

Mobbingden (Bezdiri) Tükenmişliğe Giden Yol: Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

Hakan CANDAN¹ & Mehmet İNCE²

Özet: Mobbing ve tükenmişlik son yıllarda işyerlerindeki çalışma huzuru açısından dikkat çeken yeni tehditlerdendir. Bu iki fenomenin çalışanlar üzerindeki etkisi ile öncül ve sonuçları teorik çerçevede araştırılmıştır. Daha sonra da mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini Çevre ve Şehircilik Bakanlığı çalışanlarından oluşturulmuştur. Bulgulara göre çalışanların düşük düzeyde mobbing saldırılarına maruz kaldıkları, orta düzeyde tükenmişlik sendromu yaşamakta oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca bulgular arasında, mobbing ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu, kişisel başarı hissinde azalma ile mobbing arasında ise orta düzeyli ancak negatif yönlü bir ilişkinin olduğu da bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mobbing (Bezdiri), Tükenmişlik, Kamu Çalışanları, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı

The Way From Mobbing to Burnout: A Study on Employees Working at Ministry of Environment and City Planning

Abstract: Mobbing and burnout are recently the new threats which take attention from the point of peace at work. These phenomenons' effects on the employees and the premises and results of them has been studied theoretically. Secondly, a field study on the relationship between mobbing and burnout has been done. The population and the sample of the study is the employees of the Ministry of Environment and City Planning. According to the results of the study, employees' level of being opposed to mobbing is low, and their level of living burnout syndrome is at a moderate level. A positive-moderate relationship between the emotional burnout and depersonalization, which are the subdimensions of mobbing and burnout, and a negative-moderate relationship between the decrease on the feeling of personal success and mobbing are also found among the results.

Keywords: Mobbing, Burnout, Public Employees, The Ministry of Environment and City Planning.

¹Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Karaman. e-mail: hakancandan1971@gmail.com

²Mersin Üniversitesi, Tarsus Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, Tarsus. e-mail: mehmetince1972@yahoo.com, mehmetince1972@gmail.com

1.GİRİŞ

İşyerlerindeki çalışma huzuru, son yıllardaki hızlı değişimlerin etkisiyle yeni tehditlerle karşı karşıya kalmaktadır. Bu yeni tehditlerden birisi de, çalışanlara üstleri, eşitleri ya da astları tarafından sistemli bir şekilde gerçekleştirilen her türlü kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi davranışları içeren mobbing eylemleridir.

Başlangıçta İskandinav ülkelerinde araştırmalara konu olan mobbing kavramı, bireysel ve örgütsel düzeydeki sonuçları nedeniyle dikkat çekici bir hale gelmiştir. Özellikle mağdurlarının yaşadıkları olumsuzlukların kimi zaman intihar (Balducci vd.,2009) olaylarına kadar uzanabilmesi, işyerlerindeki mobbing eylemlerinin önemini ortaya koymuştur. İsveçli psikolog Heinz Leymann tarafından ilk kez tanımlanan mobbing ile ilgili ilk çalışma, 1984 yılında İsveç'te Leymann ve Gustafsson tarafından yapılmıştır (Baş ve Oral, 2011).Sonraki yıllarda Avrupa'nın değişik ülkelerinde yapılan araştırmaları 1990'lı yıllardan itibaren Amerika'da yapılan çalışmalar izlemiştir.

Türkiye'de ise mobbing konusundaki çalışmaların, 2000'li yıllar ile başladığı görülmektedir. YÖK Ulusal Tez Merkezi kayıtlarında yapılan araştırmaya göre, mobbing konusunda 191 adet yüksek lisans ve doktora tez çalışması yapılmıştır. Konuyla ilgili olarak yayımlanmış birkaç tane kitap yanı sıra, sayıları yüzleri aşan makale ve bildiri de taramalar sonucunda elde edilen bilgiler arasındadır. Bu çalışmalarda daha çok mobbing ile iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı, yabancılaşma, çatışma, liderlik gibi konular arasındaki ilişkiler ele alınmıştır. Ayrıca söz konusu araştırmaların önemli bir kısmı da demografik özellikler ile mobbing ilişkisini incelemektedir.

Çalışanlar açısından önemli bir örgütsel sorun olan ve belki de işyerlerindeki olumsuz çalışma ortamına ilişkin son derece tehlikeli bir aşamayı gösteren tükenmişlik konusu ile mobbing arasındaki ilişkiyi inceleyen yerli araştırma ise, yok denecek kadar azdır. Yabancı literatürde de bu alandaki yapılmış çalışma sayısı sınırlıdır. İlk kez Green (1961) tarafından kullanılan ve Freudenberger'in çalışmalarıyla yaygınlık kazanan tükenmişlik kavramı, işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1989 Aktaran Bolat, 2011: 256).

Bu çalışmanın yapılması iki temel amaç taşımaktadır. Birincisi, gerek yerli gerek yabancı literatürde mobbing ve tükenmişlik ilişkisini

inceleyen araştırma sayısının azlığı nedeniyle bu alanda katkı sağlamaktır. İkincisi ise, özellikle Türkiye’de kamu sektöründeki verimsizlik sorununa yönelik olarak farklı bir noktadan bakış açısı geliştirmek çabasıdır. Öyle ki, kamuda çalışanların verimsizlikleri neredeyse bütün araştırmacıların ortak görüşü haline gelmiştir. Bu verimsizliğin nedenlerinden olabileceği değerlendirilen mobbing ve tükenmişlik olgularının, bir kamu kurumunda araştırılmasının uygulayıcılar açısından da yararlı olacağı düşünülmektedir.

Bu kapsamda, işi gereği diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan ve yoğun şekilde duygusal talep ve baskılara maruz kalan çalışma ortamının bulunduğu bir kamu kurumu uygulama alanı olarak seçilmiştir. Ortalama olarak bir yıl içinde yaklaşık 20 milyon kişiye kamu hizmeti sunan ve Türkiye’nin bütün il ve ilçelerinde birimleri bulunan ve yine yaklaşık olarak 18 bin kişinin çalışmakta olduğu Çevre ve Şehircilik Bakanlığı’na bağlı Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, özellikleri gereğince bu çalışma için uygun bir araştırma alanı olarak düşünülmüştür. Araştırmanın çeşitli zorlukları nedeniyle söz konusu kurumun ülke genelindeki bütün birimlerindeki çalışanlar yerine, ülkeyi temsil edebilme özelliğini barındırdığı düşünülen (gerek çalışanların gerek hizmet alanların) Adana, Mersin, Hatay ve Osmaniye illerini kapsayan XII. Bölge Müdürlüğü çalışanları, araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

2. MOBBİNG KAVRAMI

Latince kökenli “mobile vulgus” sözcüklerinden türetilen ve düzensiz kalabalık anlamına gelen mobbing konusundaki ilk tanımlamayı Alman psikolog Leymann yapmıştır (Reichert, 2003: 5): “*Mobbing bir duygusal saldırıdır. Bir birey saygısız ve zarar verici davranışların hedefi haline geldiğinde başlar. İş yerinde bir kişiye ya da bir gruba güç katmak için süregelen kötü niyetli hareketlere istekli ya da isteksiz bir şekilde katılarak bir araya gelen bireylerin, hedef olarak belirledikleri bir bireye karşı imalı davranışları, dedikodusunu çıkarmaları, itibarını düşürmeleri, saldırgan ve düşmanca bir çevre oluşturmaları ile gerçekleşir.*”

İş yerlerindeki kötü davranışlar olarak görülen mobbing davranışları için kullanılan mobbing terimi, çalışmalar yaygınlaştıkça çalışma yapılan yerlere göre de farklılıklar göstermektedir. Örneğin, Almanya ve İskandinav ülkelerinde (Leymann, 1990; Zapf ve Einersen, 2001) “mobbing” teriminin sıklıkla kullanıldığı görülür iken; “duygusal taciz (emotional abuse)” terimi ABD’de (Keashley vd., 1994; Koonin ve Green, 2005); “taciz (harassment)” terimi Finlandiya’da (Bjorkvist vd., 1994); “zorbalık (bullying) terimi Avustralya (Sheehan vd., 1999), Birleşik Krallık (Rayner ve Hoel, 1997) ve ABD’de (Namie ve Namie, 2009) yaygın şekilde kullanılmaktadır.

Türkiye’de ise, mobbing terimi temel alınarak Türkçe karşılıkları doğrultusunda farklı terimler kullanılmıştır. Arpacıoğlu (2003, 2006) zorbalık ve duygusal taciz; Bozbel ve Palaz (2007), Tımaz (2006) ve Laçiner (2006) psikolojik taciz; Çobanoğlu (2005) duygusal saldırı; Tutar (2004), Fettahlıoğlu (2008) psikolojik şiddet; İbicioğlu vd. (2009), Karcıoğlu ve Çelik (2012), Köse ve Uysal (2010) yıldırma terimleri ile mobbing kavramı için Türkçe karşılıkları kullanmışlardır. Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük, mobbing için “bezdiri” sözcüğünü karşılık olarak vermektedir (www.tdk.gov.tr, E.T: 22.01.2014).

Uluslararası literatür açısından söz konusu terimler noktasında daha çok mobbing ve bullying terimleri öne çıkmaktadır. Ancak bu konuda bazı araştırmacılar her iki terim için de farklı anlamlar taşıdıklarından söz etmektedirler. Mobbing’de birden çok sayıdaki failin bir bireye yönelik olarak eylemlerde bulunabileceği söz konusu iken, Bullying’de sadece tek failin eylemleri yer almaktadır (Sperry, 2009; Ferris, 2009; Davenport vd., 1999; Westhues, 2007; Vensel, 2012).

Leymann (1996: 170), 45 değişik türde mobbing davranışını 5 ayrı grup altında sıralamıştır. Gül ve Özcan (2011) tarafından yapılan çalışmada da aynı şekilde beş boyutlu bir sınıflandırma yapılmıştır. Bu gruplar; kendini gösterme ve iletişime yönelik saldırılar, sosyal ilişkilere yönelik saldırılar, itibara yönelik saldırılar, yaşam kalitesi ve mesleğe yönelik saldırılar ve son olarak da sağlığa yönelik saldırılar şeklindedir. Araştırmacılar, iş yerindeki mobbing uygulamalarından söz edebilmek için söz konusu olumsuz davranışların bazı özellikleri barındırması gerektiğini ileri sürmektedirler. İlk olarak, bir olumsuz davranışın mobbing olabilmesi için iki ya da daha fazla failinin bulunması (Sperry, 2009) gereklidir. Leymann (1990), bu olumsuz davranışların kasıtlı ve mağdurların işyerinden veya örgütten uzaklaştırılmasını amaçlamalarının gerekli olduğunu öne sürmektedir. Mobbing davranışları, diğer olumsuz davranışlara göre hedefe yönelik daha şiddetli, zarar verici ve yıkıcı bir yoğunlukta olmalıdır (Hauge vd., 2010, Leymann 1990, Saunders vd., 2007). Einersen vd. (2011) ve Leymann (1990), mobbing davranışlarının geçici ve dönemsel olmadığını; Sperry (2009) ise, mağdurun örgütten ya da işyerinden ayrılmasını sağlayıncaya kadar ısrarlı şekilde sürdürülmesinin gerekli olduğunu belirtmektedir. Ve son olarak da Leymann (1996), bir kötü davranışın mobbing olarak değerlendirilebilmesi için haftada en az bir kez ve daha fazla sayıda olmak üzere en az altı ay ve daha fazla süre ile uygulanmasının gerekli olduğunu ileri sürer.

Çalışanların, küresel düzeyde %8 ve %25 aralığında bir oranda mobbing davranışlarına maruz kaldıkları ileri sürülmektedir (Wheeler vd.,

2010: 553). Paoli ve Merllie (2001) tarafınan yapılan bir çalışmaya göre mobbing davranışlarına maruz kalan çalışan sayısı Avrupa genelinde oldukça yaygındır. Çalışan nüfus içinde mobbing deneyimi yaşayan kişi sayısı bakımından en yüksek oran %15 ile Finlandiya'dır. Sırasıyla diğer ülkeler; Hollanda ve Birleşik Krallık %14, İsveç %12, Belçika %11, Fransa ve İrlanda %9, Danimarka %8, Almanya ve Lüksemburg % 7, Avusturya %6, İspanya ve Yunanistan %5, Portekiz ve İtalya %4 şeklindedir (Vensel, 2012: 18-19). ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü)'nün 1998 yılı raporuna göre, Avrupa genelinde (15 üye ülkeyi kapsayan çalışma) 12 milyon çalışanın mobbinge maruz kaldığı bildirilmektedir. ABD'de %35-%50 arasında bir oranda çalışanların mobbing deneyimi yaşadıkları belirlenmiştir (Lutgen-Sandvik vd., 2007). İngiltere'de yapılan bir çalışmaya göre de, çalışanların %53'ü mobbinge maruz kalmış ve çalışanların %78'i de buna tanık olmuştur (Acar ve Dündar, 2011: 113).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) Alo 170 hattına 19.03.2011-19.03.2013 tarihleri arasında 5890 mobbing başvurusu yapılmıştır (ÇSGB, 2013). Tengilimoğlu ve Akdemir Mansur (2009), yaptıkları araştırmada çalışanların %78,7 oranında mobbinge maruz kaldıklarını ortaya koymuşlardır. Mobbing konusunda Türkiye'de yapılan çalışmalarda, çok değişik alan ve işyerinde mobbing uygulamalarının olduğu ortaya konulmaktadır. Ancak, mobbingin sadece günümüzün bir sorunu olmak dışında geçmişte de önemli bir sorun olduğu görülmektedir. En ilginç mobbing örneği olarak Kanuni Sultan Süleyman döneminde Hüsrev Paşa'nın intiharı gösterilebilir. Rüstem Paşa ve Hürrem Sultan tarafından birlikte planlanan mobbing uygulaması nedeniyle Hüsrev Paşa'nın Sadrazam olması engellenmek istenmiştir. Sonuçta bu mobbing uygulamasının Hüsrev Paşa'nın intihar etmesine yol açtığı öne sürülmektedir (Baykal, 2005: 197).

Araştırmacılar, mobbingin ortaya çıkma nedenlerini 3 farklı başlık altında ele almaktadırlar. Bunlar, mağdurun kişilik özellikleri, fail/faillerin kişilik özellikleri ve örgütsel nedenlerdir. Mobbing mağdurları genellikle zeki, yetenekli, yaratıcı, başarılı, dürüst, güvenilir ve işine bağlı kişilerdir. Bu kişiler mesleki kariyerlerinde ilerleme potansiyeline sahiptirler. Politik davranmayan kişilerin, örgütlerine bağlılıkları son derece gelişmiştir. Bu kişiler, işleriyle özdeşleşmiştir ve çevrelerinde işkolik olarak görülürler. İşlerine olan bu bağlılıkları ve kendilerini işlerine adanmaları, bu kişilerin mobbingin hedefi olmalarında önemli nedenlerdir (Poyraz ve Aksoy, 2012: 184). Mobbing mağdurlarının aşırı derecede vicdanlı ve dürüst, ancak asosyal oldukları ileri sürülmektedir. Mağdurun savunmasızlığı, grup normlarına uymaması ve sosyal becerisinin, özgüven eksikliğinin bulunması

ise mobbing davranışlarının başlamasında etkenlerdendir (Ergun Özler vd., 2008).

Mobbing uygulayan faillerin özgüvenlerinin yüksek ve sosyal becerilerinin ise az olduğu, bunun yanında küçük çıkarları için politik oyunlar oynadıkları görülmektedir (Zapf ve Einersen, 2003 aktaran Ergun Özler vd., 2008). Zorba kişiler olarak da adlandırılan mobbing failleri etik değerleri zayıf kişilerdir ve insanlara karşı kızgındırlar. Bu kızgınlıklarını açıkça yansıtırlar; çıkarıcı ve fırsatçı kişilik özellikleri taşırlar, insanları kullanırlar, küçük görürler ve onları duygusal çelişki içinde bırakırlar (Risso, 2003: 103-104 aktaran Ergun Özler vd., 2008). Mobbing failleri daha çok ilgi açlığı çeken, övgüye aşırı muhtaç, kendi eksikliklerinin telafisi için mobbinge başvuran güçsüz, güvensiz ve korkak kişilikteki insanlardır (Bayrak, 2006 aktaran Filizöz ve Alper Ay, 2011: 232).

Duffy ve Sperry (2012), mobbing davranışlarının örgüt dinamikleri içinde de ortaya çıkacağını ve gelişeceğini belirtmektedir. Örgütsel düzeyde mobbing davranışlarına ilişkin öncül ve risk faktörlerini dört farklı model ile ortaya koymaktadırlar. Birincisi, çatışma modelidir; güç mücadelesi ve çatışmayı artıran yeniden yapılandırma çalışmalarının olduğu işyerleri ile ilişkilendirilir. Karar kontrol eksikliği, rol belirsizliği, beklentilerin karşılanamaması, zayıf ve pasif liderlik özelliklerini barındıran örgütsel yapı, çatışmalara yol açan koşullardır. Bir tehdit olarak görülen grup ve norm değerlerine uygun olmayan bireyler mobbing hedefi olmaktadır. İkincisi, siberetik modeldir ki, mobbingi en alt düzeye indirmek zorunluluğu olan örgütün mevcut statüsünden sapmaları işaret eder. Bu temel statü, örgütün stratejileri, yapısı, kültürü, liderlik ve üyelerini ve dış çevresini içeren parçalarının toplamıdır. Üçüncü model de iletişim akışı modelidir. Olumsuz ve düşmanca mesajları yansıtan örgüt kültürü ile ilgilidir. Olumsuz ve kötü dil, dedikodu, lakap takma ve olumsuz jestler, bir örgüt tarafından hoş görüldüğü zaman ortaya çıkan olumsuz iletişim örnekleri arasında yer alır. Dördüncüsü ise, ABC modelidir. Bu modelde, öncüller, olumsuz sonuçlara yol açan davranışlara verilen yanıtları tetiklemektedir (Vensel, 2012: 22-23).

Pinkerfield (2006), mobbing uygulamalarının Büyük Britanya'ya yıllık maliyetinin 3.3 milyar \$ olduğunu, yaklaşık olarak da yılda 19 milyon gün devamsızlığa yol açtığını tahmin etmektedir. Fox ve Stallworth (2009) ise, mobbing nedeniyle ABD'de açılan davalarda ortalama 350.000\$ maliyet olduğunu tahmin etmektedirler (Aktaran Wheeler vd., 2010: 554).

Davenport vd., (2003: 146-148), mobbingin maliyetlerini etki alanlarına göre dört farklı grupta toplamıştır. Ayrıntılı bir şekilde aşağıdaki tablo aracılığıyla söz konusu maliyetler gösterilmektedir.

Tablo 1. Mobbing Etki Alanı ve Maliyetleri

Etki Alanı	Psikolojik Maliyetler	Ekonomik Maliyetler
Bireyler	Stres, Duygusal rahatsızlıklar, Fiziksel Rahatsızlıklar, Kazalar, Sakatlıklar, Tecrit Edilme, Ayrılık Acıları, Mesleki Kimlik Kaybı, Arkadaşlıkların Kaybı, İntihar ve Cinayet	İlaç, Terapi, Doktor ve Hastane Masrafları, Kaza Masrafları, Avukatlık Ücretleri, Mahkeme Masrafları, İşsizlik ve İş Arama
Aile	Çaresiz Kalma Acısı, Karmaşa ve Çatışmalar, Ayrılık ve/veya Boşanma Acısı, Çocuklara Etkileri	Ailenin Gelir Kaybı, Ayrılık ve Boşanma Masrafları, Terapi Masrafları
Örgüt	Anlaşmazlıklar, Hastalıklı Örgüt Kültürü, Düşük Moral, Yaratıcılıkta Azalma	Hastalık İzinlerinin Artması, Yüksek Personel Hareketi Maliyeti, Düşük Verim, Düşük İş Kalitesi, Uzmanlık Kaybı, Çalışanlara Tazminat Ödemesi, İşsizlik Maliyetleri, Yasal İşlem ve Dava Masrafları, Erken Emeklilik, Artan Personel Yönetim Maliyetleri
Toplum	Mutsuz Bireyler, Politik Kayıtsızlık	Sağlık Masrafları, Sigorta Masrafları, İşsizlik ve Kapasite altı Çalışmadan Kaynaklanan Vergi Kayıpları, Kamu Yardım Programlarına Talebin Artması, Zihinsel Sağlık Programlarına Talebin Artması, Malulen Emeklilik Talebinin Artması

Kaynak: ÇSGB(2013: 33)

Mobbing uygulamalarının neredeyse bütün işyerlerinde ve ülkede görüldüğü ve bireye, aileye, örgüte ve topluma çok önemli derecede maliyetlerinin olduğu yapılan çalışmaların ortak bulguları arasındadır.

3.TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE MOBBİNG - TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

1970'li yıllardan itibaren küresel düzeyde araştırmacı ve uygulamacıların dikkatlerinin yoğunlaştığı çalışma ortamına ilişkin bir başka konu da tükenmişlik olmuştur (Schaufeli vd., 2009). Binlerce kitap, tez ve makaleye ilham kaynağı olmuştur (Vessel, 2012: 34).

Tükenmişlik, ilk olarak, New York'ta evsiz ve uyuşturucu bağımlılarına yardım faaliyetlerini yürüten sağlık kliniğinde gönüllü olarak çalışan kişilerdeki aşamalı şekilde yaşanan duygusal tükenme, motivasyon kaybı ve işlerine yönelik bağlılık azalmasını tanımlayan bir terim olarak kendisi de bir tükenmişlik mağduru olan Freudenberg (1974) tarafından kullanılmıştır (Vensel, 2012: 35).

Freudenberger (1975), tükenme ile birlikte hayal kırıklığı, bıkkınlık, öz eleştiri, umutsuzluk, cesaretsizlik ve kızgınlık gibi özellikleri iki grup altında ele almıştır: içsel ve dışsal tükenme. Maslach ve Johnson (1981), bu iki grup altında ele alınan yapıyı, farklı şekilde üç boyutlu halde sınıflandırmıştır. Bu faktörler; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarıdır (Grunau, 2007: 45-46). Maslach Tükenmişlik Modeli olarak yaygın şekilde kullanılan bu modelin ilki, duygusal tükenme ve bitkinlik yaşanmasıdır. Bu boyut, yıpranma, enerji kaybı, tükeniş ve bitkinlik olarak tanımlanır. Kendisini fiziksel şiddet, psikolojik ya da ikisinin bileşimi olarak ortaya koyan, tükenmişliğin temel boyutu olarak gösterir. Yorgunluk hissi, somatik belirtiler, sinirlilik, riskli davranışlarda bulunma, depresyon ve aşırı alkol alımı sıkça görülmektedir (İkiz, 2010: 26-27). Duygusal tükenme, tükenmişlikte temel unsur olmakla birlikte tek başına bu süreci açıklamakta yeterli değildir.

İkincisi, bazı araştırmacılar tarafından sinizm olarak da adlandırılan (Grunau, 2007) duyarsızlaşma boyutudur. Kişinin kendisiyle hizmet bekleyenler arasında mesafe koyma teşebbüsüdür ve hizmet bekleyenlere karşı olumsuz davranış ve duyguları gösterir. Duyarsızlaşmayı yaşayan çalışanlar, hizmet ettikleri kişiler sanki hayatlarından bir parça koparmak istiyorlarmış gibi hissederler (Azizoğlu ve Özyer, 2010: 137).

Üçüncü boyut ise, kişisel başarı hissi azalmasıdır ve kişilerin kendisini olumsuz olarak değerlendirmesini ifade eder (Çetin vd., 2011: 63). Kişinin yeterlilik ve başarıya ulaşma duygusunda azalmayı gösterir (Naktiyok ve Karabey, 2005: 183).

Leiter ve Maslach (2004), tükenmişlik sürecinin duygusal tükenme ile başladığını ve devam etmesi halinde ise duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalmaya yol açacağını ileri sürmektedir (Aktaran Laschinger vd., 2010: 2734).

Özellikle insanlarla yoğun iletişim gerektiren mesleklerde sıkça görülen tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasında etkili olan üç durumdan söz edilir. Bunlar; rol çatışması, rol belirsizliği ve kişinin aşırı sorumluluk yüklenmesi olarak sıralanabilir. Bunların dışında tükenmişliğe neden olabilecek çalışma ortamı ile ilgili bazı problemler, strese ve kişinin yaptığı işte kendisini mutsuz hissetmesine ve dolayısıyla da tükenmişliğe katkıda bulunabilir (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2; Iverson vd., 1998: 3; Koyuncu, 2001: 349; aktaran Naktiyok ve Karabey, 2005: 183-184). Bunlar;

- Aşırı iş yükü ve dinlenme zamanlarının az olması,
- Müşterilerin veya hizmet alanların isteklerinin finansal, bürokratik ve idari nedenlerden dolayı karşılanamaması,
- Liderlerin yetersizliği ya da denetim yetersizliği ya da her ikisi,

- Yetersiz uzman eğitimi ve yönlendirme,
- Yaptığı işi kontrol etme ya da etkileme duygusundan yoksun olma,
- Çalışanlar arasında destek ve sosyal ilişkilerin olmaması,
- Aşırı zor ve yoğun iş ortamı,
- İş yerinde sosyal desteğin ve motivasyonun yetersizliği.

Yaşanan tükenmişlikle bağlantılı olarak hem bireysel hem de örgütsel düzeyde bazı olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bireysel sonuçları arasında; kronik sağlık problemlerinin yaşanması, yorgunluk ve bitkinlik hissi, uyku bozuklukları, aşırı kilo alma veya kilo kaybı, uyuşturucu madde, sigara ve alkol kullanımının başlaması ve artışı, kaza ve yaralanmaların ortaya çıkma ihtimalinin artışı, düşmanlık, korku ve endişe duygularının hissedilmesi, sosyal ilişkilerde yaşanan olumsuzlardaki artışlar yer almaktadır (Carroll ve White, 1982: 44; Maslach ve Jackson, 1981: 109; Maslach ve Leiter, 1997: 42; Maslach vd., 2001: 406; aktaran Çetin vd., 2011: 63).

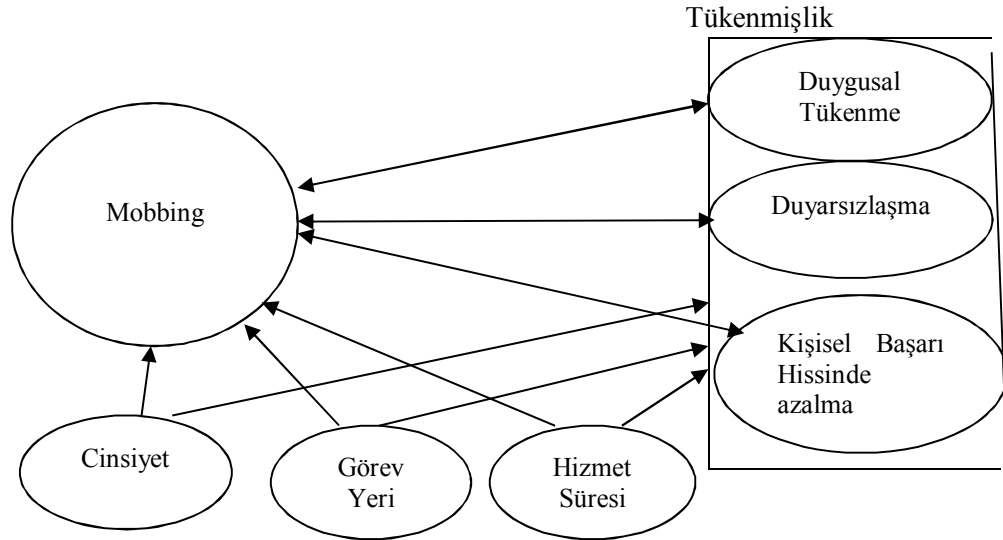
Yukarıda belirtildiği üzere mobbing mağdurları ile tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerin örgütsel ve bireysel düzeyde ortaya çıkan olumsuzlukları benzerlikler göstermektedir. Mobbing ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen çalışmaların ortak bulguları da bu benzerlikleri destekler niteliktedir. Marante ve Gestoso (2008), İspanya’da öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmada, mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin görmezden gelinemeyeceğini ve önemli bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Grunau (2007)’nin ABD’de okullarda yaptığı çalışmada, mobbing davranışları ile tükenmişlik arasında önemli düzeyde bir ilişkinin olduğunu bulmuştur. Laschinger vd. (2010), Kanada’da hemşirelerin yaşadıkları mobbing ve tükenmişlik sendromu üzerinde çalışmışlardır. Çalışmanın bulgularına göre; mobbingin bütün boyutlarının tükenmişlik ile önemli düzeyde bir ilişki içinde olduğu, ancak içlerindeki en güçlü ilişkinin ise duygusal tükenme ve mobbing ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Sa ve Fleming (2008) tarafından yapılan çalışmada, Portekiz’deki hemşirelerin mobbing deneyimi yaşayanların, yaşamayanlara göre daha yüksek oranda tükenmişlik sendromu içinde oldukları bulunmuştur. Araştırmacılara göre, mobbing ile tükenmişliğin her üç boyutu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma) arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Ancak mobbing ile duygusal tükenme arasındaki ilişkinin gücü diğerlerine göre daha yüksektir. Mathisen vd. (2008)’nin Norveç restoran çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, kendisini mobbing mağduru olarak niteleyen çalışanlar için tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile mobbing arasında güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Lee ve Borthersidge (2006)’nin Kanada’da değişik mesleklerde

çalışan 180 kişi üzerinde yaptıkları çalışmada, mobbingin tükenmişlik ile pozitif yönlü güçlü bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Vensel (2012) ise, Protestan kiliselerinde çalışan kişiler üzerindeki araştırmasında, mobbing ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında güçlü ve pozitif bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur.

Türkiye’de mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştıran birkaç araştırmanın yapıldığı belirlenebilmiştir. Dikmetaş vd. (2011), doktorlar üzerinde yaptığı araştırmalarında, mobbing ve tükenmişliğin bütün boyutlarında ilişki olduğunu bulmuşlardır. Araştırmacılara göre; mobbing, tükenmişlik boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalmada güçlü şekilde etkilidir. Filizöz ve Alper Ay (2011) tarafından yapılan araştırmaya göre; mobbing ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönde güçlü bir ilişkinin olduğu, kişisel başarı hissinde azalma arasında ise bir ilişkinin bulunmadığı ortaya konulmuştur. Alkan vd. (2011) tarafından yapılan çalışmada mobbing ile duygusal tükenme arasında kuvvetli ve pozitif, mobbing ile duyarsızlaşma arasında orta düzeyde ve pozitif, mobbing ile kişisel başarı hissinde orta düzeyde ve negatif bir ilişki elde edilmiştir.

Geçmişte yapılan bu araştırmalar ışığında aşağıdaki model ve buna bağlı olarak da araştırma hipotezleri oluşturulmuştur:



Araştırma Hipotezleri:

H1: Çalışanların mobbinge maruz kalmaları, cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H2: Çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamaları, cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H3: Çalışanların mobbinge maruz kalmaları, görev yerlerine göre farklılık göstermektedir.

H4: Çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamaları, görev yerlerine göre farklılık göstermektedir.

H5: Çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamaları, hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.

H6: Çalışanlar, mobbing saldırılarına maruz kalmaktadırlar.

H7: Çalışanlar, duygusal tükenme yaşamaktadırlar.

H8: Çalışanlar, duyarsızlaşma yaşamaktadırlar.

H9: Çalışanlar, kişisel başarı hissinde azalma yaşamaktadırlar.

H10: Mobbing ile çalışanların duygusal tükenme yaşamaları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H11: Mobbing ile çalışanların duyarsızlaşma yaşamaları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H12: Mobbing ile çalışanların kişisel başarı hissinde azalma yaşamaları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, örnekleme, veri toplama yöntemi ve ölçekler açıklanmıştır.

4.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışma yaşamında son yıllarda belirgin şekilde öne çıkan kavramlardan olan mobbing olgusu, çalışanların her geçen gün artan şekilde maruz kaldıkları iş yeri olumsuzluklarından birisi haline gelmiştir. Özel sektör çalışanları yanında, kamu çalışanlarının da son dönemde bu olumsuzlukları yaşamakta oldukları görülmektedir. Özellikle kamuda görev yapan çalışanların mobbing konusundaki deneyimlerinin belirlenmeye çalışıldığı araştırmaların sayısı özel sektöre göre daha az sayıdadır. Bu kapsamda, kamuda çalışanlara yönelik mobbing uygulamalarının araştırılması ile bu alandaki eksikliğin giderilmesine katkı sağlamak amaçlanmıştır. Ayrıca çalışanların iş yerinde karşılaştıkları olumsuz durumlardan birisi olan tükenmişlik sendromunun da kamu çalışanları açısından incelenmesinin faydalı olacağı düşünülmüştür. Araştırmanın kamu çalışanları üzerinde yapılması yanında, daha önce bu kapsamda herhangi bir araştırmaya konu olmayan Çevre ve Şehircilik Bakanlığı çalışanlarının

seçilmesi ile özgün bir araştırma olabileceği, araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

4.2 . Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın örneklem kitlesinin Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün Hatay, Osmaniye, Adana ve Mersin illerinde görev yapan kamu çalışanları olması, araştırmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Özellikle ülke genelinde bir çalışma yapmanın zaman ve ekonomik zorluklar taşıması nedeniyle daha sınırlı bir alanda bu araştırma yapılmıştır. Bu nedenle de, Bakanlığın bütün çalışanlarına yönelik bir genellemenin yapılmasını zorlaştırmaktadır.

Araştırmanın bir başka kısıtı da, birçok araştırmada olduğu gibi deneklerin anket formlarında yer alan sorulara içten ve doğru cevaplar vermeyebilecekleridir. Kimlik bilgilerinin anket formlarında yer almayacak olmasına rağmen, deneklerin kimi zaman doğru ve içten cevaplar vermekten kaçındıkları bilinmektedir.

4.3. Araştırmanın Örnekleme

Bu araştırmanın örneklemini, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'na bağlı kuruluşlardan Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün Hatay, Osmaniye, Adana ve Mersin illerini kapsayan XII. Bölge Müdürlüğü çalışanları oluşturmaktadır. Kurumun resmi bilgilerine göre anket çalışmasının yapıldığı Haziran 2013 tarihinde toplam çalışan sayısının 1054 olduğu belirlenmiştir. Ulaşılabilen bütün çalışanlara anket formları dağıtılmış ve 344 adet anket formu eksiksiz şekilde doldurulmuş halde geri dönmüştür. Dolayısıyla anketlerin geri dönüş oranı %31 olarak gerçekleşmiştir. Elde edilen anket sayısı, bu tür bir araştırma için kabul edilebilir sınırlar içinde yer almaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004).

4.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırma konusu ile ilgili olarak olabildiğince kapsamlı bir literatür taraması yapılarak değişkenlerin en yüksek düzeyde ortaya konulabileceği ölçekler belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda, çalışanların demografik özelliklerini belirleyebilmek amacıyla görev yeri ya da birimi, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, gelir durumu ve kurumdaki çalışma süresinden oluşan 7 soruluk bir form kullanılmıştır. Mobbing değişkenini ölçmek amacıyla LIPT Questionnaire (Leyman Inventory of Psychological Terror) ölçeği esas alınarak hazırlanmış olan 37 adet psikolojik şiddet davranışı kullanılmıştır. Bu ölçeğin Türkçe versiyonu Gül ve Özcan (2011) tarafından yapılan çalışmada kullanılmış ve geçerlik ve güvenilirlik testleri kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür. Tükenmişlik değişkenini ölçmek amacıyla da MBI (Maslach Burnout Inventory) ölçeği kullanılmıştır. Toplam 22 sorudan oluşan bu ölçeğin 1, 2, 3, 6, 8, 13, 16, 20. Soruları duygusal

tükenme boyutunu, 5, 10, 11, 15, 21, 22. Soruları duyarsızlaşma boyutunu ve 4, 7, 9, 12, 14, 17, 18, 19. Soruları ise kişisel başarı hissinde azalma boyutunu kapsamaktadır. Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni Türkçe'ye uyarlama çalışmaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Geçerlik ve güvenirlik testleri Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) tarafından yapılmıştır. Azizoğlu ve Özyer (2010) tarafından yapılan çalışmada Maslach Tükenmişlik ölçeğinin güvenirlik ve geçerliğinin bilimsel araştırmalarda kullanmak için yeterli düzeyde olduğu ve tükenmişliği ölçmede kullanılabilceği kanısına varılmıştır. Soruların ölçülmesinde; (1) hiçbir zaman, (2) çok nadir, (3) bazen, (4) çoğu zaman ve (5) her zaman şeklinde yapılandırılan beşli Likert ölçeği kullanılmıştır.

5. İSTATİSTİKSEL ANALİZ VE BULGULAR

Bu bölümde önceki çalışmalar ışığında geliştirilen model ve belirlenen hipotezler analiz edilmiştir. Daha önce yapılan farklı çalışmalarla geçerliği ve güvenirliği kanıtlanmış olan ölçeklerden oluşturulan anket formundan elde edilen veriler, *SPSS 17.0 for Windows* paket programı aracılığıyla değerlendirilmiştir. Analizlerde, ankete katılanların demografik özelliklerinin gösterildiği frekans tabloları, güvenirlik analizi, değişkenlerin ortalamaları ve standart sapmalarının yer aldığı korelasyon analizi, t testi, ANOVA testi ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

5.1. Demografik Analizler

Ankete katılan kamu çalışanlarına ait demografik özellikler, frekans tablosu kullanılarak aşağıda sunulmuştur. Katılımcıların 260'ı erkek (%75,6) ve 84'ü kadın (%24,4) çalışanlardan oluşmaktadır. Görev yaptıkları birim olarak ayırım yapıldığında çalışanların 238'i tapu Müdürlüğü'nde (%69,2), 98'i Kadastro Müdürlüğü'nde (%28,5) ve 8'i de Bölge Müdürlüğü'nde (%2,3) görev yapmaktadırlar.

Ankete katılan çalışanların yaş olarak dağılımları ise; 148'i (%43) 43 yaş ve üzeri yaşa sahip kişilerden oluşurken, 66'sı (%19,2) 33-37 yaş aralığında, 57'si (%16,6) 28-32 yaş aralığında, 53'ü (%15,4) 38-42 yaş aralığında, 14'ü (%4,1) 23-27 ve 6'sı (%1,7) da 18-22 yaş aralığında yer almaktadır. Çalışanların 294'ü (%85,4) evli, 36'sı (%10,5) bekar ve 14'ü (%4,1) boşanmış kişilerden oluşmaktadır. Eğitim düzeyleri yönüyle ankete katılan çalışanların 119'u (%34,6) lisans mezunu, 116'sı (%33,7) ön lisans, 101'i (%29,4) lise, 5'i (%1,5) lisans üstü ve 3'ü (%0,9) ilköğretim mezunudur. Katılımcılardan 178'i (%51,7) 1501-2000TL, 78'i (%22,7) 2001-2500TL, 38'i (%11) 1001-1500TL, 35'i (%10,2) 2501-3000TL ve 15'i (%4,4) 3000TL üzerinde bir gelire sahip olduğunu belirtmektedirler. Çalışanların 292'si (%84,9) 5 yıl ve üzeri, 20'si (%5,8) 4 yıl, 12'si (%3,5) 3 yıl, 11'i

(%3,2) 2 yıl ve 9'u (%2,6) 1 yıl süre ile kurumda çalışma süresine sahip kişilerden oluşmaktadır.

Tablo 2. Çalışanların Demografik Özellikleri

n=344	Frekans	Yüzde%
Birim		
Tapu	238	69,2
Kadastro	98	28,5
Bölge Müdürlüğü	8	2,3
Cinsiyet		
Erkek	260	75,6
Kadın	84	24,4
Yaş		
18-22	6	1,7
23-27	14	4,1
28-32	57	16,6
33-37	66	19,2
38-42	53	15,4
43+	148	43,0
Medeni Durum		
Evlü	294	85,4
Bekar	36	10,5
Boşanmış	14	4,1
Eğitim		
İlköğretim	3	,9
Lise	101	29,4
Önlisans	116	33,7
Lisans	119	34,6
Lisansüstü	5	1,5
Gelir		
1001-1500	38	11,0
1501-2000	178	51,7
2001-2500	78	22,7
2501-3000	35	10,2
3000 ve üzeri	15	4,4
Kurumdaki Çalışma Süresi		
1 yıl	9	2,6
2 yıl	11	3,2
3 yıl	12	3,5
4 yıl	20	5,8
5 yıl ve üzeri	292	84,9

5.2.Güvenirlük ve Geçerlik Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçekler yukarıdaki bölümlerde yer verildiği üzere daha önce yapılan yerli ve yabancı çok sayıda çalışmada kullanılan ve geçerlik ve güvenirlik testleri uygun olan ölçekler olduğu belirlenmiştir. Bu

çalışmada da ölçeklerin önceki çalışmalarda ortaya çıkan farklı boyutları doğrultusunda Cronbach's α güvenirlik testi yapılarak sonuçlar Tablo 3'de gösterilmiştir.

Tablo 3. Ölçeklerin Güvenirlik Analizleri

Ölçekler n=344	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha (α)	Ortalama	S.S
TÜKENMİŞLİK				
Duygusal Tükenme	8	,719	2,8781	,75769
Duyarsızlaşma	6	,762	2,8895	,60253
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	8	,714	3,0919	,64790
MOBBİNG				
Kendini Geliştirmeye Yönelik	9	,906	1,7571	,79265
Sosyal İlişkilere Yönelik	5	,858	1,3297	,62152
İtibara Yönelik	12	,916	1,3418	,53550
Yaşam Kalitesine Yönelik	7	,709	1,5486	,69466
Sağlığa Yönelik	4	,861	1,3205	,71653

Tablo 3'de görüldüğü gibi, ölçeklerin alt boyutlarının α değerleri 0.70 üzerinde olduğu için yüksek güvenirlik katsayısına sahip ölçekler olarak kabul edilmektedir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğinin test edilmesi için uzaksak ve yakınsak geçerliliğine bakılmıştır. Green vd. (1997)'ne göre, uzaksak geçerlilik (divergent validity) için ölçekte yer alan her bir maddenin kendi boyutu ile diğer boyutlara kıyasla daha yüksek düzeyde korelasyon göstermesi gerekmektedir. Bunun için ölçeğin her bir maddesi içinde yer aldığı boyuttan çıkartılarak, öncelikle kendi boyutuyla sonra da diğer boyutlarla korelasyonuna bakılmıştır. Test sonuçlarından tükenmişlik ve mobbing ölçeğinin her bir maddesinin kendi boyutu ile diğer boyutlardan daha yüksek korelasyon gösterdiği belirlenmiştir.

Araştırmada ayrıca yakınsak geçerliliğine bakılmıştır. Ölçeğin yakınsak geçerliliği (convergent validity) için alt ölçeklerinin birbirleriyle düşük ancak anlamlı ($p<0.05$) ve olumlu korelasyon göstermesi gerekmektedir (Judd vd., 1991:165). Tablo 4'de Tükenmişlik ölçeğinin üç boyutunun birbirleriyle olan korelasyonları orta düzeyde ve aynı zamanda anlamlı olduğu ancak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının kişisel başarı hissinde azalma boyutuyla anlamlı ($p<0.05$) ancak negatif yönde korelasyon göstermiştir.

Tablo 4. Tükenmişlik Ölçeğinin Geçerlik Analizi

		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı His. Azalma
Duygusal Tükenme	Pearson Korelasyon Sig. (2-tailed) N	1 344		
Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyon Sig. (2-tailed) N	,530** ,000 344	1 344	
Kişisel Başarı His. Azalma	Pearson Korelasyon Sig. (2-tailed) N	-,741** ,000 344	-,659** ,000 344	1 344

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 5’de Mobbing ölçeğinin beş boyutunun birbirleriyle olan korelasyonları düşük ve aynı zamanda anlamlı ve pozitif yönde korelasyon göstermiştir. Sonuç olarak, hem tükenmişlik hem de mobbing ölçeklerinin geçerli oldukları saptanmıştır.

Tablo 5. Mobbing Ölçeğinin Geçerlik Analizi

		Kendini Geliştirmeye Yönelik	Sosyal İlişkilere Yönelik	İtibara Yönelik	Yaşam Kalitesine Yönelik	Sağlığa Yönelik
Kendini Geliştirmeye Yönelik	Pearson Korelasyon Sig. (2-tailed) N	1 344				
Sosyal İlişkilere Yönelik	Pearson Korelasyon Sig. (2-tailed) N	,688** ,000 344	1 344			
İtibara Yönelik	Pearson Korelasyon Sig. (2-tailed) N	,604** ,000 344	,762** ,000 344	1 344		
Yaşam Kalitesine Yönelik	Pearson Korelasyon Sig. (2-tailed) N	,554** ,000 344	,576** ,000 344	,551** ,000 344	1 344	

Sağlığa Yönelik	Pearson	,482**	,605**	,667**	,532**	1
	Korelasyon					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	344	344	344	344	344

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 5’de Mobbing ölçeğinin beş boyutunun birbirleriyle olan korelasyonları orta düzeyde ve aynı zamanda anlamlı ve pozitif yönde korelasyon göstermiştir. Sonuç olarak, hem tükenmişlik hem de mobbing ölçeklerinin geçerli oldukları saptanmıştır.

5.3.Hipotezlerin Test Edilmesi

“H1: Çalışanların mobbinge maruz kalmaları, cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.” şeklinde belirlenen hipotezin test edilmesi amacıyla önce One-Sample Kolmogorov Smirnov Testi uygulanmıştır.

Tablo 6. Çalışanların Cinsiyetlerine göre Mobbinge Maruz Kalmaları (Kolmogorov-Smirnov Testi)

		MOBBING
N		344
Normal Parameters ^{a,b}	Ortalama	1,4780
	Std. Sapma	,54739
Most Extreme Differences	Mutlak	,191
	Pozitif	,188
	Negatif	-,191
Kolmogorov-Smirnov Z		3,547
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Mann-Whitney U Testi

1 - Cinsiyet	N	Ort. Rank	Toplam Rank
MOBBING Erkek	260	171,69	44639,00
Kadın	84	175,01	14701,00
Total	344		

Test Statistics^a

	MOBBING
Mann-Whitney U	10709,000
Wilcoxon W	44639,000
Z	-,267
Asymp. Sig. (2-tailed)	,790

a. Grouping Variable: 1 - Cinsiyet

Mann-Whitney U testi'ne göre, $p=.790$ ($p<0.05$ olması gerekli) olduğu için H1 red edilmiştir.

“H2: Çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamaları, cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.” şeklinde belirlenen hipotezin test edilmesi için Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır.

Tablo 7. Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Sendromu Yaşamaları (Kolmogorov- Smirnov Testi)

		TÜKENMİŞLİK TOPLAM			
N		344			
Normal Parameters ^{a,b}	Ortalama	2,9590			
	Std. Sapma	,24337			
Most Extreme Differences	Mutlak	,046			
	Pozitif	,044			
	Negatif	-,046			
Kolmogorov-Smirnov Z		,862			
Asymp. Sig. (2-tailed)		,447			
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
Group Statistics					
	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. sapma	Std. Hata Ort.
Tükenmişlik	Erkek	260	2,9418	,24653	,01529
	Kadın	84	3,0124	,22649	,02471
Levene Test	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	
F					
,650	,421	-2,328	342	,020	
		-2,431	151,585	,016	

Buna göre, kadın çalışanların tükenmişlik sendromu yaşama düzeyleri erkeklere göre istatistiksel olarak daha yüksek bulunduğu için H2 kabul edilmiştir.

“H3: Çalışanların mobbinge maruz kalmaları, görev yerlerine göre farklılık göstermektedir.” şeklinde düzenlenen hipotezin test edilmesi amacıyla Kruskal Wallis testi kullanılmıştır.

Tablo 8. Çalışanların Görev Yerlerine Göre Mobbinge Maruz Kalmaları (Kruskal Wallis Testi)

Birim	N	Ort. Rank
MOBBING Tapu	237	182,59
Kadastro	97	141,46
Bölge Müdürlüğü	8	207,13
Total	342	

Test Statistics^{a,b}

	MOBBING
Ki Kare	13,011
df	2
Asymp. Sig.	,001

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Birim

Kruskal Wallis Testi sonuçlarına göre, Bölge Müdürlüğü'nde görev yapan çalışanların mobbinge maruz kalma düzeyleri istatistiksel olarak daha yüksek olduğu ve farklılık gösterdiği bulunmuş ve bu doğrultuda H3 kabul edilmiştir.

“H4: Çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamaları, görev yerlerine göre farklılık göstermektedir.” Şeklinde düzenlenen hipotezin test edilmesi amacıyla ANOVA testinden faydalanılmıştır.

Tablo 9. Çalışanların Görev Yerlerine Göre Tükenmişlik Sendromu Yaşamaları (ANOVA Testi)

TÜKENMİŞLİKTOPLAM					
Levene Statistic	df1	df2	Sig.		
,956	2	341	,385		
TÜKENMİŞLİKTOPLAM					
	Kareler Top.	df	Ort. Kare	F	Sig.
Gruplar arası	1,341	2	,671	12,054	,000
Grup içi	18,974	341	,056		
Toplam	20,316	343			

Levene testine göre $p > 0,005$ 'den büyük olduğu için varyansların homojen olduğu ve Anova testine göre $p < 0,005$ olması dolayısıyla gruplar arasında farklılık olduğu görülmektedir. Tapu'da çalışanlar ile Bölge Müdürlüğü ve Kadastro çalışanları arasında farklılık varken, Kadastro çalışanları ile Bölge Müdürlüğü çalışanları arasında farklılık bulunmamaktadır. Bu doğrultuda, H4 kabul edilmiştir.

“H5: Çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamaları, hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir.” Şeklinde tasarlanan hipotezin test edilmesi amacıyla ANOVA testinden faydalanılmıştır.

Tablo 10. Çalışanların Hizmet Sürelerine Göre Tükenmişlik Yaşamaları

TÜKENMİŞLİK TOPLAM

	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata	95% Güven Aralığında ort.		En Düşük	En Yüksek
					Alt sınır	Üst sınır		
1 yıl	9	3,0404	,17375	,05792	2,9068	3,1740	2,68	3,18
2 yıl	11	2,9793	,17292	,05214	2,8632	3,0955	2,68	3,23
3 yıl	12	3,1553	,17812	,05142	3,0421	3,2685	2,91	3,45
4 yıl	20	3,0227	,24831	,05552	2,9065	3,1389	2,68	3,50
5 yıl ve üzeri	292	2,9433	,24576	,01438	2,9150	2,9717	2,32	3,64
Total	344	2,9590	,24337	,01312	2,9332	2,9849	2,32	3,64

Test of Homogeneity of Variances

TÜKENMİŞLİK TOPLAM

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,137	4	339	,339

ANOVA

TÜKENMİŞLİK TOPLAM

	Kareler top.	df	Ort. kare	F	Sig.
Grup arası	,679	4	,170	2,932	,021
Grup içi	19,636	339	,058		
Total	20,316	343			

ANOVA testi sonuçlarına göre, 5 yıl ve daha fazla süre hizmeti bulunan çalışanların daha yüksek düzeyde tükenmişlik sendromu yaşadıkları ortaya çıkmış ve H5 kabul edilmiştir.

“H6: Çalışanlar, Mobbing saldırılarına maruz kalmaktadırlar; H7: Çalışanlar, duygusal tükenme yaşamaktadırlar; H8: Çalışanlar, duyarsızlaşma yaşamaktadırlar; H9: Çalışanlar, kişisel başarı hissinde azalma yaşamaktadırlar” şeklinde kurgulanan hipotezlerin test edilmesi amacıyla betimleyici istatistik analizi uygulanmıştır.

Tablo 11. Çalışanların Tükenmişlik Sendromu Yaşamaları ve Mobbinge Maruz Kalmaları

	N	En düşük	En Yüksek	Ortalama	Std. Sapma
MOBBING	344	1,00	3,95	1,4780	,54739
Geçerli Değer	344				

Tanımlayıcı İstatistikler

	N	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Std. Sapma
Duygusal Tükenme	344	1,00	4,50	2,8781	,75769
Duyarsızlaşma	344	1,00	4,83	2,8895	,60253
Kişisel Başarı His. Azalma	344	1,38	5,00	3,0919	,64790
Geçerli Değer	344				

İstatiksel veriler ışığında, H6 kısmen kabul edilmiştir. Çalışanların mobbinge maruz kalmalarına yönelik ortalama değerler düşük olmakla birlikte mobbing saldırılarına maruz kaldıkları görülmektedir.

Aynı şekilde, çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma yaşadıkları elde edilen bulgular arasındadır. Sonuçlara göre, kişisel başarı hissinde azalma yaşamaları durumu, tükenmişliğin diğer alt boyutlarına göre daha yüksek düzeydedir. Bu çerçevede, H7, H8 ve H9 kabul edilmiştir.

Mobbing ile tükenme sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma arasındaki ilişkilerin ortaya konulmaya çalışıldığı H10, H11 ve H12 hipotezlerinin test edilebilmesi için önce değişkenler arasında korelasyon analizleri yapılmış ve daha sonra da regresyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 12. Duygusal Tükenme ve Mobbing İlişkisi (Korelasyon)

		DUYGUSAL TÜKENME	MOBBING
DUYGUSAL TÜKENME	Pearson Korelasyon	1	,358**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	344	344
MOBBING	Pearson Korelasyon	,358**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	344	344

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analiz sonuçlarına göre, mobbing ile duygusal tükenme arasında $p<0,001$ seviyesinde olumlu, anlamlı ve pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki olduğu ortaya çıkmış ve H10 kabul edilmiştir.

Tablo 13. Duyarsızlaşma ve Mobbing İlişkisi (Korelasyon)

	DUYARSIZLAŞMA	MOBBING
DUYARSIZLAŞMA	1	,261**
Pearson Korelasyon		,000
Sig. (2-tailed)		
N	344	344
MOBBING	,261**	1
Pearson Korelasyon		,000
Sig. (2-tailed)		
N	344	344

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korelasyon analizi sonucunda, $p<0,001$ seviyesinde olumlu, anlamlı ve pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki olduğu bulgusu elde edilmiş ve H11 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 14. Kişisel Başarı Hissinde Azalma ve Mobbing İlişkisi (Korelasyon)

	KİŞİSELBAŞARI HİS.AZALMA	MOBBING
KİŞİSELBAŞARI	1	-,234**
HİS.AZALMA		,000
Pearson Korelasyon		
Sig. (2-tailed)		
N	344	344
MOBBING	-,234**	1
Pearson Korelasyon		,000
Sig. (2-tailed)		
N	344	344

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Mobbing ile kişisel başarı hissinde azalma boyutu arasında, anlamlı ancak negatif yönlü orta düzeyde bir ilişki sonucu bulunmuş ve H12 hipotezi red edilmiştir.

5.4.Regresyon Analizi

Regresyon analizine geçmeden önce, bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı (multicollinearity) sorunu olup olmadığına bakılmıştır. Bunu belirlemek için bağımsız değişkenlerin her birinin varyans artış faktörleri (variance inflation factor-VIF) ve tolerans değerleri incelenmiştir. Çoklu bağlantı sorunu, varyans artış faktörlerinin her birinin 10.0'dan büyük ve tolerans değerlerinin ise 0.10'dan küçük olması durumunda ortaya

çıkılmaktadır (Hair vd., 1998:193). (VIF en büyük 3,097, Tolerance en küçük 0,323).

Aynı zamanda regresyon analizine geçmeden önce otokorelasyona (çoklu regresyon analizinde hata teriminin birbirini izleyen değerleri arasında ilişki bulunması halidir) olup olmadığı için Durbin-Watson değerine (2,070) bakılmıştır. Değere göre, otokorelasyon olmadığı görülmüştür.

Regresyon analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre, mobbing değişkeninin tükenmişliği %12,3 düzeyinde açıklamakta olduğu görülmektedir.

6.SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı çalışanlarının mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve her iki güncel konunun birbirleriyle olan ilişkisi araştırılmıştır.

Araştırma bulgularına göre, örnekleme oluşturan Bakanlık çalışanlarının düşük düzeyde de olsa (5 üzerinden 1.48), mobbing eylemlerine maruz kaldıkları belirlenmiştir. Aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmasa da, kadın çalışanların daha yüksek düzeyde mobbinge maruz kaldıkları görülmektedir. Ayrıca, çalışanların mobbinge maruz kalma düzeyleri, görev yaptıkları birimlere göre de farklılık göstermektedir. Bölge Müdürlüğü'nde çalışanların, diğer birimlerde çalışanlara göre daha yüksek düzeyde mobbinge maruz kalmaları söz konusudur.

Aynı şekilde Bakanlık çalışanlarının tükenmişlik sendromunu yaşadıkları belirlenmiştir. Tükenmişliğin alt boyutlarına göre ayrı ayrı bir değerlendirme yapmak gerekirse, en yüksek oran 3.02 (5 üzerinden) ile kişisel başarı hissinde azalmada görülürken, duyarsızlaşmada 2.89 ve duygusal tükenmede bu oran 2.88 şeklinde bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre kadınların tükenmişlik yaşama düzeyleri erkek çalışanlara göre istatistiksel açıdan da kabul edilebilir bir farklılık göstermektedir. Çalışanların hizmet sürelerine göre tükenmişlik yaşamaları durumu da araştırmaya konu edilmiş ve elde edilen bulgular 5 ve daha uzun süre kurumda çalışan kişilerde tükenmişliğin anlamlı şekilde yüksek olduğu bulunmuştur.

Mobbing ile tükenmişliğin alt boyutlarındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılan korelasyon analizine göre; mobbing ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında orta düzeyli ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların mobbinge maruz kalmaları arttıkça tükenmişlik yaşamaları da artış göstermektedir. Araştırmanın bu bulguları ile Grunau

(2007), Marante ve Gestoso (2007), Mathisen vd. (2008), Sa ve Fleming (2008), Dikmetaş vd. (2011), Filizöz ve Alper (2011), Vensel (2012) tarafından yapılan çalışmalar uyumludur. Ancak, bu çalışmanın bulgularına göre mobbing ile kişisel başarı hissinde azalma arasındaki ilişki orta düzeyli olmasına rağmen negatif yönlü olmuştur. Mobbing eylemlerine maruz kalma düzeylerinde artış olmasına rağmen kişisel başarı hissinde azalma olmaması sonucu beklenmeyen bir durumdur. Ancak, bu şaşırtıcı sonucu, çalışanların maruz kaldıkları mobbing saldırısı düzeylerinin düşük olması ve mobbing eylemlerine maruz kalmalarının çalışanların başarı hedeflerinde bir değişiklik oluşturmaması ile açıklamak mümkündür. Bu sonuç, Alkan vd.(2011)'nin bulguları ile uyumlu olmasına rağmen, diğer araştırmalardan farklılık göstermektedir.

Araştırma kapsamında mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişki için yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, mobbing değişkeni tükenmişliği %12.3 düzeyinde açıklamaktadır. Yine bu sonuç ile Dikmetaş vd. (2011) ve Grunau (2007) tarafından yapılan araştırmaların sonuçları uyumlu bulunmuştur. Her iki çalışmaya göre mobbing, tükenmişliği %25 düzeyinde açıklamaktadır.

Son yıllarda giderek öne çıkan mobbing konusunda, Türkiye'de hukuksal ve yönetsel düzlemlerde çeşitli önlemler alınmaktadır. Türk Ceza Kanunu'nda ve İş Kanunu'nda yapılan düzenlemeler ile özellikle Türkiye-AB üyelik müzakere sürecine uyumlu iyileştirmeler yapılmaya çalışılmıştır. Ayrıca mobbing konusunda sadece yasal metinlerde yapılan düzenlemelerle yetinilmeyerek Başbakanlık Genelgesi (2011/2) ile uygulama boyutu ile de bir duyarlılık oluştuğu görülmektedir. Bu araştırmanın bulguları doğrultusunda Çevre ve Şehircilik Bakanlığı yetkilileri de gerekli önlemleri almalı ve eyleme geçmelidirler. Çalışanların mobbing ve tükenmişlik yaşamalarına neden olan ya da olabilecek risk unsurlarının ortadan kaldırılması veya olabildiğince minimize edilmesine çalışılmalıdır. Aksi halde çalışanlardan beklenen performansın alınması güçleşecektir.

Bu çalışmanın kısıtlarından birisi örneklem büyüklüğüdür. Bu nedenle, araştırmanın bulgularını bütün Bakanlık çalışanlarına genellemek kolay değildir. Gelecekte yapılacak çalışmalar için, araştırmacılara daha geniş ölçekte ve farklı örneklem gruplarında çalışma yapmaları önerilebilir.

Kaynakça

- Acar, A. B., Dünder, G. (2008). "İşyerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 111-120.
- Alkan, E., Yıldız, S. M. ve Bakır, M. (2011). "Mobbingin Beden Eğitim ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi", *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimi Dergisi*, 13 (3), 270-280.
- Arpacıoğlu, G. (2003). "İşyerindeki Stresin Gizli Kaynağı: Zorbalık ve Duygusal Taciz." *Journal of Human Resource*, 6, 1-7.
- Azizoğlu, Ö., Özyer, K. (2010). "Polislerde Tükenmişlik Üzerine Bir Ampirik Çalışma." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 137-147.
- Balducci, C., Alfano, B., Fracaroli, F. (2009). "Relationships between Mobbing at Work and MMPI-2 Personality Profile", Posttraumatic Stress Symptoms, and Suicidal Ideations and Behavior, *Violence and Victims*, 24 (1), 52-67.
- Baş, N., Oral, E.T. (2012). "Mobbing Davranışı ve Kişilik Özellikleriyle İlişkisi". *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21 (1), 11-24.
- Baykal, A. N. (2005). "Yutucu Rekabet Kanunu Devrimindeki Mobbing'den Günümüze". İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Bayrak, K. S. (2006). "İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 433-448.
- Bayram, S. (2011). "Psikolojik Taciz (mobbing) ve Başbakanlık Genelgesi". *Mali Çözüm, Mart-Nisan 2011*, 317-326
- Bjorkvist, K., Osterman, K., Hjelt-Back, M. (1994). "Aggression Among University Employees", *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Bolat, O. İ. (2011). "Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi". *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 255-266.
- Bozbel, S., Palaz, S. (2007). "İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Hukuki Sonuçları". *TİSK Akademi*, 1, 67-81.
- Carroll, J. F., White, W. L. (1982). "Theory Building: Integrating and Environmental Factors within an Ecological Framework". *Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives içinde* (Ed. W. S. Paine), ss. 41-61, California: Sage Publications.
- Çetin, F., Basım, H. N., Aydoğan, O. (2011). "Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik ile İlişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 61-70.

- Çobanoğlu, Ş. (2005). “*Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*”. İstanbul: TİMAŞ Yayınları.
- ÇSGB (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı), 2013. “*İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*”. Ankara: Özel Matbaası.
- Davenport, N., Schwartz, R. D., Elliot, G. P. (1999). “*Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace*”. Ames, IA: Civil Society Publishing.
- Davenport, N., Schwartz, R. D., Elliott, G. P. (2003). “*Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*”. (Çeviren: Osman Cem ÖnerToy), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dikmetaş, E., Top, M., Ergin, G. (2011). “An Examination of Mobbing and Burnout of Residents”. *Turkish Journal of Psychiatry*, 22(3), 137-149.
- Duffy, M., Sperry, L. (2012). “*Mobbing: Causes, Consequences, and Solutions*”. New York, NY: Oxford University Press.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. L. (2011). “The Concept of Bullying and Harassment at Work: The European Tradition” in (Editors: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper). *Bullying and Harassment at Workplace*, (ss. 3-39). Boca Raton Florida: CRC Press.
- Ergin, C. (1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 143-154.
- Ergun Özler, D., Giderler, Atalay, C., Dil Şahin, M. (2008). “Mobbing’in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22 (Aralık), 37-60.
- Ferris, P. A. (2009). “The Role of the Consulting Psychologist in the Prevention, Detection, and Correction of Bullying and Mobbing in the Workplace”. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 169-189.
- Fettahlioğlu, Ö. O. (2008). “*Örgütlerde Psikolojik Şiddet (Mobbing): Üniversitelerde Bir Uygulama*”. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İzmir.
- Filizöz, B., Alper Ay, F. (2011). “Örgütlerde Mobbing ve Tükenmişlik Olgusu Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma”. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 6(2), 229-241.
- Fox, S., Stallworth, L. E. (2009). “Building a Framework for Two Internal Organizational approaches to Resolving and Preventing Workplace Bullying: Alternative Dispute Resolution and Training”. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 220-241.

- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff Burn-out". *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Green, S.B., Salkind, N.J., Akey, T.M. (1997), "Using SPSS for Windows: Analysing and Understanding Data", Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall.
- Grunau, G. (2007). "Mobbing and Burnout: Are They Linked?". Unpublished doctoral Dissertation, Walden University School of Psychology. Minnesota: USA.
- Gül, H., Özcan, N. (2011). "Mobbing ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkiler: Karaman İl Özel İdaresinde Görgül Bir Çalışma". *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1 (2), 107-134.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tahtam, R.L. ve Black, W.C. (1998), "Multivariate Data Analysis", Fifth Edition, New Jersey: Prentice- Hall International, Inc.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., Einarsen, S. (2010). "The relative Impact of Workplace Bullying as a Social Stressor at Work". *Scandinavian Journal of Psychology*, 51, 426-433.
- Iverson, R. D., Olekalns, M., Erwin, P. J. (1998). "Affectivity, Organizational Stressors, and Absenteeism: A Causal Model of Burnout and its Consequences". *Journal of Vocational Behavior*, 52, 1-23.
- İbicioğlu, H., Çiftçi, M., Derya, S. (2009). "Örgütlerde Yıldırma (Mobbing): Kamu Sektöründe Bir İnceleme". *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 25-38.
- İkiz, F. E. (2010). "Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi". *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(2), 25-43.
- Judd, C.M., Smith, E.R., Kidder, L.H. (1991), "Research Methods in Social Relations". Forth Worth: Hartcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Karcioğlu, F., Çelik, Ü. H. (2012). "Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 59-75.
- Keashley, L., Trott, V., MacLean, L. M. (1994). "Abusive Behavior in the Workplace: A Preliminary Investigation". *Violence and Victims*, 9(4), 341-357.
- Koonin, M., Green, T. M. (2005). "The Emotionally Abusive Workplace". *Journal of Emotional Abuse*, 4(3), 71-79.

- Koyuncu, M. (2001). "Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Organizasyondan Ayrılma İsteğine Etkisi". *9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi*, ss. 349-360.
- Köse, S., Uysal, Ş. (2010). "Kamu Personelinin Yıldırma (Mobbing) ve Boyutları Hakkındaki Düşünceleri Üzerine Bir Çalışma: Manisa Tarım İl Müdürlüğü Örneği". *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 261-276.
- Laçiner, V. (2006). "İşyerinde Psikolojik Taciz". *İşveren*, 44, 88-89.
- Laschinger, H. K. S., Grau, A. L., Finegan, J., Wilk, P. (2010). "New Graduate Nurses' Experiences of Bullying and Burnout in Hospital Settings". *Journal of Advanced Nursing*, 66(12), 2732-2742.
- Lee, R. T., Brotheridge, C. M. (2006). "When Prey Turns Predatory: Workplace Bullying as a Predictor of Counteraggression /Bullying, Coping, and Well-Being". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(3), 352-377.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (2004). "Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Burnout". In *Research Occupational Stress and Well-Being (Eds: P.L. Perrewe, D.C. Ganster)*, Elsevier, Oxford, pp. 91-134.
- Leymann, H. (1990). "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces". *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., Alberts, J. K. (2007). "Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree, and Impact". *Journal of Management Studies*, 44(6), 837-862.
- Marente, J. A. A., Gestoso, C. L. G. (2008). "Burnout y Mobbing en Enseñanza Secundaria". *Revista Complutense de Educacion*, 19(1), 157-173.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout, How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout". *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., Mykletun, R. (2008). "The Occurrences and Correlates of Bullying and Harassment in the Restaurant Sector". *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59-68.

- Naktiyok, A., Karabey, C. N. (2005). "İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.
- Namie, G., Namie, R. (2009). "The Bully at Work". Naperville, IL: Soucebooks.
- Paoli, P., Merllie, D. (2001). "Third European Survey on Working Conditions 2000". Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2001.
- Pinkerfield, H. (2006). "Beat the Bullies". *Human Resources*, 84(11)- 77-79.
- Poyraz, K., Aksoy, Ş. E. (2012). "Mobbing ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi ve Kütahya İl Merkezi Özel Banka İşletmelerinde Uygulama". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 31(1), 183-202.
- Rayner, C., Hoel, H. (1997). "A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying". *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Reichert, R. (2003). "Workplace Mobbing: A New Frontier for the Social Work Profession". (Çeviren: Emine Özmete) *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education*, 5(3), 4-12.
- Risso., R. D. (2003). "Kişilik Tipleri" (Çeviren: Göker Talay). İstanbul: Kuraldışı.
- Sa, L., Fleming, M. (2008). "Bullying, Burnout, and Mental Health amongst Portuguese Nurses". *Issues in Mental Health Nursing*, 29, 411-426.
- Saunders, P., Huynh, A., Goodman-Delahunty, J. (2007). "Defining Workplace Bullying Behavior Professional Lay Definitions of Workplace Bullying". *International Journal of Law and Psychiatry*, 30, 340-354.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. (2009). "Burnout: 35 Years Research and Practice". *Career Development International*, 14(3), 256-262.
- Sheehan, M., Barker, M., Rayner, C. (1999). "Applying Strategies for Dealing with Workplace Bullying". *Journal of Manpower*, 20(1/2), 50-57.
- Sperry, L. (2009). "Mobbing and Bullying: The Influence of Individual, Work, Group, and Organizational Dynamics on Abusive Workplace Behavior". *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 190-201.

- Sucuoğlu, B., Kuloğlu, N. (1996). "Özürlü Çocuklarda Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", *Türk Psikoloji Dergisi*, 10 (36), 44- 60.
- Tengilimoğlu, D., Akdemir Mansur, F. (2009). "İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 1(3), 69-84.
- Tınaz, P. (2006). "*İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*". İstanbul: Beta Yayınları.
- Tuğrul, B., Çelik, E. (2002). "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik". *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 1-11.
- Tutar, H. (2004). "*İş Yerinde Psikolojik Şiddet*". Ankara: Platin Yayınları.
- Vensel, S. R. (2012). "*Mobbing, Burnout and Religious Coping Styles Among Protestant Clergy: A Structural Equation Model and Its Implications for Counselors*", Unpublished Doctoral Dissertation, The College of Education, Florida Atlantic University, USA: Boca Raton Florida.
- Westhues, K. (2007). "Mobbing and Virginia Tech Massacre". <https://arts.uwaterloo.ca/~kwesthue/vtmassacre.htm> E.T: 02.04.2014
- Wheeler, A. R., Halbesleben, J.R.B., Shanine, K. (2010)." Eating Their Cake and Everyone else's Cake, too: Resources as the Main Ingredient to Workplace Bullying". *Business Horizons*, 53, 553-560.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). "*SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*". Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zapf, D., Einarsen, S. (2001). "Bullying in the Workplace: Recent Trends in Research and Practice-an introduction". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 369- 373.
- Zapf, D., Einarsen, S. (2003). "Individual Antecedents of Bullying: Victim and Perpetrator in the Workplace". *International Perspectives and Practice*, içinde (Eds: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C. L. Cooper). London/New York: Taylor and Francis, ss. 165-184.