

ÇALIŞMA HAYATINDA MOBBİNG VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

Banu Özbucak Albar¹ - Gökhan Ofloğlu²

¹ORCID ID: orcid.org/0000-0003-1790-0761

²ORCID ID: orcid.org/0000-0002-4909-1113

Öz

Çalışma hayatında mobbing ve tükenmişlik kavramları, önemli çalışma psikolojisi konuları arasında yer almaktadır. İşyerinde Mobbing (psikolojik taciz); çalışana karşı işveren, diğer çalışan yâda üçüncü kişiler tarafından uygulanan, belli bir süre devam eden, çalışana bezdirmeye ve aşağılama amacı taşıyan, çalışanın kişilik haklarını ihlal eden söz ve davranışlar şeklinde gerçekleştirilen sistematik bir süreçtir. Bu süreç sonucunda genellikle elde edilen amaç, bireyi çalışma hayatında çaresiz bırakıp, yılmalarını sağlayarak, işine kendi isteği ile son vermesidir. Bireyin maruz kaldığı mobbing davranışının yarattığı stresin, ısrarlı ve uzun süreli olması, hem bireyleri hem de toplumu olumsuz yönde etkilemektedir. Mobbingin yanı sıra teknolojinin karmaşıklığı, iş çeşitliliğinin fazlalığı, güvencesiz çalışma koşulları, örgüt içi adaletsizlikler, aşırı iş yükü, yanlış istihdam edilme, iş ortamının da iletişimsizlik, rol çatışması ve belirsizliği, işyerinin olumsuz fiziksel koşulları ve ilerleme fırsatlarının yokluğu gibi durumlar da çalışma hayatında bireyin iş stresini arttırmaktadır. Çalışma hayatında yaşanan bu yoğun iş stresinin bireysel düzeyde yansıttığı ruhsal olumsuzluklardan biri olan tükenmişlik kavramı ise, bireyin enerji kaynaklarının iş stresine baş edememesi sonucunda azalmasını ifade eden bir kavramdır. Tükenmişlik, çalışanın zihinsel, bedensel ve ruhsal olarak verimini en alt düzeye düşüren, çalışma hayatının önemli bir riski olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle hizmet sektörü çalışanlarının iş stresine bağlı olarak yaşadığı tükenmişlik sendromu sonucunda birey, iş performansının düşmesi, iş yerinde mutsuzluk, çatışma hali, işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi sonuçlar yaşadığı gözlemlenmektedir. Bu çalışma ile işyerinde mobbingin unsurları ele alınarak kavramın açıklanması hedeflenmekte ve iş tükenmişliği ile ilişkisi ortaya konulmaya çalışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Mobbing, İşyerinde Psikolojik Taciz, Tükenmişlik, Çalışma Hayatı*

1 Yrd. Doç. Dr., Bülent Ecevit Üniversitesi, İ.İ.B.F., Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri Bölümü, Zonguldak/Türkiye, E-posta: ozbucak1@hotmail.com

2 Yrd. Doç. Dr., Bülent Ecevit Üniversitesi, İ.İ.B.F., Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri Bölümü, Zonguldak/Türkiye, E-Posta: gofluoglu@yahoo.com

RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING AND BURNOUT IN WORKING LIFE

Banu Özbucak Albar – Gökhan Ofluoğlu

ABSTRACT

Mobbing and burnout in working life are the ones of important work psychology issues. Mobbing at work (psychological harassment); a systematic process has been implemented to employee by the employer, other employees or third persons for a continuous period of time, that is carrying an intent to intimidate and humiliate an employee in the form of words and behaviors that infringe on the employee's personality rights. As a result of this process, the aim that is usually desired is to leave the individual helpless in the working life, to provide sicken and to leave work with own request. The stress caused by the mobbing behavior of the individual is insistent and long-lasting, affecting both the individual and society in a negative way. In addition to mobbing, situations such as the complexity of technology, more business diversity, precarious working conditions, organizational injustices, excessive workload, improper employment, lack of communication in the work environment, role conflict and uncertainty, negative physical conditions of the workplace and lack of progress opportunities increases the working stress of the individual in the working life. The concept of burnout, one of the mental negativities that this intense job stress experienced in working life reflects on an individual level that the energy resources of the individual can not cope with work stress. Burnout is a major risk to working life, which reduces the mental, physical and mental efficiency of the employee to the lowest level. Particularly as a result of burnout syndrome, which is experienced by service sector workers due to work stress, there is a decline business performance, unhappiness at work, conflict, absenteeism and to leave at work are observed. With this study, it is aimed to explain the concept of mobbing in the workplace and the relationship with job burnout is tried to be revealed

Keywords: *Mobbing, Harrasment in the Workplace, Burnout, Work Life.*

GİRİŞ

Günümüzde hemen her işyerinde karşımıza çıkabilecek bir olgu olan mobbing (psikolojik taciz) ve tükenmişlik kavramları çalışma hayatında ayrı ayrı bireye zarar veren stres kaynaklarıdır. İnsanlık tarihi kadar eski olan psikolojik taciz davranışının uygulayıcıları mağdurlarına lakap takar, aşağılar, dışlar, dedikodusunu yapar ve kızdırarak saldırgan davranışlarda bulunurlar. Çalışma hayatında karşılaşılan bu tür psikolojik taciz davranışları ilk kez İskandinav ülkelerinde “Mobbing” olarak adlandırılmıştır (Palaz, 2016: 20).

Mobbingle ilgili çalışmalar, dünyada ve ülkemizde özellikle 2000’li yılların başından itibaren hızlı bir ivme kazanarak eğitim (Cemaloğlu ve Kılınç, 2012: 137-151; Farrington, 2010: 8-9; Uğurlu vd., 2012: 718-749; Yaman, 2007), sağlık (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011: 1-15; Tengilimoğlu ve Mansur, 2009: 69-84; Yılmaz: 2013), bankacılık (Karcıoğlu ve Çelik, 2012: 59-75; Kök, 2006: 443-448, Koyuncu, 2015) ve turizm (Demirçivi, 2008) gibi farklı farklı sektörlerde ve özellikle hizmet sektöründe yoğunlukla görülmektedir. Günümüzde tüm sektörlerde görülen bir sorun haline gelen mobbing davranışı, yoğun stresle işyerinde gerilimin oluşmasına sebep olan, çalışanların iş tatminini ve performansını olumsuz yönde etkileyen, sürekli olması halinde de çalışanın işe karşı kayıtsızlık, bıkkınlık, yılgınlık, veriminin düşüşü ve işten ayrılma eğilimi davranışı belirtileriyle iş tükenmişliğinin ortaya çıkmasında etkili bir faktördür.

Mesleki bir tehlike olarak adlandırılan tükenmişlik sendromu (burnout), bireyin yoğun iş temposu gereği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissiyle iç kaynaklarında tükenme durumunu ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Tükenmişliğin alt yapısında yer alan örgütsel tetikleyicilere baktığımızda ise; işyerinde uygulanan mobbing davranışlarının yanı sıra ağır iş yükü, iş güvenliği yoksunluğu, kontrol, teknolojideki değişimler, işyerinin olumsuz fiziksel koşulları, geri bildirim ve sosyal destek yetersizliği ve örgüt içi iletişimsizlik gibi nedenler yer almaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014:90).

1. Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz) Kavramı

Mobbing kavramı, ilk olarak hayvan davranışlarını inceleyen Avustralyalı bilim insanı Kontranz Lorenz tarafından 1960’lı yıllarda, hayvanlar arasındaki baskı ve yıldırma hareketlerini açıklamak için kullanılmıştır (Çobanoğlu,

2005:26). Mobbing'in iş hayatını kapsayacak şekilde kullanımı ise ilk kez 1980'li yıllarda İsveçli bilim adamı Heinz Leymann tarafından gerçekleştirilmiştir. Leymann mobbingi 1984 yılında "İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık" konulu raporda incelemiş ve mobbingi; "Bir veya birkaç kişi tarafından, bir diğer kişiye yönelik (nedeni, düşünce ve inanç ayrılığından, kıskançlık ve cinsiyet ayrımına kadar çok çeşitli olabilen), sistematik bir biçimde, düşmanca, ahlak dışı bir iletişim yöneltimesi şeklinde ortaya çıkan bir çeşit psikolojik terör" olarak tanımlamıştır (Tınaz, Bayram ve Ergin, 2008: 5). Mobbing; saldırgan, mütecaviz ya da hakaret edici davranışla, gücü kötüye kullanarak kurbanın kendisini tehdit altında, aşağılanmasına neden olmaktadır. Mobbinge, kurbanın özgüveni zayıflatılır ve onun kronik bir endişe ve yoğun stres altında kalması amaçlanır (Tutar, 2004, s.10). Başka bir tanıma göre; mobbing; bir kişinin, diğer insanları kendi rızaları ile veya rızaları dışında başka bir kişiye karşı etrafında toplaması ve sürekli kötü niyetli hareketlerde bulunma, ima, alay ve karşısındakinin toplumsal itibarını düşürme gibi yollarla, saldırgan bir ortam yaratarak onu işten çıkmaya zorlamasıdır (Davenport, Swartz ve Eliot, 2003, s.15).

İş hayatında mobbing uygulayan kişi, hedef seçilen bireye karşı duygusal saldırı taktiklerinin ısrarla yapılması suretiyle mağdurun, heyecan, cesaret ve azminin kırılarak, kişinin endişe, şaşkınlık, dehşet, üzüntü, kaygı, kendine acıma, yalnızlık, korku gibi olumsuz duyguları tetiklenerek moralinin bozulmasını amaçlamaktadır (Gün, 2009: 19). Belirli bir saldırganlık ve yıkıcılık içeren davranışların Mobbing kapsamında değerlendirilebilmesi için, bu davranışların belirli bir süreyi içermesi (haftada en az 1 kez gerçekleşmesi ve bunun da en az 6 ay boyunca sürmesi), belirli bir hedefe yönelik olması ve bu davranışlara maruz kalan kurbanın, durumla baş etmekte zorlanıyor olması gerekmektedir (Leymann, 1996:166; Einersen, 2000:380; Solmuş, 2005:6).

İşyerinde uygulanan mobbingin belli başlı herhangi bir sebebi bulunmama ile birlikte; mobbing sürecindeki rollerle ilgili olarak üç grup insan ayırt edilebilir. Süreç içerisinde rol alan kişilerin her birinin ayrı bir özelliği bulunmasına rağmen, birbirlerinden etkilendiklerini söylemek mümkündür. Tınaz'a göre mobbing süreci içerisinde rol alan gruplar; mobbing uygulayanlar (saldırganlar, tacizciler, zorbalar), mobbing mağdurları (kurbanlar, hedefler) ve mobbing izleyicileridir (Tınaz, 2006: 57). Lynch'e göre; mobbing uygulayıcılarının kişilik özelliklerinin mobbinge neden olduğu, bu kişilerin agresif, aynı zamanda empati yoksunluğu içinde oldukları ve mağdurlarına acı çektirmekten zevk aldıklarını ifade etmek mümkündür (Özler ve Mercan, 2007:

25). İşyerinde mobbing uygulayan kimselerin ruh halleri incelendiğinde genellikle güvensiz, kuşkucu, alıngan, kinci, öfkeli ve kıskanç bir kişilik taşıdıkları görülmektedir. Tutum ve davranışları bir nevi paranoid ve baskıcı bir eğilimi yansıtır niteliktedir. Mobbing uygulayanların algı yetenekleri, savunma ve yenme içgüdüsüne dayandığı için, sürekli açık bulunmaktadır. Hep suçlayıcı bir tavır içinde olduklarından, muhataplarının en küçük hatalarını bile büyütmeğe çalışırlar. Çünkü kendilerine güvenleri yoktur ve sürekli bir tehdit duygusu altında yaşamaktadırlar (Çobanoğlu, 2005: 35).

Genel olarak bakıldığında iş hayatında başarılı olan bireyler, diğer iş arkadaşlarının kendisine karşı kıskançlık duyguları geliştirmelerine neden olduğu için bu kişilerin mobbing mağduru olma riskleri fazladır. İş hayatında başarısız olan kimseler ise; başarısızlığı, yavaşlığı ve geçimsizliğiyle adeta diğer iş arkadaşlarının kendisine mobbing uygulamasına daha açık bir görünüm ortaya koymaktadırlar. Leymann, Mobbing (Psikolojik Şiddet) mağduru için son derece sade ve fonksiyonel bir tanımlama yapmıştır. “Kurban, kendisinin kurban olduğunu hissedendir. Mobbing süreci içinde; Mobbing mağdurunun yaşadıkları şöyle sıralanabilir:

- Bireyde hastalık belirtileri ortaya çıkar, hastalanır, işe gelmez, işine son verilir.
- Stres yaşar ve buna bağlı olarak psikosomatik semptomlar ortaya çıkar. Bazen ağır bir depresyon yaşar, intiharı düşünebilir ve hatta intihar girişiminde bulunabilir.
- Rolünü geri rol olarak tanımlar ve “Beni aralarına almıyorlar” der.
- Bir yandan suçu olmadığına inanır.
- Diğer yandan her şeyi her zaman yanlış yaptığına inanır.
- Kendine güveni olmadığı gibi, genel bir kararsızlık içerisindedir.
- İçinde bulunduğu durumdan dolayı her türlü sorumluluğu reddeder veya her şeyden kendini sorumlu tutar (Walter, 1993; Alıntılayan; Tınaz, 2006: 95).

İşyerinde psikolojik tacizin fail ve mağdurun dışında bir diğer tarafını ise, mobbing izleyicileri teşkil etmektedir. İşyerinde mobbing sürecinde izleyici olarak rol alanlar, sürece doğrudan dâhil olmamakla birlikte, bir şekilde süreci algılayan, yansımalarını yaşayan, olan bitenler karşısında çoğu kez susmayı tercih eden kişilerdir. İş arkadaşları, amirler veya yöneticiler arasında

olayın içinden kolayca sıyrılabilmek için herhangi bir sorumluluk almaktan kaçan çok sayıda izleyici olabilir (Tınaz vd., 2008: 49).

İşyerinde yaşanan mobbingin mağdur üzerindeki sonuçları üç açıdan değerlendirilebilir (Sevinçok, 2016:11).

- **Psikopatolojik sorunlar;** aşırı stres, kaygı ve sinirlilik hali, uyku bozukluğu, uykuya dalmada zorluk çekme, sabah rahat uyanamama, gün boyu kendini yorgun hissetme, saptantılı düşünce hali, paranoya, odaklanma problemi, içe kapanma, kendini suçlama, çaresizlik, özgüvensizlik, intihar eğilimi.
- **Psikosomatik sorunlar;** yüksek tansiyon, astım atakları, çarpıntı, kalp rahatsızlıkları, panik atak hali, mide/ bağırsak rahatsızlıkları, kronik baş ağrısı, saç dökülmesi, aşırı derecede kilo alma veya verme hali.
- **Davranışsal sorunlar;** saldırgan davranışlar sergileme, düzensiz beslenme, aşırı derecede alkol kullanma, yüksek oranda sigara tüketme, madde bağımlılığı ve cinsel işlev bozukluğu hali.

Ayrıca mobbingin işyerinde yarattığı sorunlara bakıldığında; bireyler arası huzursuzluk, çatışma hali, hastalıklı örgüt kültürü, kısıtlanmış yaratıcılık, güvensizlik ortamı, karşılıklı saygıda eksilme, hastalık izinlerinin artması, yüksek oranda işçi devir hızı, düşük verim, kalitesiz üretim, uzmanlık kaybı ve çalışmaya karşı isteksizlik şeklinde sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Sevinçok, 2016:14-15). Mobbing, kamu ve özel sektör işyerleri açısından ortak bir sorun olup bu yönüyle tüm çalışanları yakından ilgilendirmektedir. Mobbing sadece özel sektörde değil, kamu kurumlarında da söz konusudur. Özellikle işyerlerinde görülen mobbing genel olarak işverenler tarafından, çalışanlar üzerinde sistematik ve sürekli baskı yaratarak onları işten ayrılmaya zorlamak ve böylece tazminat ödemekten kurtulmak amacıyla da uygulanmaktadır (Bozbel ve Palaz, 2007, s. 68).

2. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı, ilk olarak 1970'li yıllarda Amerika'da müşteri hizmetlerinde çalışanların iş hayatında yaşadığı bunalımı ifade etmek için kullanılmış bir kavramdır. Fakat, 1961 yılında yayınlanan Greene'nin "Bir Tükenmişlik Olayı", orijinal adıyla "A Burn-out Case" isimli romanında bu kavram, bir

mimarın ruhsal çöküntüsünü ve hayal kırıklığını anlatan ve sonrasında herşeyini bırakıp Afrika'ya gidişini konu alarak yer bulmuştur. "Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğubağlılık ile idealizminin sönmesi" şeklinde tanımlanmıştır. Tükenmişlik kavramı özellikle araştırmacılar tarafından incelenen bir konu olmasından çok, bu konu hem uygulayıcılar hemde sosyal eleştirilenler tarafından sosyal bir problem olarak önemi anlaşılmış bir konudur (Sürgevil Dalkılıç, 2014:5).

Tükenmişliğin sözlük anlamı, "insanların yoğun çalışma, stres, doyumsuzluk gibi nedenlerle işlerinin gereklerini yapamama hali" olarak tanımlanmaktadır (Önsal, 2017: 508). Herbert Freudenberger (1974:159) ise tükenmişliği; "başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler, zorlanmalar sonucunda oluşan iç kaynaklarda tükenme hali" olarak tanımlamış ve tükenmenin sebebi ne olursa olsun her insanı etkisiz ve pasif hale getirdiğini belirtmiştir (Basım ve Şeşen, 2006, s.16). Tükenmişlikle ilgili günümüzde en kabul görmüş olan tanım, bu konuyla ilgili araştırma yapan çalışanlar arasında ilk sıralarda yer alan ve kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Christina Maslach'a aittir. Maslach bu kavramı "iş gereği insanlarla yoğun iletişim içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi" şeklinde üç boyutta tanımlamıştır (Maslach ve Zimbardo, 1982:3).

- **Duygusal Tükenme;** tükenmişliğin bireysel stres boyutunu ifade etmekte olup, duygusal tükenme (işe gitme düşüncesinin yorgunluk hissettirmesi) ve fiziksel tükenme (kronik baş ağrıları, üşüme, uykuda azalma gibi) şeklinde kendini göstermektedir.
- **Duyarsızlaşma;** tükenmişliğin kişiler arası boyutunu ifade etmekte olup, kişinin müşterilere karşı ilgisiz, katı ve negatif tutum sergilemesi, mümkün olduğunda az iş yapma eğilimi göstermesi, meslektaşlarına karşı alaycı davranışlarda bulunması şeklinde kendini göstermektedir.
- **Kişisel Başarı (Kişisel Yeterlilik);** tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu ifade etmekte olup, kişinin iç dünyasında kendini yeterli ve başarılı hissetmesinde eksilen duyguları, kendini olumsuz değerlendirmesi ve kendine olan inancındaki eksilme şeklinde ortaya çıkmaktadır (Yirik vd., 2014: 6225-6226).

Tükenmişliğe etkileyen faktörler; bireysel ve örgütsel faktörler olarak incelenmektedir. Ancak bu çalışmada bireysel faktörlere kıyasla çalışma hayatında örgütsel faktörlerin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmek istendiğinden örgütsel faktörlere daha ağırlık verilmiştir. Bu doğrultuda, bireyde tükenmişlik duygusunu etkileyen örgütsel faktörler; yıldırma davranışına maruz kalma, aşırı iş yükü altında kalma, rol çatışması yaşama ve örgütsel adalet sorunu olarak sıralanabilmektedir (Keser, 2015:189).

Yıldırma davranışına maruz kalma; örgütte bireye yönelik gerçekleştirilen yıldırma davranışına mobbing adı verilmektedir. Bu davranış iş yerinde çalışana karşı bilinçli olarak yapılan ve özellikle iş arkadaşları ya da yöneticileri tarafından uygulanan faaliyetleri kapsamaktadır. Belirli bir saldırganlık ve yıkıcılık içeren yıldırma davranışının altında yatan amaç, çalışana rahatsız ve huzursuz ederek, bu zorbalıkla baş etmeye zorlamaktır. Yıldırma davranışıyla birlikte kurban tükenmişlik sürecine girmekte ve önlem alınmazsa hızla tükenmişlik sendromununun getirdiği düşük moral, iş tatminsizliği, iş devamsızlık, performansta düşüş, örgüt bağlılığının azalması, işten ayrılma, sağlık problemleri, çevre ile iletişimsizlik ve özgüven problemleri gibi bireysel ve örgütsel sonuçları birey üzerinde ortaya çıkmaktadır (Keser, 2012: 462-466).

Aşırı iş yükü; aşırı görev yükü olarak da ifadesi mümkün olan bu kavram, bireyin normal zaman dilimi ve yetenekleriyle belirli bir kalitede yapabileceğinden daha fazla işle görevlendirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Yüksel, 2004: 215). Aşırı iş yükünün, iş stresini arttırdığı ve bu durumun çalışana üzerinde yüksek kolestrol, artan kalp atış hızı gibi psikolojik göstergelerinin yanı sıra iş kalitesinde düşme ve iş tatminsizliğine de sebep olduğu belirtilmektedir. Özellikle hizmet ağırlıklı işlerde; askerler, sağlık çalışanları, büro memurları, hava trafik kontrolörleri ve avukatlar gibi meslek çalışanlarının yüklenildiği iş yükünün bir stres kaynağı olduğu belirtilmektedir (Kızıldağ, 2014:253).

Rol çatışması yaşama; çalışma hayatında bireyin çoklu yetki sahibi olmasından kaynaklanan ve iş tükenmişliği ile pozitif ilişkili olduğu ortaya konulan bir kavramdır. Bireyin yapması gerektiğine inandığı iş ile baskı grubunun

(diğer çalışanlar ya da yöneticiler) kendisinden yapmasını beklediği iş arasında kalma ve çatışma yaşama halidir. Bu durumdaki bireyler işlerine tam olarak bağlanamamakta ve işleri üzerinde yeterli kontrolü sağlamada zorluk yaşamaktadırlar. Bu yoğun çatışma hali zaman içerisinde bireyin, olumsuz duygulanımlar, gerilimler ve sağlık problemleri yaşamasına sebep olmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 100-101).

Örgütsel adalet; bir işyerinde çalışanlar açısından önemli bir değişken olup, eksikliği hali önemli bir stres kaynağıdır. Bireyler arasında eşitlik ilkesinden uzaklaşmayı ifade eden adaletsizlik, örgütte değişik şekillerde kendini göstermektedir. Bunlar arasında en yaygın olanları işe alım aşamasındaki adaletsizlik, ücret adaletsizliği, çalışanın değerlendirilmesinde ve ödüllendirilmesinde adaletsizlik, kariyer olanaklarındaki adaletsizlik ve sosyal haklar açısından adaletsizliktir (Keser, 2013:42). Örgüt içerisinde algılanan adaletsizliğin bireyin tükenmişliği üzerindeki etkisi, hem duygusal açıdan üzücü ve yıpratıcı olmakta hemde bireyin örgüte karşı bağlılığını yitirerek hızla duyarsızlaşmasını tetikleyici olmaktadır (Keser, 2012:462-463).

3. Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi Değerlendirmesi

Mobbing ve tükenmişlik olguları çalışma hayatında gerek çalışan gerekse örgütler üzerinde birçok ekonomik, sosyal, psikolojik ve sağlık sorunlarına neden olabilecek iki önemli sorundur. Çalışma hayatında stres mobbing uygulanmasının en genel sonucu ve tükenmişlik sendromunun da en önemli tetikleyicisidir.

Mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi gelişmiş ülkeler de dâhil olmak üzere birçok ülkede inceleyen nispi oranda çalışma yapılmıştır (Dikmetaş vd. 2011, 1-15). Bu çalışmalardan bazıları ele alındığında aşağıda yer alan sonuçlar gözlemlenmiştir. Sürgevil ve arkadaşları (2007)'nin yaptığı çalışmada belediye çalışanlarının mobbing davranışlarına maruz kalması ile tükenmişlik düzeyleri arasında aynı yönde anlamlı bir ilişkinin varlığı belirlenmiştir. Dikmetaş vd. (2011), asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerine yönelik yaptıkları araştırmada; tıp alanlarına göre bu düzeylerinde anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Araştırmada yaşanan mobbingin tükenmişliğin üç boyutunu da (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) etkilediği sonucuna varılmıştır.

Alkan ve arkadaşlarının (2011) çalışmasında ise mobbing ile tükenmişlik arasında kuvvetli bir ilişkinin bulunduğu ve mobbing davranışlarına maruz kalan kişilerin tükenmişlik yaşama düzeyinin yükseleceği belirtilmektedir. Karsavuran'ın (2011) hastane yöneticileri üzerindeki çalışmasında da mobbing ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu belirtilmektedir. Aynı şekilde, Yılmaz'ın (2013) Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri biriminde görevli personeller üzerindeki çalışmasında mobbing davranışı ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada mobbing davranışlarına maruz kalma düzeyinin, demografik özelliklere göre farklılaşmadığı da ortaya konulmuştur.

Mete ve arkadaşlarının (2015) öğretmenlerle ilgili yaptığı çalışmada mobbing ile işe bağlı tükenmişlik algıları arasında anlamlı ve pozitif ancak zayıf bir ilişki bulunmakta mobbing algısının ise tükenmişliği olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir. Öğretmenlerle ilgili bir diğer çalışmada ise Karakuş ve Çankaya (2012), öğretmenlerin maruz kaldığı mobbing davranışlarının stres ve tükenmişliği olumlu, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerini ise olumsuz etkilediğini tespit etmiştir.

Yapılan çalışmaların sonuçları doğrultusunda, çalışma hayatında mobbing davranışları arttıkça bireyin örgüt içerisinde stres derecesi de artmaktadır. Yaşanılan iş stresi ve gerilim kaynaklarının ısrarlı olması ve kronik hale gelmesi bireyin gayretlerinin kırılarak davranışlarında sapmalara, hayal kırıklıklarına ve neticesinde tükenmişlik sendromu yaşamasına sebep olmaktadır. Bu sürecin hem bu durumu yaşayan çalışanlara hem de dolaylı olarak örgüte çeşitli zararları bulunmaktadır. Dolayısıyla bu vakaların en aza indirilmesi ve ortadan kaldırılması için mobbing ve tükenmişlik konularında programlar düzenlenerek bilinçlendirme eğitimleri verilmelidir. Bu konularda oluşturulan farkındalıkla, bireysel ve örgütsel düzeyde ne yaşadığını ve ne yaşattığını bilen, çözüm önerileri ve başa çıkma teknikleri hakkında bilinçli çalışma ortamları oluşturmalıdır.

KAYNAKÇA

Alkan, E., Yıldız, S. M., Bakır, M. (2011). Mobbingin beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin tükenmişliği üzerine etkisi, *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilim Dergisi*, 13(3), 270-280.

- Basım, H.N., ve Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamu'da bir araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), 15-23.
- Bozbel, S. ve Palaz, S. (2007). İşyerinde psikolojik taciz (mobbing) ve hukuki sonuçları, *Tisk Akademi*, 2(3), 66-81.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi, *İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Cemaloğlu, N. ve Kılınc, A. Ç. (2012). İlköğretim okulu yöneticilerinin etik liderlik davranışları ile öğretmenlerin algıladıkları örgütsel güven ve yıldırma arasındaki ilişki, *Eğitim ve Bilim*, 37(165), 137-151.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *İşyerinde duygusal saldırı ve mücadele yöntemleri*, İstanbul: Timaş Yayınları.
- Davenport, N. Swartz, R.D. Ve Elliot, G.P. (2003). *Mobbing işyerinde duygusal taciz*, (Çev: Osman Cem Önortay), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Demirçivi, B. M. (2008). *Otel işletmelerinde yıldırma eylemlerinin işgören verimliliğine etkisi ve insan kaynakları yönetimi açısından değerlendirilmesi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Dikmetaş, E. Top, T. ve Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22, 1-15.
- Einarsen, S. (2000). Harassment andbullying at work: A review of the scandinavian approach, *Agression And Violant Behaviour*, 5(4), 379-401.
- Farrington, E. L. (2010). Bullying on campus: How to identify, prevent, resolve it, *Women in Higher Education*, 19(3), 8-9.
- Freundenberger, H. J. (1974). Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gün, H., (2009). Çalışma ortamında psikolojik taciz: işyeri sendromu (mobbing/bullying), Ankara: Lazer Yayınları.
- Karakuş, M. ve Çankaya, İ. H. (2012). Öğretmenlerin maruz kaldıkları psikolojik şiddete ilişkin bir model sınaması, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42, 225-237.
- Karcioğlu, F., ve Çelik, Ü. H. (2012). mobbing (yıldırma) ve örgütsel bağlılığa etkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 59-75.

- Karsavuran, S. (2011). *Ankara'daki sağlık bakanlığı hastaneleri yöneticilerinin yıldırma maruz kalmalarıyla tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Keser, A. (2012). Çalışma yaşamında davranış güncel yaklaşımlar, A.Keser, G. Yılmaz, S.Yürür (Ed.), *Tükenmişlik Sendromu içinde* (Ss.455-471), Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Keser, A. (2013). *Geleneksel ve güncel boyutuyla iş stresi kaynakları*, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Keser, A. (2015). *Çalışma psikolojisi*, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Kızıldağ, D. (2014). Endüstri ve örgüt psikolojisine giriş, R.E.Riggio (Ed.), B.Öz-kara (Çeviri Ed.), *Çalışan Stresi, Olumsuz İşgören Tutumları Ve Davranış-ları içinde* (Ss.247-278), 6. Baskıdan Çeviri, Ankara: Nobel Yayın.
- Koyuncu, N. (2015). *İşyerinde psikolojik şiddetin (mobbing) tükenmişlik sendromu ile ilişkisi- bankacılık sektöründe bir uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kars.
- Kök, B. S. (2006). İş yaşamında psiko-şiddet sarmalı olarak yıldırma olgusu ve nedenleri, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,16, 443-448.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work, *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Maslach, C. ve Zimbardo P.G. (1982). *Burnout- the cost of caring*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Mete, M., Ünal, Ö.F., Akyüz, B. ve Kılıç,R. (2015). Psikolojik şiddetin işe bağlı tükenmişliğe etkisi: Batman ilinde öğretmenler üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6(12), 37-61.
- Önsal, N. (2017). *Endüstri ilişkileri sözlüğü*, Ankara: Türk Metal Sendikası Araştırma Ve Eğitim Merkezi Yayınları-12.
- Özler, E. D. ve Mercan, N., (2009). *Yönetmel ve örgütsel açıdan psikolojik terör: mobbing*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Palaz, S. (2016). Psikolojik taciz ve yıldırma davranışları üzerine bir araştırma: Banka çalışanları örneği, *Karatahta İş Yazıları Dergisi*, 5, 19-36.
- Sevinçok, L. (2016). Mobbing (işyerinde psikolojik taciz), *Karatahta iş yazıları dergisi*, 5, 1-18.
- Solmuş, T. (2005). İş yaşamında travmalar: Cinsel taciz ve duygusal zorbalık/taciz (mobbing), *İş- Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7, 2.

- Sürgevil, O., Fettahloğlu, Ö. O., Gücenmez, S., Budak, G. ve Budak, G. (2007). Belediye çalışanlarının duygusal saldırıya uğrama ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine yönelik bir araştırma, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(17), 36-58.
- Sürgevil Dalkılıç, O. (2014). Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu tükenmişlikle mücadele teknikleri, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Tengilimoğlu, D. ve Mansur, F. A. (2009). İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi, *International Journal of Economic And Administrative Studies*, 1(3), 69-84.
- Tınaz, P. (2006). *İşyerinde psikolojik taciz (mobbing)*, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Tınaz, P., Bayram, F. ve Ergin, H., (2008). *Çalışma psikolojisi ve hukuki boyutlarıyla işyerinde psikoloji taciz*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Tutar, H. (2004). İş yerinde psikolojik şiddet. Ankara: Platin Yayınları.
- Uğurlu, C. T., Çağlar, Ç., ve Güneş, H. (2012). Ortaöğretim okullarında yıldırma (mobbing) davranışlarına ilişkin öğretmen görüşleri, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 10(4), 718-749.
- Yılmaz, H. (2013). *Örgütlerde yıldırma davranışları, personelin tükenmişlik düzeyleri ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler*, Bozok Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yozgat.
- Yirik, Ş., Ören, D. ve Ekici, R. (2014). Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin demografik değişkenler bazında incelenmesi, *Journal of Yasar University*, 9 (35), 6099-6260.
- Yüksel, İ. (2004). Çalışma yaşamı kalitesinin tipik ve atipik istahdam açısından incelenmesi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1),47-58.
- Walter, H. (1993). *Mobbing: Kleinkrieg am arbeitsplatz*, Campus, Frankfurt.