sırayla eğitim ( $n$ : 9), finans ( $n$ : 3) ve sağlık ( $n$ : 2) olduğu görülmektedir.



**Tablo 1:** Meta Analize Dâhil Edilen Çalışmaların Betimsel Analizi

Değişkenler	Çalışma Sayısı	Toplam Örneklem Sayısı	Yayın Türü		Yayın Dili	
			Tez	Makale	Türkçe	İngilizce
Mobbing-Tükenmişlik	19	5101	7	12	17	2
Mobbing-Duygusal Tükenme	17	4287	10	7	16	1
Mobbing-Duyarsızlaşma	20	5355	13	7	19	1
Mobbing-Kişisel Başarı	17	4440	11	6	16	1

Değişkenler	Yayın Yılı		Sektör			
	2007-2014	2014-2019	Eğitim	Finans	Sağlık	Diğer
Mobbing-Tükenmişlik	7	12	9	3	2	5
Mobbing-Duygusal Tükenme	8	9	7	2	2	6
Mobbing-Duyarsızlaşma	9	11	7	3	3	7
Mobbing-Kişisel Başarı	9	8	9	2	2	4

17 çalışmadan oluşan 4287 örneklemlili mobbing-duygusal tükenme yayınlarının çoğunlukla 2014-2019 yılları arasında yayımlanmış (n: 9), Türkçe dilindeki (n: 16) tezlerden (n: 10) oluştuğu ve en fazla araştırmancının yapıldığı hizmet sektörlerinin sırayla eğitim (n: 7) ile finans (n: 2) ve sağlık (n: 2) olduğu belirlenmiştir. 20 çalışmadan oluşan 5355 örneklemlili mobbing-duyarsızlaşma yayınlarının çoğunlukla 2014-2019 yılları arasında yayımlanmış (n: 11), Türkçe dilindeki (n: 19) tezlerden (n: 13) oluştuğu ve en fazla araştırmancının sırayla eğitim (n: 7) ile finans (n: 3) ve sağlık (n: 3) hizmetleri sektöründen olduğu saptanmıştır. 17 çalışmadan oluşan 4440 örneklemlili mobbing-kişisel başarı yayınlarının çoğunlukla 2007-2014 yılları arasında yayımlanmış (n: 9), Türkçe dilindeki (n: 16) tezlerden (n: 11) oluştuğu ve en fazla araştırmancının yapıldığı sektörlerin sırayla eğitim (n: 9) ile finans (n: 2) ve sağlık (n: 2) hizmetleri alanına ait olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2. Mobbing-Tükenmişlik ve Mobbing-Tükenmişlik Alt Boyutları İlişisine Dair Meta Analiz

Ellis (2010)'e göre meta analiz aşamasına kabul edilen çalışmaların heterojenliğinin ilk etapta kontrol edilmesi gerekmektedir. Kontrol sonrasında ise sabit veya rastsal analiz modellerinden hangisi uygunsa o seçilmeli ve kullanılmalıdır. Sabit etkiler modelinin kullanılabilmesi için etki büyüklüklerinin homojen; rastsal etkiler modelinin

kullanılabilmesi için ise etki büyüklüklerinin heterojen bir dağılıma sahip olması gerekmektedir.

Bir meta analizde heterojenliğin varlığını anlamanın bir yolu Cochran (1954) tarafından tanımlanan Q istatistiğidir. Q istatistiğine göre  $p < 0,05$  olması durumunda heterojenlik söz konusudur. Q istatistiği az sayıda çalışma olduğunda düşük, çok sayıda çalışma olduğunda ise yüksek bir güce sahiptir. Higgins ve Thompson 2002'deki çalışmalarında Cochran Q istatistiğinin zayıflıklarını gidermek amacıyla I2 indeksini tanıtmışlar ve en az %70'lik bir Higgins değerinin heterojenliği sağladığını belirtmişlerdir (akt.Palamutçuoğlu, Çavuşoğlu, ve Terzi Palamutçuoğlu, 2016).

**Tablo2:** Homojenlik Testi Sonuçları

Değişkenler	Q	Q(df)	p	I <sup>2</sup>
Mobbing-Tükenmişlik	861,081	18	0,000	97,910
Mobbing-Duygusal Tükenme	205,998	16	0,000	92,233
Mobbing-Duyarsızlaşma	717,106	19	0,000	97,350
Mobbing-Kişisel Başarı	173,387	16	0,000	90,772

Tablo 2'de yer alan homojenlik sonuçlarını içeren Q ve I2 değerleri incelendiğinde tüm değişkenlerin yüksek düzeyde bir heterojenlik içerdiği saptandığı için rastsal etki modeline göre hesaplanan ortalama etki büyüklüğü ve güven aralığı dikkate alınmıştır. Bir olgunun toplumda görülme sıklığı olarak da bilinen etki büyüklüğü kavramı, meta analitik çalışmaların omurgasını oluşturması bakımından önemlidir. Cohen vd. (2007) etki büyüklüklerini şu şekilde sınıflandırmaktadırlar (akt.Gedik ve Üstüner, 2017).

$0,00 \leq$  etki değeri büyüklüğü  $< 0,10$  [çok zayıf düzeyde]

$0,10 \leq$  etki değeri büyüklüğü  $< 0,30$  [zayıf düzeyde]

$0,30 \leq$  etki değeri büyüklüğü  $< 0,50$  [orta düzeyde]

$0,50 \leq$  etki değeri büyüklüğü  $< 0,80$  [yüksek düzeyde]

$0,80 \leq$  etki değeri büyüklüğü [çok yüksek düzeyde]

Sabit etki modeline ve rastsal etki modeline göre hesaplanan etki büyüklükleri ve çalışmalara ilişkin istatistikler Tablo 3, 4, 5 ve 6'da gösterilmektedir.

**Tablo 3:** Mobbing ile Tükenmişlik Arasındaki Korelasyonun Ortalama Etki Büyüklüğü

Model	Study name	Statistics for each study					Correlation and 95% CI				
		Correlation	Lower limit	Upper limit	Z-Value	p-Value	-1,00	-0,50	0,00	0,50	1,00
	Kırcı (2019)	-0,551	-0,670	-0,404	-6,351	0,000					
	Ekinci (2019)	0,005	-0,121	0,131	0,077	0,938					
	D. İrmak (2019)	0,660	0,579	0,728	11,786	0,000					
	Uzun (2018)	0,483	0,350	0,597	6,388	0,000					
	İşitman (2017)	0,395	0,295	0,486	7,223	0,000					
	Taş vd. (2017)	0,570	0,454	0,667	8,036	0,000					
	Aşık (2016)	0,898	0,875	0,917	26,434	0,000					
	Mete vd. (2015)	-0,223	-0,379	-0,054	-2,576	0,010					
	Erol ve T. Öztoprak (2015)	0,172	0,105	0,237	4,984	0,000					
	Koyuncu (2015)	-0,203	-0,364	-0,030	-2,292	0,022					
	D. Taştan (2015)	0,546	0,451	0,629	9,491	0,000					
	Şimşek vd. (2015)	0,522	0,457	0,582	13,205	0,000					
	Ergüner (2014)	0,184	0,062	0,301	2,931	0,003					
	Ergel (2014)	0,310	0,218	0,396	6,355	0,000					
	Turhan (2014)	0,766	0,710	0,812	16,074	0,000					
	Yılmaz (2013)	0,299	0,067	0,500	2,506	0,012					
	Alkan vd. (2011)	0,620	0,498	0,718	7,975	0,000					
	Tanhan ve Çam (2011)	0,588	0,524	0,645	14,279	0,000					
	M. Bocuklar (2009)	0,452	0,331	0,559	6,645	0,000					
Fixed		0,436	0,413	0,458	33,180	0,000					
Random		0,395	0,220	0,545	4,217	0,000					

Tablo 3 göstermektedir ki; mobbing ile tükenmişlik arasında rastsal etki modeline göre 0,395'lik bir etki mevcuttur (orta düzeyde ve pozitif). % 95 güven aralığına göre sabit etki modelinde etki büyüklüğü 0,413 ile 0,458; rastsal etki modelinde etki büyüklüğü 0,220 ile 0,545 arasında değişmektedir. Dolayısıyla *“mobbing ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır”* şeklinde ileri sürülen  $H_1$  hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 4:** Mobbing ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki Korelasyonun Ortalama Etki Büyüklüğü

Model	Study name	Statistics for each study					Correlation and 95% CI				
		Correlation	Lower limit	Upper limit	Z-Value	p-Value	-1,00	-0,50	0,00	0,50	1,00
	Ekinci (2019)	0,105	-0,021	0,228	1,633	0,103					
	D. İrmak (2019)	0,716	0,646	0,774	13,370	0,000					
	Uzun (2018)	0,473	0,338	0,589	6,231	0,000					
	Y. Yüksel (2017)	0,371	0,266	0,467	6,554	0,000					
	İşitman (2017)	0,289	0,182	0,389	5,144	0,000					
	Palaz (2016)	0,729	0,657	0,788	13,005	0,000					
	Kulakçı vd. (2015)	0,600	0,528	0,664	12,762	0,000					
	Şen (2015)	0,200	0,063	0,330	2,845	0,004					
	D. Taştan (2015)	0,626	0,543	0,697	11,384	0,000					
	Candan ve İnce (2014)	0,358	0,262	0,447	6,917	0,000					
	Ergel (2014)	0,317	0,225	0,403	6,508	0,000					
	Yetimoğlu (2014)	0,270	0,130	0,399	3,715	0,000					
	Dikmetaş vd. (2011)	0,505	0,410	0,589	9,085	0,000					
	Alkan vd. (2011)	0,628	0,508	0,724	8,119	0,000					
	Tanhan ve Çam (2011)	0,536	0,467	0,599	12,668	0,000					
	M. Bocuklar (2009)	0,484	0,367	0,586	7,204	0,000					
	Sürgevil vd. (2007)	0,503	0,368	0,617	6,476	0,000					
Fixed		0,462	0,438	0,486	32,560	0,000					
Random		0,471	0,382	0,551	9,197	0,000					

Tablo 4 göstermektedir ki; mobbing ile duygusal tükenmişlik arasında rastsal etki modeline göre 0,471'lik bir etki mevcuttur (orta düzeyde ve pozitif). %95 güven aralığına göre sabit etki modelinde etki büyüklüğü 0,438 ile 0,486; rastsal etki modelinde etki büyüklüğü 0,382 ile 0,551 arasında değişmektedir. Dolayısıyla “*mobbing ile duygusal tükenmişlik alt boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır*” şeklinde ileri sürülen  $H_{1a}$  hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 5:** Mobbing ile Duyarsızlaşma Arasındaki Korelasyonun Ortalama Etki Büyüklüğü

Model	Study name	Statistics for each study					Correlation and 95% CI				
		Correlation	Lower limit	Upper limit	Z-Value	p-Value	-1,00	-0,50	0,00	0,50	1,00
	Ekinci (2019)	0,025	-0,101	0,150	0,387	0,698					
	D. İrmak (2019)	0,639	0,554	0,711	11,246	0,000					
	Ünal (2018)	0,760	0,668	0,829	10,305	0,000					
	Y. Yüksel (2017)	0,381	0,277	0,476	6,750	0,000					
	İşılman (2017)	0,396	0,296	0,487	7,243	0,000					
	Aşık (2016)	0,800	0,757	0,836	19,866	0,000					
	Palaz (2016)	0,600	0,503	0,682	9,729	0,000					
	Kulakçı vd. (2015)	0,562	0,485	0,630	11,705	0,000					
	Şen (2015)	0,170	0,032	0,302	2,409	0,016					
	Koyuncu (2015)	-0,156	-0,321	0,019	-1,751	0,080					
	O. Taştan (2015)	0,402	0,291	0,502	6,600	0,000					
	Candan ve İnce (2014)	0,261	0,160	0,357	4,934	0,000					
	Ertürk (2014)	0,707	0,666	0,743	22,431	0,000					
	Ergel (2014)	0,343	0,253	0,427	7,087	0,000					
	Yetimoğlu (2014)	0,190	0,046	0,326	2,580	0,010					
	Dikmetaş vd. (2011)	-0,447	-0,538	-0,346	-7,859	0,000					
	Alkan vd. (2011)	0,320	0,152	0,470	3,648	0,000					
	Tarıhan ve Çam (2011)	0,575	0,510	0,634	13,863	0,000					
	M. Boocuklar (2009)	0,383	0,254	0,498	5,504	0,000					
	Sügevil vd. (2007)	0,548	0,420	0,654	7,204	0,000					
Fixed		0,447	0,425	0,469	35,019	0,000					
Random		0,409	0,262	0,538	5,106	0,000					

Tablo 5 göstermektedir ki; mobbing ile duyarsızlaşma arasında rastsal etki modeline göre 0,409'luk bir etki mevcuttur (orta düzeyde ve pozitif). % 95 güven aralığına göre sabit etki modelinde etki büyüklüğü 0,425 ile 0,469; rastsal etki modelinde etki büyüklüğü 0,262 ile 0,538 arasında değişmektedir. Dolayısıyla “*mobbing ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır*” şeklinde ileri sürülen  $H_{1b}$  hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 6:** Mobbing ile Kişisel Başarı Arasındaki Korelasyonun Ortalama Etki Büyüklüğü

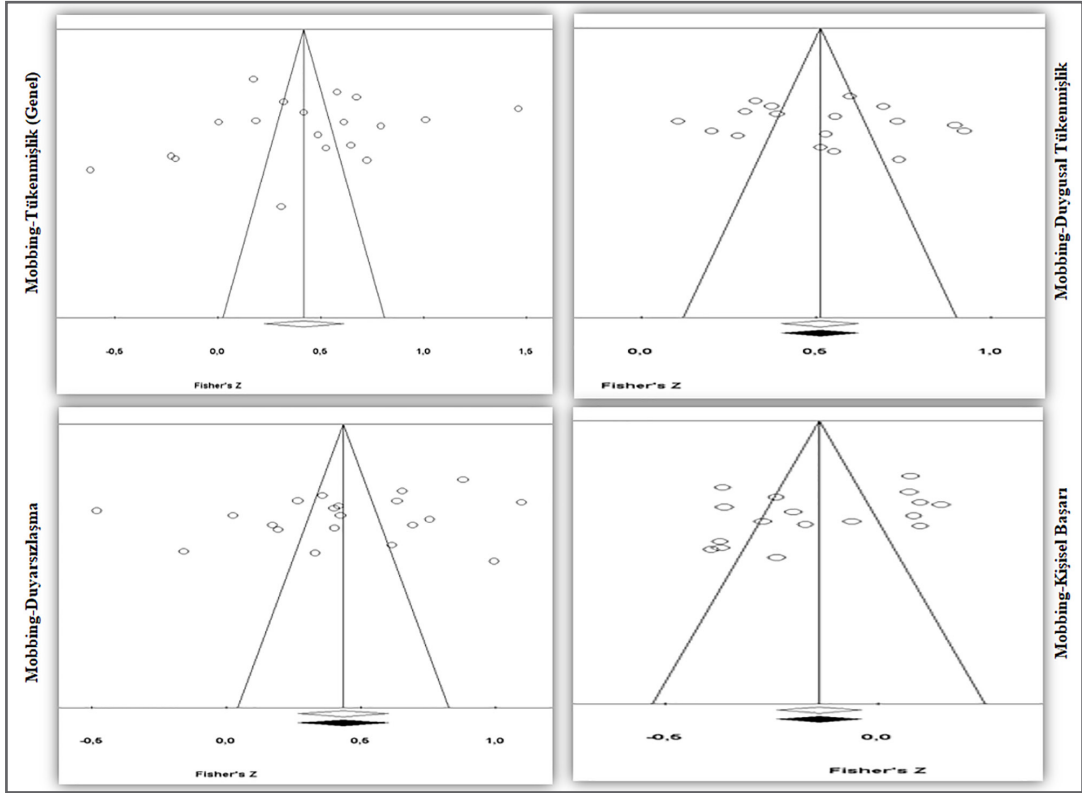
Model	Study name	Statistics for each study					Correlation and 95% CI				
		Correlation	Lower limit	Upper limit	Z-Value	p-Value	-1,00	-0,50	0,00	0,50	1,00
	Ekinci (2019)	-0,195	-0,313	-0,071	-3,060	0,002			+		
	D. İrmak (2019)	0,085	-0,047	0,214	1,267	0,205			+		
	Ünal (2018)	-0,233	-0,403	-0,048	-2,455	0,014		+			
	Y. Yüksel (2017)	0,149	0,034	0,260	2,525	0,012			+		
	İşitman (2017)	0,100	-0,013	0,210	1,735	0,083			+		
	Palaz (2016)	-0,264	-0,389	-0,130	-3,795	0,000		+			
	Şen (2015)	-0,060	-0,197	0,079	-0,843	0,399			+		
	Koyuncu (2015)	-0,353	-0,497	-0,191	-4,108	0,000		+			
	Candan ve İnce (2014)	-0,234	-0,332	-0,132	-4,403	0,000		+			
	Ertürk (2014)	0,078	0,001	0,154	1,990	0,047			+		
	Ergel (2014)	0,075	-0,024	0,172	1,490	0,136			+		
	Yetimoğlu (2014)	0,100	-0,046	0,242	1,346	0,178			+		
	Dikmetaş vd. (2011)	-0,345	-0,446	-0,235	-5,878	0,000		+			
	Alkan vd. (2011)	-0,373	-0,515	-0,211	-4,311	0,000		+			
	Tanhan ve Çam (2011)	-0,349	-0,428	-0,265	-7,711	0,000		+			
	M. Bocuklar (2009)	-0,167	-0,303	-0,025	-2,299	0,021			+		
	Sürgevil vd. (2007)	-0,355	-0,492	-0,201	-4,344	0,000		+			
Fixed		-0,105	-0,135	-0,076	-7,008	0,000			+		
Random		-0,138	-0,234	-0,040	-2,748	0,006			+		

Tablo 6 göstermektedir ki; mobbing ile kişisel başarı arasında rastsal etki modeline göre -0,138'lik bir etki mevcuttur (zayıf düzeyde ve negatif). % 95 güven aralığına göre sabit etki modelinde etki büyüklüğü -0,135 ile -0,076; rastsal etki modelinde etki büyüklüğü -0,234 ile -0,040 arasında değişmektedir. Dolayısıyla “*mobbing ile kişisel başarı alt boyutu arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır*” şeklinde ileri sürülen  $H_{1c}$  hipotezi desteklenmiştir.

### 4.3. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Ait Yayın Yanlılıklarının İncelenmesi

Meta analiz çalışmalarında, yayın yanlılıklarının incelenmesinde en fazla kullanılan yöntemlerin başında huni (funnel) grafikleri gelmektedir. Fakat mevcut literatür incelendiğinde huni grafikteki asimetri ile yayın yanlılığı arasında bir neden-sonuç ilişkisi ifade edilmesine karşın, bunun ilgili nedenlerden yalnızca birisi olduğuna vurgu yapılmakta ve huni grafiğe ilişkin yanlılık yorumunun çok dikkatli yapılması gerektiğinin altını çizmektedirler (Lau, Ioannidis, Terrin, Schmid, ve Olkin, 2006).

**Şekil 1:** Mobbing ile Tükenmişlik ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişkilere Ait Huni Grafiği (Funnel Plot)



Şekil 1'de yer alan dört huni grafiği incelendiğinde; çalışmaların büyük bir kısmının şeklin üst kısmına doğru ve birleştirilmiş etki büyüklüğüne yakın bir konumda yer aldıkları ve dolayısıyla simetrik bir dağılım sergiledikleri ifade edilebilir. Bu durum, meta analize dâhil edilen çalışmalar için yayın yanlılığının görülmediğini düşündürmekle beraber, başka bilimsel kanıtların varlığına duyulan ihtiyacı da gündeme getirebilmektedir. Tam da bu noktada (Palamutçuoğlu vd., 2016)'nın Rosenthal'ın güvenli N (FSN) sayısı ile Begg ve Mazumdar'ın sıra korelasyon testi kullanılarak yayın yanlılığı olup olmadığına dair net bir karara varılması gerektiğinin altını çizmektedirler. Bunlara ek olarak Egger'in Resyon testi ile Duval ve Tweedie'nin kırp ve doldur testi de yayın yanlılığı kontrolü için kullanılmaktadır.

Rosenthal (1979)'e göre,  $N/5k+10>1$  ise, meta-analiz sonuçları güçlüdür ve yayın yanlılığı yoktur. Formüldeki k, meta analize dâhil edilen çalışma sayısını ifade etmektedir. Yanlılık olmadığına ilişkin bir diğer test yönetimi olan (Begg ve Mazumdar, 1994)'ün sıra korelasyon testinde, Kendall testine ait çift kuyruklu p değeri hesaplanır. Eğer p değeri 0,05'den büyük ise yayın yanlılığının olmadığından söz edilebilir. Huni

grafinin asimetrik olup olmadığına dair diğer parametre ise Egger'in Regresyon Testi sonuçlarıdır. Bu test sonucunda p değeri 0,05 değerinden büyük çıkması, yayın yanlılığı olmadığını teyit etmektedir. Yayın yanlılığını değerlendiren bir diğer test Duval ve Tweedie'nin kırp ve doldur parametreleridir. Bu test sonuçlarına göre yayın yanlılığının olmaması için gözlenen ve düzeltilmiş değerler arasında fark olmaması gerekmektedir. Bu ise, huni grafiğine ait merkez çizgisinin sağ ve sol taraflarında kayıp veri olmadığını, diğer bir ifadeyle yayın yanlılığının olmadığı anlamına gelmektedir.

**Tablo 7:** Tüm Değişkenlere Ait Yayın Yanlılığı Test Sonuçları

Değişkenler	Rosenthal	Kendall	Egger	Duval ve Tweedie
	$N/(5k+10) > 1$	$p > 0,05$	$p > 0,05$	Gözlenen= Düzeltilmiş
Mobbing-Tükenmişlik	N: 4598 (43,8>1)	Tau: -0,193 p: 0,25	p: 0,61	Çıkarılmış çalışma sayısı: 0
Mobbing-Duygusal Tükenme	N: 4631 (48,7>1)	Tau: 0,125 p: 0,48	p: 0,59	Çıkarılmış çalışma sayısı: 0
Mobbing-Duyarsızlaşma	N: 5370 (48,8>1)	Tau: -0,110 p: 0,50	p: 0,17	Çıkarılmış çalışma sayısı: 0
Mobbing-Kişisel Başarı	N: 265 (2,8>1)	Tau: -0,250 p: 0,16	p: 0,15	Çıkarılmış çalışma sayısı: 0

Ulusal literatürde mobbing-tükenmişlik değişkenlerini içeren 4598 çalışmaya, mobbing-duygusal tükenme değişkenlerini içeren 4631 çalışmaya mobbing-duyarsızlaşma değişkenlerini içeren 5370 çalışmaya ve mobbing-kişisel başarı değişkenlerini içeren 265 çalışmaya erişmenin söz konusu olmaması, Kendal Tau'ya ve Egger'e ait p değerlerinin 0,05'den büyük çıkması ve Duval ve Tweedie'nin kırp ve doldur parametreleri arasında budanmaya ihtiyaç duyulan hiçbir çalışmanın olmaması yayın yanlılığının saptanmadığını ortaya koymaktadır. Özetle dört yöntemin sonuçları da, bu çalışmada yayın yanlılığının olmadığını net bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu bağlamda "değişkenler arasında yayın yanlılığı yoktur" şeklinde ileri sürülen  $H_2$  hipotezi desteklenmiştir.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Mobbing ile tükenmişlik ve onun alt boyutları arasındaki ilişkilerin Türkiye örnekleminde ve genel hizmet sektörü kapsamında meta analiz yöntemiyle incelendiği bu çalışmada; mobbing-tükenmişlikle ilgili 19 (N: 5110), mobbing-duygusal tükenmeyle ilgili 17 (N: 4287), mobbing-duyarsızlaşmayla ilgili 20 (N: 5355) ve mobbing-kişisel başarıyla ilgili 17 (N: 4440) yayın çalışma kapsamında dâhil edilerek değerlendirilmiştir.

Analizlerin analizi olarak ifade edilen meta analiz sonuçlarına göre mobbing ile tükenmişlik arasında orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r: 0,395$ ). Mobbing ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik arasında rastsal etki modeline göre ise;  $0,471$ 'lik bir etki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka ifade ile değişkenler arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Mobbing ile tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma arasındaki rastsal etki modeli incelendiğinde  $0,409$ 'luk bir etki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle değişkenler arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Mobbing ile son alt boyut olan kişisel başarı arasında negatif yönde zayıf ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $r: -0,138$ ). Ayrıca, değişkenler arasında yayın yanlılığı olup olmadığı Kendal Tau; Egger; Duval ve Tweedie parametreleri değerlendirilerek incelenmiş ve yayın yanlılığı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Mobbing ve tükenmişlik arasındaki pozitif yönlü ilişkiler göz önünde bulundurulduğunda, bir kurumda mobbing görüldüğünde işgörenlerin tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılıklarının daha da artacağını belirtmek mümkündür. Zira ulusal ve uluslararası alan yazında mobbing davranışının ve tükenmişlik sendromunun yıkıcı etkilerini deneyimlemiş olan işgörenlerin çok stresli oldukları, işe geç kaldıkları, devamsızlık oranlarının yüksek olduğu, motivasyon düzeylerinin düşük olduğu, iş performanslarının düşük olduğu ve tüm bunların da hizmet kalitesinde düşmelere yol açtığına ilişkin bulguların varlığı bilinmektedir.

Elde edilen bulgular birlikte değerlendirildiğinde; mobbing ve tükenmişliğin birbirleri ile yakından ilişkili sorunlar olduğu, özellikle sağlık ve eğitim gibi hizmet sektörlerinde yaygın olarak görüldüğü ve işgörenlerin motivasyonlarını, iş verimliliklerini ve performanslarını olumsuz yönde etkilediği ifade edilebilir. Bu bakımdan, işgörenlerin performanslarını en iyi şekilde sergileyebilmeleri için tükenmişlik sendromundan uzak kalabilecekleri ve farklı güç odakları tarafından mobbinge maruz kalmayacakları bir örgüt iklimi ve kültürünü içeren çalışma ortamının tesis edilmesi son derece önemlidir. Konuyla ilgili olarak işletmeler tarafından, işgörenlerde mobbing farkındalığı oluşturan veya onların mevcut farkındalık düzeylerini yükselten eğitim programlarının organize edilmesi faydalı olabilir. Böylelikle hak ve sorumlulukları konusunda bilgi sahibi olan bireylerin bu türden olumsuz etkileri olan örgütsel sorunlar ile başa çıkabilmeleri daha az sancılı olabilir. Mobbing ve tükenmişlik konuları çok yaygın olarak çalışılan konular olmakla birlikte, ulusal literatürde ilgili konuların meta-analitik olarak ele alındığı çalışmaların sayısı sınırlıdır. Bu bağlamda mevcut çalışmada elde edilen bulguların, alan yazındaki boşluğa katkı sunacağı söylenebilir. Dolayısıyla bu konuda daha fazla ampirik çalışmaya ihtiyaç duyulduğu ortadadır. Ayrıca bu konuda çalışma yapacak olan araştırmacıların; iş tatmini, çalışma motivasyonu, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti gibi farklı değişkenleri de araştırma modellerine dâhil etmeleri, örgütsel çıktılarının daha iyi anlaşılmasına ve yorumlanmasına zemin teşkil edecektir. Bir diğer taraftan çalışmanın en önemli kısıtlılığını ise, çalışmaların yalnızca Türkiye örnekleminde seçilmesi oluşturmaktadır. Bu bağlamda, konuyla ilgili olarak ileride



yapılacak olan meta-analiz çalışmaları için uluslararası literatürdeki araştırmaların da kapsama dâhil edilmesi önerilebilir. Böylelikle Türkiye ve farklı ülke sonuçlarının kıyaslanması da mümkün hale gelebilir.

## Kaynakça

- Adoric, V. C., Kvartuc, T. (2007). Effects of mobbing on justice beliefs and adjustment. *European Psychologist*, 12(4), 261-271.
- Akbolat, M., & Oğuz, I. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 229-254.
- Albar, B. Ö., & Ofluoğlu, G. (2017). Çalışma hayatında mobbing ve tükenmişlik ilişkisi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(16), 538-550.
- Aslan, Ş., & Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (30), 77-97.
- Begg, C. B., & Mazumdar, M. (1994). Operating characteristics of a rank correlation test for publication bias. *Biometrics*, 50(4)1088-1101.
- Cholongitas, E., & Pipili, C. (2010). Impact of burnout syndrome on gastroesophageal reflux disease and irritable bowel syndrome in health care workers. *Journal of Clinical Psychiatry*, 71(2), 209-210. doi:10.4088/JCP.09105415whi
- Çalgan, Z., Yeğenoğlu, S., & Aslan, D. (2009). Eczacılar da mesleki bir sağlık sorunu: tükenmişlik. *Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 29(1), 61-74.
- Corcoran, K. (1986). The association of burnout and social work practitioners' impressions of their clients: empirical evidence. *Journal of Social Service Research*, 10(1), 57-66.
- Çivilidağ, A. (2014). Hotel employees' mobbing, burnout, job satisfaction and perceived organizational support: a research on hospitality in turkey. *European Scientific Journal*, 10(35), 1-22.
- Dikmetaş, E., Top, M., & Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3), 137-149.
- Diñçer, S. (2014). Eğitim bilimlerinde uygulamalı meta-analiz. *Pegem Atıf İndeksi*, 2014(1), 1-133.
- Dursun, S. (2012). İşyeri Şiddetinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(1), 105-115.
- Ellis, P. D. (2010). *The essential guide to effect sizes: statistical power, meta-analysis, and the interpretation of research results*. Cambridge University Press: New York.

- Fauzi, J. A., Wibawa, A. P., & Nugraha, E. (2017). Burnout and mobbing in IT students. *3rd International Conference on Science in Information Technology (ICSITech)* (pp. 488-491). IEEE.
- Gedik, A., & Üstüner, M. (2017). Eğitim örgütlerinde örgütsel bağlılık ve iş doyumu ilişkisi: bir meta analiz çalışması. *E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 41-57.
- Glass, G. V. (1976). Primary, secondary, and meta-analysis of research. *Educational researcher*, 5(10), 3-8.
- Goralewska-Slonska, A. (2019). Experiencing mobbing at workplace facing psychological gender and occupational burnout. *Management-Poland*, 23(1), 156-173. doi:10.2478/manment-2019-0009
- Gül, H., İnce, M., & Özcan, N. (2011). The relationship between workplace mobbing and burnout among academics at a Turkish university. *Research Journal of International Studies*, 18(1), 118-134.
- İri, S. (2015). *Mobbingin Örgütsel Davranışlarla İlişkisi: Örgütsel Bağlılık, İş Doyumu, Tükenmişlik ve Liderlik Algısına Yönelik Bir Meta-Analiz Çalışması* (Yüksek Lisans). Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: areview of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29, 284-297.
- Karahan, Ş., & Balat, G. U. (2011). Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(29), 1-14.
- Karakuş, M., & Çankaya, İ. H. (2012). Öğretmenlerin maruz kaldıkları psikolojik şiddete ilişkin bir modelin sınanması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42, 225-237.
- Karsavuran, S., & Kaya, S. (2017). The relationship between burnout and mobbing among hospital managers. *Nursing Ethics*, 24(3), 337-348. doi:10.1177/0969733015602054
- Kaya, M., Üner, S., Karanfil, E., Uluyol, R., Yüksel, F., & Yüksel, M. (2007). Birinci basamak sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(5), 357-363.
- Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Klersy, C., Callegari, A., Martinelli, V., Vizzardi, V., Navino, C., Malberti, F., . . . Politi, P. (2007). Burnout in health care providers of dialysis service in northern italy-a

- multicentre study. *Nephrology Dialysis Transplantation*, 22(8), 2283-2290. doi:10.1093/ndt/gfm111.
- Kowal, J., & Gurba, A. (2016). Mobbing and Burnout in Emerging Knowledge Economies: An Exploratory Study in Poland. *Proceedings of the 49th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (Hicss 2016)*, Poland.
- Lau, J., Ioannidis, J. P., Terrin, N., Schmid, C. H., & Olkin, I. (2006). The case of the misleading funnel plot. *Bmj*, 333(7568), 597-600.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-185.
- Maslach, C., Schanfeld, W. B., Leiter, M. R. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Mete, M., Ünal, Ö. F., Akyüz, B., & Kılıç, R. (2015). Psikolojik şiddetin işe bağlı tükenmişliğe etkisi: batman ilinde öğretmenler üzerine bir araştırma. *Visionary E-Journal/ Vizyoner Dergisi*, 6(12), 37-61.
- Okçu, V., & Çetin, H. (2017). Investigating the relationship among the level of mobbing experience, job satisfaction and burnout levels of primary and secondary school teachers. *Universal Journal of Educational Research*, 5(1), 148-161.
- Öz, B., & Çeviren, S.M. (2017). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: mersin örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 41-59.
- Öztürk, A. (2019). Akademisyenlerin algıladıkları mobbing ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 314-325.
- Palamutçuoğlu, B. T., Çavuşoğlu, S., & Terzi Palamutçuoğlu, A. (2016). Örgütsel adalet ile iş tatmini arasındaki ilişkiye meta analitik (meta analitical) bir yaklaşım. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8(2), 203-216.
- Polat, O., & Pakiş, I. (2012). Mobbing: işyerinde psikolojik taciz. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(4), 211-217.
- Polatçı S. (2007). *Tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi akademik personeli üzerinde bir analiz)* (Yüksek Lisans). Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Rosenthal, R. (1979). The 'file drawer' problem and tolerance for null results. *Psychological Bulletin*, 86, 638-641.
- Sökmen, A., Mete, E. S. (2016). Bezdininin iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: ankara'da bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(3), 271-295.

- Stanisławska, M., Siudowska, S., Jurczak, A., & Grochans, E. (2015). Mobbing and burnout in selected working environments. *Nursing Problems/ Problemy Pielęgniarstwa*, 23(3), 367-372.
- Sünter, A. T., Canbaz, S., Dabak, Ş., Öz, H., & Pekşen, Y. (2006). Pratisyen hekimlerde tükenmişlik, işe bağlı gerginlik ve iş doyumunu düzeyleri. *Genel Tıp Dergisi*, 16(1), 9-14.
- Tanhan, F., & Cam, Z. (2011). The relation between mobbing behaviors teachers in elementary schools are exposed to and their burnout levels. *3rd World Conference on Educational Sciences*, 15,2704-2709. doi:10.1016/j.sbspro.2011.04.174
- Tanrıverdi, H., Koçaslan, G., & Taştan, N. O. (2018). Psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: banka çalışanları üzerinde bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 113-131.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., & Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 100-108.
- Ülbeği, İ. D., & Yalçın, A. (2015). Yıldırma ve sonuçlarının meta analiz yöntemiyle incelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(1), 132-146.
- Voci, A., Veneziani, C. A., & Metta, M. (2016). Affective organizational commitment and dispositional mindfulness as correlates of burnout in health care professionals. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 31(2), 63-70. doi:10.1080/15555240.2015.1047500
- Yesilbas, M., & Wan, T. T. H. (2017). The impact of mobbing and job-related stress on burnout and health-related quality of life: the case of Turkish territorial state representatives. *International Journal of Public Administration*, 40(12), 1024-1035. doi:10.1080/01900692.2016.1204553
- Yiğit, B. (2018). Mobbing kavramı: kavramsal bir çerçeve. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 32-42.
- Yiğitbaş, Ç., & Deveci, S. E. (2011). Sağlık çalışanlarına yönelik mobbing. *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 11(42), 23-28.
- Yılmaz, A., Ergun Özler, D., & Mercan, N. (2008). Mobbing ve örgüt iklimi ile ilişkisine yönelik ampirik bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(26), 334-357.
- Yılmaz, E., & Söyük, S. (2017). Mobbing davranışı ve iki kamu hastanesi çalışanlarına yönelik anket çalışması. *Boğaziçi Tıp Dergisi*, 4(2), 55-61.

## Ekler

### **Meta Analizde Kullanılan Çalışmalar (\*)**

- \* Alkan, E., Yıldız, S. M., & Bakır, M. (2011). Mobbingin beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin tükenmişliği üzerine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 13(3): 270-280.
- \* Aşık, A. (2016). Sınıf öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Küçükçekmece ilçesi örneği. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- \* Candan, H., & İnce, M. (2014). Mobbingden (bezdiri) tükenmişliğe giden yol: Çevre ve Şehircilik Bakanlığı çalışanları üzerinde bir araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2): 56-85.
- \* D. Irmak, S. (2019). İşyerinde psikolojik taciz ile tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve algılanan yönetici desteği ilişkisi üzerine bir araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- \* Dikmetaş, E., Top, M., & Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3): 137-149.
- \* Ekinci, N. (2019). Ortaokul matematik öğretmenlerinin mobbinge maruz kalmaları ile mesleki tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: Elazığ.
- \* Ergel, A. (2014). Okul öncesi öğretmenlerinin maruz kaldıkları psikolojik şiddetin tükenmişlik düzeylerine etkisi. Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: Elazığ.
- \* Ergüner, M. (2014). Meslek lisesinde çalışan öğretmenlerin tükenmişlikleri ile maruz kaldıkları yıldırma davranışlarının incelenmesi: Beykoz örneği. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- \* Erol, Y., & T. Öztoprak, M. (2015). Psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü: Ankara ilindeki sosyal güvenlik kurumuna bağlı çalışanlar üzerinde bir analiz. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2): 87-114.
- \* Ertürk, M. (2014). Milli Eğitim Müdürlüğü çalışanlarının mobbing ve tükenmişlik düzeyleri: İzmir ili örneği. Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- \* İşıtman, Ç. (2017). Çalışanların demografik özellikleri açısından psikolojik taciz ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması: Bir kamu kurumu örneği. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.

- \* Kırıcı, E. (2019). Acil yardım ve müdahale personellerinin karşılaştığı mobbing, tükenmişlik ve mesleki tehlike seviyelerinin belirlenmesi: Gümüşhane İli örneği. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: Gümüşhane.
- \* Koyuncu, N. (2015). İşyerinde psikolojik şiddetin (Mobbing) tükenmişlik sendromu ile ilişkisi - Bankacılık sektöründe bir uygulama. Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: Kars.
- \* Kulakçı, H., Ayyıldız, T., Veren, F., Kalıncı, N., & Topan, A. (2015). zonguldak il merkezi kamu hastaneleri'nde çalışan ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin ve bunları etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi. Koç Üniversitesi Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, 12(2): 133-141.
- \* M. Bocuklar, N. (2009). Öğretmenlerin maruz kaldıkları yıldırma eylemlerinin tükenmişlikleri ve bazı değişkenler ile ilişkisinin incelenmesi. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- \* Mete, M., Ünal, Ö. F., Akyüz, B., & Kılıç, R. (2015). Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 6(12): 37-61.
- \* O. Taştan, N. (2015). Mobbing (psikolojik şiddet) algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- \* Palaz, S. (2016). Psikolojik taciz ve yıldırma davranışları üzerine bir araştırma: Banka çalışanları örneği. Karatahta İş Yazıları Dergisi, (5): 19-36.
- \* Sürgevil, O., Fettahlioğlu, Ö. O., Gücenmez, S., & Budak, G. (2007). Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(17): 36-58.
- \* Şen, A. (2015). Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin maruz kaldıkları yıldırma (mobbing) davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki Şırnak il örneği. Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: Gaziantep.
- \* Şimşek, M. Ş., Emhan, A., Demirtaş, Ö., & Topuz, G. (2015). Mobing, Algılanan Örgütsel Adalet ve Tükenmişlik İlişkileri Üzerine Bir Alan Araştırması. Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi, 6(11): 199-214.
- \* Tanhan, F., & Çam, Z. (2011). The relation between mobbing behaviors teachers in elementary schools are exposed to and their burnout levels. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 15, 2704-2709.
- \* Taş, A., Semerci, A. B., & Ergeneli, A. (2017). Algılanan Psikolojik Şiddet İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Örgüt İçi Sessizliğin Aracılık Rolü. İşletme Araştırmaları Dergisi, 9(1): 249-270.

- \* Turhan, M. (2014). The relationship between mobbing perception and emotional exhaustion of secondary teachers. *Turkish Journal of Educational Studies*, 1(3): 63-86.
- \* Uzun, K. (2018). Sosyal hizmet uzmanlarının mobbing (iş yerinde psikolojik şiddet) algısı ve tükenmişlik ile ilişkisinin araştırılması: İstanbul ili örneği. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- \* Ünal, İ. (2018). Psikologların mobbing algısı ve depresyon, anksiyete ve tükenmişlik sendromuyla ilişkisi. Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- \* Y. Yüksel, H. (2017). Psikolojik danışmanların algıladıkları yıldırma davranışları, tükenmişlik düzeyleri ve psikolojik danışmadaki öz yeterliliklerinin incelenmesi. Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: Gaziantep.
- \* Yetimoğlu, H.İ. (2014). Öğretmenlerin yıldırma yaşama düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Çekmeköy örneği. Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- \* Yılmaz, H. (2013). Örgütlerde yıldırma davranışları, personelin tükenmişlik düzeyleri ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler. Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi: Yozgat.

## THE RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING AND BURNOUT: A META-ANALYSIS STUDY

Haydar HOŞGÖR, İbrahim GÜN

### Extended Abstract

Burnout syndrome has many individual and organizational results and effects. It is observed that employees with burnout syndrome are very stressed, are late for work, have a high absenteeism rate, lose motivation, low job performance, and low service quality. Similarly, it is known that mobbing negatively correlates with many organizational outputs such as job satisfaction, absenteeism, motivation, stress, and intention to resign). Mobbing behavior has many important consequences, both individual and organizational. It is an effective factor in the emergence of job burnout with symptoms of intense stress in the workplace, which negatively affects the job satisfaction and performance of the employees, and in case of continuity, indifference to the work, disgust, frustration, descent of efficiency and intention to leave work. In the service industry, especially in health sector health professionals working with patients affected by chronic or fatal diseases are under significant occupational stress and are among the most prominent occupational groups in which burnout syndrome and mobbing are most common. Mobbing and burnout have been handled together in many countries. In most of the studies on the subject, it has been concluded that there is a similar relationship between mobbing and burnout. Studies in the service sector (education, health, etc.) also support this thesis. The purpose of the study is to examine relationship between mobbing and burnout and its sub-dimensions from a meta-analytical perspective. There are 19 (N: 5110) studies related to mobbing-burnout, 17 (N: 4287) studies related to mobbing-emotional burnout, 20 (N: 5355) studies related to mobbing-depersonalization and 17 (N: 4440) studies related to mobbing-personal accomplishment during the screening until December 2019 included in meta-analysis. Comprehensive Meta-Analysis program is used for data interpret. The research included in the meta-analysis was found to be mostly conducted in the education, health and finance sectors. The meta-analysis findings; According to the random effect model, between mobbing and burnout  $r: 0,359$ ; between mobbing and emotional burnout  $r: 0.471$ ; between mobbing and depersonalization,  $r: 0,409$  indicates a significant, positive and moderate relationship, whereas between mobbing and personal accomplishment,  $r: -0,138$  shows a significant, negative and low level relationship. In other words, as mobbing levels of employees increase, burnout levels increase. Kendal Tau whether there is publication bias among the variables; Egger; Duval and Tweedie parameters were evaluated and examined, and it was concluded that there was no publication bias. Since mobbing and burnout are concepts that move in the same direction, it



is possible to state that when a mobbing is seen in an institution, the probability of employees getting burnout syndrome will increase. Because, it is known that employees who have experienced the destructive effects of burnout syndrome in the national and international literature are very stressed, late for work, high absenteeism rates, low motivation levels, low job performance, and all this leads to a decrease in service quality. Similarly, mobbing; It is a common result in the literature that it shows negative correlations with many organizational outputs such as job satisfaction, absenteeism, motivation, stress and intention to leave. As the level of mobbing increases, emotional burnout and depersonalization increase. On the other hand, personal achievement levels of employees decrease. In this sense, it could be suggested to establish an organizational climate that prevents mobbing in order to prevent employees from burnout syndrome. As a result, mobbing and burnout are among the serious health and safety risks that need to be taken preventive measures for service sector workers. It is important to be aware of this problem in order to take preventive measures at workplaces. When the findings are evaluated together, the concepts of mobbing and burnout are variables that have a significant impact on the motivation, efficiency and performance of those working in the important service sector such as health and education. It is extremely important to establish a working environment that includes an organizational climate and culture where employees can stay away from burnout syndrome and will not be exposed to mobbing by different power centers in order to perform best in the service sector, especially in areas such as health, education and finance. It may be beneficial to organize training programs on the subject by enterprises that create mobbing awareness or raise current awareness levels. Thus, individuals who have knowledge about their rights and responsibilities may be less painful to deal with organizational problems that have such negative effects.