

Araştırma Makalesi

Siber Zorbalığın Çalışanların İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi

Ülkühan Bike ESEN

*Sorumlu Yazar, Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi,
Sağlık Yönetimi Bölümü, ubesen@karatekin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0967-21401*

Fatih Sinan ESEN

*Ankara Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Bilgisayar Mühendisliği Bölümü
fsesen@ankara.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6955-4269*

Öz

Hızla gelişen iletişim teknolojileri, bilginin yayılımını hızlandırmış ve kullanımını artırmıştır. Ancak bu gelişme birtakım zararları da beraberinde getirmiştir. Örneğin, saldırgan bir davranış türü olan zorbalık ile birleşerek, siber zorbalık adında yeni bir zorbalık türünün doğmasına sebep olmuştur. Siber zorbalık için, geleneksel zorbalığın bir üst aşaması denilebilir. Çünkü, siber zorbalıkta, geleneksel olandan farklı olarak, zorbalık iletişim araçları üzerinden gerçekleşmekte, böylece zorba kimliğini saklı tutabilmekte ve/veya yaptığı zorbalığın daha geniş kitlelerce bilinmesini sağlayabilmektedir. Mağduru psikolojik ve fizyolojik olarak etkileyen siber zorbalığın işyerinde gerçekleşmesi durumunda ise hem çalışan hem de örgüt olumsuz etkilenmektedir. Bu çalışmanın amacı da işyerlerinde uygulanan siber zorbalığın etkilerinin, çalışanların işe tutkunlukları ve tükenmişlikleri üzerinden araştırılmasıdır. Bu amaçla, farklı sektörlerde çalışan 205 kişiden kolayda örneklem yoluyla veri toplanmış ve yapısal eşitlik modellemesi (YEM) ile analiz edilmiştir. Analizin sonucunda, siber zorbalığın tükenmişliği olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Diğer yandan, siber zorbalığın işe tutkunluğa doğrudan etkisinin olmadığı, ancak tükenmişlik üzerinden dolaylı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Siber Zorbalık, İşe Tutkunluk, Tükenmişlik, Yapısal Eşitlik Modellemesi.

JEL Sınıflama Kodları: C12, D23, M54

The Effects of Cyberbullying on Work Engagement and Burnout Levels of Employees²

Abstract

Rapidly developing communication technologies have accelerated the spread of information and increased its use. However, this development has brought some damages. For example, it has combined with bullying, a form of aggressive behavior, leading to the emergence of a new type of bullying called cyberbullying. Cyberbullying can be described as an upper stage of traditional bullying. Because, unlike the traditional one, cyberbullying occurs through communication tools, so that the bully can hide his/her identity and/or can make it known for the crowds. If the cyberbullying, which affects the victim psychologically and physiologically, occurs in the workplace, both the employee and the organization are negatively affected. The aim of this study is to investigate the effects of cyberbullying in workplaces on the employees' work engagement and burnout. In order to see the causal relationships, data were collected from 205 people working in different sectors through convenient sampling and data were analyzed by structural equation modeling (SEM). As a result of the analysis, cyberbullying has been shown to affect burnout positively and significantly. On the other hand, it has been determined that cyberbullying does not have a direct effect on work engagement, but it has an indirect effect through burnout.

Keywords: Cyberbullying, Work Engagement, Burnout, Structural Equation Modeling.

JEL Classification Codes: C12, D23, M54

² Extended abstract is presented at the end of the article

Geliş Tarihi (Received): 07.05.2020 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 27.05.2021

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Esen, Ü. B. ve Esen, F. S. (2021). Siber zorbalığın çalışanların işe tutkunluk ve tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11 (1), 45-68. Doi: 10.18074/ckuiibfd.733491.

1. Giriş

Zorbalık, kişilerin algılarıyla yakından ilişkili olduğu için, tanımlanması zor bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü bir davranışın, zorbalık olarak algılanıp algılanmaması kişilere göre farklılık göstermektedir. Bu farklılıkların ortaya çıkmasında da eğitim düzeyi, kültür, yaş, cinsiyet vb. değişkenler etkili olmaktadır. Ancak genel bir tanım yapmak gerekirse, zorbalık, başkasına zarar vermek amacıyla gerçekleştirilen saldırgan bir davranış anlamına gelmektedir (Smith, 2016, s. 519) ve zorbalık araştırmalarının temelini atan Olweus'a (2012, s. 4) göre, üç temel özelliği vardır: Kasıtlı olması, tekrar etmesi ve taraflar arasında güç dengesizliğinin bulunması. Dolayısıyla, zorbalık, iki taraf arasında güç bakımından üstün olanın mağdura karşı, tekrarlanan şekilde, kasıtlı olarak gerçekleştirdiği saldırgan davranıştır. Zorbalık uygulama şekli dört kategoriye ayrılabilir. Hedefin duruşunu veya moralini bozmak için eleştirme, gülünç ve aşağılayıcı yorumlar yapma şeklindeki kişisel hakaret; gücün ve konumun kötüye kullanılarak, hedefe fiziksel veya psikolojik tehdit uygulanması şeklinde ortaya çıkan korkutma; aşırı iş yükü, sorumlulukların kısıtlanması vb. şekilde yapılan işle ilgili zorbalık ve son olarak, diğerlerinin hedefle iletişim kurmalarını ve onu yalnız bırakmalarını şeklindeki sosyal dışlama (Tehrani, 2005, s. 5).

Literatürdeki ilk çalışmalar, okul/akran zorbalığı (Besag, 1989; Olweus, 1991; Olweus, 1993; Arıca vd., 2008) üzerine yapılmış olsa da sonraki çalışmalarda işyeri zorbalığı da (Einarsen, Raknes ve Matthiesen, 1994; Rayner, 1997; Yahaya vd., 2012; Akella, 2016) çalışılan konular arasına girmiştir. Zorbalık alanında yapılan çalışmalar hızla artarken, gelişen iletişim teknolojileri de çocuklara ve yetişkinlere uygulanan zorbalığı farklı bir boyuta taşımıştır: Siber zorbalık.

İşe tutkunluk ise, çalışanların fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak işlerine bağlı olmalarını ifade etmektedir. İşine tutkun bir çalışan enerjiktir ve kendisini işle ilgili amaçları gerçekleştirebilmeye adanır. Bu adanma, yüksek bir performans, yaratıcılık ve etkililik ile sonuçlandığı için, işe tutkunluk, örgütlerin de çıkarına olan bir durumdur (Bakker, 2011; Einarsen, Skogstad, Rørvik, Lande ve Nielsen, 2016). Ayrıca, işe tutkunluk, tükenmişliğin tersi olarak değerlendirilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Çünkü tükenmişliğin ilk göstergesi çalışanın işine karşı duygusal olarak, yorgun hissetmesidir. İkinci göstergesi, çalışanın yöneticisi ve iş arkadaşlarıyla kişisel ilişkisini kesmesidir. Üçüncü göstergesi de düşük kişisel başarı hissidir. Dolayısıyla, işe tutkunluktaki şevk ve istek, tükenmişlikte ortadan kalkmaktadır. Tükenmiş bir çalışan, kendini geri çekme ve performansını düşürme davranışı sergilemektedir (Jackson ve Schuler, 1983). Sonuç olarak, işe tutkunluk, örgütsel açıdan istenen ve beklenen bir durum iken; tükenmişlik, kaçınılması gereken bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu çalışmanın amacı da psikolojik, fizyolojik ve sosyo-ekonomik sonuçları nedeniyle hem bireyleri hem de örgütleri olumsuz etkileyen siber zorbalığın, çalışanların tükenmişlik ve işe tutkunluk düzeyleri üzerindeki etkisini

araştırmaktır. Bu amaçla, öncelikle, kavramlar tek tek ele alınmış, daha sonra bu kavramlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Böylece bu çalışmada, yerel yazında yer alan, siber zorbalık kavramının (Baştürk Akça ve Sayımer, 2017), siber zorbalığa yönelik algıların (Dikmen ve Tuncer, 2017) ve işyerinde siber zorbalığa maruz kalmanın (Söyleyici ve Kalkan, 2018) incelendiği çalışmalardan farklı olarak, siber zorbalığın çalışanlar üzerindeki etkileri ele alınmıştır.

2. Literatür Araştırması

2.1. Siber Zorbalık

Küresel Dijital Rapor'a göre 2019 yılında, dünya çapında cep telefonu kullanıcısı sayısı 5 milyarın üzerinde (dünya nüfusunun %67'si) iken, internet kullanıcısı 4.5 milyara yakın (dünya nüfusunun %57'si) ve sosyal medya kullanıcısı da 3.5 milyar (dünya nüfusunun %45'i) civarındadır. İnternetin, iletişim araçlarının ve sosyal medyanın kullanımı bu kadar yaygınlaşmışken, bu araçların kullanım alanlarının yaygınlaşması ve farklılaşması da doğaldır. Siber zorbalık olarak adlandırılan zorbalık türü de gelişen iletişim teknolojilerinin ürünüdür.

Slonje, Smith ve Frisen'e göre (2012, s. 1) siber zorbalık, "bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı yoluyla ortaya çıkan sistematik bir güç istismarı"dır. Patchin ve Hinduja (2006, s. 152) tarafından ise "elektronik metin aracılığıyla gerçekleştirilen, kasıtlı ve tekrarlanan zarar verme" olarak tanımlanmıştır. Yazarlar, bu tanımın, iletişim araçları kullanılarak, taciz edici, aşağılayıcı ve/veya tehdit edici mesajların ve/veya e-maillerin gönderilmesini, sosyal medyada ve/veya çeşitli web sitelerinde benzer mesajların yazılmasını kapsadığını belirtmişlerdir (Hinduja ve Patchin, 2007, s. 91). Siber zorbalık, parlama (bir kişiye veya gruba kızgın veya kaba mesajlar gönderme), taciz (bir kişiye sürekli olarak saldırgan mesajlar gönderme), siber takip (mesajlarla korkutma veya tehdit etme), iftira (bir kişi hakkında başkalarına doğru olmayan, acımasız mesajlar gönderme), sahte tavır (başka biri gibi davranarak, karşısındakini rahatsız etme), ifşa ve düzenbazlık (biri hakkında özel veya utanç verici bilgiler içeren mesajlar gönderme) ve dışlama (bir kişiyi online gruptan dışlama) olmak üzere yedi farklı şekilde kendini göstermektedir (Willard, 2005).

Siber zorbalıkta da geleneksel zorbalıkta da mağdura karşı, bilinçli olarak gerçekleştirilen ve tekrarlanan saldırgan bir davranış söz konusudur. Fakat bu iki zorbalık türünü birbirinden ayıran birkaç nokta vardır. Temel fark, anlaşıldığı üzere, zorbalığın uygulanmasında iletişim araçlarının kullanımınıdır. Siber zorbalık ile geleneksel zorbalık arasındaki diğer farklar ise, temel farkın doğurduğu sonuçlardır. Bunlardan ilki, geleneksel zorbalıkta güç, genel olarak, fiziksel veya sosyal olarak üstün olanda iken; siber zorbalıkta güç bilgisayar kullanma yetkinliği yüksek olandadır (Ybarra ve Mitchell, 2004; Hinduja ve Patchin, 2007, s. 91). İkinci fark ise, gizlilik. Geleneksel zorbalıkta, zorbalığı uygulayanın kimliği açıkça görülürken; siber zorbalıkta, zorba kimliğini saklı tutabilme

imkanına sahiptir (Arıcağ vd., 2008, s. 253; West, Foster, Levin, Edmison ve Robibero, 2014, s. 600). Üçüncü fark da geleneksel zorbalıkta, uygulanan zorbalık, zorba ile mağdur ve onların yakın çevreleri tarafından bilinirken; siber zorbalıkta, yapılan zorbalığa iletişim araçlarının da etkisiyle, daha büyük kitlelerin şahit olabilmesidir (Langos, 2012, s. 286).

Geleneksel zorbalık da geleneksel zorbalığın elektronik araçlarla gerçekleştirilen türü olan siber zorbalık da (Smith vd., 2008, s. 376) birey üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu etkiler, stres ve kaygı düzeyindeki artış (Sansone ve Sansone, 2015, ss. 34-35; Lawrance, 2015, s. 317), eleştiriye tahammülsüzlük, düşük moral (Bartlet ve Bartlet, 2011, s. 76), depresyon vb. psikolojik sıkıntıların ve uyku problemlerinin ortaya çıkması şeklinde psikolojik olabileceği gibi; genel sağlık şikayetlerinde, kas-iskelet sistemi şikayetlerinde, fibromiyalji ve kardiyovasküler hastalıklarda artış şeklinde ortaya çıkan tıbbi sonuçlar da olabilmektedir. Bütün bu psikolojik ve tıbbi sonuçların etkisiyle yaşanan devamsızlık artışı, hastalık izni nedeniyle uzun süreli devamsızlık ihtimali veya işten ayrılma yoluyla artan işsizlik oranları (Sansone ve Sansone, 2015, ss. 34-35), iş tatmininin ve iş performansının düşmesi (Lawrance, 2015, s. 317), örgütsel bağlılığın azalması ve müşteri ilişkilerinde bozulmalar (Bartlet ve Bartlet, 2011, s. 76) da işyerinde zorbalığın sosyoekonomik sonuçları olarak tanımlanmaktadır. Sayılan bu olumsuz sonuçlarına rağmen, işyerlerinin gerekli tedbirleri almaması sonucunda, insanlar işyeri zorbalığına sıklıkla maruz kalmaktadırlar.

Kowalski, Toth ve Morgan (2017), 3699 katılımcı ile yaptıkları çalışmalarının sonucunda, katılımcıların %20'sinin yetişkinliklerinde siber zorbalığa, %7.5'inin ise geleneksel zorbalığa maruz kaldıklarını, % 30'unun ise işyerinde zorbalığa uğradığını belirtmişlerdir. Yapılan diğer çalışmalar da (Baruch, 2005; Privitera ve Campbell, 2009; Farley, Coyne, Sprigg, Axtell ve Subramanian, 2015; Gardner vd., 2016; Coyne vd., 2017) işyerindeki siber zorbalığın varlığını desteklemektedir.

2.2. İşe Tutkunluk

Kahn (1990) işe tutkunluğu roller üzerinden tanımlamıştır. Kahn'a (1990, s. 694) göre, işe tutkunluk ve işten kopma (tutkunluğun tersi), çalışanın iş rolünü yerine getirirken, kişisel benliğini işe katma veya katmama davranışıdır. Tutkunlukta, çalışanlar rol performansları sırasında, görevlerini yerine getirirken, fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak işlerine katkı sağlarlar. Kopmada ise, tutkunluğun tam tersi olarak, insanlar fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendilerini geri çekerler. Çalışanın kendisini işine katması için, çalışan ile yapacağı iş arasında doğru bir eşleştirmenin yapılması temel noktadır (Maslach ve Leiter, 1997, s. 9). Sonrasında ise, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve iş tanımının ötesine geçebilmek için harcanacak ekstra çaba gerekmektedir (Schaufeli, 2013, s. 5).

Kendisini işine adayan çalışanın enerjisi yüksek olur, işlerini yerine getirmek için hevesli olur ve bütün çabasını işiyle ilgili faaliyetleri gerçekleştirmeye harcar (Bakker ve Albrecht, 2018, s. 4). Bu adanmışlığın sonucunda da çalışanın hizmet kalitesi yükselir, hata yapma oranı düşer, işte bulunmama ve/veya işten ayrılma ihtimali azalır, iş performansı artar. İşletme de rekabetçi avantaj elde eder (Schaufeli, 2012, s. 5). Bu yüzdendir ki, işe tutkunluk hem çalışan hem de işveren için gerçek olamayacak kadar iyi bir şey olarak nitelendirilmektedir (Macey, Schneider, Barbera ve Young, 2009, s. 1).

İşe tutkunluk ve zorbalık/siber zorbalık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında, iki değişken arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ifade edilmektedir. Örneğin; Jönsson, Muhonen, Forssell ve Bäckström (2017) İsveç'te çalışan 3371 kişi ve Amerika'da çalışan 238 kişi üzerinde yaptıkları çalışmalarının sonucunda, İsveç örnekleminde siber zorbalık ile refah (wellbeing) ve işe tutkunluk arasında negatif, işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Amerika örnekleminde ise, siber zorbalık ile refah arasında negatif, işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu; işe tutkunluk ile ise anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır.

Goodboy, Martin ve Bolkan (2017) ise yaptıkları çalışmanın sonucunda, işyeri zorbalığının çalışanların işe tutkunluklarını, çalışanlarının özerkliklerini engelleyerek ve motivasyonlarını düşürerek, dolaylı olarak olumsuz etkilediğini ileri sürmüşlerdir. Meriläinen, Kõiv ve Honkanen (2019) de, Estonyalı akademisyenler üzerinde yaptıkları araştırmalarında, zorbalığın, akademisyenlerin işe tutkunluk ve performans düzeylerini düşürdüğü sonucuna ulaşmışlardır. Dolayısıyla, çalışmanın ilk hipotezi şöyledir:

H₁: İş yerinde uygulanan siber zorbalığın çalışanların işe tutkunluk düzeyleri üzerinde olumsuz bir etkisi vardır.

2.3. Tükenmişlik

Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001) tükenmişliği, "işteki kronik duygusal ve kişilerarası stres faktörlerine uzun süreli bir yanıt" şeklinde tanımlamışlar ve tükenmenin üç boyutu olduğunu ifade etmişlerdir: Aşırı yorgunluk, sinizm ve verimsizlik. Aşırı yorgunluk, tükenmişlik sendromunun temel göstergesidir ve stresle yakından ilişkilidir. Sinizm ise, bir mesafe koyma girişimidir. İnsanlar yorulduklarında ve cesaretleri kırıldığında, sinik davranışlar gösterme eğilimindedirler. Bir çalışanda, tükenmişlikle ilgili olarak, aşırı yorgunluk ve sinizm belirtileri kendini gösterdiğinde, bunlara paralel olarak verimsizlik de ortaya çıkmaktadır. Çünkü kendini aşırı yorgun hisseden ve diğerleri ile iletişim kurmaya isteksiz olan bir çalışanın başarı güdüsü de düşük olacaktır. Verimsizlik, işle ilgili kaynakların eksikliği sebebiyle ortaya çıkarken; aşırı yorgunluk ve sinizm, iş yükünün fazlalığından ve sosyal çatışmaların varlığından kaynaklanmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001, s. 403).

Tükenmişliğin başlıca sebepleri olarak aşırı iş yükü, işle ilgili kontrol eksikliği, yetersiz ödüllendirilme, iletişim eksikliği, adaletsizlik, işin gereklilikleri ile çalışanın prensiplerinin çatışması (Maslach ve Leiter, 1997), rol belirsizliği, rol çatışması ve işle ilgili gerginlik (Chong ve Monroe, 2015) sayılmaktadır. Tükenmişliğin sonuçları ise fiziksel, psikolojik ve örgütsel olarak üç başlık altında toplanmaktadır. Fiziksel sonuçlar arasında, koroner kalp rahatsızlığı, kas-iskelet ağrıları, baş ağrısı, solunum problemleri vb. sayılırken; psikolojik sonuçları arasında uykusuzluk, depresif belirtiler, antidepresan ilaçların kullanımı vb. yer almakta ve tüm bunlar iş memnuniyetsizliği, devamsızlık (Salvagioni vd., 2017), performans düşüklüğü (Gorji, 2011), örgütsel tutkunlukta azalma (Halbesleben, 2010) vb. şeklinde örgütsel sonuçlar doğurmaktadır.

Tükenmişlik ve zorbalık/siber zorbalık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında ise, zorbalık/siber zorbalık arttığında, tükenmişlik düzeyinin de arttığı görülmüştür. Örneğin; Einarsen, Matthiesen ve Skogstad (1998), Norveç'te 745 hemşire üzerinde yaptıkları çalışmalarının sonucunda, zorbalığa maruz kalma ile yüksek tükenmişlik, düşük iş tatmini ve düşük psikolojik sağlık düzeyleri arasında yüksek bir korelasyon bulmuşlardır.

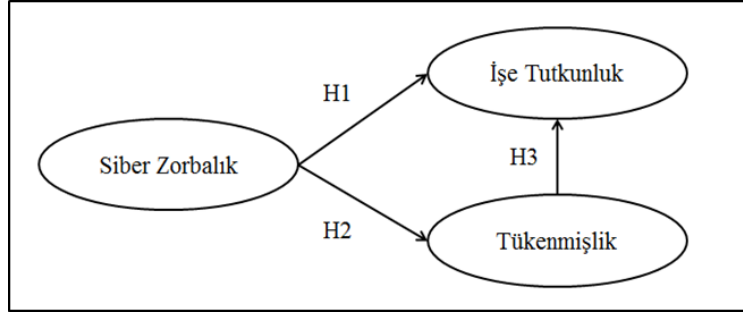
Sa ve Fleming (2008), 107 hemşire ile gerçekleştirdikleri araştırmalarının sonucunda, hemşirelerin genel olarak, işle ilgili zorbalığa maruz kaldıklarını ve zorbalığa maruz kalan hemşirelerin de zorbalığa uğramayanlara kıyasla tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek, mental sağlıklarının ise daha düşük olduğunu bulmuşlardır. Nielsen ve Einarsen (2012) de yaptıkları meta analizi sonucunda, zorbalığa maruz kalmanın zihinsel ve fiziksel sağlık sorunları, travma sonrası stres belirtileri, tükenmişlik, işten ayrılma niyetinde artış, iş tatmininde ve örgütsel bağlılıkta azalma gibi hem işle ilgili hem de sağlık ve refahla ilişkili sonuçlar doğurduğunu ifade etmişlerdir. Literatüre dayanarak oluşturulan ikinci hipotez şöyledir:

H₂: İş yerinde uygulanan siber zorbalığın çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

Son olarak, çalışanların tükenmişlik ve işe tutkunluk düzeyleri arasındaki ilişki ele alınmıştır. Literatürdeki çalışmalar, çalışanların tükenmişlik düzeyleri arttıkça, işe tutkunluk düzeylerinin azalacağını ileri sürmektedir (González-Romá, Schaufeli, Bakker ve Lloret, 2006; Cole, Walter, Bedeian ve O'Boyle, 2012; Rozman, Treven ve Cingula, 2018). Dolayısıyla üçüncü hipotez şu şekildedir:

H₃: Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin işe tutkunluk düzeyleri üzerinde olumsuz bir etkisi vardır.

Hipotezlere bağlı olarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 1'de yer almaktadır.



Şekil 1: Araştırma Modeli

3. Araştırma Metodolojisi

3.1. Araştırmanın Örnekleme ve Veri Toplama Araçları

Çalışma uygulamalı bir araştırmadır ve nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Veri, anket aracılığı ile 27 Kasım-18 Aralık 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Anket, çevrimiçi ortamda web platformuna yüklenmiştir. Çalışmanın ana kütlesi, kamu ve özel sektörde çalışan 18 yaş üzerindeki bireyler olarak belirlenmiş ve anket bağlantısı, kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılabilen 815 kişiye internet üzerinden gönderilmiştir. Gelen dönüşler arasından kullanılabilir durumda olan 205'i çalışmanın veri setini oluşturmuştur. Anketin iletildiği 815 çalışan özel sektör ve kamudan dengeli bir dağılım gözetilerek seçilmiştir.

Araştırma modelini test etmek için oluşturulan anket 48 maddeden oluşmaktadır. Anketteki ilk 4 soru, katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili iken; sonraki 44 ifade, modeldeki değişkenleri ölçmektedir. Bu ifadelerde, 7'li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Siber Zorbalık Ölçeği: Çalışmada, Farley, Coyne, Axtell ve Sprigg (2016) tarafından geliştirilen, Kanbur ve Kanbur (2018) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan İşyerinde Siber Zorbalık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin iki alt boyutu bulunmaktadır. Bireyin işi ile ilgili maruz kaldığı siber zorbalık olan, iş odaklı siber zorbalık ve bireyin, kişiliği ile ilgili maruz kaldığı siber zorbalık olan, kişi odaklı siber zorbalık. Ölçekte 17 ifade bulunmaktadır.

İşe Tutkunluk Ölçeği: Schaufeli ve Bakker (2004) tarafından geliştirilen ve Turgut (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin, dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma olmak üzere üç alt boyutu bulunmaktadır. Dinçlik, çalışma esnasındaki yüksek enerjiyi ve dayanıklılığı; adanmışlık, çalışmaya yönelik bağlılığı; yoğunlaşma ise, yapılan işe odaklanmayı ifade etmektedir. Ölçek 17 ifadeden oluşmaktadır.

Tükenmişlik Ölçeği: Maslach-Pines (2005) tarafından oluşturulan ve Çapri (2013) tarafından Türkçeye uyarlanan Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 10 ifadeden oluşmaktadır.

3.2. Kullanılan Yöntem ve Bulgular

Çalışmada, değişkenler arasındaki nedensel ilişkiler, hipotezler üzerinden test edilmiştir. Anket sonucunda toplanan veri SPSS 24 ve AMOS 24'e aktarılarak analiz gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan araştırma modeli (bknz. Şekil 1), Yapısal Eşitlik Modellemesi (Structural Equation Modeling) yöntemi kullanılarak test edilmiştir. Öncelikle, örnekleme ait demografik dağılımlar incelenmiş ve frekans analizi yapılmıştır. Cinsiyet, yaş, sektör ve iş tecrübesi ile ilgili yapılan bu analizlerin sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Demografik Değişkenlere Göre Dağılımlar

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	107	52.2
	Erkek	98	47.8
Yaş	18-22 Yaş	2	1.0
	23-30 Yaş	44	21.5
	31-40 Yaş	107	52.2
	41-50 Yaş	41	20.0
	51-60 Yaş	11	5.4
	61-70 Yaş	0	0.0
	71 Yaş ve Üzeri	0	0.0
Çalıştığı Sektör	Kamu	86	42.0
	Özel	119	58.0
İş Tecrübesi	0-5 Yıl	47	22.9
	6-10 Yıl	54	26.3
	11-15 Yıl	50	24.4
	16-20 Yıl	22	10.7
	21-25 Yıl	18	8.8
	25 Yıl ve Üzeri	14	6.8

Verinin normal dağılıp dağılmadığını anlayabilmek adına, her bir madde için çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerleri +3.0 ile -3.0 arasında olduğunda, maddelerin normal dağılımı ile ilgili koşulun sağlanabileceği belirtilmektedir (Shao, 2002, ss. 424-426). Siber zorbalık ölçeğine ait olan "SZ_KO4" ve "SZ_KO5" kodlu maddeler hariç, diğer tüm maddeler için normallik koşulunun sağlandığı kabul edilmiştir. Verisi normal dağılmayan söz konusu maddeler analizden çıkarılmıştır. Ardından, örneklem miktarının analiz için yeterli olup olmadığını anlayabilmek ve verinin faktör analizi uygunluğunu

belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi ile Bartlett Küresellik (BK) testi gerçekleştirilmiştir. KMO testi sonucunda değerin 0.909 çıktığı görülmüştür. Bu değer, Field (2013)'ün belirttiği alt limitle ($KMO > 0.5$) uyumludur. Dolayısıyla örneklem sayısı yeterli düzeydedir. Bunun yanında, BK testinin anlamlılık değerine bakıldığında veri setinin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmıştır ($p < 0.001$).

Tablo 2: Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Madde	Faktör Yüğü	Faktör Adı	Varyans Yüzdesi
SZ_IO1	0.756	Siber Zorbalık	31.94
SZ_IO2	0.709		
SZ_IO3	0.677		
SZ_IO4	0.748		
SZ_IO5	0.828		
SZ_IO6	0.767		
SZ_IO7	0.757		
SZ_IO8	0.753		
SZ_IO9	0.834		
SZ_IO10	0.740		
SZ_KO1	0.781		
SZ_KO2	0.754		
SZ_KO3	0.635		
SZ_KO6	0.742		
SZ_KO7	0.686		
IT_D1	0.809	Dinçlik ve Adanmışlık	19.68
IT_D2	0.836		
IT_D3	0.722		
IT_D4	0.704		
IT_Y5	0.672		
IT_Y6	0.655		
IT_A1	0.769		
IT_A2	0.698		
IT_A3	0.844		
IT_A4	0.826		
IT_A5	0.820		

Tablo 2'nin devamı: Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları (devam)

Madde	Faktör Yüğü	Faktör Adı	Varyans Yüzdesi
IT_Y1	0.640	Yoğunlaşma	9.70
IT_Y3	0.684		
IT_Y4	0.626		
TU1	0.718	Tükenmişlik	3.02
TU2	0.646		
TU3	0.874		
TU4	0.860		
TU5	0.877		
TU6	0.877		
TU7	0.785		
TU8	0.789		
TU9	0.604		
TU10	0.832		

Ardından, tüm maddeleri içine alan bir açımlayıcı faktör analizi (AFA) yapılmıştır. Bu aşamada, temel bileşenler analizi (principle component analysis) ve varimax döndürmesi (Kaiser, 1958) yöntemleri kullanılmıştır. AFA uygulanırken, faktörlerden herhangi birine yeteri kadar yüklenmeyen veya birden fazla faktöre yakın değerlerle yüklenen "IT_D5", "IT_D6" ve "IT_Y2" maddeleri analizin dışında bırakılmak zorunda kalmıştır. Faktör yükü için alt limit 0.6, özdeğer için alt limit ise 1 olarak kabul edilmiştir. Siber zorbalık ölçeğinde 2 faktör (a-İş Odaklı, b-Kişi Odaklı) olmasına rağmen, bu çalışmada AFA sonucunda tek faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Diğer yandan, işe tutkunluk değişkeni orijinal ölçekte 3 faktörlü (a-Dinçlik, b-Adanmışlık, c-Yoğunlaşma) iken, bu çalışmada ilk iki faktör birleşmiş, toplamda 2 faktörlü bir yapı (a-Dinçlik ve Adanmışlık, b-Yoğunlaşma) meydana gelmiştir. Tükenmişlik ise orijinal ölçekte olduğu gibi tek faktörlü bir yapı sergilemiştir. AFA'ya ait sonuçlar Tablo 2'de verilmiştir.

AFA sonucu oluşan yapıda toplam 4 faktör belirlemiştir ve toplam açıklanan varyans %64.34'tür. Güvenilirlik ve geçerlilik analizlerine ait değerler ise Tablo 3'te sunulmuştur.

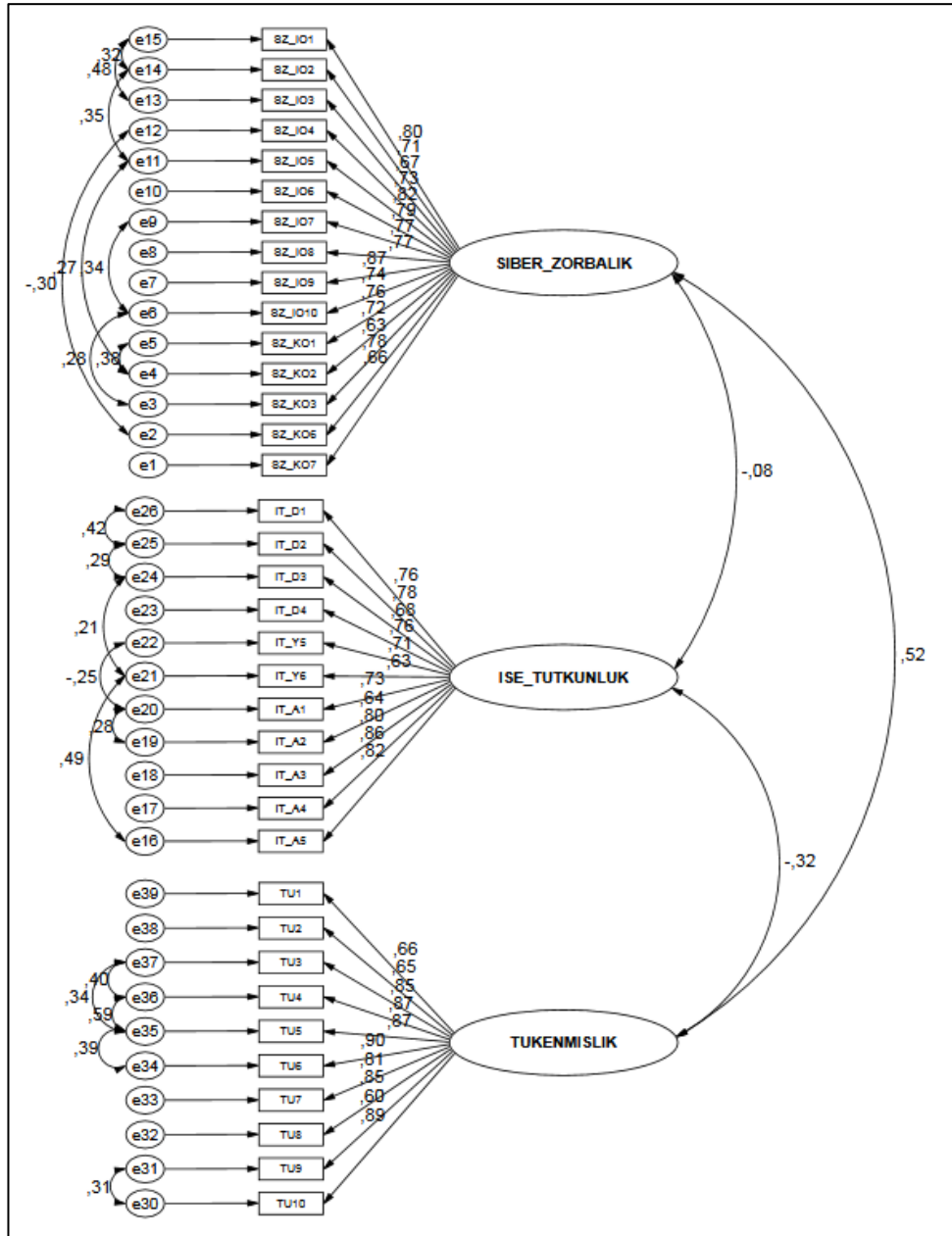
Tablo 3: Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Boyutlar	Cr.'s Alpha	AVE	\sqrt{AVE}	CR	Korelasyonlar			
					SZ	IT_DA	IT_Y	TU
SZ	0.95	0.56	0.75	0.95	-	-0.08	0.11	0.52
IT_DA	0.93	0.58	0.76	0.94	-0.08	-	0.74	-0.32
IT_Y	0.70	0.42	0.65	0.69	0.11	0.74	-	0.05
TU	0.95	0.63	0.79	0.94	0.52	-0.32	0.05	-

SZ: Siber Zorbalık, IT_DA: Dinçlik ve Adanmışlık, IT_Y: Yoğunlaşma, TU: Tükenmişlik

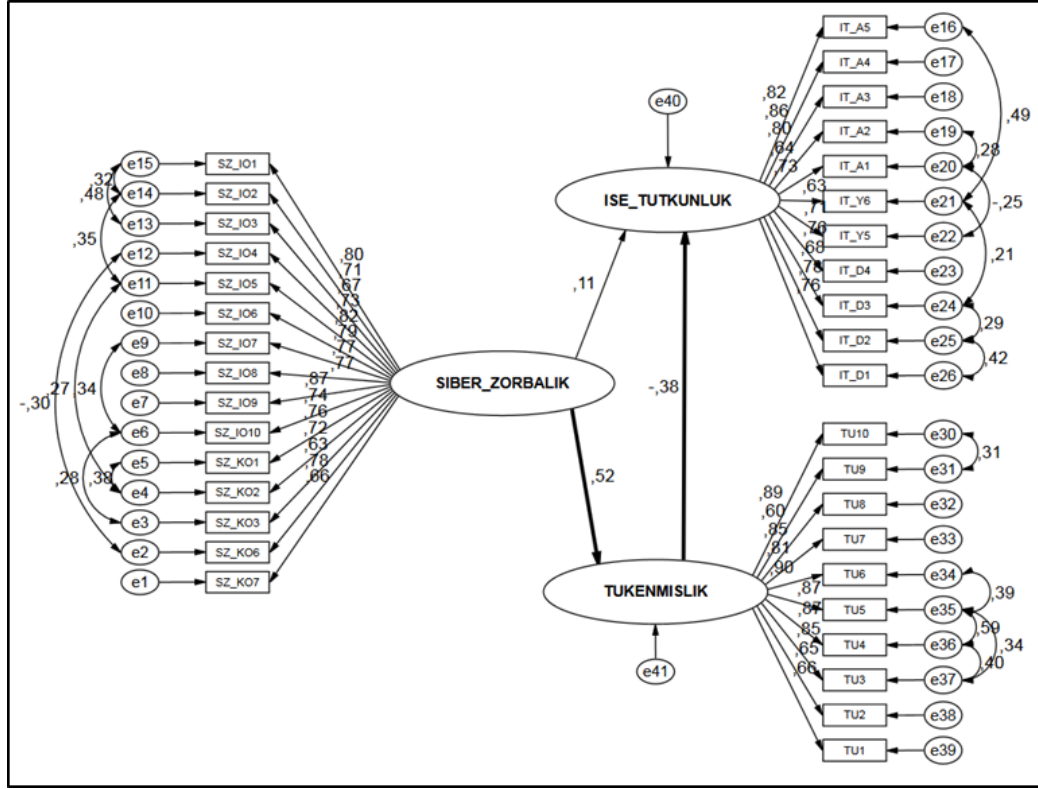
Güvenilirlik için Cronbach's alpha ve bileşik güvenilirlik (CR) değerleri kullanılmıştır. Tüm faktörler için Cronbach's alpha değerlerinin Field (2009, s.675) tarafından belirtilen 0.70 limitinin üzerinde olduğu görüldüğünden ölçeklerin güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır. CR değeri için Bagozzi ve Yi (2012) tarafından önerilen 0.70'in üzerinde olma koşulu "IT_Y" hariç, diğer faktörler için sağlanmıştır. Geçerlilik ise benzeşim geçerliliği ve ayrışım geçerliliği şeklinde iki ayrı alt başlıkta ele alınmıştır. Benzeşim geçerliliğinin sağlanması için ortalama varyans (AVE) değerlerinin 0.50'den yüksek olması gerekmektedir (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2014, s.103). Tablo 5'te görüleceği gibi "IT_Y" hariç, tüm faktörler için bu koşul sağlanmıştır. Ayrıca, CR değerlerinin AVE değerlerinden daha yüksek olması da destekleyici bir bulgudur. Ayrışım geçerliliği için, her faktörün AVE değerinin karekökü alınmış ve o faktörün mutlak değeri en yüksek korelasyon değeri ile karşılaştırılmıştır. AVE karekökünün korelasyonlardan daha yüksek olması ayrışım geçerliliğini destekleyici bir bulgudur (Hair vd., 2014, ss.105). "IT_Y" hariç olmak üzere, diğer tüm faktörler için bu koşulun sağlandığı görülmüştür. Tüm analizler kontrol edildiğinde, "SZ", "IT_DA" ve "TU" faktörlerinin ölçümünde kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu, ayrım geçerliliği ve benzeşim geçerliliği koşullarını sağladığı görülmüştür. Ancak, "IT_Y" faktörü, bu koşullardan çoğunu sağlamamaktadır. Bu nedenle, bu faktör çıkarılarak analize devam edilmiştir. Bu noktadan itibaren, işe tutkunluk değişkeni tek faktör ile temsil edileceği için "IT_DA" faktörü "IT" olarak değiştirilmiştir.

Yapı geçerliliğinin test edilmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Tüm gizil değişkenler tek faktörlü bir yapı sergilediği için, yalnızca 1. derece DFA uygulanmıştır. DFA sonucunda hesaplanan uyum iyiliği değerlerine göre yapı geçerlilikleri sağlanmıştır ($\chi^2/df=1.761$, TLI=0.922, CFI=0.929, RMSEA=0.061, SRMR=0.071, NFI=0.851, GFI=0.793) (Hu ve Bentler, 1998). DFA aşamasında test edilen model Şekil 2'de verilmiştir.



Şekil 2: DFA Modeli ve Bulgular

Ardından, yol analizi gerçekleştirilmiştir. Anlamlı bulunan etkilere ait oklar koyulaştırılmıştır. Standardize regresyon katsayılarının da yer aldığı yol analizi modeli Şekil 3'te verilmiştir.



Şekil 3: Yol Analizi ve Bulgular

Yol analizi sonucunda, uyum iyiliği değerlerinin uygun aralıklarda olduğu görülmüştür ($\chi^2/df=1.761$, TLI=0.922, CFI=0.929, RMSEA=0.061, SRMR=0.071, NFI=0.851, GFI=0.793) (Hu ve Bentler, 1998). Model uyumunun sağlandığı anlaşıldıktan sonra değişkenler arasında tek yönlü nedensel ilişkilerin varlığı test edilmiştir. Bu sayede, anlamlılık değerlerine bakılarak hipotezlerden hangilerinin kabul edildiğine dair bir kaniya varılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4: Hipotez Testleri

Hipotez	Etkileyen	Etkilenen	St.Reg.Katsayısı (β)	Olasılık (p)	St.Hata (ϵ)
H1	Siber Zorbalık	İşe Tutkunluk	0.114	0.179	0.102
H2	Siber Zorbalık	Tükenmişlik	0.518	<0.001	0.126
H3	Tükenmişlik	İşe Tutkunluk	-0.382	<0.001	0.065

Bu sonuçlara göre siber zorbalığın işe tutkunluğu olumsuz yönde etkilediği, ancak bu etkinin anlamlı olmadığı ($p=0.179$) görülmüştür. Bu nedenle H₁ ret edilmiştir. Ancak, siber zorbalığın tükenmişliği olumlu ve anlamlı ($p<0.05$) bir şekilde etkilediği görülmüştür. Öyle ki, siber zorbalıktaki bir standart sapmalı artış, tükenmişlikte

0.518 standart sapmalık bir artışa neden olmaktadır. Dolayısıyla, H_2 kabul edilmiştir. Diğer yandan, tükenmişliğin işe tutkunluğu ters yönde ve anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($p < 0.05$). Yani, tükenmişlikteki bir standart sapmalık artış, işe tutkunlukta 0.382 standart sapmalık bir azalmaya neden olmaktadır. Bu nedenle, H_3 kabul edilmiştir. Tüm hipotezler birlikte değerlendirildiğinde, siber zorbalığın işe tutkunluğa doğrudan bir etkisi olmamasına rağmen, tükenmişlik üzerinden dolaylı ve anlamlı bir etkisi görülmüştür. Bu etkinin yönü ise negatiftir.

5. Sonuç

Zorbalık, saldırgan bir davranıştır ve bireyler, çocukluklarından yetişkinliklerine hayatlarının her döneminde zorbalıkla karşılaşabilmekte, zorbalığa maruz kalabilmektedirler. Zorbalığın yaygınlığı ve bireyler üzerinde yarattığı olumsuz etkiler, kavramın bilimsel çalışmalarda incelenmesine sebep olmuştur. İlk çalışmalar, okullardaki akran zorbalığı üzerine yapılırken; daha sonra, iş hayatında çalışanların uğradıkları zorbalık da incelenen konular arasında yerini almıştır. Ancak yüz yüze yapılan zorbalık (geleneksel), günümüzdeki teknolojik gelişmelere ayak uydurmuş, iletişim araçlarının kullanıldığı siber zorbalığa dönüşmüştür.

Bu çalışmada da siber zorbalığın, çalışanların işe tutkunluk ve tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi incelenmiştir. Bu amaçla, üç hipotez kurulmuş ve kurulan hipotezler yapısal eşitlik modellemesi yöntemi ile test edilmiştir. İlk hipotez (H_1), iş yerinde uygulanan siber zorbalığın çalışanların işe tutkunluk düzeyleri üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğudur. İkinci hipotez (H_2) ise, iş yerinde uygulanan siber zorbalığın çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerinde olumlu bir etkisi olduğudur. Üçüncü hipotez (H_3) de, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin işe tutkunluk düzeyleri üzerinde olumsuz bir etkisi olduğudur. Analiz sonucunda, siber zorbalığın işe tutkunluğu olumsuz yönde etkilediği, ancak bu etkinin anlamlı olmadığı; tükenmişliği ise, olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik ve işe tutkunluk arasındaki ilişkide de tükenmişliğin işe tutkunluğu olumsuz etkilediği sonucuna varılmıştır. Bu nedenle H_1 ret edilmiş, H_2 ve H_3 ise kabul edilmiştir. H_3 hipotezinin kabul edilmiş olması, siber zorbalığın, tükenmişlik üzerinden dolaylı olarak işe tutkunluğu olumsuz etkilediğinin göstergesidir. Şöyle ki, siber zorbalığa maruz kalan çalışanın tükenmişlik düzeyi artacak, artan tükenmişlik de çalışanın işe tutkunluk derecesini düşürecektir. Çalışmanın sonuçları, siber zorbalığın, çalışanlar üzerindeki etkilerini, bir başka deyişle, işyerinde uygulanan siber zorbalığın sonuçlarını ortaya koyması bakımından yerli yazına katkı sağlamaktadır.

Leymann (1996, ss. 177-178), zorbalık uygulanan örgütlerin ortak özellikleri olarak, iş organizasyonunda ve çatışma yönetiminde başarısız olmalarını saymıştır. İş tanımlarının net bir şekilde yapılmadığı, çalışanların yetki ve sorumluluklarının sınırlarını bilmediği, verilen işe göre sorumlulukların belirlenmediği, yönetimin çalışanlar arasında çıkabilecek herhangi bir çatışmayı

öngöremediği ve var olan bir çatışmayı yönetemediği örgütler zorbalığın ortaya çıkmasını da kolaylaştırmaktadır. Ayrıca, zorbalar sadece agresiflik veya narsistlik gibi olumsuz kişilik özellikleri ile tanımlanamazlar, bazen kişilerin işlerinde aşırı hırslı olmaları da onların diğerlerini alt etmek için, zorba davranışlar sergilemelerine neden olmaktadır. Dolayısıyla, zorbalık yoluyla başarılı olan, öne çıkan ve/veya terfi alan çalışan, yaptığı zorbalığın cezasını çekmediği sürece zorba davranışlarına devam edecektir (Namie, 2007, s. 46). Bu durumda, zorbalığın ortadan kalkması için örgüt kültürünün değişmesi zorunlu hale gelmektedir. Örgütün hem çalışanlarını hem de ününü korumak için taciz ve zorbalık ile ilgili daha sağlam politikalar belirlemesi ve bu politikaları sürekli olarak güncellemesi büyük önem taşımaktadır (Piotrowski, 2012, s. 49). Yüksek güvenlikli şifreler oluşturmak, anti-virüs programı kullanmak, kişisel bilgileri her yerde paylaşmamak, kaynağı belli olmayan mailleri açmamak, sosyal ağlardaki profil bilgilerini gizli tutmak ve tanımadığı kişilerin arkadaşlık teklifini kabul etmemek, ortak kullanıma açık bilgisayarları mümkün olduğunca kullanmamak ve web tarayıcılarının şifreleri kaydetmesine izin vermemek, güvenlik sertifikalarına sahip sitelerden alışveriş yapmak ve bilinmeyen web sitelerine üye olmamak da siber zorbalıktan korunmak için çalışanların bireysel olarak alabilecekleri tedbirler arasındadır (Dikmen ve Tuncer, 2017: 682).

Yapılan çalışmanın bazı sınırlılıkları da mevcuttur. Örneğin, araştırmaya katılan kişi sayısının 205 ile sınırlı olması analiz sonuçlarının genellemesi açısından yetersizdir. Dolayısıyla, gelecek çalışmalarda örneklem büyüklüğünün artırılması ve siber zorbalık ile ilişkili farklı değişkenlerin çalışılması literatüre önemli katkılar sağlayacaktır.

Kaynakça

- Akella, D. (2016). Workplace bullying: Not a manager's right? *Journal of Workplace Rights*, 1-10. doi: 10.1177/2158244016629394
- Arıcak, T., Siyahhan, S., Uzunhasanoglu, A., Saribeyoglu, S., Ciplak, S., Yilmaz, N. ve Memmedov, C. (2008). Cyberbullying among Turkish adolescents. *Cyberpsychology & Behavior*, 11(3), 253-261. doi: 10.1089/cpb.2007.0016
- Bagozzi, P. ve Yi, Y. (2012). Specification, evaluation, and interpretation of structural equation models. *Journal of the Academic Marketing Science*, 40(8), 8-34.
- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269.
- Bakker, A. B. ve Albrecht, S. (2018). Work engagement: Current trends. *Career Development International*, 23(19), 4-11. doi:10.1108/CDI-11-2017-0207
- Bartlett, J. E., ve Bartlett, M. E. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13(1), 69-84. doi:10.1177/1523422311410651
- Baruch, Y. (2005). Bullying on the net: Adverse behavior on e-mail and its impact. *Information & Management*, 42(2), 361-371. doi:10.1016/j.im.2004.02.001
- Baştürk Akça, E. ve Sayımer, İ. (2017). Siber zorbalık kavramı, türleri ve ilişkili olduğu faktörler: Mevcut araştırmalar üzerinden bir değerlendirme. *Online Academic Journal of Information Technology*, 8(30), 1-19.
- Besag, V. (1989). *Bullies and victims in schools*. Open University Press: Philadelphia.
- Chong, V. K. ve Monroe, G. S. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modelling approach. *Accounting and Finance*, 55, 105-132. doi: 10.1111/acfi.12049
- Cole, M. S., Walter, F., Bedeian, A. G. ve O'Boyle, E. H. (2012). Job burnout and employee engagement: A meta-analytic examination of construct proliferation. *Journal of Management*, 38(5), 1550-1581. doi:10.1177/0149206311415252

- Coyne, I., Farley, S., Axtell, C., Sprigg, C. A., Best, L. ve Kwok, O. (2017). Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: a dysempowerment approach. *International Journal of Human Resource Management*, 28(7), 945-972. doi: 10.1080/09585192.2015.1116454
- Çapri, B. (2013). Tükenmişlik ölçeği-kısa formu ile eş tükenmişlik ölçeği-kısa formu'nun Türkçe uyarlaması ve psikoanalitik-varoluşçu bakış açısından mesleki ve eş tükenmişlik ilişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1393-1418.
- Dikmen, M. ve Tuncer, M. (2017). Akademisyenlerin siber zorbalığa yönelik algıları ve mücadele etme yöntemleri. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31, 675-686.
- Einarsen, S., Matthiesen, S. B. ve Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety*, 14(6), 563-568.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. ve Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4), 381-401. doi: 10.1080/13594329408410497
- Einarsen, S., Skogstad, A., Rørvik, E., Lande, A. B. ve Nielsen, M. B. (2016). Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement: A moderated mediation analysis. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-22. doi: 10.1080/09585192.2016.1164216
- Farley, S., Coyne, I., Axtell, C.M. ve Sprigg, C. (2016). Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure (WCM). *Work and Stress*, 30 (4), 293-317. doi: 10.1080/02678373.2016.1255998
- Farley, S., Coyne, I., Sprigg, C., Axtell, C. ve Subramanian, G. (2015). Exploring the impact of workplace cyberbullying on trainee doctors. *Medical Education*, 49(4), 436-443. doi: 10.1111/medu.12666
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. 3.Baskı. ABD: Sage.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. 4.Baskı. ABD: Sage.
- Gardner, D., O'Driscoll, M., Cooper-Thomas, H. D., Roche, M., Bentley, T., Catley, B., Teo, S. T. T. ve Trenberth, L. (2016). Predictors of workplace

- bullying and cyber-bullying in New Zealand. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 13(448), 1-14. doi:10.3390/ijerph13050448
- Goodboy, A. K., Martin, M. M. ve Bolkan, S. (2017). Workplace bullying and work engagement: A self-determination model. *Journal of Interpersonal Violence*, 1-23. doi: 10.1177/0886260517717492
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. ve Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 165-174. doi:10.1016/j.jvb.2005.01.003
- Gorji, M. (2011). The effect of job burnout dimension on employees' performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, 1(4): 243-246.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*. 7 Baskı. Londra: Pearson Education.
- Halbesleben, J. R. B. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. A. B. Bakker ve M. P. Leiter (Ed.). *Work engagement: A handbook of Essential Theory and Research* içinde (s.102-117) East Sussex: Psychology Press.
- Hinduja, S. ve Patchin, J. W. (2007). Offline consequences of online victimization. *Journal of School Violence*, 6(3), 89-112. doi: 10.1300/J202v06n03_06
- Hu, L.-t., ve Bentler, P. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3(4), 424-453.
- Jackson, S. E. ve Schuler, R. S. (1983). Preventing Employee Burnout. AMACOM Periodicals Division, American Management Associations, 58-68.
- Jönsson, S., Muhonen, T., Forssell, R. C. ve Bäckström, M. (2017). Assessing exposure to bullying through digital devices in working life: Two versions of a cyberbullying questionnaire (CBQ). *Psychology*, 8, 477-494. doi: 10.4236/psych.2017.83030
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kaiser, H. F. (1958). The varimax criterion for analytic rotation in factor analysis. *Psychometrika*, 23(3), 187-200.

- Kanbur, A. ve Kanbur, E. (2018). İşyerinde Siber Zorbalık Ölçeği'nin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik sınama çalışması. *Psikoloji Çalışmaları- Studies in Psychology*, 38(2), 237-258. doi:10.26650/SP2018-0018
- Kowalski, R. M., Toth, A. ve Morgan, M. (2017). Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace. *The Journal of Social Psychology*, 158(1), 64–81. doi:10.1080/00224545.2017.1302402
- Küresel Dijital Rapor, Global Dijital Report (2019). Global insights and regional reports: Global, Hootsuite. <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019> (Erişim Tarihi: 10.01.2020)
- Langos, C. (2012). Cyberbullying: The challenge to define. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(6), 285–289. doi:10.1089/cyber.2011.0588
- Lawrence, F. J. (2015). Prevalence and consequences of negative workplace cyber communications in the Australian public sector. Doctoral Thesis, Queensland University of Technology: Brisbane, Australia.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. doi: 10.1080/13594329608414853
- Macey, W. H., Schneider, B., Barbera, K. ve Young, Scott A. (2009). *Employee engagement: Tools for analysis, practice, and competitive advantage*. London: Blackwell.
- Maslach-Pines, A. (2005). The burnout measure, short version. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78–88. doi: 10.1037/1072-5245.12.1.78
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annu. Rev. Psychol.*, 52, 397–422.
- Meriläinen, M., Kõiv, K. ve Honkanen, A. (2019). Bullying effects on performance and engagement among academics. *Employee Relations: The International Journal*, 41(6), 1205-1223. doi: 10.1108/ER-11-2017-0264
- Namie, G. (2007). The challenge of workplace bullying. *Employment Relations Today*, 34(2), 43-51. doi: 10.1002/ert.20151

- Nielsen, M. B. ve Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309–332. doi:10.1080/02678373.2012.734709
- Olweus, D. (1991). Bully/Victim problems among schoolchildren: Basic facts and effects of a school based intervention program. D. J. Pepler ve K. H. Rubin (Ed.). *The Development And Treatment of Childhood Aggression* içinde (pp. 411–448). Hillsdale: Erlbaum.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. New York: Blackwell.
- Olweus, D. (2012). Cyberbullying: An overrated phenomenon?. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(5), 1-19. doi: 10.1080/17405629.2012.682358
- Patchin, J. W. ve Hinduja, S. (2006). Bullies move beyond the schoolyard: A preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148-169. doi: 10.1177/1541204006286288
- Piotrowski, C. (2012). From workplace bullying to cyberbullying: The enigma of e-harassment in modern organizations. *Organization Development Journal*, 30(4):44-53.
- Privitera, C. ve Campbell, M. A. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying? *CyberPsychology and Behavior*, 12, 395-400.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.
- Rožman, M., Treven, S. ve Cingula, M. (2018). The impact of behavioral symptoms of burnout on work engagement of older employees: The case of Slovenian companies. *Naše gospodarstvo/Our Economy*, 64(3), 3-11. doi: 10.2478/ngoe-2018-0013
- Sa, L. ve Fleming, M. (2008). Bullying, burnout, and mental health amongst Portuguese nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 29, 411–426. doi: 10.1080/01612840801904480
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., Gonzalez, A. D., Gabani, F. L. ve Andrade, S. M. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLoS ONE*, 12(10): 1-29.
- Sansone, R. A. ve Sansone, L. A. (2015). Workplace bullying: A tale of adverse consequences. *Innovations in Clinical Neuroscience*, 12(1–2), 32–37.

- Schaufeli, W. B. (2012). Work engagement. What do we know and where do we go? Work engagement in everyday life, business, and academia. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3-10.
- Schaufeli, W. B. (2013). What is engagement? C. Truss, K. Alfes, R. Delbridge, A. Shantz, ve E. Soane (Ed.). *Employee Engagement in Theory and Practice*. London: Routledge.
- Schaufeli, W. B. ve Bakker, A. (2004). Utrecht work engagement scale. Preliminary Manual, Version 1.1.
- Shao, T. A. (2002). *Marketing research: An aid to decision making*. SouthWestern:Thomson Learning.
- Slonje, R., Smith, P. K. ve Frisé, A. (2013). The nature of cyberbullying, and strategies for prevention. *Computers in Human Behavior*, 1-7. doi: 10.1016/j.chb.2012.05.024
- Smith, P. K. (2016). Bullying: Definition, types, causes, consequences and intervention. *Social and Personality Psychology Compass*, 10(9), 519–532. doi: 10.1111/spc3.12266
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. ve Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary schools. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4): 376–385. doi:10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x
- Söyleyici, G. T. ve Kalkan, A. (2018). Çalışma koşullarına bağlı olarak iş yerlerinde çalışanların siber zorbalığa maruz kalma düzeylerinin incelenmesi. *5th International Management Information Systems Conference*, 1-10.
- Tehrani, N. (2005). Bullying at work: Beyond policies to culture of respect. Chartered Institute of Personnel and Development. <http://www.noreentehrani.com/images/PDF/BullyingGuide.pdf> (Erişim Tarihi: 14.01.2020)
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155-179.
- West, B., Foster, M., Levin, A., Edmison, J. ve Robibero, D. (2014). Cyberbullying at work: In search of effective guidance. *Laws*, 3, 598–617. doi:10.3390/laws3030598

- Willard, N. (2005). Educator's guide to cyberbullying addressing the harm caused by outline social cruelty. <http://clubtnt.org/safeOnline/printResources/EducatorsGuideToCyberbullyingAddressingTheHarm.pdf> (Erişim Tarihi: 17.02.2020)
- Yahaya, A., Ing, T. C., Lee, G. M., Yahaya, N., Boon, Y., Hashim, S. ve Taat, S. (2012). The impact of workplace bullying on work performance. *Archives Des Sciences*, 65(4), 18-28.
- Ybarra, M. L. ve Mitchell, J. K. (2004). Online aggressor/targets, aggressors and targets: A comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45, 1308-1316. doi: 10.1111/j.1469-7610.2004.00328.x

The Effects of Cyberbullying on Work Engagement and Burnout Levels of Employees

Extended Abstract

1. Introduction

Bullying is a difficult concept to define because it is closely related to people's perceptions. Whether a behavior is perceived as bullying or not differs from person to person. Some variables such as educational level, culture, age and gender were thought effective in the emergence of these differences. However, to make a general definition, bullying means an aggressive behavior to harm another (Smith, 2016, p. 519) and according to Olweus (2012, p. 4), it has three basic features: It is intentional, repetitive and there is an imbalance of power between the parties. Thus, bullying is the repetitive, intentional aggressive behavior of the powerful to the victim. Current communication technologies have also carried the bullying to a different place: Cyberbullying. Cyberbullying is defined as "a systematic abuse of power that occurs through the use of information and communication technologies" (Slonje, Smith, & Frisen, 2012, p. 1).

Besides, work engagement refers to employees' physical, cognitive and emotional commitment to their work. A passionate employee is energetic and dedicated to achieving work-related goals. Since this dedication results in high performance, creativity and effectiveness, work engagement is also in the interest of organizations (Bakker, 2011; Einarsen, Skogstad, Rørvik, Lande, & Nielsen, 2016). In addition, work engagement is considered the opposite of burnout (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Enthusiasm and desire in passion for work disappears in burnout. A burnout employee exhibits a fed-up personality lowering her/his performance (Jackson & Schuler, 1983). As a result, while work engagement is an organizationally desired and expected situation; burnout emerges as a situation that should be avoided.

The aim of this study is to investigate the effect of cyberbullying on the burnout and work engagement levels of employees.

2. Method

The study is an applied research and quantitative research method was used. Data were collected between November and December 2019 by questionnaire. The questionnaire was uploaded to the web platform and the questionnaire's link was sent online to 815 people who could be reached with the convenience sampling method. Among the returns, 205 usable ones formed the data set of the study. In the study, causal relationships between variables were tested as hypotheses. The data set was transferred to SPSS 24 and AMOS 24 and analysis was carried out. The created research model was tested using the Structural Equation Modeling method.

In the study, Cyberbullying Scale at Work was developed by Farley, Coyne, Axtell, and Sprigg (2016) and adapted into Turkish by Kanbur and Kanbur (2018); Work Engagement Scale developed by Schaufeli and Bakker (2004) and adapted to Turkish by Turgut (2011), and the Burnout Scale developed by Maslach-Pines (2005) and adapted into Turkish by Çapri (2013) were used.

3. Results and Discussion

Firstly, exploratory factor analysis (EFA) was performed. In this phase, principal component analysis and varimax rotation (Kaiser, 1958) methods were used. Although there are 2 factors (work related, person related) in the original cyberbullying scale, a single-factor structure emerged as a result of EFA

in this study. On the other hand, while the work engagement has three factors (vigor, dedication, absorption) in the original scale, the first two factors were combined in this study, resulting in a 2-factor structure (1. Vigor and dedication, 2. Absorption). Burnout, on the other hand, exhibited a single-factor structure as in the original scale. Cronbach's alpha and composite reliability (CR) values were used for reliability check. Validity, on the other hand, is discussed under two separate subheadings as convergent validity and discriminant validity. As a result of these analyses, the absorption factor of work engagement was found invalid and deleted. There remained 3 latent variables, each consisting of a single factor. All analyses were carried out using these variables. For example, Confirmatory Factor Analysis (CFA) was performed to test the construct validity and the model was validated. Then, path analysis was performed and the goodness of fit values were found to be at a satisfactory level by looking at the model fit. Hypotheses were also tested and standardized regression coefficients were calculated along with the significance. According to the results, it was seen that cyberbullying negatively affected work engagement, but this effect was not significant ($p=0.179$). Therefore, H_1 was rejected. However, it was observed that cyberbullying affected burnout positively and significantly ($p<0.05$). In fact, one standard deviation increase in cyberbullying causes an increase of 0.518 standard deviations in burnout. Therefore, H_2 is accepted. Additionally, it is seen that burnout affects work engagement in the opposite direction and significantly ($p<0.05$). That is, a one standard deviation increase in burnout causes a 0.382 standard deviation decrease in work engagement. Therefore, H_3 is accepted. When all hypotheses are evaluated together, although cyberbullying has no direct effect on work engagement, it has an indirect and significant effect on burnout. The direction of this effect is negative.

4. Conclusion

In this study, the effects of cyberbullying on employees' work engagement and burnout levels were examined. For this purpose, three hypotheses were established and tested with the structural equation modeling method. The first hypothesis (H_1) is that cyberbullying in the workplace has a negative effect on the level of work engagement of the employees. The second hypothesis (H_2) is that cyberbullying in the workplace has a positive effect on the burnout levels of employees. The third hypothesis (H_3) is that employees' burnout levels have a negative effect on their work engagement levels. As a result of the analysis, it was found that cyberbullying had a negative effect on work engagement, but this effect was not significant. On the other hand, it has been revealed that burnout has a positive and significant effect on burnout. By testing the relationship between burnout and work engagement, it was concluded that burnout negatively affects work engagement. Therefore, H_1 was rejected, while H_2 and H_3 were accepted. The acceptance of the H_3 hypothesis indicates that cyberbullying negatively affects work engagement indirectly through burnout. Namely, the burnout level of the employee who is exposed to cyberbullying will increase, and the increased burnout will reduce the employee's level of work engagement.

There are also some limitations of the study. For example, the fact that the number of people participating in the research is limited to 205 is insufficient for the generalization of the analysis results. Therefore, increasing the sample size in future studies and studying with different variables related to cyberbullying may make significant contributions to the literature.