



MOBBİNG DAVRANIŞLARININ ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİĞİ İLE İLİŞKİSİ: ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA

RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING BEHAVIOR AND BURNOUT OF EMPLOYEES: A RESEARCH IN UNIVERSITY HOSPITAL

Ömer Faruk DİKEN¹, Aykut BEDÜK²

Öz

Mobbing, kişilerin etrafında, kişiliğine bağlı olarak tek veya fazla sayıda taraftar toplayarak zarar verilmek istenen kimseye baskı kurması, dalga geçmesi, çalıştığı işyerinde saygınlığını zedeleyecek girişimlerde bulunarak işi terk etmeye zorlaması şeklinde tanımlanabilir. Bu tür ruhsal saldırılar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma şeklinde kişilerde tükenmişliğe neden olabilmektedir. Mobbing davranışlarının hastane personeli üzerinde tükenmişliğe ne derece etkili olduğunu amaç edinen çalışmada bir kamu üniversitesi hastanesi çalışanlarına doğrudan uygulanan anket yöntemiyle veriler elde edilmiş ve SPSS 22.0 yardımıyla analiz edilmiştir. Korelasyon analizinde, mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü güçlü, istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki olduğu ve doğrusal regresyon analizi ile mobbing davranışı ortalamasındaki bir puanlık artış tükenmişlik düzeyini 0,57 puan arttırmaktadır. Tek yönlü anova testine göre, öğrenim düzeyi değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği; t testi ile medeni durum değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları ile kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Mobbing Davranışı, Tükenmişlik.

Abstract

Mobbing can be defined as putting pressure on the person who wants to be harmed by gathering a single or more supporters around people, depending on their personality, making fun of them, and forcing them to leave their job by making attempts to damage their reputation in the workplace. Such mental attacks can cause burnout in individuals in the form of emotional exhaustion, depersonalization and a decrease in personal accomplishment. In the study aiming to what extent mobbing behaviors are effective on burnout on hospital staff, data have been obtained with a questionnaire method applied directly to a public university hospital staff and analyzed with the help of SPSS 22.0. In correlation analysis, there is a positive strong, statistically significant relationship between mobbing behavior and employee burnout, and a one-point increase in the average mobbing behavior with linear regression analysis increases the burnout level by 0.57 points. According to the one-way ANOVA test, it has been found that the education level variable has a statistically significant effect on the average decrease in individuals' sense of personal accomplishment; With the t test, it has been determined that the marital status variable does not statistically affect the individuals' average emotional exhaustion and the decrease in their sense of personal accomplishment.

Keywords: Mobbing, Mobbing Behavior, Burnout.

1. Bağımsız Araştırmacı, Selçuk Üniversitesi,
omerdiken4224@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0001-5419-0194>

2. Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi,
abeduk@selcuk.edu.tr,
<https://orcid.org/0000-0002-0845-8978>

Makale Türü **Article Type**
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi/Appliation Date
15.03.2020

Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date
19.01.2021

DOI
10.20875/makusobed.704148

Bu makaleye atıf yapmak için:

Diken, Ö. F. ve Bedük, A. (2021). Mobbing davranışlarının çalışanların tükenmişliği ile ilişkisi: Üniversite hastanesinde bir araştırma. *MAKU SOBED*, (33), 61-81. <https://doi.org/10.20875/makusobed.704148>

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

With this study titled “The Relationship Between Mobbing Behaviors and Employee Burnout: A Research in University Hospital”, a survey has been applied to doctors, nurses, caregivers, cleaning staff and other employees working in a public university hospital through random questionnaires.

Mobbing can be defined as gathering single or many fans around people, making him/her pleasure who is wanted to be harmed, and forcing them to quit their job by attempting to damage their dignity in their workplace. Burnout has also been described as the individuals being unable to perform their duties due to extraordinary activities, tension and inability to get enough. This state appears in the form of emotional exhaustion, depersonalization and decreased sense of personal accomplishment.

Research Questions

Are the employees of the hospital where the research is conducted exposed to mobbing behavior by their superiors or colleagues? If there is any mobbing behavior, is there burnout?

Literature Review

Literature review has been made in the theoretical framework of mobbing and burnout, and the subject has been discussed in the conceptual framework. In this sense, the definition, emergence and consequences of mobbing, the stages of mobbing and the methods of struggle against mobbing are discussed, and then the effect of mobbing behavior on employee burnout is given.

In line with the results of the studies, as the mobbing behavior increases in the working life, the degree of stress within the organization increases. The persistence of work stress and tension sources and their becoming chronic cause the individual's efforts to deviate from his behaviors, disappointments and consequently experience burnout syndrome.

Therefore, in order to minimize and eliminate these cases, awareness raising trainings can be given by organizing programs on mobbing and burnout. With the awareness created on these issues, conscious working environments can be created about solution suggestions and coping techniques that know what they live and live at the individual and organizational level.

Methodology

The questionnaire questions used in the research have been obtained from various scales used before. The questionnaire has been applied randomly to 40% of employees who are marked as doctors, nurses, caregivers, cleaning staff and others working in a university hospital in the city center of Konya. The universe consists of 1250 people. The total number of distributed questionnaires is 500, but only 297 of them have been answered. 205 items have been taken into consideration in the study after the missing answers have been removed. The data have been analyzed with SPSS 22.0 program, and the data from the tables have been interpreted.

Results and Conclusions

As a result of this research, the following suggestions can be made:

1. The reasons for the prevalence of mobbing in the health department; lack of medical facilities, large numbers of patients, overwork, 24-hour work, working at night, bureaucratic obstacles, etc. can come across in a way. In this sense, it is necessary to bring the opportunities to reasonable levels and to regulate overtime.

2. The work done by the health sector staff is a tension-generating job, the inadequacy of the healthcare professionals and the high working hours are among the reasons that increase burnout. In addition to the individual effort, some measures can be taken in an organizational sense.

3. Managers are sensitive to each staff, and their work environment is not consuming people; employees should include activities that keep their morale and motivation high.

4. It should be taken into consideration that the application part of the study coincides with the pandemic period. In addition to the heavy working conditions of those working in the health sector, the Covid'19 incident should be seen as a substance that stresses their employees and reduces their motivation. In this sense, the seizure system should be reviewed considering the severe conditions brought about by the pandemic.

The fact that this study has been conducted only in a hospital should be considered as a limited aspect of the research and generalization of the results should be avoided.

1. GİRİŞ

Günümüz iş hayatında işgörenin çeşitli sorunlarla karşılaşması mümkündür. İşgören birey olarak hayatını sürdürmenin yanında ailesinin sağlıklı ve mümkünse konfor içinde yaşamalarını sağlamak için çaba harcamaktadır. Ancak bir yandan çalışanların yaşadığı ekonomik, psikolojik ve sosyal sorunların yanında, ülkede mevcut istihdam sorunlarından dolayı işlerini kaybetmek ve işsiz kalmak korkusunu da yaşayabilmektedir. Bunun yanında gerek yöneticilerin gerekse çalışma arkadaşlarının baskılarına/saldırılarına (mobbing) maruz kalınabilmektedir. Bir iş yerinde yaşanan durumların mobbing olarak değerlendirilebilmesi için, öncelikle yaşanan durumun kişide kötü tesirlere yol açması, bu tesir edecek tutumların birtakım aralıklarla yinelenmesi ve bir süreci kapsaması, bilerek gerçekleştirilmesi, hasımca bir biçimde uygulanması, saldırılara uğrayanın benliğini müdafaa edecek yetkinlikte olmaması, karşı gruplar arasında güç açısından büyük farklılığın bulunması gibi etmenlerin meydana gelmesi gerekmektedir. Ayrıca kurumda hakim olan kültürün niteliği ve yöneticilerin yönetsel kabiliyetlerinin eksikliği de çıkış sebebi olabilmektedir. Mobbinge aşırı maruz kalan ya da kaldığını düşünen kişide zamanla tükenmişlik durumu görülebilmektedir (Konaklı, 2011, s. 17; Dündar, 2010, ss. 233-234).

Bu çalışma iki kısımdan oluşmaktadır. İlk bölümde mobbing ve tükenmişlik, kavramsal olarak ele alınmıştır. Bu anlamda mobbingin tanımı, ortaya çıkışı ve doğurduğu sonuçlar, mobbingin aşamaları ve mobbingle mücadele yöntemleri ele alınmış, sonrasında mobbing davranışın çalışanların tükenmişliği üzerine etkisine yer verilmiştir.

İkinci kısımda bir kamu üniversite hastanesi çalışanlarına basit tesadüfi örneklem yöntemiyle 500 adet anket uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan anket soruları; demografik değişkenler, 22 maddelik “İşyeri Zorbalığı Ölçeği” ve 22 maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Envanteri Ölçeği” olarak belirtilmiştir. Araştırmada yararlanılan veriler SPSS 22.0 programı ile analiz edilmiş elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Mobbingin Tanımı, Ortaya Çıkış Nedenleri ve Doğurduğu Sonuçlar

2.1.1. Mobbingin Tanımı

İsveçli bilim insanı Peter Paul Heinemann, 1972 yılında mobbing kavramını, insanların davranma kalıplarıyla ilişkili düzeyde inceleyerek çocukların eğlenme esnasında akranlarına karşı kabaca, düşmanca ve sistemli (Mimaroglu ve Özgen, 2008, ss. 201-204) biçimde sergiledikleri faaliyetlerini belirtmek adına kullanmıştır (Çetin ve Kurt, 2016, s. 31).

Leymann'a göre mobbing, birine karşı yürütülen psikolojik terördür. İş ortamında mobbing veya psikolojik terör diye atfedilen kavram, birisi veya birilerince sistematik düzeyde bilhassa birisine karşı yöneltilen hasımca ve etikle bağdaşmayan iletişim türü biçiminde belirtilebilmektedir. Bazen karşılıklı mobbing diye tasvir edilen oluşumlarda meydana gelebilmekte ve taraflardan birinin bozguna uğraması ile neticelenebilmektedir (Güven vd., 2018, s. 45).

Mobbing, kişilerin etrafında tek veya fazla sayıda taraftar toplayarak zarar verilmek istenen kimseyle dalga geçme, yaptığı işte saygınlığını zedeleyecek girişimlerde bulunarak işi terk etmeye zorlaması şeklinde belirtilebilir. Bu süreç, rollere bağlı olarak saldırgan, kurban, izleyici şeklinde tasnif edilebilir (Tetik, 2010, s. 84).

2.1.2. Mobbingin Ortaya Çıkış Nedenleri

İş bulabilen çalışanların aldıkları ücretin yetersiz oluşunun yanında işini her an kaybetme korkusunu yaşaması, kişinin üzerinde yeterince strese yol açmaktadır. Bu psikoloji içerisinde çalışan işgörenin ailevi sorunlarının da ilavesi ile oldukça gerginleşeceği ve sağlıklı düşünememe riski ile karşı karşıya kalabileceği ifade edilebilir. İşgörenin işyerinde karşılaşacağı bu durumun mobbing olarak ifade edilebilmesi için; bireyin karşılaştığı bu olumsuz durumun bilinçli olarak yapılması, bu eylemin bir süreç içinde belli aralıklarla hasımca tekrarlanması (Konaklı, 2011, s. 17), saldırıya uğrayanın benliğini müdafaa edecek yetkinlikte olmaması, karşı gruplar arasında güç açısından büyük farklılığın olması, vb. şeklinde bildirilebilmektedir. Ayrıca örgütün çalışanlar arasında adaletle hükmetmek, sorunlarına eğilmemek ve çalışanları motive etmekten uzak bir yönetsel yaklaşıma sahip olmaları da ilave edilebilir (Dündar, 2010, ss. 233-234). Bu

durumun ortaya çıkma nedeni çeşitli sebeplerden oluşabilmektedir (Mimaroglu ve Özgen, 2008, s. 208). Bunlar; saldırmaları ifa eden kişinin yapısına bağlı olarak bireysel açıdan kaynaklanan nedenler (Karatuna ve Tınaz, 2010, ss. 65-67), mağdurun kişisel özelliklerinden kaynaklanan nedenler (Çekin, 2014, ss. 5-21), Örgütsel ve toplumsal özelliklerden kaynaklanan nedenler olarak ifade edilebilir.

2.1.3. Mobbingden Kaynaklanan Sorunlar

Kurumlarda önemli bir sorun olan mobbing, tükenmişlik duygusuna sebebiyet verebilmektedir. Bilhassa görevlilerin yüz yüze faaliyet gerçekleştirdikleri öğretim, bankacılık vb. işlerde daha çok meydana gelebilmektedir. Tükenmişlik burada, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutları ile görülmektedir (Şimşek, vd., 2015, s. 203).

Freudenberger, (1974) çalışmalarında; başarıda yetersizlik, bireyin benliğini çok zorlamasından dolayı gücünün bitme noktasına gelmesi, istediği durumların yerine gelmemesi yüzünden içsel gücünün bitmesi şeklinde belirtmiş ve bu durumu “mesleki bir tehlike” şeklinde nitelemiştir (Yeniçeri, vd., 2009, s. 84). Maslach ve diğerleri ise; “işten kaynaklanan stresten dolayı vuku bulan ruhsal sıkıntı” şeklinde tarif etmiştir (Maslach, vd., 2001, s. 398).

Kurumda meydana gelen bu ruhsal saldırılar kişilerde, psikopatolojik, psikosomatik ve davranışsal sıkıntılara yol açabilmektedir. Birincisinde; gerginlik, korku, uyumada güçlüklerle karşılaşmak, bir işe yoğunlaşmada noksanlık vb. şeklindedir. İkincisinde; tansiyon, kalp rahatsızlığı, olağandışı kilo sahibi olma veya verme vb. şeklinde, üçüncü ise; saldırganlık yapma ve beslenmede dengesizlik vb. olarak açıklanabilmektedir. Bilhassa kurumsal ortamda; görevliler arasında düşmanlık hali, kötü kurum atmosferi, üretkenlikte durgunluk, bireylerin etrafındakileri saymaması, güvenmemesi, görevlilerin sağlıklarının bozulmaya başlaması, randıman ve nitelikte düşmeler, bıkkınlık vb. problemler bu ruhsal saldırılardan oluşabilmektedir (Sevinçok, 2016, ss. 14-15).

2.1.4. Mobbing İle Mücadele Yöntemleri

Mobbing’i önlemek adına gerçekleştirilen düzenlemeler; kişisel, kurumsal, sivil toplum kurumlarının çabaları ve devletin çabaları olarak tasnif edilebilmektedir.

Bireysel mücadele yöntemlerinde; mobbinge uğrayan kişi, ilk etapta benliğine yapılan bu taarruzu fark etmeli ardından bu kötü gidişatı sürdürülmesini durdurmak adına çevresindeki görevli meslektaşlarına durumu açmalı ve akıl almalıdır. Bu aşamada kişi yalnız bırakılmayarak her türlü destek verilmelidir (Atasoy, 2010, s. 47; Paksoy, 2020, ss. 359-360).

Yıldırma ile kurumsal olarak mücadele yönteminde ise; örgütte olması muhtemel yıldırma yönetimi tarafından hiçbir şekilde göz yumulmayacağı ve mobbing davranışının yanlış olduğu tüm kuruma izah edilmeli, firmadaki görevlilere robot gibi yaklaşılmamalı, hatır gönül için firmaya çalışan alınmamalı, kişilere adil ve ahlaklı bir yaklaşımla muamele edilmeli, yeni katılan görevlilere herhangi bir baskıyla karşılaşmaları durumunda nasıl davranacakları ile ilgili eğitim verilmelidir. Çalışanların görev-yetki sınırları belirlenmeli ve herkese karşı adil olunmalıdır (Akyol, 2018, s. 19; Paksoy, 2020, ss. 359-360). Sivil toplum kuruluşlarının mücadelesinde ise; sivil toplum kuruluşları ile işbirliğine gidilmesi kastedilmektedir. Devlet mücadelesinde; devletin bu konuda adil ve şeffaf bir şekilde davranması ve haksızlıklara karşı caydırıcı tedbirler alması anlaşılmalıdır (Atasoy, 2010, s. 48; Akyol, 2018, s. 19).

2.2. Tükenmişlik Duygusunu Etkileyen Faktörler

2.2.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik; bireylerin olağanüstü faaliyet göstermeleri, iş yerinde yaşadıkları gerginlik, zihni bağlamda yüklerinin fazla oluşu, benliklerini çaresiz hissetmeleri, iş doyumsuzluğu gibi özelliklerden dolayı vazifelerini ifa edememe hali şeklinde belirtilmiştir (Önsal, 2017, s. 508; Koçel, 2020, s. 471). Maslach’a göre tükenmişlik; “Görevinden dolayı kişilerle fazla iletişimde bulunanlarda meydana gelen ve bundan dolayı duygusal etmenlerini bitme noktasına geriletken duygusal tükenmenin oluşması (Kaya ve Özhan, 2012, s. 116), etrafındakilerle iletişimini keserek onlara karşı psikolojik bariyer oluşturarak duyarsızlaşmanın meydana getirilmesi, iç benliğinde kendini kötü görmesi, güvenini yitirmesi ve başarıdan yoksun atfetmesini

belirten düşük kişisel başarı hissini oluşumu” biçiminde belirtilmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 3; Lewin ve Sager, 2007, s. 1217).

Görevde bulunmadan dolayı bireylerle çok fazla etkileşimde bulunanlarda görülen bu durum, görevlilerin faaliyetlerini yerine getirirken gereğinden fazlaca iş ve çekişmelerle karşılaşması hasebiyle benliğinden gelen gücün fazlaca kullanılması durumu olarak da ifade edilen etmen (Yıldız, 2015, s. 61; Kaplan ve Ulutaş, 2016, ss. 165-174) duygusal tükenme olarak; kişinin yaşadığı kötü etkilerden dolayı daha fazla hasara uğramamak adına etrafına duygusal bariyerler oluşturarak kendini gelişmelerden soyutladığı durum (Polatçı, 2007, s. 40) duyarsızlaşma olarak ve bireyin yürüttüğü işte kendisini yeteri kadar gösteremediğini ve üretken olamamaya başladığını değerlendirmesi durumu olarak ifade edilen (Mete vd., 2015, s. 37) kişisel başarı hissinde azalma şeklinde sıralanabilir.

2.2.2. Tükenmişlik Duygusunu Etkileyen Faktörler

Tükenmişliğe sebep oluşturan faktörler, çalışma ve bireysel koşullara bağlıdır. Çalışma koşullarıyla ilgili etkenlerde; işin tam olarak ne olduğunun belirsiz olması, kişinin sağladığı çabanın getirisini tam olarak almaması, üst düzey personelin astlarına dönüşte bulunmaması, bürokrasinin gereğinden fazla uzaması, mesai süresinin fazlaca belirlenmesi, örgütteki bireyler arasında adil iş ve ücret paylaşımının oluşmaması, müşterilerin kötü muameleleri, gürültünün ve güvenlik açığının fazlaca olduğu mekânda faaliyet gösterilmesi, tatillerde de çalışmak vb. şeklinde sıralanmaktadır. Bireysel koşullarla ilgili etkenler ise; bireyin nevrotik bir yapıya sahip olması, kötümser, kendine saygı duymayan ve güvensiz özelliklere sahip olması, konuşmalarda alıngan ve hassas özellikler görülmesi, çevredeki arkadaşlar ve ailenin beklentilerinin üst sınırlara ulaşması, kişinin yetersiz kaldığını hissetmesi, yaşam enerjisinin düşmesi, kötü düşünce ve kaygı seviyesinin yükselmesi, ağır bir yorgunluk durumunun gözlenmesi, ailesine vakit ayıramaması vb. şeklindedir (Kandemir, 2019, s. 98; Taştan, 2020, ss. 621-623).

Kişide tükenmişliğe tesir eden etmenler, mobbingin etkisinde kalınması, olağanüstü tempoyla emek sarf edilmesi, kurumda işgörenin yetki-sorumluluk sınırlarının belirlenmemesi şeklinde de görülebilir. Bu etmenlerin sonucunda; kurumdaki faaliyetlerin sekteye uğraması, bireylerin devamsızlık yapmaları, mutsuz olmaları, kuruma olan yakınlığın gerilemesi, iş süreçlerindeki etkinliğin azalması, işgücü devrinin ilerlemesi vb. etmenler görülebilmektedir (Akyol, 2018, s. 23).

2.2.3. Tükenmişlikle Mücadele

Tükenmişliğe karşı direnme sürecinde bireysel veya örgütsel olarak iki farklı kulvarda mücadele gerekebilmektedir.

Bireysel mücadelede (Dalkılıç, 2014, s. 147; Topbaş vd., 2019, ss. 1-5);

1. Kendini Tanıma: Kişinin gerek kendi benliğindeki gerek çevresindeki değişimsel olanakları nedenleriyle beraber tespit ederek, birleştirici ve yapıcı bir şekilde çözümler araması durumudur.
2. Gerçekçi Hedefler Belirleme: Kendi noksanlıklarını ve yeterlilikleri anlayan kişinin buna göre görevler alması söz konusudur.
3. İşin Yapılış Şeklini Değiştirme: Kişi bir işi ifa ederken farklı iş yapış seçenekleri ile o işi yerine getirir, böylece işe hâkim olduğunu hissedebilir ve tatmin olabilmektedir.
4. Psikolojik Geri Çekilme: Kişinin kaldıramayacağı iş biçimi karşısında içe çekilmesidir. Birey bu yöntemle bir nevi kendisini muhafaza etmektedir.
5. İşe Ara Verme: İşe ara vermek veya izin kullanmak bu mücadele aşamasında katkı sağlayabilmektedir.
6. Kendi Kendine Diyalog Kurma: Birey kendi içinden, konuşarak, kendisini motive ederek kendisine pozitif enerji vermesi faydalı olabilmektedir.
7. Olumlu Yanlarını Görme: Karşılaştığı kötü durumlara rağmen bireyin iyi anılarını hatırlayarak pozitif düşünmesi durumudur.

8. Sorunları İçselleştirme: Örgüt ortamında kalan durumları orada bırakarak, diğer alanlara bunu taşımamak bireyi kendisini tüketmekten kurtarmaktadır. Bunu yapamayan kişiler hem iş yerinde hem de iş dışında problem yaşayabilmektedirler.

Ayrıca tükenmişlikle bireysel mücadele kapsamında zaman yönetimi ve stres yönetimi de kimi bilim insanlarınınca kullanılan yöntemler arasında sayılmıştır (Dalkılıç, 2014, s. 152; Topbaş vd., 2019, s. 9).

Kurumsal mücadelede ise (Dalkılıç, 2014, s. 183; Akyol, 2018, s. 28);

1. Personel Seçimi: Yapılacak işin gerektirdikleri net şekilde belirtilerek yerleştirilecek kişinin yetkinlik ve özellikleri de buna göre düzenlenmelidir.

2. Yönetim ve Örgüt Geliştirme: Yönetim geliştirme örgütün daha güçlü olması için gerekli bireylerin seçilmesi, işe alınması ve eğitilmesi süreçlerini kapsar. Örgüt geliştirme ise, oluşabilecek handikapların, aciliyeti olan işlerin belirtilmesi ve bunlara göre bilgi derlenip, planlayıp, farklı çözüm önerileri denenerek sonuca varılması süreci olarak tanımlanabilmektedir.

3. Personel Güçlendirme: İş ifa eden kişinin daha rahat ve verimli bir biçimde işi yerine getirebilmesi için ortamı oluşturma ve materyalleri hazırlama sürecidir.

4. Katılımcı Yönetim: İşletmedeki bireylerin alanlarıyla ilgili bir durumda, bireysel veya aracı kullanarak söz alması veya savunma yapmasıdır.

5. Kariyer Danışmanlığı: Bireylerin yatkın oldukları alanlar göz önüne alınarak, kariyerlerine giden yolda güçlenmelerini sağlayacak gereksinimler ile ilgili yardımda bulunmaktır. Bunlara ilave olarak, iş zenginleştirme tekniği de kullanılabilir.

3. MOBBİNG DAVRANIŞI VE ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DUYGUSU İLİŞKİSİ İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI

Saraç (2011), Dündar (2010), Özdemir (2013) ve Tekin (2013) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda hastanelerde çalışanların genellikle mobbinge maruz kaldıkları; Gülseren, Karaduman ve Kültür (2000), Özbaş ve ark. (2006), Karadağ ve ark. (2002), Kavla (1998), Ergin (1993), Kocabıyık ve Çakıcı (2008), Taycan ve ark. (2006), Basım ve Şeşen (2006), Erol, Sarıççek ve Gülseren (2007), yürüttükleri çalışmalarda sağlık kurumlarında faaliyet gösterenlerin demografik değişkenleri ile tükenmişliğin alt boyutları arasında ki ilişkiyi araştırmışlardır.

Mobbing ve tükenmişliği tek başına değerlendiren bu eserlerin yanında makalemizin başlığı ile benzerlik gösteren Grunau (2007), psikolojik yıldırma ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirttiği çalışmasında, psikolojik yıldırmanın cinsiyete göre farklılık göstermediğini; Erol ve diğerleri (2007) yaptıkları çalışmada, asistan hekimlerin duyarsızlaşma düzeylerinin dahili ve cerrahi branşlara göre anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmişlerdir (Erol ve ark. 2007).

Alkan ve arkadaşlarının (2011) eserinde ise mobbing ile tükenmişlik arasında kuvvetli bir ilişkinin var olduğu ve mobbing davranışlarına maruz kalan bireylerin tükenmişlik yaşama seviyesinin yükseleceği bildirilmektedir. Kulakçı vd. (2015) “ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin ve bunları etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi” adlı çalışmasında, mobbingi ve tükenmişliği etkileyen etmenlere değinerek mobbinge maruz kalma ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu ifade edilmiştir. Karsavuran’ın (2011) hastane yöneticileri üzerindeki çalışmasında da mobbing ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu belirtilmektedir.

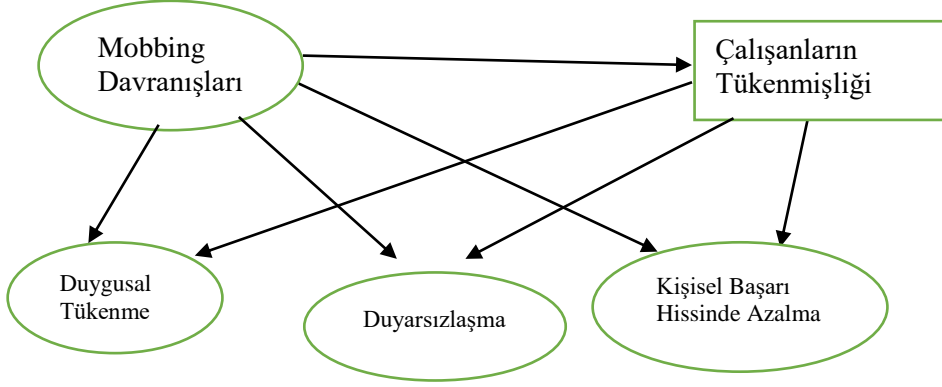
4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Mobbing davranışlarının çalışanların tükenmişliği ile ilişkisi adlı bu çalışmada amaç, bir kamu üniversite hastanesinde çalışan doktor, hemşire, hastabakıcı, temizlik elemanı ve diğer çalışanların maruz kaldıkları mobbingin çalışanların tükenmişliği üzerindeki etkisidir.

4.2. Araştırma Modeli

Şekil 1. Araştırma Modeli



4.3. Araştırma Hipotezleri

H1. Mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır.

H2. Mobbing davranışları ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

H3. Mobbing davranışları ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

H4. Mobbing davranışları ile kişisel başarı hissinde azalma arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

H5. Cinsiyet değişkeni bireylerin duygusal tükenme, ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H6. Cinsiyet değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H7. Cinsiyet değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H8. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H9. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H10. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H11. Medeni durum değişkeni bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H12. Medeni durum değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H13. Medeni durum değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

4.4. Araştırma Metodolojisi

Bu çalışmada kullanılan anket soruları, daha önce çeşitli çalışmalarda kullanılmış olan ölçeklerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Araştırmada kullanılan anketteki demografik değişkenler ile ilgili sorular, Kulakçı vd. (2015); mobbing ile ilgili sorular, Karaca'nın (2019); tükenmişlik davranışı ile ilgili sorular Şahin'in (2019) çalışmasından alınmıştır. Söz konusu anket, evreni 1250 kişiden oluşan Konya il merkezinde bulunan bir üniversite hastanesi çalışanlarına basit tesadüfi örneklem yöntemiyle 500 adet uygulanmış olup yapılan kontrollerde bu anketlerden 297 adeti cevaplanmıştır, ancak eksik cevaplananlar ayıklandıktan sonra araştırmada 205 adet dikkate alınmıştır. Örneklem/evren yaklaşık %16'ya tekabül etmektedir. Örneklem

kümesinin daha yüksek olması çalışmanın sağlıklı olması açısından her zaman arzu edilir. Ancak pandemi dolayısı ile çalışanlara ulaşmak kolay olmadığından mevcut örnekleme göre yorumlar yapılmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 22.0 yardımıyla analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında öncelikle faktör analizi gerçekleştirilmiş ve tükenmişlik alt boyutlara indirgenmiştir. Mobbing ölçeğinde tek faktörlü bir yapı olduğundan ötürü, tükenmişlikte olduğu gibi döndürme yapılmamıştır. Sonuç olarak tek faktörlü bir yapıya erişilmiştir. Ardından güvenilirlik analizleri yapılarak Cronbach Alpha değerleri saptanmıştır. Daha sonra katılımcılara ait tanımlayıcı istatistikler tespit edilmiş ve bu verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri, verilerde normal dağılımın olduğunu göstermiştir. Araştırma ölçeklerine yönelik demografik değişkenlerle alakalı etmenler bildirilmiştir. Ardından korelasyon ve regresyon analizleri yapılarak değişkenler arası ilişkiler irdelenmiştir. Çalışmada ayrıca T testi, Anova testi ve Posthoc testi sonuçları ile ilgili bulgulara değinilmiştir.

4.5. Araştırmanın Analizi ve Bulgular

4.5.1. Tükenmişlik Ölçeği Keşfedici Faktör Analizi

Çalışmada oluşturulan faktör yapısının istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir (KMO: ,870, χ^2 : 2824,668, p:0,001). Kaiser-Meyer-Olkin Ölçeğinin Örnekleme Yeterliliği ,870 ile “iyi seviyede” olarak bulunmuştur. Bartlett's Testinin Genelliği Yaklaşık Ki Kare (χ^2) Değeri ise; 2824,668 olarak bulunmuştur. Bartlett's testi anlamlılık değeri ise p:0,001 çıktığı için bu veri seti keşfedici faktör analizi yapmaya uygun bulunmuştur.

Tablo 1. Toplam Açıklanan Varyans

Bileşenler	Initial Eigenvalues Değerleri		
	Toplam	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
Duygusal Tükenme	8,508	38,674	38,674
Duyarsızlaşma	2,939	13,360	52,034
Kişisel Başarı Hissi	1,362	6,190	58,224

Tükenmişlik ölçeğinde belirlenen 3 faktör için toplam açıklanan varyans oranı %58,2'dir. Ölçeğin açılımlayıcı faktör analizinde literatüre dayalı (İnce ve Şahin, 2015: 385-399) üç boyutlu yapı referans alınmıştır.

Tablo 2. Döndürülmüş Faktör Analizi Sonuçları

Döndürülmüş Faktör Analizi Sonuçları ^a			
	Faktörler		
	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissinde Azalma
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	,835		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,816		
İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.	,734		
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	,730	,397	
İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabiliyim.	,706		,344
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,654	,580	
İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	,493	,344	
Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.	,318	,796	
İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.		,717	
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmamasından endişe ediyorum.		,691	
İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.		,671	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	,322	,643	

(Tablo 2'nin devamı)			
Döndürülmüş Faktör Analizi Sonuçları ^a			
	Faktörler		
	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissinde Azalma
İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurumda değil.	,334	,599	
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	,324	,508	,369
İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	,314	,396	,314
İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.			,769
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.			,752
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.			,745
İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.			,726
Kendimi enerjik hissediyorum.			,691
İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.		,343	,627
İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.			,612
<i>a. Açıklama Metodu: Birincil Bileşen Analizi</i>			
<i>Döndürme Metodu: Kaiser Normalizasyonu ile Varimax</i>			

Ölçek maddeleri içerisinde yer alan ve birden fazla boyut içerisinde değerlendirilen “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.”, “Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.”, “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.”, “İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.” maddelerin “duygusal tükenme” alt boyutunu temsil eden birinci faktör içerisinde; “İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.” maddenin “duyarsızlaşma” boyutunu temsil eden 2. Faktör içerisinde; “İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.” Maddenin ise “Kişisel başarı hissinde azalma” boyutunu temsil eden 3. Faktör içerisinde değerlendirilmesinin ölçeğin literatüre uyumlu olmasını sağlayacağı düşünülmüştür. Belirlenen değişikliklerin ölçek ile uyumunu değerlendirmek üzere güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin tamamının güvenilirlik katsayısı yüksek bulunmuştur.

Tablo 3. Güvenilirlik Katsayıları

Duygusal Tükenme Boyutu Güvenilirlik Katsayısı		Duyarsızlaşma Boyutu Güvenilirlik Katsayısı		Kişisel Başarı Hissinde Azalma Boyutu Güvenilirlik Katsayısı		Tükenmişlik Genel Güvenilirlik Katsayısı	
Cronbach's Alpha	Birim Sayısı	Cronbach's Alpha	Birim Sayısı	Cronbach's Alpha	Birim Sayısı	Cronbach's Alpha	Birim Sayısı
,901	9	,808	5	,847	8	,921	22

Tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenmenin güvenilirlik katsayısı 0,901, Duyarsızlaşmanın değeri 0,808, Kişisel Başarı Hissindeki Azalma değeri ,847 ve genel olarak güvenilirlik katsayısı ,921 olarak belirtilmiştir.

4.5.2. Mobbing Ölçeği – Keşfedici Faktör Analizi

Çalışmada oluşturulan faktör yapısının istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir (KMO: ,919, χ^2 : 3242,535, p:0,000). Kaiser-Meyer-Olkin Ölçeğinin Örnekleme Yeterliliği ,919 ile “Çok iyi” olarak bulunmuştur. Bartlett's Testinin Genelliği Yaklaşık Ki Kare (χ^2) Değeri ise; 3242,535 olarak bulunmuştur.

Bartlett's testi anlamlılık değeri ise p:0,000 çıktığı için bu veri seti keşfedici faktör analizi yapmaya uygun bulunmuştur.

Tablo 4. Toplam Açıklanan Varyans

Bileşen	Initial Eigenvalues Değerleri		
	Toplam	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
Mobbing	11,084	50,381	50,381
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçeğinin Örneklem Yeterliliği: ,919			
Bartlett's Testinin Genelliği Yaklaşık Ki Kare (χ^2) Değeri: 3242,535			
p:0,000			
Açıklama Metodu: Birincil Bileşen Analizi			

Mobbing ölçeğinde tek faktörlü bir yapı olduğundan ötürü döndürme yapılmamıştır. Sonuç olarak da tek faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Mobbing ölçeğinin toplam açıklanan varyans oranı %50,381 olarak bulunmuştur. Mobbingin güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach Alfa Katsayısı 0,951 olarak bulunmuştur.

Tablo 5. Mobbing Ölçeği Faktör Yükleri

Faktör Tablosu ^a	
	Faktörler
	1
Tehdit edici davranışlar yoluyla korkutulmanız.	,832
Yaptığınız işlerin ve çabanızın ısrarla ve sürekli eleştirilmesi.	,796
Yaptığınız bazı önemli işlerin elinizden alınarak önemsiz sıkıcı işlerin verilmesi.	,793
Hakkınızda doğru olmayan iddiaların veya suçlamaların ortaya atılması.	,791
Diğer insanların sizi yok saymaları veya dışlamaları.	,787
İşinizle ilgili olarak aşağılanmanız ya da sizinle alay edilmesi.	,760
Siz geçerken yokmuşsunuz gibi davranılması veya düşmanca davranılması.	,758
Yaptığınız başarısızlıkların veya hataların sürekli hatırlatılması.	,753
Diğer insanların işi bırakmanız gerektiğine dair imalarda bulunması.	,746
Hakkınızda söylenti ve dedikodu yayılması.	,745
Size bağırlanması ya da sizin kabahatiniz olmayan konularda öfkenin hedefi olmanız.	,739
Aşırı düzeyde alaya, sataşmaya ve iğnelemeye maruz kalmanız.	,721
İyi anlamadığımız veya kurum içinde çok yakın olmadığımız insanların günlük şakalarına maruz kalmanız.	,691
Kişiliğiniz (alışkanlıklarınız, geçmişiniz gibi), tutumlarınız ve özel hayatınızla ilgili aşağılayıcı ve kırıcı sözlerin söylenmesi.	,674
Hak ettiğiniz, yasal hakkınız olan bazı şeyleri (hastalık izni, tatil, seyahat vb.) istememeniz veya talep etmemeniz için size baskı yapılması.	,666
Mantıksız, gereksiz, imkansız işlerin; imkansız bitirme tarihleriyle sizden istenmesi.	,648
Üstesinden gelemeyeceğiniz kadar aşırı iş yükü altında bırakılmanız.	,638
Yaptığınız işin gereğinden fazla kontrol edilmesi.	,629
Fikir ve görüşlerinizin dikkate alınmaması.	,624
Saldırıya uğrama ya da saldırıya maruz kalma endişesi yaşammanız bu konuda tehdiye maruz kalmanız.	,624
Bazı kişilerin başarınızı artıracak bilgileri sizden saklaması durumu.	,578
Size beceri düzeyinizin çok altında kalan işlerin verilmesi.	,526
Açıklanan Varyans: 50,381	
Eigen Value Değeri: 11,0838	
Cronbach Alfa: 0,951	
a. Açıklama Metodu: Birincil Bileşen Analizi	

Bu ölçeğin faktör analizi sonucunda öz değeri (Eigen Value Değeri) 11,0838 olan, faktör yükleri 0,832 ile 0,526 arasında değişen ve varyansın yüzde 50,381'ini açıklayan tek boyutlu bir yapı elde edilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alfa Katsayısı 0,951 olarak bulunmuştur.

Tablo 6. Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı İstatistikler									
	Sayı	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık		Basıklık	
	Değerler	Değerler	Değerler	Değerler	Değerler	Değerler	Std. Hata	Değerler	Std. Hata
Mobbing Ortalama	205	1,00	4,36	2,3452	,82932	,531	,170	-,536	,338
Tükenmişlik Ortalama	205	1,00	4,64	2,6889	,74399	,172	,170	-,125	,338
Duygusal Tükenme Ort.	205	1,00	4,78	2,6412	,94121	,306	,170	-,779	,338
Duyarsızlaşma Ort.	205	1,00	4,80	2,4507	,88149	,493	,170	-,330	,338
Kişisel Başarı Hissinde Azalma Ort.	205	1,00	4,63	2,8915	,82087	-,087	,170	-,479	,338
Geçerli Sayı	205								

Mobbing aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $2,3452 \pm 0,82932$, duygusal tükenme ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $2,6412 \pm 0,94121$, duyarsızlaşma ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $2,4507 \pm 0,88149$, kişisel başarı hissinde azalma ölçüm verileri aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri $2,8915 \pm 0,82087$ olarak bulunmuştur. Bu verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri, verilerde normal dağılımın sağlandığına işaret etmektedir.

Tablo 7. Demografik Değişkenler

Cinsiyetiniz			Öğrenim Düzeyiniz			Medeni Durumunuz		
Grup	Sayı	Yüzde	Grup	Sayı	Yüzde	Grup	Sayı	Yüzde
Erkek	111	54,1	Sağlık Meslek Lisesi veya Lise	74	36,1	Evli	151	73,7
Kadın	94	45,9	Ön Lisans	38	18,5	Bekar	54	26,3
			Lisans	75	36,6	Toplam	205	100,0
			Yüksek Lisans	14	6,8			
			Doktora	4	2,0			
			Toplam	205	100,0			
Kurumdaki Statünüz			Kurumdaki Unvanınız					
Grup	Sayı	Yüzde	Grup	Sayı	Yüzde			
Kadro	85	41,5	Hemşire	63	30,7			
Sözleşmeli	98	47,8	Doktor	19	9,3			
Diğer	22	10,7	Hasta Bakıcı	19	9,3			
Toplam	205	100,0	Diğer	104	50,8			
			Toplam	205	100,0			

Araştırmada katılımcıların %54'ü erkek ve %46'sı kadındır. Öğrenim düzeyinde ise, katılımcıların %36'sı sağlık meslek lisesi veya lise, %36,5'i lisans ve %18,5'i kişi ön lisans mezunu olduklarını bildirmişlerdir. Medeni durumda ise, katılımcıların %73,6'sı evli, %26,4'ü ise bekar. Katılımcılardan %30,7'si hemşire, %9,2'si doktor, %9,2'si hasta bakıcı, %49,7'si ise; mutfak görevlisi, garson, idari personel, sağlık teknisyeni ve güvenlik görevlilerinden oluşan diğer şikkını işaretlemişlerdir.

5. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ

H1. Mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır.

Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü güçlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır ($P < 0,01$).

Tablo 8. Korelasyon Analiz Sonuçları

	(Y ₁)	(Y ₂)
Mobbing Davranışları (Y₁)	1	
Çalışanların Tükenmişliği (Y₂)	,637**	1

**p<0,01

Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup (F: 138,659, df: 203, p: 0,001), mobbing davranışı tükenmişliği %40,3 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışı ortalamasındaki her bir puanlık artış tükenmişlik düzeyini 0,57 puan arttırmaktadır (β : 0,572). H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9. Mobbing Davranışlarının Çalışanların Tükenmişliğine Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	F	p
Sabit	1,349	0,121	-	11,173	138,659	,010*
Mobbing	0,572	,060	,637	11,775		,000*

*p<0,05

Determinasyon Katsayısı $R=,406$ $R^2=,403$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F= 138,659$ $p=,000$, olarak bulunmuştur. Anlamlılık değeri % 5'ten küçük ($p<0,05$) olduğu için test edilen regresyon modeli anlamlı çıkmıştır.

H2. Mobbing davranışı ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmakta ve mobbing davranışının duygusal tükenme üzerinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü güçlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır ($P<0.01$).

Tablo 10. Korelasyon Analiz Sonuçları

	(Y ₁)	(Y ₂)
Mobbing Davranışları (Y₁)	1	
Duygusal Tükenme (Y₂)	,646**	1

**p<0,01

Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup (F: 145,672, df: 203, p: 0,001), mobbing davranışı duygusal tükenmeyi %41,5 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışına ilişkin değerlendirmede ortalamasındaki her bir puanlık artış duygusal tükenme ortalamasını 0,73 puan arttırmaktadır (β : 0,734). Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına dayalı olarak H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 11. Mobbing Davranışlarının Duygusal Tükenmeye Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	F	p
Sabit	0,921	0,151	-	6,092	145,672	,000*
Mobbing	0,734	0,061	,646	12,069		,000*

*p<0,05

Determinasyon Katsayısı $R=,418$ $R^2=,415$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F=145,672$, $p=,000$, olarak bulunmuştur. Anlamlılık değeri %5 ten küçük ($p<0,05$) olduğu için test edilen regresyon modeli anlamlı çıkmıştır.

H3. Mobbing davranışı ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü güçlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır ($P<0.01$).

Tablo 12. Korelasyon Analiz Sonuçları

	(Y ₁)	(Y ₂)
Mobbing Davranışları (Y₁)	1	
Duyarsızlaşma (Y₂)	,609**	1

**p<0,01

Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup (F: 119,741, df: 203, p: 0,001), mobbing davranışı duyarsızlaşmayı %36,8 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışı ortalamasındaki her bir puanlık artış duyarsızlaşma düzeyi ortalamasını 0,65 puan arttırmaktadır (β : 0,647). Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına dayalı olarak H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 13. Mobbing Davranışlarının Duyarsızlaşmaya Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	F	p
Sabit	0,932	0,147	-	6,337	119,741	,000*
Mobbing	0,647	0,059	,609	10,943		,000*

*p<0,05

Determinasyon Katsayısı $R=,371$ $R^2=,368$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F=119,741$ $p=,000$, Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma, $p<0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı.

H4. Mobbing davranışı ile kişisel başarı hissinde azalma arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotezi test etmek üzere korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü zayıf ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır ($P<0.01$).

Tablo 14. Korelasyon Analiz Sonuçları

	(Y ₁)	(Y ₂)
Mobbing Davranışları (Y₁)	1	
Kişisel Başarı Hissinde Azalma (Y₂)	,345**	1

**p<0,01

İstatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin tespit edilmesinin ardından anlamlı ilişkisi olan faktörlerin birbirleri üzerindeki etkisi regresyon analizleri ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup (F: 27,474, df: 203, p: 0,001), mobbing davranışı kişisel başarı hissinde azalmayı %11,5 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışı ortalamasındaki her bir puanlık artış kişisel başarı hissinde azalma düzeyi ortalamasını 0,34 puan arttırmaktadır (β : 0,342). Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına dayalı olarak H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 15. Mobbing Davranışlarının Kişisel Başarı Hissinde Azalma Etkisine İlişkin Basit Regresyon Analiz Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	Beta	t	F	p
Sabit	2,090	0,162	-	12,890	27,474	,000*
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	0,342	0,065	,345	5,242		,000*

*p<0,05

Determinasyon Katsayısı $R=,119$ $R^2=,115$ Regresyon Modeli Önemlilik Testi $F=27,474$, $p=,000$, Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı Hissinde Azalma, $p<0,05$ anlamlılık seviyesinde ilişki anlamlı.

H5. Cinsiyet değişkeni bireylerin duygusal tükenme, ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H6. Cinsiyet değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H7. Cinsiyet değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

Tablo 16. Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları

		N	\bar{X}	S.Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Erkek	111	2,6066	,92972	-,571	,569
	Kadın	94	2,6820	,95798		
Duyarsızlaşma	Erkek	111	2,4432	,84009	-,132	,895
	Kadın	94	2,4596	,93249		
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	Erkek	111	2,9324	,83271	,776	,439
	Kadın	94	2,8431	,80842		

Hipotezi test etmek üzere bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Cinsiyet değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H5 hipotezi reddedilmiştir ($p=0,569>0,05$).

Cinsiyet değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H6 hipotezi reddedilmiştir ($p=0,895>0,05$).

Cinsiyet değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H7 hipotezi reddedilmiştir ($p=0,439>0,05$).

H8. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H9. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H10. Öğrenim düzeyi değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

Tablo 17. Tek Yönlü Anova Testi Sonuçları

		N	\bar{X}	S.Sapma	F	p
Duygusal Tükenme	Sağlık Meslek Lisesi	74	2,6426	1,12957	3,090	,017
	Ön Lisans	38	2,7281	,80111		
	Lisans	75	2,5007	,81535		
	Yüksek Lisans	14	2,7302	,42414		
	Doktora	4	4,1111	,76980		
	Toplam	205	2,6412	,94121		
Duyarsızlaşma	Sağlık Meslek Lisesi	74	2,4081	1,11007	2,519	,043
	Ön Lisans	38	2,5737	,78109		
	Lisans	75	2,4320	,67226		
	Yüksek Lisans	14	2,1143	,51866		
	Doktora	4	3,6000	,69282		
	Toplam	205	2,4507	,88149		
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	Sağlık Meslek Lisesi	74	2,7703	1,05195	3,509	,009
	Ön Lisans	38	2,7763	,81692		
	Lisans	75	2,9333	,52687		
	Yüksek Lisans	14	3,3036	,37887		
	Doktora	4	4,0000	,43301		
	Toplam	205	2,8915	,82087		

Hipotezleri test etmek üzere tek yönlü anova testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre;

Öğrenim Düzeyi değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H8 hipotezi kabul edilmiştir ($p=0,017<0,05$).

Öğrenim Düzeyi değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H9 hipotezi kabul edilmiştir ($p=0,043<0,05$).

Öğrenim Düzeyi değişkenin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H10 hipotezi kabul edilmiştir ($p=0,009<0,05$).

Deneklerin öğrenim düzeyi değişkenine göre bulguları ortalamalarına ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları incelendiğinde; duygusal tükenme ölçüm verileri [$F=3,090$ $p<0.05$], duyarsızlaşma ölçüm verileri, [$F=2,519$, $p<0.05$], kişisel başarı hissinde azalma ölçüm verileri [$F=3,509$, $p<0.05$], bulguları öğrenim seviyesine göre etkileri tablodaki gibidir.

Tablo 18. Posthoc Testi

				Ortalama Farkı	Anlamlılık Değeri
Duygusal Tükenme	Bonferroni	Sağlık Meslek Lisesi	Ön Lisans	-0,08543	1
			Lisans	0,1419	1
			Yüksek Lisans	-0,08752	1
			Doktora	-1,46847*	0,022
		Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,08543	1
			Lisans	0,22733	1
			Yüksek Lisans	-0,00209	1
			Doktora	-1,38304*	0,048
		Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	-0,1419	1
			Ön Lisans	-0,22733	1
			Yüksek Lisans	-0,22942	1
			Doktora	-1,61037*	0,008
		Yüksek Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,08752	1
			Ön Lisans	0,00209	1
			Lisans	0,22942	1
			Doktora	-1,38095	0,089
		Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	1,46847*	0,022
			Ön Lisans	1,38304*	0,048
			Lisans	1,61037*	0,008
			Yüksek Lisans	1,38095	0,089
Duyarsızlaşma	Bonferroni	Sağlık Meslek Lisesi	Ön Lisans	-0,16558	1
			Lisans	-0,02389	1
			Yüksek Lisans	0,29382	1
			Doktora	-1,19189	0,081
		Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,16558	1
			Lisans	0,14168	1
			Yüksek Lisans	0,4594	0,923
			Doktora	-1,02632	0,257
		Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,02389	1
			Ön Lisans	-0,14168	1
			Yüksek Lisans	0,31771	1
			Doktora	-1,168	0,095
		Yüksek Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	-0,29382	1
			Ön Lisans	-0,4594	0,923
			Lisans	-0,31771	1
			Doktora	-1,48571*	0,029
		Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	1,19189	0,081
			Ön Lisans	1,02632	0,257
			Lisans	1,168	0,095
			Yüksek Lisans	1,48571*	0,029

(Tablo 18'in devamı)				Ortalama Farkı	Anlamlılık Değeri
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	Bonferroni	Sağlık Meslek Lisesi	Ön Lisans	-0,00605	1
			Lisans	-0,16306	1
			Yüksek Lisans	-0,5333	0,235
			Doktora	-1,22973*	0,031
		Ön Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,00605	1
			Lisans	-0,15702	1
			Yüksek Lisans	-0,52726	0,366
			Doktora	-1,22368*	0,041
		Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,16306	1
			Ön Lisans	0,15702	1
			Yüksek Lisans	-0,37024	1
			Doktora	-1,06667	0,102
		Yüksek Lisans	Sağlık Meslek Lisesi	0,5333	0,235
			Ön Lisans	0,52726	0,366
			Lisans	0,37024	1
			Doktora	-0,69643	1
Doktora	Sağlık Meslek Lisesi	1,22973*	0,031		
	Ön Lisans	1,22368*	0,041		
	Lisans	1,06667	0,102		
	Yüksek Lisans	0,69643	1		

*p<0,05

Yapılan posthoc testi sonucuna göre; duygusal tükenme ile ilgili değerlendirmede sağlık meslek lisesi mezunu katılımcılar ile doktora mezunu katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (p<0,05). Aynı zamanda önlisans mezunları ile doktora mezunları arasında ve lisans mezunları ile doktora mezunları arasında da duygusal tükenme değerlendirmeleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (p<0,05).

Duyarsızlaşma değerlendirmeleri için yapılan posthoc testi sonucuna göre; yüksek lisans mezunları ile doktora mezunları arasında duyarsızlaşma değerlendirmeleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (p<0,05).

Kişisel başarı hissinde azalma değerlendirmesine ilişkin yapılan posthoc testi sonucuna göre; kişisel başarı hissinde azalma ile ilgili değerlendirmede sağlık meslek lisesi mezunu katılımcılar ile doktora mezunu katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (p<0,05). Aynı zamanda önlisans mezunları ile doktora mezunları arasında kişisel başarı hissinde azalma değerlendirmeleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (p<0,05).

H11. Medeni durum değişkeni bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H12. Medeni durum değişkeni bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

H13. Medeni durum değişkeni bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemektedir.

Tablo 19. Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

		N	\bar{X}	S.Sapma	t	p
Duygusal Tükenme	Evli	151	2,6137	,94314	-,699	,485
	Bekar	54	2,7181	,94026		
Duyarsızlaşma	Evli	151	2,3934	,88406	-1,563	,120
	Bekar	54	2,6111	,86213		
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	Evli	151	2,9098	,86737	,598	,551
	Bekar	54	2,8403	,67878		

Hipotezleri test etmek üzere bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Medeni durum değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H11 hipotezi reddedilmiştir ($p=0,485>0,05$).

Medeni durum değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H12 hipotezi reddedilmiştir ($p=0,120>0,05$).

Medeni durum değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H13 hipotezi reddedilmiştir ($p=0,551>0,05$).

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma bir kamu üniversitesi hastanesi çalışanlarına uygulanmıştır. Yapılan anket çalışmasında elde edilen veriler analiz edilerek aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Belirlenen değişkenlerin ölçek ile uyumunu değerlendirmek üzere güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre oluşturulan boyutlar ve ölçeğin tamamının güvenilirlik katsayısı yüksek bulunmuştur.

Mobbinge maruz kalan işgörenin tedbir alınmadığı zaman duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma şeklinde tükenme sürecine gireceği çalışmamızın ön kabulü olarak görülmüş ve araştırmanın uygulama kısmı ile bu husus doğrulanmıştır. Diğer yandan çalışmamız daha önce yapılan çalışmalarla benzeşmektedir.

Araştırma kapsamında belirlenen hipotezleri test etmek üzere korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre; mobbing davranışları ile çalışanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü güçlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki vardır. Korelasyon katsayısı anlamlılığı incelendiğinde; p anlamlılık değeri 0.01'den küçük çıkmıştır.

İstatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin tespit edilmesinin ardından anlamlı ilişkisi olan faktörlerin birbirleri üzerindeki etkisi regresyon analizleri ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olup ($F: 138,659$, $df: 203$, $p: 0,001$), mobbing davranışı tükenmişliği %40,3 oranında açıklamaktadır. Doğrusal regresyon analizi sonucuna göre mobbing davranışı ortalamasındaki her bir puanlık artış tükenmişlik düzeyini 0,57 puan arttırmaktadır ($\beta: 0,572$).

Hipotezler genel olarak değerlendirildiğinde, korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına dayalı olarak H1, H2, H3, H4, hipotezleri kabul edilmiştir.

Duygusal tükenme ortalamaları ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılmasında, cinsiyet değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği (H5), duyarsızlaşma ortalamaları ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılmasında, cinsiyet değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği (H6), Kişisel başarı hissi ortalamaları ile cinsiyet değişkeninin karşılaştırılmasında, cinsiyet değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği (H7) tespit edilmiş ve üç hipotez reddedilmiştir.

H8, H9 ve H10 hipotezleri test etmek üzere tek yönlü anova testi uygulanmıştır. Öğrenim düzeyi değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H8 hipotezi kabul edilmiştir. ($p=0,017<0,05$). Öğrenim düzeyi değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H9 hipotezi kabul edilmiştir. ($p=0,043<0,05$). Öğrenim düzeyi değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilediği tespit edilmiştir ve H10 hipotezi kabul edilmiştir ($p=0,009<0,05$).

H11, H12 ve H13 Hipotezi test etmek üzere bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Medeni durum değişkeninin bireylerin duygusal tükenme ortalamaları istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H11 hipotezi reddedilmiştir ($p=0,485>0,05$). Medeni durum değişkeninin bireylerin duyarsızlaşma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H12 hipotezi reddedilmiştir ($p=0,120>0,05$). Medeni durum değişkeninin bireylerin kişisel başarı hissinde azalma ortalamalarını istatistiksel olarak etkilemediği tespit edilmiştir ve H13 hipotezi reddedilmiştir ($p=0,551>0,05$).

Bu araştırma neticesinde şu önerilerde bulunulabilir:

1. Sağlık departmanında mobbingin yaygınlığının nedenleri; tıbbi imkanların azlığı, hastaların sayıca fazla oluşu, fazlaca çalışmak, 24 saat çalışma, geceleri de çalışma durumu, bürokratik engeller vb. şekilde

karşımıza çıkabilmektedir. Bu anlamda imkânların makul seviyelere getirilmesi ve mesai konusunda düzenlemeye gidilmesi gerekmektedir.

2. Sağlık personelinin yaptığı iş, gerginlik yaratan bir iş olduğu, sağlık çalışanlarının yeterince birbirleriyle entegre olmayışı ve çalışma saatlerinin fazla oluşu tükenmişliği arttıran sebeplerdendir. Bireysel çabanın yanında örgütsel anlamda da bazı tedbirler alınabilir.

3. Yöneticilerin her bir personel konusunda duyarlı olmaları ve çalışma ortamını insanları tüketen değil; çalışanların moral ve motivasyonlarını sürekli yüksek tutan aktivitelere yer vermeleri gerekmektedir.

4. Çalışmanın uygulama kısmının pandemi dönemine denk gelmesinin de dikkate alınması gerekir. Sağlık sektöründe çalışanların ağır çalışma koşullarının yanında, Covid'19 hadisesi de başlı başına çalışanları strese sokan ve motivasyonlarını azaltan bir unsur olarak görülmelidir. Bu anlamda nöbet sistemi, pandeminin getirdiği ağır şartlar dikkate alınarak yeniden gözden geçirilmelidir.

Bu çalışmanın sadece bir hastanede yapılmış olması, araştırmanın kısıtlı bir yönü olarak değerlendirilmeli ve çıkan sonuçlarla ilgili genellemeden kaçınılmalıdır.



Makale ile ilgili notlar

Güncel Tr Dizin kurallarına göre 2020 yılı öncesinde sahası yapılmış araştırma makalelerinde Etik Kurul İzni koşulu olmadığından; bu çalışmanın saha araştırması 2020 yılı öncesinde yapıldığı için etik kurul izni beyanı şartı aranmamıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın tüm süreçlerinde araştırmanın yazarları eşit derecede katkı sağlamıştır.

KAYNAKÇA

- Akyol, A. F. (2018). *Ameliyathane hemşirelerinde mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Haliç Üniversitesi.
- Alkan, E., Yıldız, S. M. ve Bakır, M. (2011). Mobbingin beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin tükenmişliği üzerine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 13(3), 270-280.
- Atasoy, I. (2010). *Sağlık sektöründe mobbing: Sakarya ilinde kamu ve özel hastanelerde çalışan ebe ve hemşireler üzerinde bir araştırma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Sakarya Üniversitesi.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamu'da bir araştırma. *Ege Academic Review*, 6(2), 15-23.
- Çekin, A. (2014). Çalışma hayatında insan onuruna karşı psikolojik bir şiddet örneği: Mobbing. *Kastamonu Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(2), 5-21.
- Çetin, C. ve Kurt, N. B. (2016). Mobbing ve sonuçlarından biri: Psikosomatik belirtiler. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 31. <https://doi.org/10.5578/JSS.27594>
- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu*. Nobel Yayıncılık.
- Dündar, T. (2010). *Sağlık çalışanlarının yıldırma maruz kalmalarında hastane etik iklimi ile sosyo-demografik özellikleri rolü: Bolu ili hastanelerinde bir araştırma*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeği'nin uyarlanması, VII. ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları. *Ankara: VII Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını*, 143-154.
- Erol, A., Sarıççek, A. ve Gülseren, Ş. (2007). Asistan hekimlerde tükenmişlik: İş doyumunu ve depresyonla ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 8, 241-247.
- Grunau, G. (2007). *Mobbing and burnout: Are they linked*. [Ph.D. Thesis]. Walden University.
- Gülseren, Ş., Karaduman, E. ve Kültür, S. (2000). Hemşire ve teknisyenlerde tükenmişlik sendromu ve depresif belirti düzeyi. *Kriz Dergisi*, 8(1), 27-38. https://doi.org/10.1501/Kriz_0000000150
- Güven, A., Kaplan, Ç. ve Acungil, Y. (2018). Türkiye'de özel ve kamu üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin mobbing algısı. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 10(18), 45. <https://doi.org/10.20990/kilisiibfakademik.428601>
- İnce, N. B. ve Şahin, A. E. (2015). Maslach tükenmişlik envanteri-eğitimci formunu Türkçeye uyarlama çalışması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 6(2), 385-399. <https://doi.org/10.21031/epod.97301>
- Kandemir, M. (2019). *Pozitif psikolojik sermayenin iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye etkisi: Madencilik sektöründe bir uygulama*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der.*, (35), 165-174.
- Karaca, E. G. (2019). *Hastane eczacılarında psikolojik yıldırma (mobbing'e) maruziyetin, örgüt bağlılığı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: İzmir ili kamu ve üniversite hastaneleri örneği*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Karadağ, G., Sertbaş, G., Güner, İ. C., Taşdemir, H. S. ve Özdemir, N. (2002). Hemşirelerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri ile bunları etkileyen bazı değişkenlerin incelenmesi. *Hemşirelik Forumu Dergisi*, 5(6), 8-15.

- Karatuna, I. ve Tınaz, P. (2010). *İşyerinde psikolojik taciz sağlık sektöründe kesitsel bir araştırma, TÜRK-Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu*. Ziraat Gurup Matbaacılık A.Ş.
- Karsavuran, S. (2011). *Ankara'daki sağlık bakanlığı hastaneleri yöneticilerinin yıldırma maruz kalmalarıyla tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Kavla, İ. (1998). *Hemşirelerde iş doyumunu ile tükenmişlik ilişkisi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 116.
- Kocabıyık, Z. O. ve Çakıcı, E. (2008). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 9, 132-138.
- Koçel, T. (2020). *İşletme yöneticiliği* (18. Baskı). Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Konaklı, T. (2011). *Üniversitelerde yıldırma ve kültürel değerlerin yıldırma ile başa çıkma yaklaşımlarına etkisi*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Kocaeli Üniversitesi.
- Kulakçı, H., Ayyıldız, T., Veren, F., Kalıncı, N. ve Topan, A. (2015). Zonguldak il merkezi kamu hastanelerinde çalışan ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin ve bunları etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 12(2), 133-141. <https://doi.org/10.5222/HEAD.2015.133>
- Lewin, J. E. ve Sager, J. K. (2007). A process model of burnout among salesperson: Some new thoughts. *Science Direct*, (60), 1216-1224. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.04.009>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Ann Rev Psychol*, (52), 398. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout-the cost of caring*. Prentice-Hall, Inc, Englewood Cliffs, 3.
- Mete, M., Ünal, Ö. F., Akyüz, B. ve Kılıç, R. (2015). Psikolojik şiddetin işe bağlı tükenmişliğe etkisi: Batman ilinde öğretmenler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6(12), 37.
- Mimaroglu, H. ve Özgen, H. (2008). Örgütlerde güncel sorun mobbing. *Selçuk Üniversitesi, İİBF, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(8), 201-208.
- Önsal, N. (2017). *Endüstri ilişkileri sözlüğü*. Türk Metal Sendikası Araştırma ve Eğitim Merkezi Yayınları, (12).
- Özbaş, A., Bolol, N., Solmaz, Ş., Çavdar, İ., Akyolcu, N., Urhan, S., Yıldız, L. (2006). Kulak burun boğaz kliniğinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik. *İ.Ü.F.N. Hem Derg*, 14(56), 41-48.
- Özdemir, M. Z. (2013). *İstanbul özel hastane çalışanlarına uygulanan mobbing ile anadolu'da özel hastane çalışanlarına uygulanan mobbing karşılaştırması*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Bilim Üniversitesi.
- Paksoy, S. (2020). Mobbing. Ş. Şimşek vd. (Eds.) içinde, *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (1. baskı, ss. 359-360). Eğitim Yayınevi.
- Polatçı, S. (2007). *Tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler (Gaziosmanpaşa üniversitesi akademik personeli üzerine bir analiz)*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Gaziosmanpaşa Üniversitesi.
- Saraç, E. (2011). *İş ortamında psikolojik tacizin (mobbing) çalışanlar üzerinde etkileri*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Beykent Üniversitesi.
- Sevinçok, L. (2016). Mobbing (işyerinde psikolojik taciz). *Karatahta İş Yazıları Dergisi*, (5), 14-15.

- Şahin, M. (2019). *Tükenmişlik duygusu ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Bankacılık sektöründe bir araştırma*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Şimşek, M. Ş., Emhan, A., Demirtaş, Ö. ve Topuz, G. (2015). Mobbing, algılanan örgütsel adalet ve tükenmişlik ilişkileri üzerine bir alan araştırması. *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(11), 203.
- Taştan, S.B. (2020). Tükenmişlik. Ş. Şimşek vd. (Eds.) içinde, *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (1. baskı, ss. 621-623). Eğitim Yayınevi.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. ve Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyo-demografik özelliklerle ilişkisi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100-108.
- Tekin, H. H. (2013). *Hastanede çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumları ve stres durumlarının değerlendirilmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 84.
- Topbaş, E., Bay, H., Turan, B. B., Çıtlak, U., Emir, A. H., Erdoğan, T. ve Akkaya, L. (2019). The effect of perceived organisational justice on job satisfaction and burnout levels of haemodialysis nurses. *Journal of Renal Care*, 1-9. <https://doi.org/10.1111/jorc.12271>
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: İmalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İİBF Dergisi*, (16), 84.
- Yıldız, S. M. (2015). *Lider-üye etkileşimi, iş yerinde mobbing ve mesleki tükenmişlik ilişkisi*. Detay Yayıncılık.