



Sağlıkta Mobbingin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Meta Analiz Çalışması

The Effect of Mobbing in Health on Burnout: A Meta Analysis Study

Feyzi ÖZEK¹, Yunus ADIGÜZEL², Ömer KARATAŞ³,
Emel Hülya YÜKSELOĞLU³, İtir ERKAN⁴

FÖ: 0000-0002-1744-1385 YA: 0000-0003-2953-8544 ÖK: 0000-0002-1170-7509 EHY: 0000-0003-2009-6065
IE: 0000-0002-5902-1936

¹ Bahat Sağlık Grubu BHT Clinic, İstanbul, Türkiye

² İstanbul 29 Mayıs Üni. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü İstanbul, Türkiye

³ İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Adli Tıp ve Adli Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye

⁴ İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye

Öz

Amaç: Sağlık çalışanlarında zamanla meydana gelen ve yaşam kalitesindeki bozulmalarla başlayan tükenmişlik süreci, zamanla kişilerin motivasyonunu olumsuz etkilemektedir. Bu çalışmada da sağlık çalışanlarında, mobbing olgusunun tükenmişlik üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.

Gereç ve yöntem: Bu amaçla YÖK Ulusal Tez Merkezi, DergiPark ve Google Akademik veri tabanlarında 2010-2019 yılları arasında yapılmış çalışmalar “psikolojik şiddet”, “mobbing”, “işyeri şiddeti”, “tükenmişlik”, “yıldırma”, “sağlık”, “sağlık çalışanları”, anahtar kelimeleri kullanılarak tarama yapılmıştır.

Bulgular: Detaylı tarama sonucunda ulaşılan makale ve tezlerden içerik açısından uygun ve yeterli istatistik veriye sahip olduğu tespit edilen 4 araştırma analiz edilmiştir. Çalışmada, The Comprehensive Meta Analysis Software (CMA) programı kullanılmıştır. Çalışmanın sonuçları arasında heterojenlik olup olmadığını belirlemek için kullanılan Q istatistiğinin sonucuna göre sabit etki modeli seçilmiştir. Çalışmada, yayınlanma yanlılığının test edilmesi amacıyla funnel plot grafiği ve Begg-Mazumdar Sıra korelasyon analiz sonuçları kullanılmıştır. Bu araştırma sonucunda sağlık çalışanlarında mobbing ve tükenmişliğe lehine sabit etkiler ($d=0,198$) modeline göre istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir etki büyüklüğü bulunmaktadır.

Sonuç: Araştırma sonucunda çalışanların psikolojik şiddetle başlayan süreçte zamanla tükenmişlik yaşamalarının kaçınılmaz olduğu, mobbing ve tükenmişlik arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: mobbing, tükenmişlik, sağlık çalışanları

Abstract

Aim: The burnout process, which occurs over time in health-care professionals and starts with deterioration in the quality of life, negatively affects people's motivation over time. This study investigates the effect of mobbing on burnout in healthcare professionals.

Materials and Methods: The conducted literature search includes “psychological violence,” “mobbing,” “workplace violence,” “burnout,” “intimidation,” “health,” and “healthcare professionals” in The Council of Higher Education National Thesis Center, DergiPark, and Google Scholar, from 2010 to 2019.

Results: From the articles and theses reached as a result of detailed scanning, four studies were found appropriate and sufficient with statistical data to be analyzed in terms of content. Comprehensive Meta-Analysis Software (CMA) has opted for research in the study. The fixed effect model is chosen according to the result of the Q statistic used to determine whether there is heterogeneity among the study results. The study uses the funnel plot graph and Begg-Mazumdar Rank correlation analysis results to test publication bias. Consequently, according to the fixed effects model ($d=0,198$), there is a statistically significant size in favor of mobbing and burnout in healthcare workers.

Conclusion: As a result of the research, it has been determined that it is inevitable for employees to experience burnout over time in the process that starts with psychological violence, and thereby, there is a positive and significant relationship between mobbing and burnout.

Keywords: mobbing, burnout, healthcare professionals



GİRİŞ

Mobbing, bir veya daha fazla kişi tarafından, diğer bir kişiye sistematik olarak yapılan yöneltilen, etik olmayan davranışlardır. İşyerinde çalışanların, diğer bir çalışana veya çalışanları rahatsız edici, ahlak dışı sistematik söz ve eylemlerle taciz ettikleri, psikolojik şiddet uyguladıkları bir süreçtir. Amaçlanan ise hedef alınan kişinin, kendi rızası veya başka sebeplerle o iş yerinden uzaklaştırılmasıdır. Tüm sektörlerde karşılaşılabilen bir sorun olan mobbing davranışı, çalışma ortamında gerilim duygusuna neden olan, çalışanların iş memnuniyeti ve çalışma performansını düşüren, bu davranışların sürekli olarak görülmesi durumundaysa da bireyin işe karşı bıkkınlık, yılgınlık, kayıtsızlık, işten ayrılma eğilimi ve verim düşüşü gibi belirtiler göstermesiyle, iş tükenmişliğinin yaşanmasında tetikleyici ve etkili bir role sahip olmaktadır (1,2). Mobbing ve tükenmişlik olgusu, hem mobbing mağdurlarını hem de örgüt yapısının sosyal ve ekonomik açıdan zarara uğratılmasına neden olan sorunlar bütünüdür (3).

Örgüt içi gerilim ve çatışma ikliminin oluşmasına neden olan tüm psikolojik etkenlerin birleşimi sonucunda ortaya çıkan mobbing örgüt sağlığını da olumsuz etkilemektedir. Özet olarak mobbing kavramı, çalışanların iş doyumunu ve çalışma barışını olumsuz yönde etkileyen örgütsel bir sorun olarak ele alınmaktadır. Mobbing olgusu, kişileri rahatsız eden davranışlarla ortaya çıkan zaman geçtikçe de önüne geçilmez ise kişilere acı veren ve olayların bir sarmal yapıyla hız kazandığı süreçtir. Ancak unutulmaması gereken bir nokta ise mobbing davranışlarının, kişiler tarafından izin verildiği ölçüde sürdürülebilir olmasıdır. Mobbing mağduru kişiye zarar vermeyle başlayan bu süreç, ağır sonuçlara ulaşmadan, kendi içerisinde bulunan çeşitli aşamalarda da önlenebilir (4,5).

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Alman psikolog olan Herbert Freudenberger tarafından, çalışma ortamında yaşanan yıpranma, enerji ve isteklerde azalma, başarısızlık ve kişiler tarafından karşılanamayan taleplerin de neden olduğu yüke bağlı olarak kişinin içsel kaynaklarındaki tükenme duygusu hissetmesi olarak tanımlanmıştır (6). Tükenmişliği etkileyen faktörler, iki gruba ayrılabilir. Bunlar: Bireysel (kaygılı kişilik özelliği, insani ilişkilerde aşırı hassasiyet, bireyin özgüven eksikliği. gibi) ve örgütsel faktörler (uzun mesai saatleri, iş yükü fazlalığı, haksız rekabet, yönetsel sorunlar. gibi). Örgütsel yapıdan kaynaklı faktörler, bireysel yani kişisel faktörlerle karşılaştırıldığında daha fazla tükenmişlik

olgusu ile ilişkilidir. Tükenmişlik sendromu, bir anlık meydana gelen bir durumun da ötesinde zamanla oluşan, sinsice ilerleyen belirtilerden meydana gelmektedir. Bu belirtilerin, yeterince dikkate alınmayıp göz ardı edilmesiyle onun zamanla ilerlemesine ve geri dönülemez bir seviyeye ulaşmasına neden olur. Kişiden kişiye bazı farklılıklar gösterse de tükenmişlik genel olarak fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler şeklinde görülebilir (7).

Mobbing ve tükenmişlik; özellikle sağlık çalışanlarını fiziksel, duygusal ve psikolojik yönden olumsuz etkileyen iki olgudur. Çalışma ortamı ve şartlarının zorluğu, uzun çalışma saatleri, zaman kısıtlılığı, personel yetersizliği gibi sorunlar tükenmişliği neden olabilir (8-10).

Mobbingin bulunduğu kurumlarda, mağdur tarafından örgütsel kurallar dikkate alınmamaya başlanır ve bu kurallar bağlayıcılığını kaybeder. Bu süreçten sonra mağdur, örgüte ait norm ve kurallara eskisi kadar itibar etmemeye başlar. Mobbingin neden olduğu örgütsel normsuzluk etkeni, mağdurun bireysel değerleri ile örgütsel değerler arasında dikkate değer bir farklılaşmayı da tetikler (11,12). Mobbing davranışları, kuruluşlardaki örgüt yapısını, olumsuz bir şekilde ve geniş çapta etkileme potansiyeline sahiptir. Kuruluşlarda oluşan anlaşmazlıklar, şirket kültürünün zarar görmesi, stres, düşük moral ve çalışanların üretkenliklerinin sınırlandırılması gibi etkenler örgüt yapısını olumsuz etkilemektedir. Ayrıca bu süreç, örgütlerin ekonomik açıdan da zarar görmesine sebep olur. Çalışanların artan hastalık izinleri, personel devir hızındaki artışlar, ödenen tazminatlar, verim düşüklüğü, erken emeklilik, dava masrafları ve personel maliyetlerindeki artış gibi etkenler kurum bütçesini olumsuz etkilemektedir (13,14).

Mobbing sürecinden sadece mağdurlar etkilenmez. Aynı zamanda ekip çalışması bozulur ve bu süreçte verimlilik azalır. Bununla birlikte kilit noktalarındaki çalışanların aniden kurumdan ayrılmasıyla kurumdaki örgüt yapısı temelden etkilenir. Çalışma ortamında mağdura yönelik yapılan psikolojik saldırılara şahit olan bireyler arasında gittikçe artan ve yoğunlaşan endişeler kronik düzeyde ortaya çıkıp, zamanla bütün örgütü etkisi altına almaktadır (15,16).

Yapılan literatür taramasında Türkiye'de sadece sağlık çalışanlarının bütüncül bir şekilde ele alınarak oluşturulan ve mobbing ile tükenmişlik ilişkisinin incelendiği bir meta-analiz çalışmasına rastlanmamıştır. Bu alanda yapılmış ilk meta-analiz çalışması olması açısından

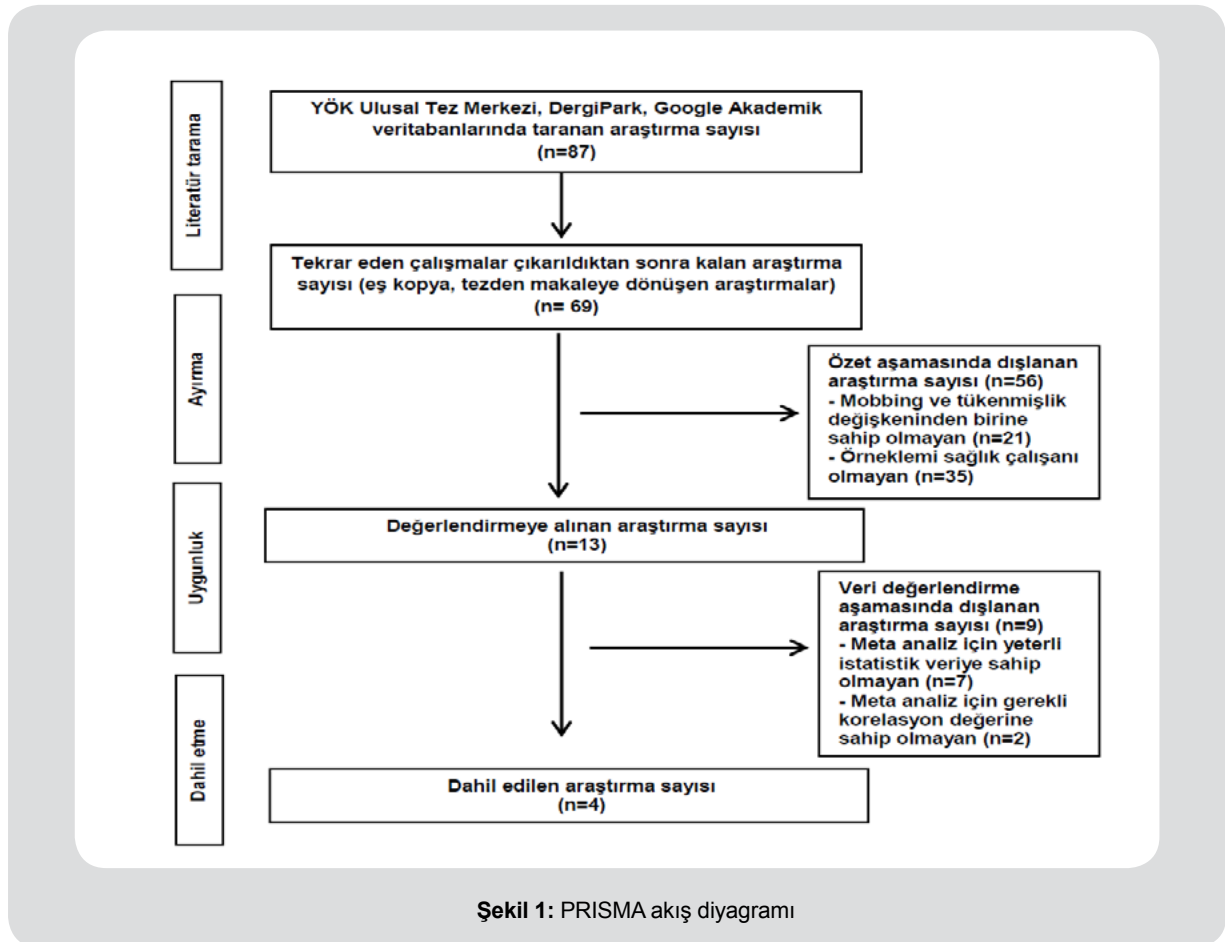
önemlidir. Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının maruz kaldığı mobbing ve tükenmişlik olgularının incelenmesinin yanı sıra bu olgular arasındaki ilişki boyutlarının da ortaya çıkarılmasını sağlamaktır. Bu konuda yapılmış çalışmalardan elde edilen bulgular istatistiksel açıdan analiz edilerek yorumlanmıştır.

GEREÇ ve YÖNTEM

Araştırma, sağlık çalışanlarının mobbinge maruz kalma durumları ile tükenmişlik ilişkisini ayrıca sonuçların, sentezleme yöntemlerinden biri olan meta-analiz yöntemiyle ele alınmıştır. Çalışma 2010-2019 tarihleri arasında yayınlanan lisansüstü tezlerini ve bilimsel makaleleri kapsamaktadır. Konuya ilişkin yapılmış çalışmalara ulaşmak için YÖK Ulusal Tez Merkezi, Dergi Park Akademik ve Google Akademik veri tabanları kullanılmıştır. Tarama yapılırken “psikolojik şiddet”, “mobbing”, “işyeri şiddeti”, “tükenmişlik”, “yıldırma”,

“sağlık”, “sağlık çalışanları”, anahtar kelimeleri kullanılarak çalışma detaylı bir perspektifle sunulmak istenmiştir. Anahtar sözcüklerin seçimi araştırılan çalışmanın başlığında ve özet bölümlerinde ya tek tek ya da ikili, üçlü kombinasyonlar halinde tarama yöntemi uygulanarak yapılmıştır. Çalışmanın kapsamı oluşturulurken amaçlanan, mobbingin tükenmişliğe etkisinin hangi düzeyde olduğunun belirlenmesidir.

Araştırma seçiminde, mobbing ve tükenmişlik kavramlarının yanı sıra dikkat edilen en önemli husus bu davranışlara maruz kalan kişilerin sağlık çalışanı olması gerekmektedir. Çünkü bu çalışma sağlık çalışanlarına odaklanmaktadır. Çalışma verilerinin seçiminde tezden makaleye dönüştürülmüş ise tekrar eden çalışmalar araştırmaya dâhil edilmemiştir. Araştırmada kalite değerlendirilmesi yapılmış ve elde edilen çalışmalar meta analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Çalışma verilerinin meta analizinin düzenlenmesinde Microsoft Excel, bu verilerin hazırlanmasında ise



Tablo 1: Çalışmasında analiz edilen araştırmaların bilgileri

	Çalışma Adı	Yazar	Yayın Yılı	Yayın Türü	N	Tükenmişlik Ölçeği	Yıldırma Ölçeği	KDP*
1	Örgütlerde yıldırma davranışları, personelin tükenmişlik düzeyleri ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler (17)	Yılmaz	2013	Yüksek Lisans Tezi	69	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Leymann Yıldırma Ölçeği	10
2	İş ortamında şiddet, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkileri: sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma (18)	Nart	2014	Makale	213	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	İşyeri Şiddeti Ölçeği	10
3	Mobbing (yıldırma) davranışının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisi (19)	Çakıroğlu ve Tengilimoğlu	2014	Makale	119	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Leymann Yıldırma Ölçeği	10
4	Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi (20)	Dikmetaş ve ark.	2011	Makale	270	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Leymann Yıldırma Ölçeği	11

* KDP: Kalite Değerlendirme Puanı, Polit ve Beck (21) tarafından belirlenen 12 soru araştırmacıların herbiri tarafından ayrı olarak değerlendirilmiş ve maddeyi karşılama durumunda "1 puan", karşılamadığı durumda "0 puan" değeri verilmiş olup, 12 puan üzerinden alınan puan belirtilmiştir.

Comprehensive Meta Analysis Software (CMA) istatistik programı kullanılmıştır. CMA programı ile her bir çalışmaya ait etki büyüklüğü, varyans ve grup karşılaştırmaları yapılmıştır. Araştırma verilerinin seçimi ve toplanması için veri kodlama formu hazırlanmıştır. Veri kodlama formu her bir bireysel çalışma için gerekli istatistiksel verileri ve çalışma özelliklerini (örneklem, yöntem, ölçüm aracı, yayın türü vb.) elde etmek için kullanılmıştır. Her bir çalışma için yazar ismi, yayın başlığı, türü, yılı, çalışma yapılan kurum, örneklem büyüklüğü, çalışmanın yapıldığı il, tükenmişliğin ölçümü için hangi ölçeğin kullanıldığı ve mobbing mağduru olmaya göre tükenmişlik düzeyi özellikleri (standart sapma, örneklem büyüklüğü vb.) kodlanmıştır. Veri analizindeki adımlar şu şekildedir:

- Meta-analizin yapılacağı uygun model (sabit etki ya da rastgele etkiler) seçildi,
- Ortalama etki büyüklüğü değeri hesaplandı,
- Çalışmalar arası heterojen bir dağılım olup olmadığı test edildi,
- Orman grafiği (forest plot) incelendi,
- Huni grafiği (funnel plot) ve yayım yanlılığı incelendi,
- Yayım yanlılığını kontrol etmek ve düzeltmek için analizler yapıldı.

BULGULAR

Bu çalışma kapsamında 2010-2019 yılları arasında sağlıkta mobbing ve tükenmişlik konusunda yayınlanmış araştırmalar incelendiğinde toplam 87 yayına ulaşılmıştır. Bu çalışmalar dahil etme ve dışlama kriterleri göz önünde bulundurularak incelenmiştir. Buna göre tekrar eden çalışmalar ve örneklemi araştırma kapsamında olmayan ve meta analiz yöntemi için yeterli veriye sahip olmayan çalışmalar dışlanmıştır. Eleme sonucu kalan 4 çalışmanın tam metni iki bağımsız araştırmacı tarafından incelenmiştir. Çalışmaların seçimindeki akış diyagramı Şekil 1'de verilmiştir. Meta analizi yapılan çalışmaların toplam örneklem büyüklüğü 671 olup, bilgileri Tablo 1'de yer almaktadır. Araştırmaların standart hata ve Fisher's Z değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir.

Analize dahil edilen çalışmalar homojen dağılımlı ise sabit etkiler modeli, heterojen dağılımlı ise de rastgele etkiler modeli değeri kullanılmalıdır (22). Buna göre mobbingin tükenmişliğe etkisinin belirlenmesi için meta analize dâhil edilen çalışmaların homojen olduğu tespit edildiğinden ($Q=1.981; p=0.576 > 0.05$), sabit etkiler modeli tercih edilmiştir. Run Analyses yöntemi kullanılarak yapılan analizde ortalama etki büyüklüğü (0.198), z değeri 5.086 çıktığı ve bu değer 1.96'dan büyük olduğu için $p=0.05$ düzeyinde

Tablo 2: Araştırmaların Standart hata ve Fisher's Z değerleri

	Yazar	Korelasyon	Örnek sayısı	Korelasyon	Standart hata	Fisher Z	Standart hata
1	Yılmaz	0,299	71	0,299	0,110	0,308	0,121
2	Nart	0,130	213	0,130	0,068	0,131	0,069
3	Çakıroğlu ve Tengilimoğlu	0,234	119	0,234	0,088	0,238	0,093
4	Dikmetaş ve ark.	0,202	270	0,202	0,059	0,205	0,061

istatistiksel olarak anlamlıdır.

Heterojenlik analizi olarak orman grafiğine (forest plot) baktığımızda sabit etki modeline dayalı olarak 0.198 olarak hesaplanan etki modelinin yatay çizgide yer aldığı noktaya bir elmas sembolünün yerleştirildiği görülmektedir. 4 çalışmadan sadece 1 tanesi sol tarafta olduğu için bu çalışmada heterojenliğin çok az olduğu, genel olarak homojen olduğudur. Bu sonuç seçimi yapılan çalışmaların sağlıkta mobbing ve tükenmişlik üzerine yakın sonuçlar verdiğini göstermektedir (Şekil 2).

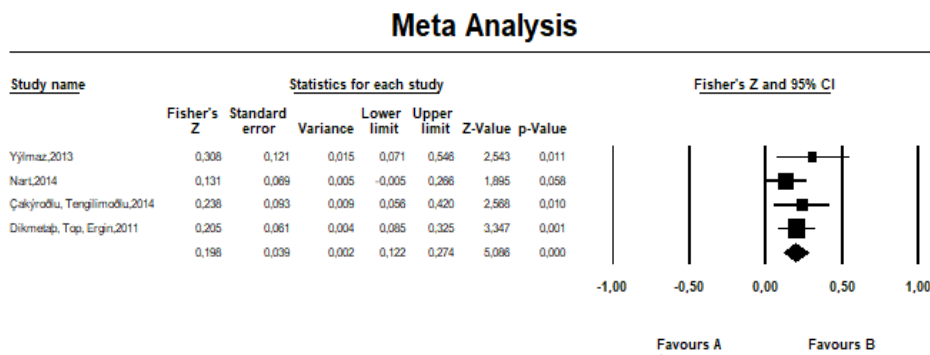
Meta-analizde yayın yanlılığının test etmek amacıyla kullanılan Funnel plot (huni grafiği) diyagramı Şekil 3'te gösterilmiştir. Buna göre çalışmaların değerlerinin ortalama etki büyüklüğünün değeri etrafında simetrik olarak dağıldığı görülmektedir.

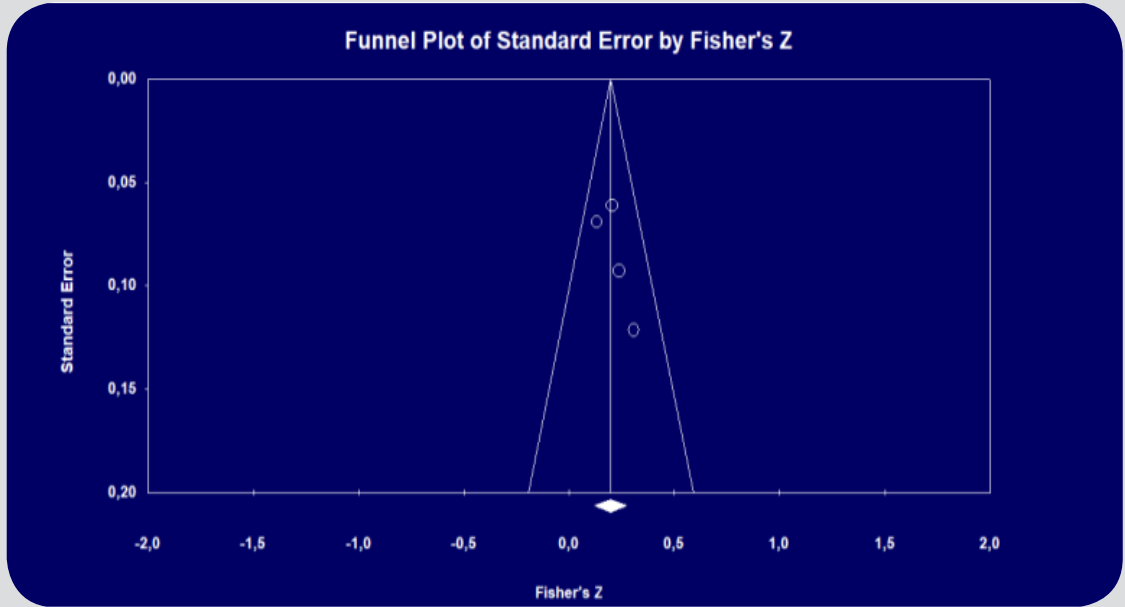
Yanlılıkla ilgili değerlendirmede Begg-Mazumdar Sıra

Korelasyonu kullanılmaktadır. Korelasyonda Tau katsayısının 1,00'a yakın olması ayrıca iki kuyruklu olarak belirtilen p değerinin anlamlı bir fark oluşturmaması yani bu değer 0,05' den büyük olması beklenmektedir (22). Çalışmada Tau katsayısı 0,50 ve p=0,30 bulunduğundan bu çalışmada yayın yanlılığı olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca Begg-Mazumdar Sıra Korelasyonu ile bakıldığında p değeri 0.05 ten büyük olduğu için ilgili veri setinde yayım yanlılığı olmadığını göstermektedir.

TARTIŞMA ve SONUÇ

Son yıllarda bilimsel araştırmalar sonucu elde edilen çok sayıda bilgi akışının olması, yapılan araştırmalarda özellikle de araştırmacılara, bir konu hakkında kesin tahminde bulunabilme fırsatı verme ve bu tah-

**Şekil 2.** Çalışmada kullanılan orman grafiği



Şekil 3. Çalışmada kullanılan etki büyüklük verilerinin huni grafiği

minlerin daha doğru ve güçlü olmasını sağlaması açısından meta analiz çalışmalarının hem önemi hem de kullanımının giderek artmasına neden olmuştur (23). Aslında meta analiz özetle, benzer konuların ele alındığı birbirinden bağımsız çalışma verilerinin tek bir havuzda toplandığı ve bu verilerle güçlü bir genel yargıya ulaşılması olarak açıklanabilir. Bu sayede bulunan sonuç ışığında, araştırmacı genel bir çerçeve sunma olanağına sahip olabilir. Meta-analiz yöntemi, yapılan çalışmaların etki büyüklüklerinin hesaplanmasında matematiksel formüllere ihtiyaç duyduğundan, analize dâhil edilecek verilerin kesinlikle nicel olması gerekmektedir. Bundan dolayı meta-analizin, nitel verilerle yapılması mümkün değildir. Çünkü yapılan analiz sonucunda elde edilen ve etki büyüklüğü katsayısı olarak karşımıza çıkan ifade nicel bir bulgudur (24). Meta analiz yönteminin en temel amaçlarından biri de sağlık hizmet sunucuları tarafından verilen hizmetin daha etkin olabilmesi için, alanda ulaşılan verilerin birleştirilmesi ile daha doğru ve geçerli sonuçlara ulaşılması süreci olarak gösterilebilir. Diğer bir nedeni ise elde edilen sonuçlar ışığında gelecekteki çalışmalara katkı sağlaması ve uygun politikaların belirlenmesinde aktif rol almasıdır (25).

Meta analizde kısıtlılık olarak yayın yan tutması gösterilebilir. Çünkü analize yayınlanmış çalışmaların dâhil

edilmesinde veya yayınlanma aşamasında ise çalışmaya daha anlamlı sonuçlar veren çalışmaların seçimi, yan tutma olasılığını ortaya çıkarmaktadır. Bu araştırmada konu edilen sağlık çalışanlarının mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerinin hem etkinliği hem de yönü gibi çalışmalar dikkate alındığında genellikle araştırmacılar tarafından istatistiksel açıdan anlamlı sonuçlar sunan çalışmaların yayınlanma eğiliminin görülmesine karşın istatistiksel açıdan anlamlı olmayan çalışmaların ise yayınlanmaması yönünde bir eğilimin gösterilmesi, kısıtlılık olarak ele alınabilir.

2010 ve 2019 yılları arasında yapılan literatür taramasında, sağlık çalışanlarının mobbing ile tükenmişlik değişkenlerinin incelendiği uygun korelasyon ve yeterli veriye sahip 4 çalışma (3 makale ve 1 yüksek lisans tezi) seçilmiştir. Araştırmaya dâhil edilen çalışmalar ağırlıklı olarak üniversite hastanelerinde yapılmış olup 2011, 2013 ve 2014 yıllarında yayınlanmıştır.

Çalışmaların bölgesel ve il bazında dağılımlarına bakıldığında, güney Marmara bölgesi, İzmir, Tokat ve Samsun'da yapılan çalışmalarda yoğunlaşma olduğu görülmektedir. Çalışmaların daha kırsal bölgelerde ve mülteci yoğunluğunun fazla olduğu lokasyonlarda yapılması durumunda, farklı sonuçların elde edilebileceği düşünülmektedir. Zor şartlarda çalışan sağlık

çalışanlarının, bölgesel ve yöresel problemlerin de etkisiyle daha fazla mobbing ve tükenmişlik yaşayabilme riski bulunmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, meta analize dâhil edilebilecek farklı bölgelerdeki çalışmaların yapılması durumunda, sağlık çalışanlarının daha yüksek düzeyde mobbing ve tükenmişlik yaşayacağı düşünülmektedir.

Meta Analize dahil edilen 4 çalışmadaki toplam örneklem büyüklüğü 671 olarak tespit edilmiştir. Buna göre etki büyüklüğü Fisher's Z ile analiz edilmiş olup çalışmanın etki büyüklüğü ortalaması 0,19' dur. Çalışmalarda mobbing durumunu ölçmek amacıyla Leymann Yıldırma Ölçeği ve İş Yerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) Ölçeğinin, tükenmişlik durumunu ölçmek amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanıldığı görülmektedir.

Bu çalışmanın homojen, anlamlı olduğu ve yayın yanlılığının olmadığı tespit edilmesinden dolayı, heterojenliği gidermede yardımcı olunan ANOVA analizleri ve alt grup analizleri yapılmamıştır.

Dikmetaş ve ark.'nın 2011 yılında yayınladıkları "Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi" başlıklı çalışmada Samsun ilinde görevli 270 asistan hekimin tükenmişlik düzeyleri Maslach Tükenmişlik Ölçeği, mobbing düzeyleri ise Leymann'ın Psikolojik Terör Envanteri ile ölçülmüştür. Veri analizinde t testi, F testi, regresyon analizi ve tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda asistan hekimlerin mobbing düzeyi 1,87; duygusal tükenme düzeyi 2,99; duyarsızlaşma düzeyi 2,95 ve kişisel başarı düzeyi 2,94 olarak bulunmuştur. Mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin asistan hekimlerin tıp alanlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Ayrıca çalışmada mobbing, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mobbing düzeyinin tükenmişliğin üç boyutunu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir (20).

2013 yılında Yılmaz tarafından yayınlanan "Örgütlerde yıldırma davranışları, personelin tükenmişlik düzeyleri ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler" başlıklı yüksek lisans çalışmasında Tokat Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri Müdürlüğü bünyesinde çalışan ve (Hekim, Acil Tıp Teknisyeni, Hemşire, Sağlık memuru, Şoför, Hizmetli gibi) farklı meslekleri icra eden toplam 69 personele tükenmişlik düzeylerini ölçmek için anke-

tuygulanmıştır. Araştırmada konu ile ilgili üç ayrı ölçek; Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Leymann Yıldırma Ölçeği, Beş Faktör Kişilik Testi ve demografik durum formu veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, yıldırma davranışı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Benzer şekilde tükenmişlik ile dışadönüklük, geçimlilik ve sorumluluk kişilik özellikleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Ayrıca tükenmişlik ile duygusal dengesizlik kişilik özelliği arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Diğer taraftan tükenmişliğin eğitim düzeyine ve yaşa göre farklılaştığı görülmektedir. Eğitim düzeyi ve yaş arttıkça tükenmenin azaldığı görülmüştür. Yıldırma davranışlarına maruz kalma düzeyinin ise demografik özelliklere göre farklılaşmadığı görülmüştür (17).

2014 yılında Çakıroğlu ve Tengilimoğlu tarafından yayınlanan araştırma evrenini Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi poliklinik, klinik, laboratuvar ve anabilim dallarında görev yapan 119 tıbbi sekreter oluşturmaktadır. Tıbbi sekreterlerin %42,1'i mobbing davranışına maruz kaldığı tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, tıbbi sekreterlerin mobbing davranışlarına çoğunluğunun 2 – 5 yıl maruz kaldığı ve hasta ve hasta yakınları tarafından mobbing uygulandığı görülmüştür. Araştırmada tıbbi sekreterlerin mobbing davranışlarına verdikleri tepkiler incelendiğinde çoğunluğu mobbing davranışını yapan veya yapanları, yönetime sözlü şikayet ettiği ve mobbing davranışları sonucunda işyerinde huzursuzluk yaşadığını ifade etmiştir. Araştırmada eğitim düzeyi düşük tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, tükenmişlik düzeyi ile mobbing arasında zayıf bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir (19).

2014 yılında Nart tarafından yayınlanan bir araştırma evrenini Güney Marmara Bölgesinde görev yapan 213 sağlık çalışanı oluşturmuştur. Katılımcılara "İşyeri Şiddeti Ölçeği" ve "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda, iş yerinde yaşanan sözel, psikolojik ve fiziksel şiddet olaylarının, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma olmak üzere tükenmişliğin iki boyutu üzerinde doğrudan etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde, iş yerinde yaşanan herhangi bir şiddet olayının, iş tatmini üzerinde de doğrudan etkili olduğu tespit edilmiştir (18). Bu çalışmada ele alınan

dört araştırma meta analiz yöntemi ile incelendiğinde bu iki olgu arasında anlamlı ve pozitif bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

Kulakçı ve arkadaşlarının 2015 yılında yayınladıkları araştırmada kamu çalışanı 342 ebe ve hemşirelerin tükenmişlik ile mobbing düzeyleri anket yöntemi ile araştırılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde ise SPSS 16.0 programı kullanılmıştır. Mobbing ile tükenmişliğin alt boyutları arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır (26).

Kırcı tarafından 2019 yılında yayınlanan yüksek lisans araştırmasında, acil yardım ve müdahale çalışanlarında mobbing ve tükenmişlik olgularını incelemiştir. Çalışmada ulaşılan 108 kişiye anket yöntemi uygulanmıştır. Veri analizinde SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Diğer çalışmalardan farklı olarak mobbing ve tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki (-,461) bulunmuştur. Çalışmada tükenmişlik yaşayan çalışanlara mobbing uygulanmadığı, tükenmişlik yaşamayanlara mobbing uygulandığı sonucu tespit edilmiştir (27).

2018 yılında ameliyathane hemşirelerinde görülen mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin incelendiği araştırmada 158 çalışana anket yöntemi uygulanmıştır. Veri analizinde ise SPSS 22.0 programından yararlanılmıştır. Çalışmada ameliyathane hemşirelerinin mobbinge karşılaşma sıklığıyla tükenmişlik ve alt boyutları arasında pozitif yönde, anlamlı bir ilişki(0.604) olduğu saptanmıştır (28).

Literatürde yapılan çalışmalar ışığında, mobbing ve tükenmişlik olgusunun genel olarak birbirini olumsuz etkilediği ve bu olgular arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Mobbinge maruz kalan kişilerin zamanla çaresizlik hissedip tükenmişlik yaşaması ciddi bir problemdir. Ayrıca bu iki olgu arasında doğal bir ilişki bulunmasına rağmen, alanda yapılmış çalışmalarda beklenenden daha düşük bir ilişki saptanmıştır. Bu durum mobbing mağdurlarının tükenmişlik seviyelerinin yeterince yansıtılmadığı, kişilerin bu olguyu belirli nedenlerden dolayı kimseye açıklayamaması, alanda yapılan çalışmaların daha yüzeysel ve az sayıda olmasının bir sonucu olabilir. Sağlık çalışanlarının yoğun iş temposu ve sıfır hata politikası içerisinde mobbing ile karşılaştıklarında zamanla tükenmişlik yaşaması kaçınılmazdır. Ancak bazı çalışanlar mobbing mağduru olsa da hukuki yollarla mücadele etme, teknolojik platformlarda benzer süreç yaşayanlarla dayanışma veya iş bırakma- değiştirme yöntemiyle beklenenden daha az tükenmişlik

yaşamaktadır.

Sağlıkta mobbing'in tükenmişliğe etkisi adlı meta analize dâhil edilen sınırlı sayıdaki çalışmanın yanı sıra yeterli veriye sahip yeni çalışmaların eklenmesi, pandemi sonrası sağlık çalışanlarının bu süreçte yaşadığı mobbing ve tükenmişlik olgularının da yansıtılacağı çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca sağlık çalışanlarının mobbing ve tükenmişlik yaşama riskine karşı yönetimin gerekli önlemleri alması önerilmektedir.

Received/Geliş Tarihi: 29.10.2022

Accepted/Kabul Tarihi: 24.04.2023

KAYNAKLAR

1. Molero Jurado MDM, MartosMartínez Á, Barragán Martín AB, Simón Márquez MDM, Oropesa Ruiz NF, Sisto M, ... & Gázquez Linares JJ. Emotional Intelligence Profiles and Mobbing in Nursing: The Mediating Role of Social Support and Sensitivity to Anxiety. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 2021;11(2): 345-357.
2. Ertürk ÖGS, Yardımcıoğlu M. Mobbing Davranışları ve Tükenmişlik Üzerine Alan Araştırması. *International Journal*, 2016;2(1): 1-10.
3. Erkal EA, Naktiyok A. Örgüt Kültürü Özelliklerinin Hemşirelerin Psikolojik Taciz Algısı Üzerindeki Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2019;23(4): 1515-1533.
4. Tınaz, P. İş Yerinde Psikolojik Taciz, Beta Yayıncılık, 3. Baskı, 2011, İstanbul.
5. Muhtaba BG, Senathip T. Workplace Mobbing and the Role of Human Resources Management. *Business Ethics and Leadership*, 2020; 4(1): 17-34.
6. Freudenberger HJ. Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 1974;30(1): 159-165.
7. Kaçan CY, ÖRSAL Ö. Yoğun Bakım Hemşirelerinde Tükenmişliği Etkileyen Faktörler: Sistematik Derleme. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 2018;22(1): 25-36.
8. Hacer TY, Ali A. Burnout in Physicians Who Are Exposed to Workplace Violence. *Journal of Forensic and Legal Medicine*, 2020;69, 101874.
9. Patrick HA, Mukherjee U. Work Engagement: A Crosssectional Study of Employees in the Healthcare Sector. *Journal of Contemporary Management Research*, 2018;12(1): 60-79.
10. Sayılan AA, Aydın A. Mobbing Among Healthcare Workers: A Review of Research Findings and Methods of Struggling. *Journal of Human Sciences*, 2020;17(1):185-193.
11. Tutar H. Mobbing Nedenleri ve Başa Çıkma Stratejileri: Kuramsal Yaklaşım. Detay Yayıncılık, 2015, Ankara.
12. Zulfiqar A, Bashir I, Ahmad MM, Fatima N, Ajaz S. Mobbing Exerts Pres-

- sure on Employees; an Empirical Study Exploring the Mediating Role of Mobbing Between Organizational Silence and Turnover Intentions. *Paradigms*, 2020;1: 32-39.
13. Çobanoğlu Ş. İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri (S. Akbiyik, ed.), 2005.
 14. Duffy, M. Recognizing and Responding to Workplace Bullying and Mobbing. *From Discord to Harmony: Making Your Workplace Hum*, 2020; 17.
 15. Davenport N, Schwartz RD, Elliott GP. *Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz*, (Çev. Osman Cem ÖnerToy) Ray Yayınları, 2014, İstanbul.
 16. Minárová M, Benčíková D, Malá D, Smutný F. Mobbing in a workplace and its negative influence on building quality culture. In *SHS Web of Conferences* 2020; 74, 05014.
 17. Yılmaz H. *Örgütlerde Yıldırma Davranışları, Personelin Tükenmişlik Düzeyleri ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler*. Yüksek Lisans Tezi, Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, Yozgat.
 18. Nart S. İş Ortamında Şiddet, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkileri: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of Management and Economics Research*, 2014;23(12):248-268.
 19. Çakıroğlu E, Tengilimoğlu D. Mobbing (Yıldırma) Davranışlarının Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişliği Üzerine Etkisi. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2014, 1: 167-188.
 20. Dikmetaş E, Top M, Ergin G. Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 2011;22(3): 137-149.
 21. Polit DF, Beck CT. *Literature Reviews: Finding and Reviewing Research Evidence*. In: Polit D.F., Tatano B.C., Eds. *Essentials of Nursing Research Appraising Evidence for Nursing Practice*. 7th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins. 2009, 169- 93
 22. Dinçer S. *Eğitim Bilimlerinde Uygulamalı Meta-Analiz* (1. Baskı). Ankara: Ayrıntı Basım Yayın ve Matbaacılık, 2014; 16-80.
 23. Kürü SA. Meta-analiz. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2021;42(1): 215-229.
 24. Dinçer S. *Content Analysis in Scientific Research: Meta-Analysis, Meta-Synthesis, and Descriptive Content Analysis*. Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2018;7(1): 176-190.
 25. Borenstein M, Hedges LV, Higgins JPT, Rothstein HR. *Meta-Analize Giriş*. (Çev.: S., Dinçer) 1. Baskı, Anı Yayıncılık, 2013, Ankara.
 26. Kulakçı H, Ayyıldız T, Veren F, Kalıncı N, Topan A. Zonguldak İl Merkezi Kamu Hastanelerinde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin Mobbing ve Tükenmişlik Düzeylerinin ve Bunları Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 2015;12(2): 133-141.
 27. Kırıcı E. Acil yardım ve müdahale personellerinin karşılaştığı mobbing, tükenmişlik ve mesleki tehlike seviyelerinin belirlenmesi: Gümüşhane İli örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2019, Gümüşhane.
 28. Aydın FA. Ameliyathane Hemşirelerinde Mobbing ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2018, İstanbul.