

TÜKENMİŞLİK İLE MOBBİNG'İN İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Fatih Kürşat ALKIŞ¹

Hakan YAĞCI²

Özet

Bu çalışmanın amacı, tükenmişlik ve mobbing durumlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemektir. Bu araştırmanın modeli taramadır. Araştırmanın örneklemini Sancaktepe belediyesinde istihdam edilmiş 232 kamu çalışanıdır. Uygulama safhası yüz yüze gerçekleşen bu çalışmada kişisel bilgi formu, tükenmişlik, mobbing ve işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Toplanan veriler analizinde bağımsız örneklemler t testi, tek yönlü varyans analizi, Pearson korelasyon analizi ve basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırmanın sonuçları göstermektedir ki kadın ve erkeklerin yanı sıra gelir dağılımı grupları da birbirlerinden istatistiksel anlamlı şekilde farklıdır. Korelasyon analizi sonuçları ise tükenmişlik ve mobbing düzeyi arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığını belirlemiştir. Regresyon analizi sonuçları ise tükenmişlik ve mobbing'in işten ayrılma niyetini pozitif şekilde yordadığını tespit etmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Mobbing, İşten Ayrılma Niyeti.

Jel Kodları: J0, J5, J7.

Alındığı Tarih: 08.11.2021 / Kabul Edildiği Tarih: 16.12.2021 / Açık Erişim Tarihi: 27.12.2021

Evaluation of the Effect of Burnout and Mobbing on Intention to Leaving Work

Abstract

The purpose of this research is to examine the effects of burnout and mobbing situations of public employees on their intention to leave. The model of this research is survey model. The sample of the research is 232 public employees employed in Sancaktepe municipality. Personal information form, burnout, mobbing and turnover intention scale were used in this study, the application phase of which was carried out face to face. Independent samples t-test, one-way analysis of variance, Pearson correlation analysis and simple linear regression analysis

¹ Kocaeli Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Uzmanı, Sancaktepe Belediyesi, fatihkursatt@gmail.com Orcid 0000-0002-7855-7840.

² Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yoksulluk Çalışmaları Doktora Öğrencisi, 100/2000 Doktora Bursiyeri, hakanyagcist@gmail.com Orcid: 0000-0003-4629-4748.

were used in the analysis of the collected data. The results of the research show that, in addition to men and women, income distribution groups are statistically significantly different from each other. Correlation analysis results, on the other hand, determined that as the level of burnout and mobbing increased, the intention to leave for job increased as well. The results of the regression analysis determined that burnout and mobbing positively predicted the intention to leave.

Keywords: Burnout, Mobbing, Leaving Work.

Jel Codes: J0, J5, J7.

1. Giriş

Çalışma ise insanların yerleşik hayata geçmesinden bugüne ihtiyaçların karşılanması amacıyla gerçekleştirilen bir pratik olmuştur (Cam, 2011). Çalışma hayatı hem kişisel hem de sosyal yaşamda önemli bir olgu olarak varsayılmaktadır. Çalışmanın yapısı nedeni ile sosyal bir içeriğe sahip olduğu kabul edilmekte ve sosyal değişkenleri etkileyebildiği ise uzun süredir bilinmektedir (Turan, 2018). Zamanla çalışma psikolojisi alanının gelişmesi ile çalışmanın psikolojik etkisi de araştırılmaya başlanmıştır

Çalışma yaşamı referans verildiği gibi sosyal bir olgu olması nedeni ile olumlu veya olumsuz birçok psikolojik durumu da içinde barındırmaktadır. Tükenmişlik ise çalışma yaşamında karşılaşılabilecek olumsuz psikolojik durumların en yaygın olanıdır. Dünya Sağlık Örgütü tarafından yayınlanan Uluslararası Hastalık Sınıflandırması (ICD) tükenmişlik sendromunu tıbbi bir bozukluk olarak tanımlamıştır (İCD, 2018).

Mobbing çalışma yaşamında sıklıkla görülen bir başka olumsuz durumdur. Psikolojik taciz olarak adlandırılan “mobbing” (Davenport ve ark., 1999) aynı zamanda “*çalışan kişinin zorbalık, yıldırma, taciz vb davranışları maruz kalması*” şeklinde de tanımlanmaktadır (Leymann, 1996). Mobbing açık veya gizli şekilde gerçekleşebilirken, dolaylı ya da direkt olarak izlenebilir. Türkiye’de 2011 ile 2016 yılları arasında gerçekleştirilen araştırmaya göre özel sektör çalışanları arasında mobbing’e maruz kalanların tamamına oranı %81 olarak tespit edilmiştir. Aynı zamanda belirlenen bu kişilerin yaygınlıkla kadın olduğu belirlenmiştir (Asunakutlu ve Safran, 2006).

İşyerindeki zorbalık, giderek şiddetlenen bir sorun haline gelmiştir. 2007 yılında ABD’de yapılan araştırmaya göre çalışanların %37’si 6 ay içinde en az bir kez zorbalığa maruz kalmıştır. Araştırmanın devamında zorbaların %18’nin maruz kalan kişilerin iş arkadaşları

olduğu ve zorbalık mağdurlarının %24'ü işyerinde zorbalığa uğradıkları için işten ayrıldığını belirtmiştir (Akt., Karatuna ve Işıl-Tınaz, 2010)

Bu araştırmanın amacı, hedef aldığı değişkenleri örnekleme üzerinden değerlendirerek işten ayrılma niyeti açısından nasıl bir durumun meydana geldiğinin belirlenmesidir. Bu durumun nedeni ise, emeğin sosyal ve ekonomik belirleyiciliğinin yüksek olduğu günümüz sosyal yaşamında, çalışmanın sosyolojik birçok algı ve basmakalıp yargıya sahip olmasıdır. Örneğin, çalışmayan (Aylak) kişinin önemsiz ve amaçsız görülmesi, toplum içerisinde üretime dahil olan kişiler kadar ilgi görmemesi bu açıdan bir ayrımcılığa neden olmaktadır (Russell, 2008). Var olan bu durumların tespiti, bir ahlaki doğruyu tespit etmekten çok yaşanan işten ayrılmanın nasıl bir duruma sebebiyet verebileceğini göstermek içindir. Bu araştırmanın sonuçları ile işten ayrılma durumuna eğilim yaratan veya sebebiyet veren psikolojik durumlar tespit edilerek önleyici hizmetlerin oluşturulmasına katkı sağlanacaktır.

2. Tükenmişlik

Tükenmişlik ilk kez Freudenberger tarafından “*Mesleki bir tehlike*” olarak “*Başarısız olma, verim ve güç kaybı veya yerine getirilemeyen arzular sonucunda bireyin içsel durumunda tükenme durumu*” şeklinde ifade edilmiştir (Freudenberger, 1974). Sanayi devriminin yaşanması ve üretimin artması işgücünün çeşitlenmesine sebep olmuş, çeşitlenen çalışma koşulları kişilerin hem ruhsal hem de fizyolojik durumlarını etkilemiştir. Üretimin artması tüketimi arttırmış, tüketimin artması ise iş görenlerin üzerindeki iş yoğunluğunu ve tükenmişliğin yaşanma süresinin görülme olasılığının artmasına neden olmuştur. (Yücesan-Özdemir, 2010).

Maslach çalışma psikolojisi alanında tükenmişlikle ilgili sıklıkla referans verilen bir kuramcıdır. Tükenmişlik Envanteri de geliştiren Christina Maslach, tükenmişlik kavramını; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak üç ayrı boyutta açıklamaya çalışmıştır. Maslach tarafından tükenmişlik tanımı ise “*İşi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi*” şeklinde yapılmıştır (Maslach ve Zimbardo, 1982).

- *Duygusal Tükenme*: Çalışanların duygusal açıdan kendilerini yıpranmış hissetmeleri şeklinde görülen ve tükenmişlik artışı ile karakterize bir durumdur. (Maslach ve Jackson, 1981).

- *Duyarsızlaşma*: çalışan bireyin hizmet verdiklerine karşı sert ve negatif tavır ve davranışlar sergilemesi ve duygudan yoksun şekilde davranmasıdır (Maslach ve Jackson, 1981).
- *Kişisel Başarısızlık*: Kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı eksikliği olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenme hem çalışan bireyleri hem de örgütleri tetikleyen ve etkileyen bir kavramdır. Örgüt düzeyinde etkilerine bakıldığında; çalışma iş gücü devir oranını ve ise devamsızlığını yükseltirken işe katılımı, örgüte olan bağlılığı ve iş doyumunu da azaltmaktadır (Lee ve Ashferth, 1996; Brewer ve Clippard, 2002) ayrıca fiziki olarak tükenme, yıkıcı alkol kullanımı ve depresyon gibi olumsuz durumlara da eğilim yaratabilmektedir (Maslach, 2003). Türkiye’de acil servis çalışanlarının katılımcı olarak belirlendiği tükenmişlik araştırmasına göre Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında görev alan sağlık çalışanlarının büyük bir çoğunluğu şiddete uğradığı ve bu neticede özellikle duygusal tükenmeyi arttırdığı belirlenmiştir. Ayrıca meslekte çalışma süresi arttıkça kişilerdeki bireysel başarı oranı düştüğü de tespit edilmiştir (Mercan, 2017). Referans verilen bu çalışmada, sağlık sektörü gibi insan hayatına yönelik önemli meslek gruplarında görülen tükenmişlik, sunulan hizmetin kalitesinin azalttığı aynı zamanda mesleki çalışanlarında yaşam standartlarının kalitesini de olumsuz yönde etki etmektedir.

Tükenmişlik sendromunun belirtileri fiziksel, zihinsel ve duygusal olacak şekilde 3’e ayrılabilir. Bunlar (Kahill, 1988; Bauer ve ark., 2006).

Fiziksel belirtileri

- Halsizlik ve istek yitimi
- Taşikardi, somatik mide problemleri
- uyumakta ve/veya uyanmakta zorluk
- Şiddetli olmayan fakat süregelen ağrılar

Zihinsel belirtileri

- Motivasyon katıbyı
- Dikkatsizlik, unutkanlık ve dalgınlık
- Karar vermede güçlük

Duygusal belirtileri

- Umutsuzluk
- Özgüven Yitimi

- Hayal kırıklığı
- Tez canlılık
- Şüphencilik
- Kaygı ve huzursuzluk

3. Mobbing

Mobbing kelimesinin türediği “*Mob*” kanunsuz, şiddete karışan, düzensiz bir kalabalık manasına gelmektedir. Mobbing, bir terim olarak bireyin bir topluluk tarafından (aile, arkadaş grubu, işyeri, okul, yaşadığı semt) çeşitli zorbalık durumlarının etkisi altına kalması anlamına gelmektedir (TDK, 2021). Ayrıca bireyin çalışma arkadaşları, astları ya da üst yöneticileri tarafından duygusal istismar, söylenti, korkutma, aşağılama ve küçümsemeye maruz kalması olarak da ifade edilebilir (Karcıoğlu ve Çelik, 2012).

İlk defa Lorenz tarafından “On Agression” (1966) adlı kitabında ele alınan mobbing kavramı, Lorenz tarafından Darwinist içgüdülerle ilişkilendirilmiştir. Ayrıca Lorenz mobbing’in grup şeklinde gerçekleşmesine vurgu yaparak kavramın kolektif yönünü işaret etmiştir. Çalışma alanı açısından mobbing kavramını ilk defa Heinz Leymann ele almıştır. (Leymann, 1996). Leymann, bir veya topluluk tarafından düzenli bir şekilde, özellikle bir kişiye yönelik yaralayıcı psikolojik davranışlar olarak tanımlamıştır. Leymann, mobbing mağduru olan bireyin çaresiz ve savunmasız bir duruma yöneltildiğini belirtmiştir, Mobbing ve zorbalık davranışları çok sık ara ve uzun bir süre zarfında gerçekleştiğini belirlemiştir. Hem Brodsky hem de Leymann, yapılanların sıklığının ve süresinin önemine vurgu yaparak olumsuz etkinin şiddetini bu iki değişkeni kullanarak ölçmeye çalışmıştır (Brodsky, 1976; Leymann, 1990). 1984’te Leymann’ın mobbing ve zorbalık ile ilgili ilk raporu yayınlandığında, işyerinde zorbalık ve psikolojik terörle ilgili eylemleri beş kategoride incelemiştir. Bunlar,

- Zorbalık kurbanının saygınlığı
- Çalışma görevlerini yerine getirme olanakları
- Mağdurun çalışma arkadaşları ile iletişim sağlama olanakları
- Sosyal şartlar
- Davranış kümeleri, fiziksel zorlama ve saldırıları veya tehdit

Leymann özellikle Norveç ve Finlandiya’nın yanı sıra Birleşik Krallık, İrlanda, İsviçre, Avusturya, Macaristan, İtalya, Avustralya, Yeni Zelanda ve Japonya’da araştırmalar gerçekleştirilmiştir. Leymann tarafından Amerika Birleşik Devletleri’nde gerçekleştirilen

araştırmaya göre çalışanların, işverenler, çalışma arkadaşları veya tüketiciler tarafından kötü davranışlara maruz kaldıkları tespit edilmiştir. 1984'de Wilson ABD şirketlerinin çalışanlarının kötüye kullanımı sebebiyle milyarca dolar kaybına uğradığı da vurgulamış ve Leymann'ın sonuçlarını doğrulamıştır (Leymann, 1984).

3.1. Mobbingin Davranışsal Belirtileri

Mobbing ruhsal bir yaralayıcı eylemi işaret etmesi ile beraber birçok sosyal davranışada vurgu yapmaktadır. Zorbalık olarak bilinen bu davranışların sistemli ve bir amaç uğruna gerçekleştirilmesi ise kişinin psikolojik iyi oluş durumunu negatif şekilde etkilemektedir. Araştırmanın bu kısmında yaygınlıkla mobbing davranışı olarak adlandırılan davranışlar belirtilecektir. Bu davranışlar kültürden kültüre farklılık gösteriyor olsa da çoğunlukla uzmanlar tarafında fikir birliği sağlanmış davranışlardır. Bu kısımda mobbing maruz kalan kişilere yönelik davranış örnekleri sıralanacaktır (Tatar ve Yüksel, 2019).;

- İş bırakmaya zorlama,
- Çalışanı hiçleştirme
- Çalışanın kişisel çalışma alanına nüfus etme
- Çalışanın çalışma araç ve gereçlerine erişimini kısıtlama
- Çalışanın, çalışma arkadaşlarıyla her zamankinden çok daha fazla yaşanmaya başlar
- Çalışanı psikolojik stres ve baskıya maruz bırakma
- Çalışma arkadaşları ile sosyal ilişkisinin kısıtlanmaya çalışılması
- Çalışanın iş hakkındaki bilgilendirmelerden yararlandırılmaması

Bu davranış örnekleri ancak bir kısım mobbing davranışlarını içermektedir. Bu nedenle psikolojik şiddeti içeren her türlü davranış mobbing olarak kabul edilebilir.

3.2. Mobbingin Fiziki ve Ruhsal Belirtileri

Psikolojik şiddet olarak tanımlanan mobbing'in gerçekleşmesinden sonra kişide negatif psikolojik belirtiler görülebilmektedir. Bunlar;

- Major anksiyete ve yıkıcı stres
- Korkulu ruh hali,
- Odaklanamama,
- Tükenmişlik sendromu belirtileri
- Motivasyon kaybı

- Ekonomik darboğaz
- Belirgin özgüven kaybı
- Somatik problemler
- Psikopatolojik hastalık ve bozukluklar

şeklinde sıralanabilir (Ates, 2019). Yaygınlıkla görülen bu belirtilerin yanı sıra birçok başka belirti görülebileceği gibi hiçbir belirti görülmeyebilir. Bu farklılığın nedenleri üzerine yapılan araştırmalar göstermektedir ki birçok değişken bu belirtinin izlenmesine veya izlenmemesine neden olabilmektedir (Tuğran, 2020, Akıncı, Güven ve Demirel, 2015). Bu muğlaklığın giderilmesi için mobbing ve psikopatolojik özellikleri hakkında daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir.

4. İşten Ayrılma

Literatürde “işten ayrılma niyeti” veya “iş bırakma niyeti” olarak da tanımlanan işten ayrılma kavramı, Tett ve Meyer (1993) tarafından “bilinçli ve kasıtlı olarak çalışmadan veya çalışılan yerin bütün değişkenlerine karşı azalmış iş görme isteği” olarak tanımlanmıştır. Çalışanların iş koşullarından memnun olmadığında aktif yıkıcı eylemler göstermesi ise işten ayrılma niyetinin beklendiği bir sonucudur.

Gönüllü veya ücretli çalışanların, ayrılma, işe alım, eğitim ve iş arama gibi maliyetleri hem çalışan kişiler için hem de şirketler için ciddi bir masraf kalemi olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle, İnsan Kaynakları Birimlerinin temel amaçları çalışanların örgütsel taahhütlerini geliştirmek, beklentilerini karşılamak ve onların işten ayrılma niyetini azaltmak için ekibin bir parçası olmalarını sağlamaktır. İş tatmini ve örgütsel bağlılık, çalışanların işte kalma veya ayrılma kararlarını etkileyen ve en çok tartışılan faktörlerdir (Kitapçı, Kaynak ve Ökten, 2013). Ayrıca, ayrılma niyetinin bireysel faktörler, işle ilgili faktörler ve ekonomik fırsatlarda dahil olmak üzere üç ana boyuttan oluştuğu genel olarak kabul edilmektedir. Ayrıca iş yükünün, kişisel stres kaynaklarının ve işyerinin fiziki koşullarının terk etme niyetini önemli ölçüde artırdığı da varsayılmaktadır (Özdevecioğlu, 2004).

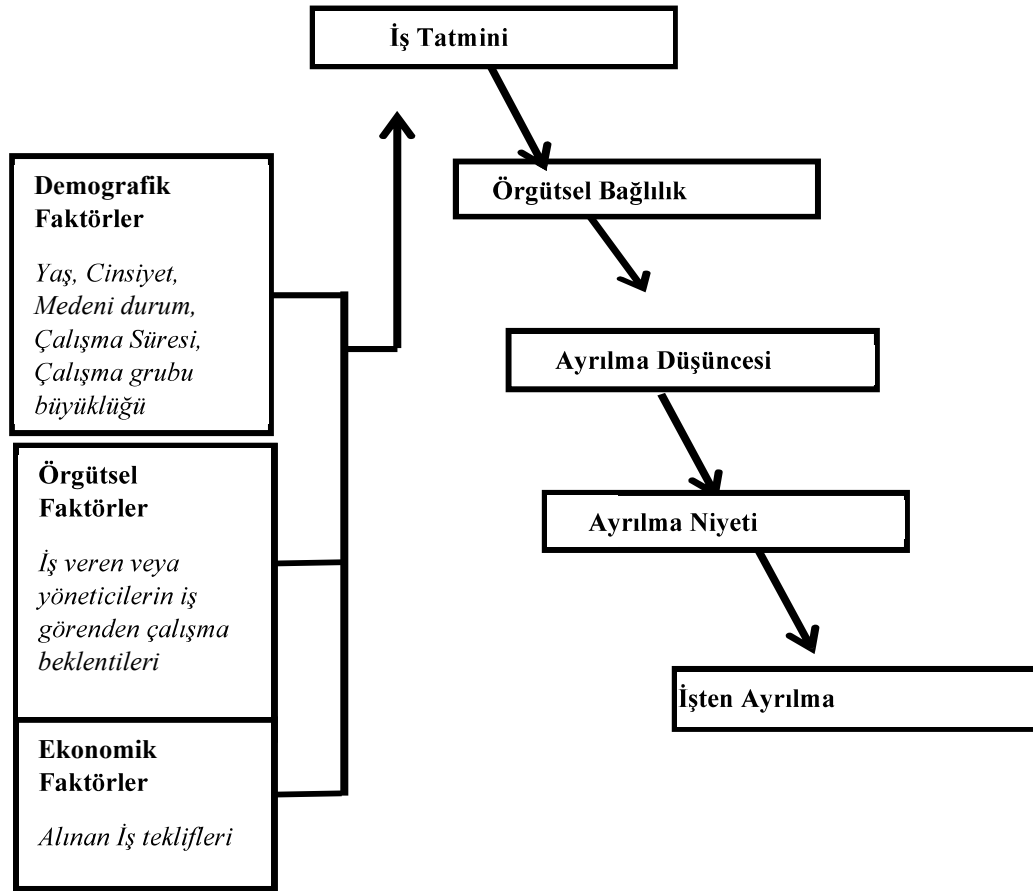
Farklı araştırmacılar tarafından yürütülen bazı araştırmaların bulguları özetlendiğinde, ayrılma niyeti ile ilişkili kavramlar şöyle sıralanabilir:

- Örgütsel Bağlılık Eksikliği (Sabuncuoğlu, 2007)
- Örgütsel Sadakatsizlik (Azaklı, 2011).
- İş Tatmini Eksikliği (Çekmecelioğlu, 2005;2006).

- Mesleki Heyecan Eksikliği (Günay, 2016).
- Örgütsel Adalet Eksikliği (Karavardar, 2015).
- Kariyer Gelişimi Eksikliği (Kaya, 2018).
- Yönetimsel Destek Eksikliği (Anafarta, 2015; Kaya, 2012).
- İş Güvenliği Eksikliği (Certel, 2018; Olcay, 2021).
- Çalışma Rol Netliği Eksikliği (Kılıç Özgün ve Kaplan, 2019).
- İşin Fiziksel Gereksinimlerinin Zorluğu (Süner, 2014).

İşten ayrılma ile ilgili yapılan araştırmalar, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile ayrılma niyeti arasında negatif ilişkiler (Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015). olduğunu göstermektedir, ayrıca örgütsel sinizm ile ayrılma niyeti arasında da pozitif bir ilişki olduğu da belirlenmiştir (Polat ve Meydan, 2010).

Şekil 1. Mobley'nin İşten Ayrılma Niyeti Modeli (1977)



Kaynak: Mobley (1977).

İş tatmini üzerine önemli araştırmalar yapan Mobley (1977) işten ayrılma niyeti

hakkında bir model geliştirmiştir. Mobley'in modeline göre, demografik, örgütsel ve ekonomik niteliğe sahip faktörler, iş tatminini etkileyen değişkenlerdir. Bu faktörlerin memnuniyeti iş doyumunu arttırmakta ve işini, şirketini seven iş görenler yaratmaktadır. Ve bu yeterli tatminin sonunda ise ayrılma niyetinin daha düşük olacağı varsayılmaktadır. İş tatmini azaldıkça, çalışanın organizasyon taahhüdü de azalır; çalışan, örgütün bir parçası olmadığını hissetmeye başlar. Bu duygu organizasyondan ayrılma düşüncesini tetikler. Çalışanın sorunları çözülmedikçe, ayrılma düşüncesi, ayrılma niyetini dönüştür ve bu süreç işten ayrılma ile sonuçlanır (Mobley, 1977).

5. Yöntem

Bu araştırmanın modeli taramadır. Tarama modellenmiş araştırmalar var olan durumun betimleyen araştırmalardır (Karasar, 2011). Bu araştırmada tarama modeline ek olarak ilişkisel tarama modelinde de yararlanılmıştır. İlişkisel tarama modelinin kullanıldığı araştırmalarda iki ve daha çok değişken arasındaki durumu ve bu durumun derecesinin belirlenmesi amaçlanmaktadır (Büyüköztürk ve ark., 2017). İlişkisel analiz yöntemlerinden biri olan regresyon analizi bu araştırmada kullanılmıştır. Bu analiz türünde iki değişkenin birbirine olan etkisi yordanmaya çalışılmaktadır. Korelasyonel araştırmalar ise kendi içinde ikiye ayrılırlar: keşfedici ve yordayıcı. Keşfedici araştırmalar değişkenler arası ilişkileri çözümleyerek önemli bir olayı anlamaya çalışmak için kullanılır. Yordayıcı araştırmalarda ise; değişkenler arasındaki ilişkiler incelenerek ilişki kurulan değişkenlerin birinden yola çıkmak suretiyle diğer değişkenin bilinen değerine karşılık gelen bilinmeyen değeri belirlenmeye çalışılır (Karasar, 2011, Creswell ve Creswell, 2017). Bu araştırmada var olan değişkenlerin yordayıcı gücü incelenecektir.

Araştırmanın Örnekleme

Bu araştırmanın evreni İstanbul ilinde yerel yönetimlerde çalışan kişilerdir. Sancaktepe Belediyesi için çalışan 233 kişi ise araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırmamızda örneklemden toplanan veriler ile yapılan analizler bu evrene genellemeye çalışılacaktır. Evrendeki kişi sayısı %95 güven aralığı %0,05 hata payı ile hesaplanmıştır. Örneklemin seçilmesi esnasında tabakalı örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Bu araştırmanın analizlerinde %0,05'lik hata payı kabul edilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Frekans Dağılımları Tablosu

<i>Cinsiyet</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>Çalışma Süresi</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Kadın	121	51.9	0-5 yıl	148	63.5
Erkek	112	48.1	6-10 yıl	51	21.9
Medeni Durum			11-15 yıl	24	10.3
Evli	129	55.4	16-20 yıl	7	3.0
Bekar	104	44.6	Aylık Geliriniz		
Yaş Grupları			1000-3000	87	37.3
18-22	23	9.9	3000-5000	115	49.4
23-27	53	22.7	5000 ve sonrası	29	12.4
28-32	74	31.8	Eğitim Düzeyi		
33-37	37	15.9	Lise ve Altı	52	22.3
38-42	25	10.7	Önlisans	34	14.6
43-47	15	6.4	Lisans	111	47.6
48 ve üstü	6	2.6	Yüksek Lisans	27	11.6
			Doktora	9	3.9

Katılımcıların 121'i (%51,9) kadın, 112'si (%48,1) erkektir. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında evli olanların 129 kişi ile toplam çalışma grubun %55,4'ünü oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş grupları açısından dağılımları incelendiğinde 18-22 yaş arasında olanların 23 (%9,9), 23-27 yaş arasında olanların 53 (%22,7), 28-32 yaş arasında olanların 74 (%31,8), 33-37 yaş aralığında olanların 37 (%15,9), 38-42 yaş arasında olan 25 (%10,7), 43-47 yaş arasında olanların 15 (%6,4) ve 48 yaş ve üstü olanların 6 (%2,6) kişi olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların eğitim düzeyi incelendiğinde lise ve altı eğitime sahip olanların 52 (%22,3), ön lisans eğitime sahip olanların 34 (%14,6), lisans eğitime sahip olanların 111 (%47,6), yüksek lisans eğitime sahip olanların 27 (%11,6) ve doktora eğitim düzeyine sahip kişi sayısı 9 (%3,9) olduğu saptanmıştır. Katılımcıların "Aynı işyerinde çalışma süresi" sorusuna verdikleri cevaplara bakıldığında 0-5 yıl arası cevabını veren 87 (%37,3), 6-10 yıl cevabını veren 51 (%21,9), 11-15 yıl cevabını veren 24 (%10,3) ve 16-20 yıl cevabını veren ise 7 (%3) olduğu sonucuna varılmıştır. Aylık gelir sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde 1000-3000 TL gelire sahip olduğunu belirten 87 (%37,3), 3000-5000 TL gelire sahip olduğunu belirten 115 (%49,4) ve 5000 TL ve gelire sahip olanlar ise 29 (%12,4) kişi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Verilerin Toplanması

Bu araştırmanın verileri 2019 yılında toplanmıştır. Sancaktepe belediyesinde çalışan 233 kişi ile yüz yüze şekilde uygulama gerçekleştirilmiştir. Veri toplama araçlarının uygulanması çalışma ortamında ve araştırmacının kontrolünde yapılmıştır. Uygulama öncesinde katılımcılara hem sözlü hem de yazılı olarak araştırma ile ilgili bilgi verilmiştir. Katılımcılara Kişisel Bilgi Formu ve diğer üç ölçek (Tükenmişlik Ölçeği, Mobbing Ölçeği ve işten ayrılma ölçeği) bir arada verilmiştir. Yaklaşık olarak 15-30 dk. içinde uygulama tamamlanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veri toplama sürecinde Kişisel Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Mobbing Ölçeği ve İşten Ayrılma Ölçeği kullanılmıştır. Aşağıda bu ölçeklerin psikometri özellikleri ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan bu formda katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sorular yer almaktadır. Katılımcıların bu formda cinsiyeti, yaşı, öğrenimi düzeyi, medeni hali, aynı iş yerinde çalışma süresi, kaçınıcı işi, aylık geliri ve iş yerindeki pozisyonu ile ilgili soruları yer almaktadır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Ölçeğin Türkçe uyarlaması Ergin, geçerlik ve güvenilirlik çalışması tarafından yapılmıştır. Ölçek, tükenmişliği duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma (D) ve kişisel başarı hissi (KB) olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmekte ve her bir soru beş basamaklı olmak üzere toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçekte yer alan maddeler hiçbir zaman 0, her zaman 4 puan olacak şekilde puanlanmaktadır. Buna göre, ölçeğin alt boyutlarından alınabilecek puanlar, duygusal tükenme için 0-36, duyarsızlaşma için 0-20 ve kişisel başarı için 0-32 arasında değişmektedir (Çapri, 2006). Bu ölçekteki güvenilirlik Cronbach Alpha sayısı .71 olarak hesaplanmıştır.

Mobbing Ölçeği

Mobbing Ölçeği, Aiello, Deitinge, Nardella ve Bonafede tarafından 2008 yılında “Örgütsel Çevrede Mobbing Riskinin Değerlendirilmesi” adlı çalışma için geliştirilmiştir. Ölçek, bireyler arası ilişkilere dayalı olarak mobbing davranışlarını belirlemeyi hedefleyen

sorulardan oluşmaktadır. Ölçekte belirtilen ifadeler, bireylerden “Tamamen katılıyorum – 7”, “Kesinlikle katılmıyorum – 1” olmak üzere yedi derecede görüş bildirmeleri istenmiştir. Böylece yüksek puanın daha çok mobbing davranışına maruz kalmayı açıklaması beklenmiştir. Maddelerden ve ölçekten elde edilen düşük puan ise mobbing davranışlarına daha az maruz kalındığını ifade etmektedir. Laleoğlu ve Özmete tarafından bu ölçeğin Türkçe uyarlaması yapılmıştır. Aşamalı olarak Türkçeye çevirisi tamamlanan form Türkçe uzmanlarının görüşüne sunulup önerileri alınmıştır. Ölçeğin Türkçe formunun bu ilk şeklinin dil ve anlaşılabilirliğini test etmek amacı ile kişilere uygulanmıştır. Son olarak geri bildirimler doğrultusunda ölçeğe son şekli verilerek uygulamaya hazır hale getirilmiştir (Laleoğlu ve Özmete, 2013). Bu ölçekteki güvenilirlik Cronbach Alpha sayısı .67 olarak hesaplanmıştır.

İşten Ayrılma Ölçeği

İşten Ayrılma Eğilimini ölçmek için Mobley, Griffin, Hand ve Meglino un (1979) tanımından yola çıkarak Bluedorn (1982) tarafından geliştirilen ve dört sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır (Turunç ve Çelik, 2010). Bu ölçekteki güvenilirlik Cronbach alpha sayısı .85 olarak hesaplanmıştır.

Verilerin Çözümlemesi ve Yorumlanması

Araştırmanın denencelerini sınamak amacıyla sosyodemografik form, tükenmişlik ölçeği, mobbing ölçeği ve işten ayrılma ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda öncelikle değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson momentler çarpımı tekniği ile incelenecektir. Daha sonra, tükenmişlik, mobbing ve işten ayrılma konusundaki yordayıcı gücünü incelemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Bulgular

Araştırmanın bu kısmında değişkenler açısından toplanılan veriler istatistiksel yöntemleri kullanılarak analiz edilmiştir.

Tablo 2. Cinsiyet gruplarının tükenmişlik, mobbing ve işten ayrılma niyeti açısından bağımsız örneklem T Testi Tablosu

Bağımlı Değişken	Cinsiyet	N	\bar{X}	ss	t	p
Tükenmişlik	Kadın	121	31,21	6,14	,072	,012
	Erkek	112	27,07	6,01		
Mobbing	Kadın	121	66,18	11,02	-,858	,023
	Erkek	112	64,67	10,21		
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	121	10,08	1,18	,192	,041
	Erkek	112	8,01	1,03		

Tablo 2'ye göre cinsiyet grupları arasında tükenmişlik, mobbing ve işten ayrılma niyeti açısından $P > .05$ düzeyinde ($P = ,012$) istatistiksel anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bu farkın niteliğinin tespiti amacıyla yapılan analize göre kadınların erkeklere oranla daha fazla tükenmiş oldukları, mobbing'e maruz kaldığı ve işten ayrılma niyeti sahip oldukları belirlenmiştir.

Tablo 3'e göre gelir düzeyi grupları arasında tükenmişlik açısından $P < .05$ düzeyinde ($p = ,024$) istatistiksel anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Saptanan bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Post-Hoc (Tukey) analizi sonucunda bütün grupların birbirlerinden istatistiksel anlamlı şekilde farklı oldukları gözlemlenmiştir. Bu farkı niteliğini belirlemek amacıyla gelir gruplarının tükenmişlik ortalama puanlarına bakılmıştır. Grupların ortalaması, 1000-2999 TL ($X = 41,03$), 3000-4999 TL ($X = 38,15$) ve 5000 TL ($X = 37,34$) ve üstü gelire sahip olanlar bu şekildedir. Varyans analizi ile ortalama puanlara bakılarak ve ölçeğin yükselen puanın yüksek tükenmişlik durumuna sahip olduğu varsayımı ile en az gelire sahip olan grubun en fazla tükenmişliğe sahip olduğu tespit edilmiştir.

Gelir düzeyi grupları arasında mobbing açısından $P < .05$ düzeyinde ($p = ,036$) istatistiksel anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Saptanan bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Post-Hoc (Tukey) analizi sonucunda 1000-2999 TL arası gelire sahip kişiler ile 3000 ve 4999 TL gelire sahip kişiler arasında ve 3000-4999 TL gelire sahip kişiler ile 5000 TL üstü gelire sahip kişilerin birbirlerinden istatistiksel anlamlı şekilde farklı oldukları gözlemlenmiştir. Bu farkı niteliğini belirlemek amacıyla gelir

gruplarının mobbing ortalama puanlarına bakılmıştır. Grupların ortalaması, 1000-2999 TL (X=59,13), 3000-4999 TL (X=69,31) ve 5000 TL (X=57,21) ve üstü gelire sahip olanlar bu şekildedir.

Tablo 3. Gelir düzeyi gruplarının tükenmişlik, mobbing ve işten ayrılma niyeti açısından tek yönlü varyans analizi Tablosu

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	\bar{X}	Ss.	F	p	Anlamlı Fark
Tükenmişlik	1000-2999 (a)	87	41.03	9.19	4,516	,024	a-b
	3000-4999 (b)	115	38.15	7.51			a-c
	5000 ve üstü (c)	29	37.34	6.48			c-b
Mobbing	1000-2999 (a)	87	59.13	10.4	,498	,036	a-b
	3000-4999 (b)	115	69.31	14.03			b-c
	5000 ve üstü (c)	29	57.21	11.5			
İşten Ayrılma Ny.	1000-2999 (a)	87	8,02	1,32	,389	,041	a-b
	3000-4999 (b)	115	9,16	1,19			a-c
	5000 ve üstü (c)	29	10,51	1,13			c-b

Gelir düzeyi grupları arasında işten ayrılma niyeti açısından $P < .05$ düzeyinde ($p = .041$) istatistiksel anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Saptanan bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Post-Hoc (Tukey) analizi sonucunda bütün grupların birbirlerinden istatistiksel anlamlı şekilde farklı oldukları gözlemlenmiştir. Bu farkı niteliğini belirlemek amacıyla gelir gruplarının işten ayrılma ortalama puanlarına bakılmıştır. Grupların ortalaması, 1000-2999 TL (X=8,02), 3000-4999 TL (X=9,16) ve 5000 TL (X=10,51) ve üstü gelire sahip olanlar bu şekildedir.

Tablo 4. Katılımcıların Araştırma değişkenlerine İlişkin Korelasyon Tablosu

Değişkenler	1	2	3	5	6	7
Tükenmişlik	1					
Mobbing	,478**	1				
İşten Ayrılma Niyeti	,510**	,689**	1			
Tehdit Taciz	,267**	,758**	,427	1		
İşe bağlılık	-,496**	-,427**	-,539**	,265	1	

Tükenmişlik ile işe bağlılık ($p<.01$, $r=-.496$) arasında istatistiksel anlamlı negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ile mobbing ($p<.01$, $r=-.478$) ve işten ayrılma niyeti ($p<.01$, $r=-.510$) arasında ise istatistiksel anlamlı pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Mobbing ile işten ayrılma niyeti ($p<.01$, $r=-.689$) ve tehdit taciz ($p<.01$, $r=-.758$) arasında istatistiksel anlamlı pozitif ilişki belirlenmiştir. Mobbing ile işe bağlılık ($p<.01$, $r=-.427$) arasında ise istatistiksel anlamlı pozitif ilişki tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile işe bağlılık ($p<.01$, $r=-.539$) arasında negatif anlamlı ilişki belirlenmiştir.

Tablo 5. Öz-bilinç bağımlı değişkenine Yaş bağımsız değişkeni Basit Regresyon Analizi Tablosu

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	β	t	R^2	f
Tükenmişlik	İşten Ayrılma	,214	16,678	,045	13,148**
Mobbing	İşten Ayrılma	,117	13,024	,033	9,815**

Tablo 5'te gösterildiği gibi tükenmişlik bağımsız değişken, işten ayrılma niyeti ise bağımlı değişken olarak seçilmiştir. Gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi göstermektedir ki tükenmişlik ölçeğinden alınan skorların işten ayrılma niyeti skorları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. ($p<.01$) Bir başka deyişle, tükenmişlik skorlarındaki artış istatistiksel anlamlı düzeyde işten ayrılma niyetini puanlarının %4'ünü açıklamaktadır. ($r^2=.045$, $p<.01$) Tükenmişlik durumundaki bir birimlik artış ise $\beta=0,214$ değerinde işten ayrılma niyetine katkı sağlamaktadır.

Tablo 5'te belirtilen diğer regresyon analizi mobbing'in bağımsız değişken, işten ayrılma niyeti ise bağımlı değişken olarak seçilmesi ile gerçekleştirilmiştir. Basit doğrusal regresyon analizi sonuçları göstermektedir ki mobbing ölçeğinden alınan skorların işten

ayrılma niyeti skorları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. ($p < .01$) Bir başka deyişle, mobbing skorlarındaki artış istatistiksel anlamlı düzeyde işten ayrılma niyetini puanlarının %03'ünü açıklamaktadır. ($r^2 = .033$, $p < .01$) Mobbing durumundaki bir birimlik artış ise $\beta = 0,117$ değerinde işten ayrılma niyetine katkı sağlamaktadır.

Tartışma

Bu çalışmanın amacı tükenmişlik, mobbing ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri belediye çalışanlarından oluşan bir örnekleme incelemektir. Günümüzde işten ayrılma veya iş kaybı hem sosyal yaşam için hem de iş yaşamı için önemli bir sorundur. Üretimin artması ile beraber çalışan kişilerin fiziksel emekleri azalmış yerine duygusal ve ruhsal emek gerektiren işlerde çalışılmaya başlanmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturan belediye çalışanlarının seçilmesinin nedeni hizmet sektörü içerisinde insan ilişkisinde bulunmak zorunda olmalarından ileri gelmektedir. Bu durum da tam olarak araştırma değişkenlerimizin bağımlı değişken etkisini göstermesi beklenir.

O'Connell ve arkadaşları (2007) İrlanda'da çalışan kişilere yönelik olumsuz davranışların görülme sıklığını araştıran bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu araştırmanın sonuçlarına göre katılımcıların %7,9' işyerinde olumsuz yıkıcı davranışlara maruz kaldığı tespit edilmiştir. Araştırmanın sonuçlarının evrenin durumunu yansıttığı varsayımı ile İrlanda'da 159,000 kişinin çalışma yaşamında olumsuz muameleye maruz kaldığı söylenebilir. Bu negatif durumun görülme sıklığı çalışma alanında görülen bu olumsuz durumların yıkıcılığı hakkında da bilgi verebilir. Aynı araştırmanın cinsiyet grupları açısından gerçekleştirilen analizin sonuçlarına göre kadınlar erkeklere oranla 2 kat daha fazla çalışma hayatında olumsuz davranışların hedefi olduğu tespit edilmiştir. Referans araştırmanın sonuçları bulgular kısmında verilen sonuçlar ile örtüşmektedir. (Tablo 2) Ancak çalışma hayatında mobbing, zorbalık ve olumsuz davranışlara maruz kalma sıklığının cinsiyet grupları açısından durumu literatürde tartışmalıdır. Bazı araştırmaların sonuçlarına göre kadın ve erkeklerin mobbing, zorbalık ve olumsuz davranışlara uğrama sıklığı açısından birbirlerinden istatistiksel anlamlı şekilde fark yoktur (Hacıcaferoğlu, 2013; DüNDAR ve Acar, 2008). Salin ve arkadaşları (2013) tarafından gerçekleştirilen boylamsal araştırmada mobbing, zorbalık ve olumsuz davranışlara uğrama sıklığı açısından kadın ve erkek cinsiyet grupları anlamlı şekilde birbirlerinden farklı olduğu tespit edilmiştir. Fark tespit önceki araştırmaların ise yöntemlerine eleştiride bulunmuştur.

Araştırmanın sonuçları en az gelire sahip olan grubun en fazla tükenmişliğe ve en az işten ayrılma niyetine sahip olduğu tespit edilmiştir (Tablo 3). Mavi yakalıların görece daha az

ücret gelirine sahip olduğu kabul edilen bir durumdur. Hem bedensel olarak yorucu işleri görmesi nedeni ile hem de bu emeğin karşılığında daha az ücret gelirine sahip olması kişinin tükenmişliğe düşmesine neden olur. Akbolat ve Işık tarafından gerçekleştirilen “*Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: bir kamu hastanesi örneği*” isimli araştırmada düşük gelir düzeyinin sahip olan kişilerin görece daha fazla tükenmişlik belirtileri gösterdikleri tespit edilmiştir (Akbolat ve Işık, 2008).

Gelir gruplarına farklılık testlerinin uygulandığı bir diğer araştırma ise Gülöva, İspirli ve Eryılmaz tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırma Türkiye’de istihdam edilmiş 191 beyaz yakalı kişinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Çeşitli demografik değişkenlerin bağımlı değişken ile olan ilişkisinin ölçüldüğü bu araştırmanın sonuçlarına göre gelir dağılımı grupları tükenmişlik açısından birbirinden istatistiksel anlamlı şekilde farklı olduğu belirlenmiştir (Gülöva, İspirli ve Eryılmaz, 2014).

Çalışma fiziksel olduğu kadar ruhsal da bir süreçtir. Bu nedenle çalışma hayatının istenmeyen sonuçlarından olan iş kaybının nedenleri ruhsal olarak da incelenmelidir. Bu araştırma kapsamında gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları göstermektedir ki tükenmişlik ve mobbing işten ayrılmayı pozitif şekilde yordamaktadır. Çalışma hayatında psikolojik olarak rahatsız edici herhangi bir durum kişinin verimliliğini kaybetmesini, işe bağlılığının azalmasını ve en son çarede işten ayrılmasına neden olabilir. (Keser ve Kümbül Güler, 2016)

Tanrıverdi ve arkadaşları (2018) tarafından gerçekleştirilen “*Psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: banka çalışanları üzerinde bir araştırma.*” isimli araştırma 243 banka çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın regresyon analizi sonuçlarına göre tükenmişlik ve algıladıkları şiddet düzeyleri işten ayrılmayı pozitif şekilde yordamaktadır. Mobbing’in işten ayrılma üzerindeki etkisinin incelendiği bir başka araştırmada, etkinin varlığı belirlenmiş ve depresyonun kısmı aracılık rolü tespit edilmiştir (Atalay ve Doğan, 2020).

6. Öneriler

- Kadınların erkeklere oranla daha fazla çalışma hayatındaki olumsuz davranışların hedefi olması bu araştırma kapsamında da belirlenmiştir. Bu nedenle sadece kadınlar özelinde gerçekleştirilecek bir araştırmanın daha çarpıcı tükenmişlik, mobbing ve işten ayrılma niyeti durumlarını göstereceği varsayılmaktadır.



- Gelir azlığı tükenmişliği artırıyor olsa da işten ayrılma niyetini açısından farklılık yaratmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişliğin olumsuz psikolojik sonuçları (Sönmezgil, 2018; Gençöz ev ark., 2008) literatürde birçok kez kanıtlanmıştır. Bu nedenle yoksulluğu nedeni ile işten ayrılma gibi bir baş etme davranışı gösteremeyen kişinin sürekli psikolojik olarak olumsuz bir duruma maruz kalması istenmedik bir durumdur. Bu nedenle insan kaynakları departmanı tarafından gerçekleştirilmesi muhtemel psikososyal uygulamalar önem arz etmektedir.

- Tükenmişlik ve mobbing işten ayrılma niyetini yordamaktadır. Sadece bu sonuç bile çalışmanın sonlanması gibi olumsuz bir durumun psikolojik nedenler ile gelişebileceğini göstermektedir. Bu değişkenlerin psikolojik kavramlar ile olan ilişkisini incelemek ise çalışmanın psikolojik temelleri hakkında geniş bir bilgi sunacağı sanılmaktadır.

Kaynakça

- Acar, A. B. ve Dünder, G. (2008). İşyerinde psikolojik yıldırmaya (mobbing) maruz kalma sıklığı ile demografik özellikler arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(4), 51-59.
- Aiello, A., Deitinge, P., Nardella, C. & Bonafede, M. (2008). A toll for assessing the risk of mobbing in organizational environments: *Prevenzione OGGI*, 4(3), 9-24.
- Akbolat, M. & Isik, O. (2008). The levels of burnout of health employees: Sample of a public hospital. *Journal of Health Administration of Hacettepe*, 11(2), 231-254.
- Anafarta, N. (2015). Algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: iş tatmininin aracılık rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 26(79), 112-130.
- Asunakutlu, T., ve Safran, B. (2006). Örgütlerde yıldırma uygulamaları (mobbing) ve çatışma arasındaki ilişki. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 6(11) 111-129
- Atalay, E. ve Doğan, A. (2020). Mobbingin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde depresyonun aracı rolünün incelenmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(6), 1729-1741.
- Ates, Ö. T. (2019). Examination of the Relationships between Mobbing and Psychological Symptoms in Teachers. *Online Submission*, 7(3), 863-873.
- Azaklı, Ö. (2011). Çalışanların örgüte bağlılıkları ve iş güvencesizliği algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir uygulama.
- Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wissing, K., Müller, U., Wirsching, M., & Schaarschmidt, U. (2006). Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. *International archives of occupational and environmental health*, 79(3), 199-204.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human relations*, 35(2), 135-153.
- Brewer, E. W. & Clippard, L. F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. DC:Heath & Co.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2017). Bilimsel

- araştırma yöntemleri. Pegem Atıf İndeksi, 2017, 1-360.
- Cam, E. (2011). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Journal of Human Sciences*, 8(1).1-10
- Certel, E. (2018). Çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerin incelenmesi.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 8(2), 153-168.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. London:Sage publications.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1). 62-77
- Davenport, N., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. (1999). *Mobbing: emotional abuse in the American workplace*. London:Civil Society Pub.
- Ergin, C. (1992). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması*. Ankara:Türk Psikologlar Derneği Yayınları
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Gençöz, T., Durak, E. Ş., & Durak, M. (2008). *Ceza infaz kurumu personelinde psikolojik semptomatoloji: iş stresi, psikolojik dayanıklılık, tükenmişlik, sosyal destek ve baş etme tarzları*. Ankara: METU\ODTÜ
- Gülova, A., İspirli, D. ve Eryılmaz, İ. (2014). İşkoliklik ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik beyaz yakalıların üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(19), 25-39.
- Günay, İ. (2016). Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılık, motivasyon ve işten ayrılma niyeti üzerine etkilerinin değerlendirilmesi: Antalya-Kundu oteller bölgesinde bir araştırma.
- Hacıcaferoğlu, S. (2013). Ortaöğretimde çalışan branş öğretmenlerinin yıldırma (mobbing) davranışlarına uğrama düzeyleri ile demografik özellikler arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(3), 111-128.

- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 29(3), 284.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara. Nobel Yayınevi.
- Karatuna Işıl/Tınaz Pınar: İşyerinde Psikolojik Taciz, Sağlık Sektöründe Kesitsel Bir Araştırma, Ankara 2010,
- Karcioğlu, F. ve Çelik, Ü. (2012). Mobbing (Yıldırma) ve örgütsel bağlılığa etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 59-75.
- Karavardar, G. (2015). Örgütsel Adaletin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26), 139-150.
- Kaya, A. (2018). Kariyer gelişim sürecinin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinin yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmesi.
- Kaya, B. (2012). Algılanan örgütsel destek düzeyinin ve çalışanların kariyer tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri: konaklama işletmelerinde bir uygulama.
- Kenan, Ö. ve Yüksel, H. (2012). Geçmişten günümüze çalışma hayatı. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1), 1-12
- Keser, A. ve Kümbül Güler, B. (2016), *Çalışma Psikolojisi*, Kocaeli:Umuttepe Yayınları
- Kılıç Özgün, Ş., & Kaplan, M. (2019). Topluluk duygusu ve örgütsel dışlanmanın işten ayrılma niyetine etkisi (Master's thesis, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi).
- Kitapci, H., Kaynak, R. ve Ökten, S. (2013). Güçlendirmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisinin incelenmesi. *International Review of Economics and Management*, 1(1), 49-73.
- Laleoğlu, A. ve Özmete, E. (2013). Mobbing ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 7(31), 9-31.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*, 81(2), 123.
- 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.

- Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Lorenz, K. (2005). *On aggression*. London:Routledge.
- Maslach C., Zimbardo P.G. (1982) *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood:Prentice-Hall. Inc.
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Washington:Ishk.
- Mercan, N. C. (2017). Paramedik eğitimi uygulama alanlarında yaşanan sorunlar çalıştayı sonuç raporu. *Hastane Öncesi Dergisi*, 2(2), 127-134.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., Meglino, B. M.(1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process, *Psychological Bulletin*, 86(62) 493-522.
- O'Connell, P., Calvert, E., & Watson, D. (2007). Bullying in the workplace: Survey Reports 2007. Erişim adresi: <https://www.esri.ie/system/files?file=media/file-uploads/2015-07/BKMNEXT094.pdf>
- Olca, Z. F. (2021). Hızlı Tren Şantiyesinde Çalışanların Güvenlik İklimi Algıları ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2902-2915.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4), 97-115.
- Polat, M., & Meydan, C. H. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Russell, B., & Ergin, M. (2008). *Aylaklığa övgü*. Cem yayınevi.
- Sabuncuoğlu, E. T. (2007). Eğitim, örgütsel bağlılık ve isten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Ege Academic Review*, 7(2), 613-628.
- Salin, D., Lee, R. T. & Hoel, H. (2013). Workplace bullying as a gendered phenomenon. *Journal Managing Psychology* 28(13) 235-251.
- Sönmezgil, C. A. (2018). *Mesleki tükenmişliğin psikopatoloji, inanç ve kontrol odağı yönünden değerlendirilmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).



- Süner, Z. (2014). *İş yükümlülüklerinin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi* (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Tanrıverdi, H., Koçaslan, G., & Taştan, N. O. (2018). Psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: banka çalışanları üzerinde bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 113-131.
- Tatar, Z. B., & Yüksel, Ş. (2019). Mobbing at workplace—psychological trauma and documentation of psychiatric symptoms. *Archives of Neuropsychiatry*, 56(1), 57.
- TDK, (2021) Mobbing Nedir? Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Tekingündüz, S., & Kurtuldu, A. (2015). İşten ayrılma niyeti, iş tatmini, örgütsel bağlılık, liderlik ve iş stresi arasındaki ilişkilerin analizi: Bir hastane örneği. *International Journal of Human Sciences*, 12(1), 1501-1517
- Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on metaanalytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.
- Turan, N. (2018). Çalışma mutluluğu: kavram ve kapsam. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 37(1) 169-212
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- World Health Organization. (2018). ICD-11 for mortality and morbidity statistics. Erişim Adresi: <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>
- Yücesan Özdemir, G. (2010). Despotik emek rejimi olarak taşeron çalışma. *Çalışma ve Toplum*, 27(4), 35-50.