İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN TÜKENMİŞLİK, MOBBİNG, DUYGU DÜZENLEME DEĞİŞKENLERİ TARAFINDAN YORDANMASI

Fatih Kürşat Alkış
161107106

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Psikoloji (Opsiyon: Endüstri ve Örgüt Psikolojisi)
Tezli Yüksek Lisans Programı
Danışman: Doç. Dr. Ferzan Curun

İstanbul
T.C. Maltepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Eylül, 2019

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

FATİH KÜRŞAT ALKIŞ'ın "İşten Ayrılma Niyetinin Tükenmişlik, Mobbing, Duygu Düzenleme Değişkenleri Tarafından Yordanması" başlıklı tezi 17.09.2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından değerlendirilerek "Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği" nin ilgili maddeleri uyarınca Psikoloji Anabilim Dalı Yüksek Lisans/Doktora tezi oy birliğiyle/~~oy çokluğuyla~~ başarılı/~~başarısız olarak~~ kabul edilmiştir.

	Unvanı. Adı ve Soyadı	İmza
Üye (Tez Danışmanı)	Doç.Dr. Ferzan CURUN Maltepe Üniversitesi	.....
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Mürşide ÖZGELDİ Maltepe Üniversitesi	.....
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Göklem TEKDEMİR YURTDAŞ İstanbul Üniversitesi	.....

Prof. Dr. Ahu TUNÇEL ÖNKAL
Enstitü Müdürü

	ŞEKİL ONAY SAYFASI	Doküman No	FR-105
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	10.12.2018
		Revizyon No	01
		Sayfa	1/2

19ŞEKİL ONAY SAYFASI

26/09/2019

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,

Aşağıda bilgileri bulunan lisansüstü öğrencinin tezi şekil yönünden tarafımca incelenmiş ve Enstitüye teslim edilmesi uygun bulunmuştur.

Anabilim Dalı Başkanı
Adı-Soyadı
Prof. Dr. Nermin ÇELEN
İmza

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
ADI SOYADI	FATİH KÜRŞAT ALKIŞ
ÖĞRENCİ NUMARASI	161107106
ANABİLİM DALI	PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI
PROGRAMI	(X) YÜKSEK LİSANS ( ) DOKTORA ( ) SANATTA YETERLİK
DANIŞMANI	Doç. Dr. Ferzan Curun
TEZ BAŞLIĞI	İşten Ayrılma Niyetinin Tükenmişlik, Mobbing, Duygu Düzenleme Değişkenleri Tarafından Yordanması
SAVUNMA TARİHİ	17.05.2019
e-posta	fatihkursatt@gmail.com

İç Kapak	☒ Var ☐ Yok
Jüri Onay Sayfası	☒ Var ☐ Yok
Etik İlke ve Kurallara Uyum Beyanı	☒ Var ☐ Yok
İntihal Raporu	☒ Var ☐ Yok
Teşekkür Sayfası	☒ Var ☐ Yok
Öz (Başlık-Öz-Anahtar Sözcükler)	☒ Var ☐ Yok
Abstract (Title-Abstract-Key Words)	☒ Var ☐ Yok
İçindekiler	☒ Var ☐ Yok
Çizelgeler Listesi	☐ Var ☐ Yok
Şekiller Listesi (varsa)	☐ Şekil yok ☒ Uygundur ☐ Uygun Değildir
Kısaltmalar Listesi	☒ Var ☐ Yok

Hazırlayan İlgili Birim	Kalite Koordinatörü Dr. Öğr. Üyesi Şafak GÜNDÜZ	Kurumsal Yetkili Prof. Dr. Belma AKŞİT

(Doküman No: FR-105; Yayın Tarihi 20.12.2017; Revizyon Tarihi: ; Revizyon No:00)

	ŞEKİL ONAY SAYFASI	Doküman No	FR-105
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	10.12.2018
		Revizyon No	01
		Sayfa	2/2

Tablolar Listesi (varsa)	☐ Tablo yok ☑ Uygundur ☐ Uygun Değildir
Ekler Listesi (varsa)	☐ Ek yok ☒ Uygundur ☐ Uygun Değildir
Özgeçmiş	☒ Var ☐ Yok
Sayfa Genişliği	☒ Uygundur ☐ Uygun Değildir
Yazı Tipi	☒ Uygundur ☐ Uygun Değildir
Referans Kullanımı	☒ Uygundur ☐ Uygun Değildir
Kaynakça Yazımı	☒ Uygundur ☐ Uygun Değildir
Ekler (varsa)	☐ Ek yok ☒ Uygundur ☐ Uygun Değildir

Hazar Akgül
İmza

Hazırlayan	Kalite Koordinatörü	Kurumsal Yetkili
İlgili Birim	Dr. Öğr. Üyesi Şafak GÜNDÜZ	Prof. Dr. Belma AKŞİT

(Doküman No: FR-105; Yayın Tarihi 20.12.2017; Revizyon Tarihi: ; Revizyon No:00)

Tükenmişlik, Mobbing, Duygu Düzenleme ve İşten Ayrılma

ORIJINALLIK RAPORU

%24	%22	%12	%17
BENZERLIK ENDEKSI	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCI ÖDEVLERI

BIRINCIL KAYNAKLAR

1	dergipark.ulakbim.gov.tr İnternet Kaynağı	%3
2	arastirmax.com İnternet Kaynağı	%2
3	dergipark.org.tr İnternet Kaynağı	%1
4	acikarsiv.ankara.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
5	dergi.nigde.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
6	www.mku.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
7	iibf.deu.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
8	www.academia.edu İnternet Kaynağı	%1
9	iibf.akdeniz.edu.tr İnternet Kaynağı	%1

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.03.2018	İlk yayın.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI

17/01/2019

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarından bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilmeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; çalışmanın Maltepe Üniversitesinde kullanılan "bilimsel intihal tespit programı" ile tarandığını ve öngörülen standartları karşıladığını beyan ederim.

Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

(Islak İmza)

Öğrencinin Adı ve Soyadı

Fatih Kıvsat ALKIŞ

Hazırlayan İlgili Birim	Kalite Koordinatörü Dr. Öğr. Üyesi Şafak GÜNDÜZ	Kurumsal Yetkili Prof. Dr. Belma AKŞİT

TEŞEKKÜR

Bu zorlu süreçte her daim desteğini, bilgi ve ilgisini esirgemeyen değerli tez danışmanım Doç. Dr. Ferzan curun'a

Tez jürimde yer alıp uzmanlığımı onaylayan sevgili, Dr. Öğr. Üyesi Mürşide Özgeldi'ye ve Yrd. Doç. Dr. Göklem Tekdemir'e

Data toplamamdaki desteklerinden dolayı Sancaktepe belediyesi çalışanlarına,

Çalıştığım genç gelecek kurumundaki motivasyon kaynağı olan ekip arkadaşlarıma,

Çok sevdiğim ve hakkı ödenmez sevgili, annem'e ve dünyalar tatlısı yeğenime

Teşekkürler.

Fatih Kürşat Alkış

Eylül 2019

ÖZ

TÜKENMİŞLİK MOBBİNG DUYGU DÜZENLEME VE İŞTEN AYRILMAYA YÖNELİK ÇALIŞMA

Fatih Kürşat Alkış
Yüksel Lisans Tezi
Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Programı/Psikoloji Anabilim Dalı
Danışman: Doç. Dr. Ferzan CURUN
Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2019

Bu araştırmanın amacı, tükenmişlik, mobbing, duygu düzenleme ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmanın çalışma grubu, İstanbul ilindeki sancaktepe belediyesinde çeşitli görevlerde yer alan 230 iş görenden oluşmaktadır. . Verileri toplamak amacıyla bu araştırmada demografik bilgi formu, tükenmişlik ölçeği, mobbing ölçeği, duygu düzenleme ölçeği. İşten ayrılma ölçeğini kullanılmıştır. Verilerin analizi aşamasında ise önce değişkenler arası ilişkileri incelemek amacıyla Pearson momentler çarpımı korelasyon analizi yapılmıştır. Daha sonra tükenmişlik, mobbing ve duygu düzenlemenin işten ayrılma konusundaki yordayıcı gücünü araştırmak amacıyla aşamalı regresyon analizleri yapılmıştır. Araştırmanın beklentileri doğrulamıştır. Değişkenler ilişkili bulunmuştur ve her üç değişkenin alt boyutları işten ayrılma konusunda yordayıcı olarak bulunmuştur. Sonuçlar ilgili alanyazın temelinde tartışılmıştır.

Anahtar Sözcükler: 1.Tükenmişlik; 2.Mobbing; 3.Duygu Düzenleme; 4.İşten Ayrılma

ABSTRACT

THE PREDICTIVE ROLE OF ATTACHMENT STYLES AND COGNITIVE EMOTION REGULATION ON PSYCHOLOGICAL WELL-BEING IN EMERGING ADULTHOOD

Fatih Kürşat Alkış
Master Thesis
Psychology Department
İndustrial And Organizational Psychology Programme
Thesis Advisor: Associative Professor Ferzan CURUN
Maltepe University Social Sciences Graduate School, 2019

The purpose of the present study is to examine the relationship between burnout, mobbing, emotion regulation and leave of employment. The sample consisted of 230 participsnts who are working as an emplotee in differnt pozitions in Sancaktepe Municipality, İstanbul. The participants completed Demographic Information Form, Maslach Burnout Inventory, mobbing Inventory, Emotion Regulation Inventory and Leave of Employment Inventory. In order to analyze the data, firstly, correlation analyses were performed to assess the relationships among the variables. Then, stepwise regression analyses were performed in order to analyze the predictive power of the dimensions burnout, mobbing, emotion regulation on leave of employment respectively. The results confirmed the expectations that the variables are correlated. Moreover some subdimensions of burnout, mobbing and emotion regulation predicted the leave of employment. The resuts were discussed depending on the relevant literatüre.

Keywords: 1. Burnout; 2. Mobbing; 3.Emotion Regulation; 4. Employe Turnover.

İÇİNDEKİLER

JURİ VE ENSTİTÜ ONAYI……..……ii
ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI ..... Error! Bookmark not defined.
ÖZ v
ABSTRACT vi
İÇİNDEKİLER vii
KISALTMALAR xi
ÖZGEÇMİŞ xii
BÖLÜM 1. GİRİŞ 1
Problem 1
Amaç 3
Önem 4
Varsayımlar 4
Sınırlıklar 5
Tanımlar 5
BÖLÜM 2. İLGİLİ LİTERATÜR 6
İşten Ayrılma 6
İşten Ayrılmanın Kapsamı 7
İşten Ayrılmanın Nedenleri 7
İşten Ayrılmanın Önemi 11
Tükenmişlik 12
Tükenmişlik ve İşten Ayrılma 18
Mobbing 20
Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi 23
Mobbing ve İşten Ayrılma 28
Duygu düzenleme 29
Duygu Düzenleme ile İlgili Araştırmalar 31
BÖLÜM 3. YÖNTEM 34
Araştırma Modeli 34
Evren ve Örneklem 34
Veriler ve Toplanması 35

Veri Toplama Araçları 35
Kişisel Bilgi Formu 35
Maslach Tükenmişlik Ölçeği 35
Mobbing Ölçeği 36
Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği (BDDÖ) 37
Verilerin Çözümlenmesi ve Yorumlanması 38
BÖLÜM 4. BULGULAR VE YORUMLAR 39
BÖLÜM 4. SONUÇ VE TARTIŞMA 47
EK'LER 49
KAYNAKÇA 57

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 4.1. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Frekans Dağımları Tablosu

Tablo 4.2. Alt Ölçeklerin Standart Sapma,Ortalama Maximum ve Minimum Değerleri

Tablo 4.3. Katılımcıların İşten Ayrılmanın Yordanmasına İlişkin Aşamalı (Stepwise Regresyon Tablosu)

Tablo 4.4. Katılımcıların Araştırma değişkenlerine İlişkin Korelasyon Tablosu

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Mobley'nin İşten Ayrılma Niyeti Modeli

Şekil 2. You'nun(1996) İşten Ayrılma Model

KISALTMALAR

MBI **:** The Maslach Burnout Inventory

TSSB **:** Tranva Sonrası Stres Bozukluğu

APA **:** Amerikan Psikologlar Birliği

İLO **:** Dünya Çalışma Örgütü

ÖDİÖ **:** Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği

ODD **:** Otomatik Duygusal Düzenleme

DS **:** Duygusal Sapma

İAÇ **:** İş Aile Çatışması

KB : Kişisel Başarı

İK **:** İnsan Kaynakları

DT : Duygusal Tükenme

D : Duyarsızlaşma

ÖZGEÇMİŞ

Eğitim

Derece	*Yıl*	
Y.Ls.	2019	Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Anabilim Dalı
Ls.	2015	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi Antropoloji Bölümü
Ön Ls.	2015	Anadolu Üniversitesi, Açık Öğretim Fakültesi Adalet Bölümü
Lise	2010	Buca Ömer Seyfettin Lisesi

İş/İstihdam

Yıl	*Görev*
2015 -	T.C Sancaktepe Belediyesi Başkanlığı Kururmu

Mesleki Birlik/Dernek Üyelikleri

Kurum

Üye: Türkiye Satranç Federasyonu

Kişisel Bilgiler

Doğum yeri ve yılı : İzmir/ 29.10.1990

Yabancı diller : İngilizce, (Başlangıç)

E-posta : fatihkursatt@gmail.com

BÖLÜM 1. GİRİŞ

Problem

İş hayatı hem insan yaşamında hem de toplumsal hayatta büyük öneme sahip bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. İş, insanların gerek bir amaç için gerek ise ihtiyaçlarını karşılamak durumu nedeniyle gerçekleştirdiği bir eylem olarak kabul edilebilir (Cam, 2004). Tabi bu eylem yapısı nedeni ile sosyal bir içeriğe sahip olabilmektedir. Toplumsal olarak kişinin çalışıyor olması, onun işlevselliğine, sosyal uyumuna işaret etmektedir.

İş yaşamında var olma, olumlu ve olumsuz bir çok psikolojik sonuçla ilgilidir. Söz edilen olumsuz sonuçlardan biri tükenmişliktir. Çalışma alanının tehdit edicilerinden biri olarak tanımlanan tükenmişlik sendromu "Mesleki bir tehlike" olarak ilk defa klinik olarak Freudenberger (1974, 1975) tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger (1974) tükenmişliği; "Başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" şeklinde ifade etmiştir. **(**Freudenberger, 1974).

Tükenmişlikle ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanım, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında en önemli isim olarak anılan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Christina Maslach'a aittir. Maslach, tükenmişlik kavramını; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıya (personel accomplishment) ilişkin duyguları kategorize eden üç ayrı boyutta ele almaktadır (Ergin, 1992). Başka bir deyişle Maslach'a göre tükenmişlik "İşi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi" şeklinde tanımlamaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982).

Tükenme örgütlerde hem bireyleri hem de örgütleri ilgilendiren ve etkileyen bir kavramdır. Örgüt seviyesindeki olası etkilerine bakıldığında; iş gücü devir oranı ve işe devamsızlığı artırırken işe katılım, örgütsel bağlılık ve iş tatminini de azaltmaktadır (Lee ve Ashferth, 1996; Brewer ve Clippard, 1996), ayrıca fiziksel tükenme, alkol ve ilaç kullanımı, depresyon gibi fiziksel ve zihinsel rahatsızlıkları da artırmaktadır (Maslach, 2003).

Tükenmişlik sendromundan müzdarip olan meslek grupları arasında ise hizmet sektöründe çalışan kişiler birincil risk grubu olarak kabul edilmektedir. Bu grubun başında ise sağlık çalışanları gelmektedir. Amerika Birleşik Devletlerinde nöroşirürji asistanları arasında yapılan araştırmaya göre, çalışma grubunun %36,5'inde tükenmişlik sendromu görüldüğü tespit edilmiştir. Bu bulgulun yanı sıra tükenmişlik sendromunun görüldüğü kişilerin ise işten ayrılmayı istedikleri bulgulanmıştır (Shakir ve Ark., 2017). Sağlık çalışanları arasında gerçekleştirilen bir diğer metaanaliz çalışmasına göre, Aneztezi uzman ve asıstanları arasında, tükenmişlik durumunun yaygınlığı %10 ile %59 arasında olduğu bulgulanmıştır (Sanfilippo ve Ark., 2017). Türkiye'de avil servis çalışanları üzerinde yapılan bir başka tükenmişlik araştırmasına göre ise, 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarının büyük bir kısmının şiddetle karşılaştığı ve bu durumun özellikle duygusal tükenmeyi arttırdığı saptanmıştır. Ayrıca meslekte çalışma süresi arttıkça kişisel başarı düzeyinin düştüğü görülmüştür (Mercan, 2017) Bu araştırma göstermektedir ki sağlık gibi hayatı öneme sahip meslek gruplarına görülen tükenmişlik verilen hizmet kalitesini düşürdüğü gibi aynı zamanda mesleki personelinde yaşam kalitesine olumsuz katkı sağlamaktadır. Dünya Sağlık Örgütü tarafından 2019 yılında bir bozukluk olarak sınıflandırılması ise tükenmişliğin sağlık açısıdan önlem alınması gereken bir durum olduğunu kanıtlamaktadır.

Çalışma alanında sıklıkla görülen bir başka olumsuz durum ise mobbing'dir, Psikolojik taciz olaylarına maruz kalınması durumu olarak tanımlanan "mobbing" (Davenport, 1999), psikoloji literatürünce çalışan kişinin taciz, zorbalık, sindirme gibi davranışlara iş yerinde maruz kalması sonucu meydana geldiği varsayılmaktadır (Leymann, 1996). Bu davranış şekli açık veya gizli şekilde yapılabilirken dolaylı yada direk şekilde de gerçekleşebilmektedir.

Mobbing iş yaşamında sıklıkla meydane gelmekte ve farklı neden ve sonuçlara sebebiyet verebilmektedir. 2011 ve 2016 yılları arasında Türkiye'de Mobbinge uğrayan özel sektör çalışanlarının tamamına oranı %81 olduğu belirlenmiştir. Bu kişilerin bildirimi esas alınarak yapılan bir araştırma bulgusudur. Mobbinge maruz kalma durumunun cinsiyet dağılımlarına bakıldığında ise kadınların bariz şekilde madur olarak seçildiği söylenebilir (Asunakutlu ve Safran, 2006). Mobbing durumunun değişken olarak seçildiği araştırmalar göstermektedri ki, beklendiği gibi mobbing çalışma hayatını, çalışma verimliliğini ve çalışan kişinin yaşam kalitesini olumsuz

etkilemektedir. Bu bulguların yanı sıra psikopatolojik bir eğilim yarattığıda birçok araştırma tarafından saptanmıştır (Çetin ve Kurt, 2014; Ulaş, Afşaroğlu ve Binbay, 2018).

Çalışma yaşamında tükenmişlik ve mobbing gibi olumsuz durumların görülmesi kişileri psikolojik olarak olumsuz etkilendiklerini kanıtlamak ile birlikte aynı zamanda çalışma verimliliğini ve örgütsel bağlılık ve işe bağlılık gibi durumlarıda azaltmaktadır. Bu ve buna benzer durumlar da genellikle işten ayrılmaya neden olabilmektedir. İşten ayrılmanın altındaki dinamiklerin anlaşılması sağlıklı ve verimli bir çalışma ortamı ve kişisi için önemlidir. İlgili alan yazın mobbing ve tükenmişliğin işten ayrılmanın önemli yordayıcıları olduğunu ortaya koymuştur (Tanrıverdi, Koçaslan ve Taştan, 2018; Albar ve Ofluoğlu, 2017).

İşten ayrılamada bütün bu faktörlerin yanısıra bireylerin duygu düzenleme becerileri de önemlidir (Çekmecelioğlu, 2005). Duygusal düzenleme veya duygu düzenleme, sosyal olarak tolere edilebilir ve yeterince esnek bir şekilde devam eden duygu taleplerine cevap verebilme yeteneğidir. Ayrıca duygusal tepkilerin izlenmesinden, değerlendirilmesinden ve değiştirilmesinden sorumlu olan dışsal ve içsel süreçler olarak da tanımlanabilmektedir (Karacaoğlan ve Şahin, 2016). Duygu düzenleme, hem kendi hislerinin düzenlenmesini hem de diğer insanların duygularının düzenlenmesini içeren daha geniş bir duygu düzenleme süreçlerine de içinde barındırmaktadır. Bu araştırma özelinde duygu düzenleme tükenmişlik ve mobbing açısından nasıl bir işten ayrılma durumunu yordadığı tespit edilmeye çalışılacaktır.

Özet olarak, aşağıda amaç bölümünde detaylı aktarılacağı gibi, bu çalışmanın amacı ilgili literatüre dayanarak tükenmişlik, mobbing ve duygu düzenlemenin işten ayrılma konusundaki yordayıcı gücünü ele almaktır.

Amaç

Bu araştırmanın amacı belediye çalışanlarında tükenmişlik, mobbing ve duygu düzenlemenin işten ayrılma konusundaki yordayıcı gücünü incelemektir. Yapılacak değerlendirmeler sonucunda çalışma hayatına dair bilgiler ile literatüre katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

1. Mobbing ve tükenmişlik arasında istatiksel anlamlı bir ilişki var mıdır?

2. Mobbing ve duygu düzenlemesi arasında istatiksel anlamlı bir ilişki var mıdır?
3. Tükenmişlik ve duygu düzenlemesi arasında istatiksel anlamlı bir ilişki var mıdır?
4. Tükenmişlik, mobbing ve duygu düzenlemesi işten ayrılmanın yordayıcısı mıdır?

Önem

Tükenmişlik ve mobbing günlük hayatın yanı sıra iş hayatınıda olumsuz şekilde etkileyebilmektedir. Kişilerin çalışma koşulları, iş arkadaşları, görev ve sorumlulukları bu olumsuz olgulardan etkilenmekte, çalışma verimliliği, performansı, işe bağlılık, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma isteği gibi duygu ve durumları ise etkilemektedir. Kişinin hayatının büyük bir bölümünde faaliyet içerisinde bulunduğu çalışma durumu psikolojik açıdan birçok durumun sebebi konumunda olabilmektedir. Bu nedenle bu araştırma, çalışma durumu açısından mobbing ve tükenmişlik durumlarını ele alarak psikolojik açıdan daha pozitif bir çalışma durumunun gerçekleşmesine katkı sunmayı planlamaktadır. İşten ayrılma durumu birçok değişken gibi duygu ile ilişkili olduğu varsayılabilir. Bu araştırma özelinde işten ayrılmanın bir yordayıcısı olarak duygu düzenlemede ele alınacaktır.

Böylece, sağlıklı duygu düzenleme stratejilerinin bireylere öğretilmesi bu alanlarda alınabilecek organizasyonel önlemlerin yanısıra söz konusu problemlerle başa çıkmada önemli bir bireysel çözüm olabilir. Bulgu ve sonuçlar kısmından yola çıkarak çalışan bireylerin daha iyi bir iş hayatı sürdürmelerine yardımcı olmaktır.

Varsayımlar

Bu çalışmanın varsayımları aşağıda bulunmaktadır:

1. Araştırmanın çalışma grubunu oluşturan kişiler, anakitle olan evreni istatistiksel olarak doğru şekilde temsil etmektedir.
2. Bu araştırma özelinde kullanılan ölçekler araştırmanın bağımlı değişkenlerini ölçebilecek niteliktedir.
3. Bu araştırmada uygulama yapılan çalışma grubunun üyeleri ölçek ve sosyodemografik form sorulara doğru ve içtenlikle yanıtlamışlardır.

Sınırlıklar

- Bu çalışma İstanbul ili, Sancaktepe ilçesinde Sancaktepe belediyesi adına çalışan 230 kişi ile sınırlıdır.
- Araştırmada kullanılan ölçekler ölçdüğü varsayılan durumlar ile sınırlıdır.
- Yapılan bu araştırma 2018-2019 yılında elde edilen verilerle sınırlıdır.
- Araştırmanın diğer bir sınırlılığı ise araştırmaya katılan kişi sayısının görece az olmasıdır.

Tanımlar

Mobbing: Psikolojik taciz olay işyerinde maruz kalınması durumuna "mobbing" denir. Mobbing temelde psikoloji literatürünce çalışan kişinin taciz, zorbalık, sindirme gibi davranışlara iş yerinde maruz kalması sonucu mobbing'in meydana geldiğini varsaymaktadır. Bu davranış şekli açık veya gizli şekilde yapılabilirken dolaylı yada direk şekilde de gerçekleşebilmektedir (Davenport, 1999).

Tükenmişlik: tükenmişlik "İşi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi" şeklinde tanımlamaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982).

İşten Ayrılma: Maddi kaynak sağlamak amacıyla kişilerin iş kuruluşları namı hesabına yaptıkları eylemi sonlandırmasına işten ayrılma denir (Çekmecelioğlu, 2006).

Duygu Düzenleme: Kişinin duygu merkezli tepkilerinin dengelenmesine duygu düzenlemesi olarak adlandırılmaktadır. Duygu düzenlemesi duygunun niteliği yerine şiddeti ile ilgili düzenleme işlevine sahiptir (Onat ve Otrar, 2010).

BÖLÜM 2. İLGİLİ LİTERATÜR

İşten Ayrılma

Dünyada son iki yüzyıldaki değişimler ve gelişmeler, işletmelerde "Kişisel Yönetim" den "İnsan Kaynakları" na kadar değerlendirme zorunlu hale getirmiştir. Bu dönemde, çalışma hayatındaki insanın algısındaki değişiklikler insanın varlığının önemini ortaya çıkarmıştır. Bu önem nedeni ile, insanın varlığı maliyet unsuru olarak görülme algısından ziyade işletmeler için bir kaynak olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Bugün, sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmek için insan kaynaklarının yönetimi geçmişten daha önemli hale gelmiş ve insan kaynakları bir şirket için en önemli işleve sahip departman olarak kabul edilmiştir. Şirketlerin ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde yanıt vermek yalnızca etkili insan kaynaklarının olması ve etkin bir şekilde yönetilmesi ile mümkün olmaktadır. Dolayısıyla yöneticiler kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmaya ve çalışanlarını şirketlerinin performansını arttırmaya dair, motive etmeyi amaçlamaktadır.

Günümüz Dünyasında İnsanlar hayatlarını sürdürebilmek için çalışmak zorundadır. Yetenekleri ve talepleri doğrultusunda her alanda yetkinliğe sahip olmayı hedefleyerek o alanda kariyer sahibi olunabilir. Bununla birlikte, kariyer yolunu seçme ya da iş bulma süreci sadece yeteneklerine ya da taleplerine değil aynı zamanda ülkelerindeki ekonomik koşullara, sosyo-kültürel faktörlere ve politik konuları ile de ilişkilidir. Dolayısıyla, bu kariyer olgusu çoklu değişken etkileşimine sahip bir değişken olduğu varsayılabilir.

İnsanların hayatlarını kazanmak için çalışmak zorunda kalmaları, kendileri için uygun olmayan iş ilanlarına başvurmaları ve dikkate almadıkları pozisyonları kabul etmeleri gerektirebilmektedir. Öte yandan, insanlar hayal edilen veya kendileri için en uygun olan bir işe girebilir, ancak ekonomik, örgütsel veya idari gibi bazı nedenlerden dolayı bu pozisyonda mutlu veya üretken olmayabilirler. Bu durumda, insanların bir şirkette çalışırken yeni fırsatlar arama niyeti sıklıkla görülebilmektedir. Bu durumada çalışma psikolojisi literatüründe işten ayrılma denmektedir.

İşten Ayrılmanın Kapsamı

Literatürde "işten vazgeçme niyeti" veya "iş bırakma niyeti" olarak da adlandırılan işten ayrılma kavramı, Tett ve Meyer (1993) tarafından "bilinçli ve kasıtlı olarak çalışmadan veya çalışılan yerin bütün değişkenlerine karşı azalmış işgörme isteği" olarak tanımlanmıştır. Ayrıca çalışanların iş koşullarından memnun olmadığında çalışanların aktif yıkıcı eylemler göstermesi ise beklendik bir sonuçtur.

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 amaçlarından birinin, 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. Ayrıca, ayrılma niyetinin bireysel faktörler, işle ilgili faktörler ve ekonomik fırsatlarda dahil olmak üzere üç ana sınıftan oluştuğu genel olarak kabul edilmektedir.

İşten Ayrılmanın Nedenleri

İşverenlerin beklentilerini karşılamadığını düşünen çalışanlar, ayrılma niyetinde olma eğiliminde olabilmekte ve iş stresi, olumlu ve doğrudan ayrılma niyetini etkileyebilmektedir, çünkü iş stresinin artması, beklentilerin karşılanmadığı duygusunuda artırabilmektedir. Bu duygu ise çalışanların ayrılma niyetinde olmalarına neden olmaktadır. Ayrıca iş yükünün, kişisel stres kaynaklarının ve işyerinin fiziki koşullarının terk etme niyetini önemli ölçüde artırdığı da varsayılmaktadır.

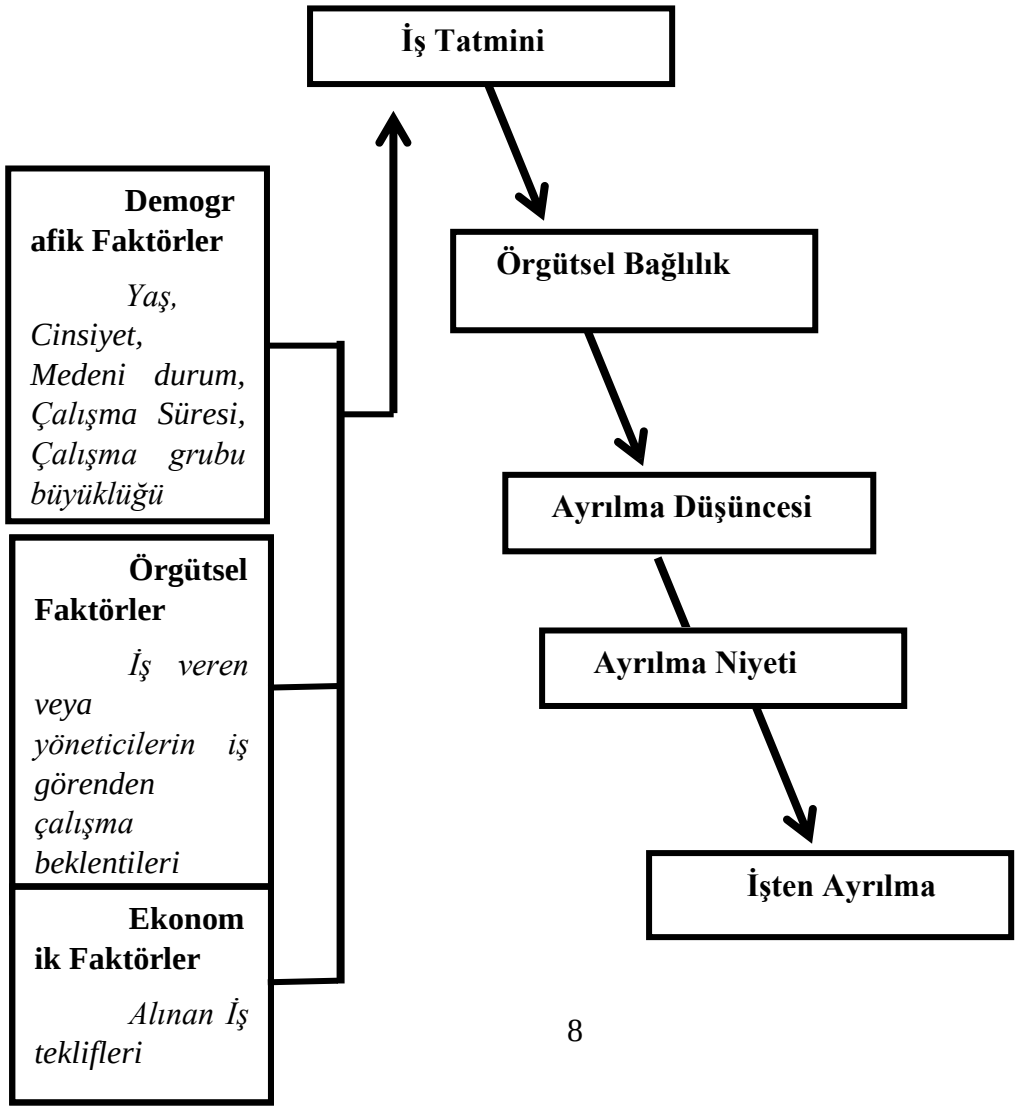
Farklı araştırmacılar tarafından yürütülen bazı araştırmaların bulguları özetlendiğinde, ayrılma niyetinin nedenleri şöyle sıralanabilir:

- Örgütsel Bağlılık Eksikliği,
- Örgütsel Sadakatsizlik,
- İş Tatmini Eksikliği,
- Mesleki Heyecan Eksikliği,
- Örgütsel Adalet Eksikliği,
- Kariyer Gelişimi Eksikliği,
- Yönetimsel Destek Eksikliği
- Ek Yardımların Eksikliği,
- İş Güvenliği Eksikliği,

- Çalışma Rol Netliği Eksikliği,
- İş İçeriğinden Memnun Olmamak,
- İşin Fiziksel Gereksinimlerinin Zorluğu,
- Kötü Çalışma Koşulları,
- Uzun Çalışma Saatleri,
- İş Baskısı,
- Yüksek Stres Seviyesi,
- Zayıf Yönetim,
- Yönetici İle Kötü İlişki,
- Kötü İş-Aile Yaşam Kalitesi,
- Diğer İşlerde Daha İyi Fırsatlar.

İşten ayrılma ile ilgili yapılan araştırmalar, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile ayrılma niyeti arasında negatif ilişkiler olduğunu göstermektedir, ayrıca örgütsel sinizm ile ayrılma niyeti arasında da pozitif bir ilişki olduğuda belirlenmiştir. Mobley (1977), ayrılma niyeti için bir model geliştirmiş ve iş tatmini için etkili faktörleri belirlemiştir. Bu model aşağıda belirtilmiştir.

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

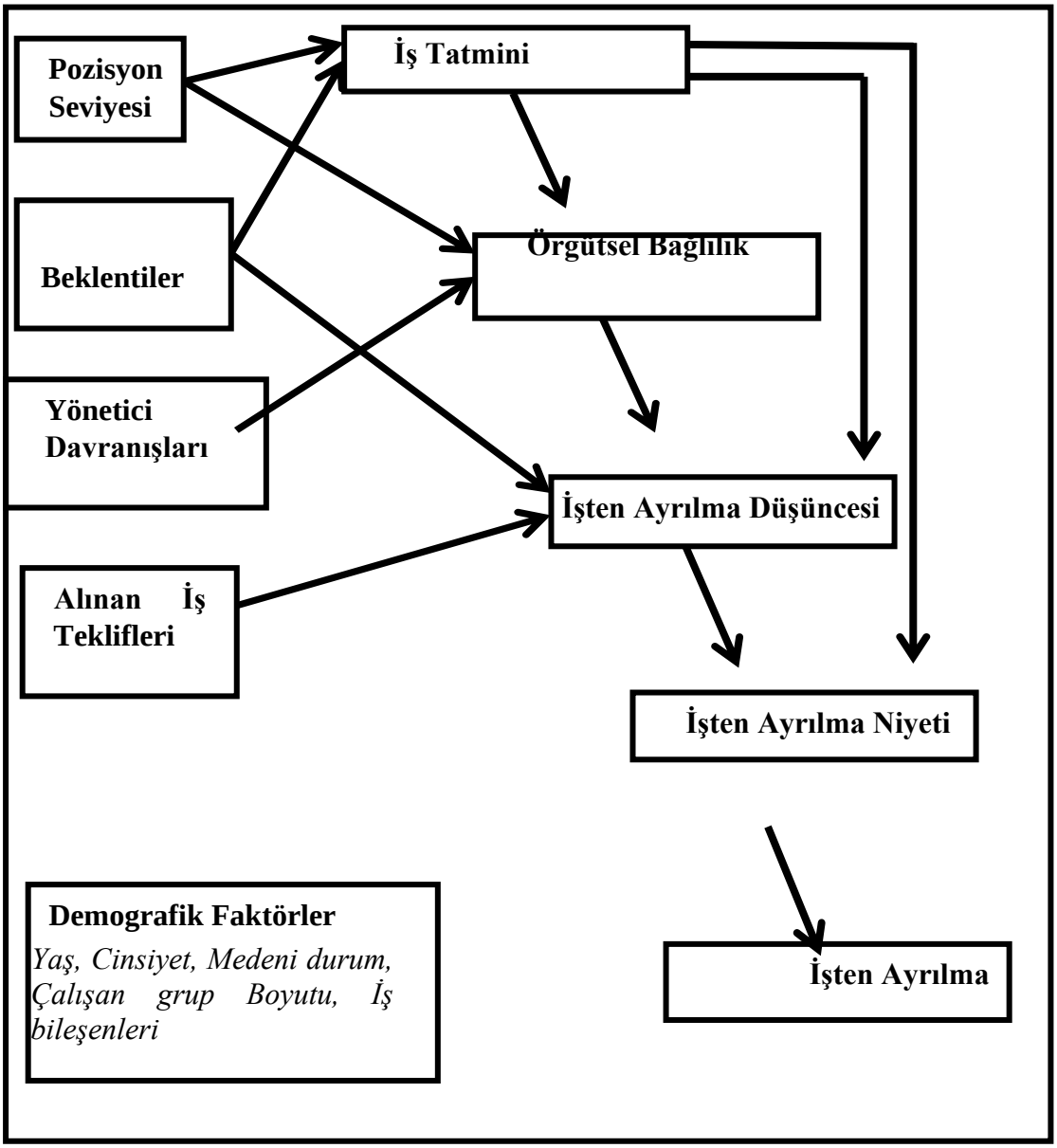


Kaynak: (Mobley, 1977)

Bu modele göre, demografik, örgütsel ve ekonomik niteliğe sahip faktörler, iş tatminini etkileyen değişkenlerdir. Bu faktörlerin memnuniyeti iş doyumunu arttırmakta ve işini, şirketini seven işgörenler yaratmaktadır. Ve bu yeterli tatminin sonunda ise ayrılma niyetinin daha düşük olduğu 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 dönüşür ve bu süreç işten ayrılma ile sonuçlanır.

Mobley (1977) tarihinde tasarlanmış olduğu bu model, You (1996) tarafından revize edilmiştir. You'nun modelinde, çalışma pozisyonu seviyesi, karşılanan beklentiler, liderlikle ilgili sorunların ve algılanan iş alternatifleri işten ayrılma niyetini etkilediği varsayılmaktadır. Dolaylı olarak etkileyen ise, yaş, cinsiyet, görev süresi, medeni durum ve çalışan sayısı olarak kabul edilmektedir. You'nun işten ayrılma modeli ise aşağıdaki gibidir:

Şekil 2. You'nun(1996) İşten Ayrılma Model



Reference: You (1996, cited in Erbil, 2013).

Bu niyetin neden ortaya çıktığını anlayabilmek için ayrılma niyetini etkileyen faktörlerin disiplinlerarası bir yaklaşımla incelenmesi gerekmektedir. İş memnuniyetsizliğinden etkilenen örgütsel bağlılık, kaytarma düşüncesini ve terk etme niyetini de etkilemektedir. Başka bir deyişle, iş tatminsizliği, ayrılma niyetinin dolaylı olarak büyük bir belirleyici konumundadır. Bu nedenle, ayrılma niyetinin psikolojik sürecinin incelenmesi, çalışanların ayrılma ihtimalini tahmin

etmek için gereklilik arz etmektedir.

İşten Ayrılmanın Önemi

İşten ayrılma, hem organizasyonel hem de bireysel düzeyde insan kaynakları ile ilgili önemli bir konudur. Bu nedenle bu durum dikkatlice analiz edilmeli ve İK Departmanları çalışanlarının neden ayrılmak istediğini anlamalıdır. Çalışanların bir şirkette kalma niyeti şirkete büyük avantajlar sağlar çünkü çalışanlar yıllar boyunca tecrübe kazanılır bu nedenle verimlilik artmaktadır. Aksi durumda ise şirketler işe alım sürecinde üretimin azalması veya sekteye uğramasına neden olabilir.

Hinkin ve Tracey (2000) işten ayrılma maliyetini hesaplamak ve bu sorunun ne kadar büyük olduğunu göstermek için genişletilmiş bir model geliştirmiştir. Bir çalışan ayrıldığında kuruluşun karşılaşabileceği tüm maliyet kalemlerinin listelendiği bu modelde işe alım maliyeti ve çalışan seçme maliyeti, verimlilik kaybını içermektedir. Özet olarak, işten ayrılma maliyetlerinin tahmin edilenden daha büyük olduğu söylenebilir. Bu nedenle çalışanların işten ayrılma niyeti organizasyonların devamı ve verimliliği için çok önemlidir. Ayrıca işten ayrılma konusunda, kuruluşlar için dolaylı maliyetler de vardır. Yıldırım (2017) tarafından yapılan araştırmada "moralin düşmesi, diğer çalışanlara baskı, sosyal sermaye kaybı, hizmet kalitesinde düşüş, sosyal ve iletişim yapılarında bozulma, örgütsel bağlılıkta azalma" gibi durumların olabileceğini vurgulamıştır. İşten ayrılma niyeti bireysel düzeyde de önemlidir, çünkü ayrılmak isteyen kişi, bazı psikolojik sıkıntılar yaşayan ve mutsuzluk hisseden bireyler olabilmektedir. Ayrıca, işten istifa eden bireyler, yeni iş bulma sıkıntılarıyla karşılaşabilir ve bu durumda psikolojik sorunlara neden olabilmektedir. Bu yüzden bireysel açıdan işten ayrılma niyeti psikolojik ve sosyal sıkıntılara sebep olmaktadır. Son olarak, ayrılma niyeti sosyal düzeyde de önemlidir, toplum iş yerindeki mutsuzluk nedeniyle mutsuz bireylerle dolu olabilir.

Tükenmişlik

Tükenmişlik terimi ilk olarak 1970'lerin başında Amerikalı psikolog olan Herbert Freudenberger tarafından klinik anlamda kullanılmıştır. Kavram, daha sonra tükenmişliği değerlendirmek için en yaygın kullanılan anketi geliştiren akademik araştırmacı ve sosyal psikolog Christina Maslach tarafından daha da geliştirilmiştir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005). Tükenmişlik çalışmaları alan "endüstrisi üretimi" nin hızlanması ile ortaya çıkmış tükenmişlik tedavilerine odaklanan uygulamaya dayalı bir yaklaşım, danışmanlık, psikoterapi, örgütsel danışmanlık vb. ve binlerce bilimsel yayın üretilen akademik olgu olarak karşımıza çıkmıştır. Tükenmişliğin tarihsel köklerini ve bunun ortaya çıkmasına neden olan sosyo-kültürel faktörleri incelemek olgunun anlamsal çerçevesini arttıracaktır. Önemli bir şekilde, tükenmişlik tarihsel bir boşlukta gelişmemiş; Subjektif bir deneyime ek olarak, aynı zamanda çok yönlü bir sosyo-kültürel fenomendir.

Sanayi devreminin gerçekleşmesi ve üretimin artması işgücünün de farklılaşmasına neden olmuştur. Farklılaşan çalışma hem psikolojik hem de fizyolojik olarak işgücünü etkilemiş ve farklılaştırmıştır. Üretimin artması işgörenlerin üzerindeki çalışma yükünün arttrımış ve tükenmişliğin görülme sıklığının da artmasına neden olmuştur (Yücesan-Özdemir, 2010).

İlk olarak 1970'lerde tanımlanan tükenmişlik sendromu, psikolojik ya da psikiyatrik bozuklukların bulunmadığı bireylerde genellikle ortaya çıkan, işle ilgili semptomlar kümesidir. Tükenmişlik sendromu, çalışanın beklentileri ve idealleri ile reel arasında oluşan uyumsuzluk sebebiyle tetiklenir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005). Tükenmişlik sendromunun ilk aşamalarında, bireyler duygusal stres hissetmektedir ve bu durum işleri ilgili hayal kırıklığının artmasına sebep olmaktadır. Bu sebeple iş ortamına uyum sağlayamama, işine ve iş arkadaşlarına karşı olumsuz tutum sergileme durumları meydana gelmektedir. Üç klasik tükenmişlik sendromu belirtisi bulunmaktadır:

- **Duygusal Tükenme:** Çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri şeklinde ortaya çıkan bu tükenme, duygulardaki artış olarak da tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

- **Duyarsızlaşma**: Kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, katı ve olumsuz negatif davranışlar doğrultusunda bireyi özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın ve duygudan yoksun şekilde davranmasıdır (Maslach ve Jackson, 1981) .

- **Kişisel Başarısızlık:** Bireyin daha önceki tutumları lie şimdiki tutumları arasındaki farkını değerlendirerek çalışmalarının yetersiz olduğunu ve buna bağlı olarak da kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı eksikliği olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenmişlik sendromu olan bireyler, sinirli, öfkeli, korkulu veya endişeli hissetmek gibi spesifik olmayan semptomlar da geliştirebilirler. Ayrıca mutluluk, neşe, zevk ya da memnuniyet hissetme gibi yetersizliklerden de yakınbilmektedirler. Tükenmişlik sendromu, insomnia dahil olmak üzere kas gerginliği, baş ağrıları ve gastrointestinal problemler ve daha birçok başka bozukluk, hastalık veya semptomla ilişkili olabilir (Maslach ve diğ., 1986).

Tükenmişlik (Burnout), işi gereği insanlarla yoğun ilişkiler içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromudur (Maslach, 2003).

Tükenmişlik, uzun süreli uğraş gerektiren durumlarda fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak olumsuz etki yaratan duygu durum hali olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik olgusu, iş yoğunluğu ile doğru orantılı olarak zorlu mesai şartlarına sahip mesleklerde sıklıkla görülmektedir.

Bazı mesleklerin diğer mesleklere göre tükenmişlik durumuna daha yatkın olduğu Ardıç ve Polatçı'nın (2009) yılında yaptıkları çalışma tarafından bulgulanmıştır. Araştırmaya göre sağlık çalışanları, öğretmenler, yöneticiler ve sosyal çalışmacıların diğer meslek gruplarına nazaran daha fazla tükenmişlik sendromuna sahip olduğu bulgulanmıştır. Araştırma bu durumu tanımlarken insanlar ile ilişki içerisinde olan

mesleklerin diğer meslek gruplarına göre daha fazla tükenmişlik sendromu ile karşılaştığını saptamıştır. Bu araştırmanın bulgularından hareketle sosyal iletişim ve etkileşimin bir işin niteliği olduğunda, bireyleri olumsuz şekilde etkileyebildiği çıkarımında bulunulabilir.

Tükenmişlik sendromu ve sağlık çalışanları ile ilgili yapılan çoklu çalışmalara dayanarak, palyatif bakım hemşirelerinin yaklaşık %25-33'ünün ciddi tükenmişlik sendromu belirtileri gösterdikleri % 86'ya varan oranlarda üç klasik semptomdan en az birinin bu mesleğe sahip olan kişilerde var olduğu bulgulanmıştır. Diğer hemşireler ile karşılaştırıldığında, palyatif bakım hemşirelerinde tükenmişlik sendromunun daha sık görüldüğü saptanmıştır. Palyatif bakım hekimlerinin % 45 kadarında ciddi tükenmişlik sendromu belirtileri olduğu bildirilmiştir. Pediatrik bakım hekimleri arasında tükenmişlik sendromunun yaygınlığı % 71 olduğu ve genel pediatristlerdeki oranın iki katından fazla olduğu bulgulanmıştır (Günüşen ve Üstün, 2010).

Tükenmişlik sendromu en çok Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI-HS) ile ölçülür. MBI-HS, bağımsız olarak puanlanan üç boyuttan (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliğinden) oluşan 22 maddelik bir öz bildirim anketidir. MBIHS ile ilgili sorular, bireyin çalışma ortamı ile ilgili duyguları 5'li Likert ölçeğinde sınıflandırmaktadır (Maslach, Jackson ve Leiter 1981). Duygusal tükenme ölçeği 9 maddeden oluşmakta ve duygusal olarak tükenmiş bireyleri tanımlamaktadır. Duyarsızlaşma ölçeği 5 maddeyi kapsamaktadır ve bakmakta oldukları hastaları kişisel olmayan yanıtlar ile tanımlamaktadır. Kişisel başarı ölçeği 8 maddeden oluşmakta ve başarı ile ilgili eksiklikleri ve işe ilişkin başarıyı değerlendirmektedir (Maslach, Jackson ve Leiter 1981).

Hem bireysel hem de organizasyonel risk faktörleri tükenmişlik sendromunun gelişmesinde önemli rol oynamaktadır (Byrne, 1993).

Kişisel Risk Faktörleri

- Zayıf benlik saygısı
- Maladaptif başa çıkma mekanizmaları
- Genç yetişkinlerde idealist dünya görüşüne sahip olma
- Gerçekçi olmayan yüksek beklentiler
- Finansal sorunlara sahip olmak (Kaya ve ark., 2014).

Organizasyonel Risk Faktörleri

- Ağır iş yükü
- İş arkadaşlarınızla çatışmalar
- Azaltılmış kaynaklar
- Kontrol eksikliği
- Çaba ve ödül dengesizliği
- Eleman yetersizliği.
- Hızlı kurumsal değişiklikler (Kutanis, 2010).

Sağlık profesyonellerinde tükenmişlik sendromu sonrası travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), alkol bağımlılığı ve hatta intihar düşüncesi gibi bir çok durum ortaya çıkabilmektedir (Byrne, 1993). Travma sonrası stres bozukluğu, biliş ve duygudurumda negatif değişiklikler ve uyarılma olarak belirgin şekilde kendini göstermektedir. Travma sonrası stres bozukluğu, bir felaket olayına, travmatik ataklara veya tekrarlayan maruziyete yanıt olarak ortaya çıkabilir (Birdir ve Tepeci, 2003).

Tükenmişlik sendromunun gelişmesi, profesyonellerinin mesleklerini bırakmaları ile sonuçlanabilir. Bu durumun gerçekleşmesi sistemin işleyişinde aksaklıklara sebep olabilir (Güdük ve diğ., 2005). Üretim ve dolaylı yollardan hizmet sektörü zarar görür. Üretkenliği azaltır, personelin motivasyonunu düşürür ve genel bakım kalitesini asgari düzeyin altına çeker. Tükenmişlik sendromu ayrıca çalışanın verimliliğini etkileyerek kötü çalışma performansı sergilemesine sebep olabilmektedir. Sağlık sektöründe çalışan kişilerde karşılaşılan tükenmişlik sendromunun; düşük bakım kalitesi ve hasta memnuniyetsizliğine sebep olduğu bulgulanmıştır(Güdük ve diğ., 2005). Ayrıca çalışmalar tükenmişlik puanları ile tıbbi hatalar arasında güçlü bir "çift yönlü" ilişki olduğunu da belirtmiştir. Hataların problemleri tetiklediği ve hataların, hatalara yol açtığı varsayılmaktadır.

Tükenmişlik sendromunu tedavi etmek ve önlemek için teşhise dayalı müdahaleler gerekmektedir. Hem bireysel hem de örgütsel müdahalelere odaklanan bu önleyici hizmetlerin kullanılmasının, bu sendromun gelişmesini engelleyeceği varsayılmaktadır (Kebapçı ve Akyolcu, 2011). Tükenmişlik sendromunun tedavisinde önemli bir kavram olan psikolojik esneklik, travma sonrası stres bozukluğu açısından da önemlidir. Esneklik veya duygu düzenleme olarak bilinen bu olgu, bireyin travmatik bir olaydan sonra sağlıklı bir şekilde psikolojik durumunu ayarlanmasını sağlayan

psikolojik bir özelliktir. Duygu düzenleme durumunu, erken dönemde kalıplarını öğrendiğimiz bütün edinimlerimizde gözlemlemek mümkündür. Duygu düzenleme çok farklı şekillerde gelişmektedir. Bunlar; iyimser olmak, bilişsel esnekliği geliştirmek, destekleyici bir sosyal ağ kurmak ve sürdürmek, farkındalık eğitimi ve egzersizi şeklinde gelişebilmektedir (Zara ve İçöz, 2015).

Önleyici müdahaleler, sağlıklı bir çalışma ortamını sürdürmeyi amaçlamalıdır. Amerikan Psikologlar Birliği (APA) ve Dünya Çalışma Örgütü (İLO) tarafından tükenmişlik sendromunu önlemek ve tedavi etmek için hedef alınabilecek sağlıklı bir çalışma ortamı oluşturmak ve sürdürmek için altı standart belirlemiştir (McCormack, 2014). Altı standart şunları içerir:

- Yetenekli iletişim kurmak
- Uygun kadro
- İşbirliği
- Anlamlı tanıma
- Etkili karar verme
- Otantik liderlik

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerde küçük bir kontrollü rastlantısal duygu düzenleme eğitimi çalışması yapılmıştır. Çalışmada travma sonrası stres bozukluğu, anksiyete, depresyon ve tükenmişlik sendromunu ölçmek için standardize edilmiş anketler kullanılmıştır (Nart, 2015). Ayrıca iki günlük bir eğitim atölyesi hazırlanmış ve bilişsel davranışçı terapiden faydalanılmıştır. Bu durum sonucunda azalan bir tükenmişlik durumu olduğu doğrulanmıştır.

Ardıç ve Polatçı tarafından 2008 yılında Tokat ilinde yapılan çalışma Gaziosmanpaşa Üniversitesi akademisyenlerini çalışma grubu olarak seçmiştir. Akademisyenlerin tükenmişlik seviyelerini test etmek ve farklı sosyodemografik değişkenler ile korelasyonu ölçmek amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada, tükenmişlik sorunun çözümüne katkı sunmak amaçlanmıştır. Araştırmanın bulguları arasında kişisel başarının yüksek düzeyde tükenmişliği tetikliyor olması, bu durum hakkında acil eylem planı oluşturulması gerektiğini göstermektedir.

Eğitim alanı tükenmişlik açısından önemle üstünde durulması gereken bir alandır. İnsanlar ile iletişim içerisinde olmasının yanısıra öğretmenlerin öğrencileri tarafından bir şekilde rehber ya da model olması bu durumun ciddiyetini ortaya

koymaktadır. Öğretmenin yaşayacağı en ufak bir olumsuz psikolojik durum, bu çocukları etkisi altına alabilir. Tükenmişlik sendromu sonucunda düşen iş performansının eğitim sektöründe süreklilik göstermesi, bu eğitimi alacak çocuklar için hem verimlilik kaybı hem de ziyanı getirebilir. Yapılan bir çok araştırma göstermektedir ki insanlar ile birebir şekilde iletişim kurulan ve etkileşime açık olan bütün meslek grupları, tükenmişlik açısından dezavantajlı durumdadır (Cemaloğlu ve Şahin, 2007).

Gazi Üniversitesinde 2007 yılında Cemaloğlu ve Şahin tarafından yapılan araştırma, öğretmenlerin mesleki tükenmişliklerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma Ankara ili Çankaya Keçiören ve Yenimahalle ilçelerinde bulunan okulları kapsamaktadır. Yaygınlıkla kullanılan Maslach tükenmişlik ölçeği öğretmenlere uygulanmıştır. Araştırmaya katılan öğretmenlerin yaşlarının tükenmişlik seviyeleri ile ilişkili olduğu bulgulanmıştır. Medeni durumu "Dul" olan öğretmenlerin diğer medeni gruplara göre anlamlı şekilde farklı tükenmişlik seviyesine sahip olduğu ve ilkokul öğretmenlerinde tükenmişlik ölçeği altboyutu olan duyarsızlaşma boyutu açısından yüksek puanlara sahip olduğu bulgulanmıştır (Cemaloğlu ve Şahin, 2007).

Eğitim sektöründe öğretmenin psikolojik durumu hem sınıf ortamını hem de bireysel olarak her öğrenciyi olumlu ya da olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu nedenle çalışma ile ilgili olan tükenmişlik durumunun, eğitim verilen her alandaki profesyoneller tarafından anlamlandırılarak farkında olunması gerekmektedir.

Sağlık sektöründe çalışan profesyonellerin çalışma grubu olarak seçildiği ve Sayıl, Haran, Ölmez ve Özgüven tarafından yapılan çalışmada, doktor ve hemşireler örneklem grubu olarak seçilmiştir. Çalışma Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde gerçekleştirilmiştir. 109 hemşire ve 69 doktordan oluşan katılımcı grubuna Maslach Tükenmişlik ölçeği uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, hemşireler ve doktorlar arasında duygusal tükenme alt ölçeğinde anlamlı fark bulunmuştur. Buna karşılık kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinde anlamlı bir fark saptanmamıştır. Gruplar arasında İş Doyumu Ölçeği, Sosyal Destek Ölçeği skorları açısından da anlamlı fark bulunmamaktadır. Ayrıca cinsiyet, yaş ve çalışma süresinin de ölçeklerden elde edilen puanlar üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamıştır. Sonuçlar çalışma koşulları, bedensel sorunlar vb. açılardan tartışılmıştır (Sayıl ve diğ., 1997).

Doğan ve Nazlıoğlu tarafından 2010 yılında tükenmişlik durumunu farklı meslek grubunda araştırmayı amaçlayan bir diğer araştırmada, çalışma grubu muhasebe

çalışanlarıdır. Kayseride gerçekleştirilen çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Muhasebe çalışanlarının orta düzeyde tükenmişlik durumuna sahip oldukları, Kayseri ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin olduğunu ve boyutlarının orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Ayrıca ölçeğin alt boyutları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında iki yönlü nedensellik bağı olduğu bulgulanmıştır. Araştırmaya katılan kişilerin ölçek puanlarına bakılarak yapılan hesaplamalar doğrultusunda, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile kişisel başarı arasında ilişkisi olmadığı saptanmıştır.

Ankara ilinde polis memurları arasında 2010 yılında gerçekleştirilen çalışmada 312 polis memuru çalışma grubunu oluşturmuştur. Tükenmişlik sendromu ile ilişkili olabileceği varsayılan bazı sosyodemografik değişkenler ile hem fark hem de ilişki testleri uygulanmıştır. Çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve sosyodemografik form kullanımıştır. Polislerde tükenmişlik sendromu; genel tükenmişlik ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç alt boyutta ele alınmış ve bu boyutlar üzerinde demografik değişkenlerin etkilerine yer verilmiştir. Çalışmada; yaşça büyük çalışanların gençlere göre, bekar çalışanların evlilere göre ve kariyerinde ilerlemiş çalışanların kariyerinin başında olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Öte yandan cinsiyet, ücret tatmini ve unvan tükenmişlik açısından fark yaratmamıştır.

Tükenmişlik ve İşten Ayrılma

Tükenmişlik psikolojik birçok durumu etkilemekte ve etkilenmektedir. Çalışma psikolojisi alanına sıklıkla konu edinilen tükenmişlik sendromu olgusu bağlantılı birçok değişkenle beraber araştırılmaya çalışılmaktadır. İşten ayrılma kişinin sürdürdüğü işi terketmesi anlamına gelmektedir. İşten ayrılma durumu değerlendirilirken aynı zamanda işten ayrıma niyeti de gözönüne alınmaktadır (Çekmecelioğlu, 2005).

İşten ayrılma niyetinin araştırıldığı, Yıldız ve arkadaşları tarafından 2013 yılında gerçekleştirilen "Tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgüte bağlılığın aracı rolü: Türkiye'deki Gümrük Ve Ticaret Bakanlığı personeli üzerinde bir araştırma" isimli çalışmada Türkiye'deki sınır kapılarında görev yapan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Mensubu personelinin tükenmişlik düzeyini ölçmek ve tükenmişlik, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkilerini analiz etmeye çalışılmıştır. 190 katılımcı kişiden oluşan çalışma grubuna yapılan uygulamalar sonrasında; tükenmişlik işten

ayrılma niyetini pozitif, örgüte bağlılığı negatif yönde etkilediği, tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgüte bağlılığın düzenleyici etkisi olmadığı, tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgüte bağlılığın kısmı aracı rolü olduğu ve son olarak doğu sınır kapılarında çalışan gümrük personelinin tükenmişlik düzeyinin batı sınır kapısında görev yapanlara göre daha fazla iken, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti bölgeye göre farklılık göstermediği bulgulanmıştır. Bu araştırmada işten ayrılma niyeti, işten ayrılmanın yordayıcısı olarak kullanılmıştır.

Tükenmişlik durumu kişiye duygusal bir çöküş ve duyarsızlaşmayı aynı anda tecrübe ettirebilmektedir. Psikolojik olarak yıkıcı bir etkiye sahip olduğu varsayılan tükenmişlik aynı zamanda iş hayatı ve ekonomik açıdanda verimliliği düşüren olumsuz bir olgu olarak ele alınmaktadır. Tükenmişlik ile işten ayrılmayı ele alan turizm sektöründe çalışanlarda inceleyen Aslan ve Etyemez (2015), çalışma grubunu Hatay'daki üç, dört, beş yıldızlı ve butik otellerde çalışan işgörenler olarak belirlemiştir. Araştırmanın uygulama kısmında sonra gerçekleştirilen analiz kısmı sonuçları işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ise istatistiki olarak anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artarken işten ayrılma niyetinin de arttığı; kişisel başarı artarken işten ayrılma niyetinin azaldığı ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla araştırmada, işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetini etkilediği ortaya konmuştur. Bu ve buna benzer çoğu alan araştırması göstermektedir ki, tükenmişlik önemli bir işten ayrılma yordayıcısıdır

Tükenmişlik ve işten ayrılma demografik özelliklere farklılık gösterebilmektedir. Yavuz ve Akça (2018) tarafından yapılan "Çatışma, Stres, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Medeni Durum ve Cinsiyete Göre Farklılıkların İncelenmesi" isimli araştırmada değişkenler sosyodemografik gruplara göre farklılaşıp farklılaşmadığı analiz edilmiştir. Bulgular göstermektedir ki, boşanmış çalışanların iş stresi ve tükenmişlik ortalamalarının evli ve bekâr çalışanlara göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, analiz bulgularına göre kadın çalışanların çatışma algısı ve işten ayrılma niyeti ortalamalarının erkeklere göre daha yüksektir. Bu demografik farklar gözetilerek yapılacak olan olumlu müdehaleler ile hem tükenmişliğin hem de neden olduğu işten ayrılmanın önüne geçilebileceği varsayılmaktadır.

Mobbing

Mobbing, bir terim olarak bireyin bir grup tarafından (aile, akran grubu, okul, işyeri veya mahalle) zorbalık durumuna maruz kalması anlamına gelmektedir. Kişinin işyerinde iş arkadaşları, astları ya da üst düzey yöneticileri tarafından duygusal istismar, söylenti, korkutma, aşağılama ve küçümsemeye maruz kalması olarak da ifade edilebilir (Karcioğlu ve Çelik, 2012).

Gelişim psikolojisi araştırmacısı Konrad Lorenz, " On Agression" (1966) adlı kitabında, kuşlar ve hayvanlar arasındaki mobbingi Darwinist içgüdülerle ilişkilendirmiştir. Lorenz'e göre, çoğu insan benzer doğuştan gelen itkilere tabidir ancak onları kontrol altına sokabilir (Lorenz, 2005). Kenneth Westhues, Lorenz'in mobbing kelimesini seçmesinin nedeninin kuşların toplu saldırısı ile ilişkili olduğunu belirtmiştir (Westhues, 2004). Grup şeklinde saldırının yapılıyor olması bu kavramın kolektif yönünün olduğunu göstermektedir. Bu nedenle mobbing kelimesi kullanılmıştır. 1970'lerde İsveçli doktor Peter-Paul Heinemann, Lorenz'in kavramsallaştırılmasını bir çocuğa uyarlayarak toplu saldırının sınırlarını tanımlamıştır. 1980'lerde Heinz Leymann ise işyerindeki çatışmaları mobbing açısından açıklamaya çalışmıştır. Mob sözcüğü kanunsuz, şiddete karışan düzensiz bir kalabalık demektir (Leymann, 1996). "Hareketli kalabalık" anlamına gelmektedir ve Latince vulgus'tan türetilmiştir. Mob fiilleri "saldırmak'' veya ''kızdırmak" anlamına gelir.

Rayner ve Hoel (1997) yetişkinlerin işyerinde zorbalık yapmasının, okul çocuklarından daha fazla zorluk ve sorun çıkaracağını bulgulamıştır. Rayner ve Hoel'e göre işyerindeki taciz çalışanlar için işyerindeki diğer stres unsurlarının hepsinden daha fazla sakatlayıcı ve yıkıcı bir sorundur (Wilson, 1991). Klinik muayenelere dayanarak mobbing mağduru kişilerin, travma sonrası stres sendromu bozukluğu belirtilerinden muzdarip olduğu gözlemlenmiştir (Leymann, 1992; Wilson, 1991).

Yapılan çalışmalar doğrultusunda mobbing uygulanan çalışanlar, işten ayrılmak adına büyük çaba sarf etmektedirler. Brodsky 1976'da yapmış olduğu araştırmasında, mobbingin kötü niyetli bir davranış olduğunu göstermeyi amaçlamıştır. Mobbing ve zorbalık henüz o dönem Birleşik Devletler'de bir işyeri sorunu olarak geniş çapta tanımlanmamıştır. Ancak yavaş yavaş durumun ciddiyeti fark edilmekte ve bu alanda daha fazla araştırmaya ihtiyaç olduğu kabul edilmektedir (Brodsky, 1976).

Leymann (1984) işyerinde yetişkinler arasında grup şiddetini keşfettiğinde, mobbing terimini kullanmıştır. Bu davranışı önce İsveç daha sonra Almanya'da kamuoyunun farkındalığına getirmiştir. Ayrıca bu durumun ortaya çıkmasında birçok etkenin bulunduğunu belirtmiştir. Leymann, 1984'te mobbingi bir veya birkaç kişi tarafından sistematik bir şekilde, özellikle bir bireye yönlendirilen psikolojik terör olarak tanımlamıştır. Leymann, mobbing mağduru olan kişinin çaresiz ve savunmasız bir konuma itildiğini tespit etmiştir. Mobbing ve zorbalık eylemlerinin çok sık ve uzun bir zaman diliminde gerçekleştiği vurgulanmaktadır. Hem Brodsky hem de Leymann, yapılanların sıklığının ve süresinin önemine vurgu yapmaktadır. 1984'te Leymann mobbing ve zorbalık ile ilgili ilk raporunu yayınlamıştır. Leymann, işyerinde zorbalık ve psikolojik terörle ilgili eylemleri beş bölüme ayırmıştır:

- Zorbalık mağdurunun itibarı
- Çalışma görevlerini yerine getirme olanakları
- Mağdurun iş arkadaşları ile iletişim kurma olanakları
- Sosyal koşulları
- Davranış kümeleri, fiziksel zorlanma ve saldırıları veya tehdit

Leymann özellikle Norveç ve Finlandiya'nın yanı sıra Birleşik Krallık, İrlanda, İsviçre, Avusturya, Macaristan, İtalya, Avustralya, Yeni Zelanda, Japonya'da da büyük bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Amerika Birleşik Devletleri'nde 1976'da, gerçekleştirilen bir araştırmaya göre Kaliforniya İşçi Tazminat İtiraz Kurulu ve Nevada Sanayi Komisyonuna yapılan taleplere dayanarak veriler toplanmıştır. İşçilerin, işverenler, iş arkadaşları veya tüketiciler tarafından kötü muamele gördükleri belirlenmiştir. 1984'de Wilson ABD işletmelerinin çalışanlarının kötüye kullanımı nedeniyle kaybetmekte olduğu milyarlarca doları olduğunu vurgulamıştır (Leymann, 1984).

Brodsky (1976) tacizi, “bir kişinin işkence etmek, yıpratmak, hayal kırıklığına uğratmak ya da tepki almak için tekrarladığı sürekli girişimler’’ olarak tanımlamaktadır. Ona göre taciz, bir başka kişiyi sürekli olarak kışkırtan, korkutan veya rahatsız eden davranışlardır. Brodsky (1976), tacizin işçi verimliliği, zihinsel ve fiziksel sağlık üzerindeki etkilerine dikkat çekmiştir.

Davenport ve diğerleri (2002) 'ne göre, zorbalık ve mobbing davranışına elverişli bir ortamın bazı özellikleri vardır. Bunların başında yönetimin genellikle bu tür

bir sorunu görmezden gelip veya yanlış yorumlaması bulunmaktadır. Mobbingi diğer taciz biçimlerinden ayırmaz bu sebeple de mağdurun pes etmekten başka çaresi kalmaz. En önemlisi ise bu durum işyerinde şiddete yol açabilir.

Keim ve McDermott (2010) mobbing uygulanan bireylerin daha sonra birtakım maliyetleri de beraberinde getirdiğini belitrmişlerdir. Üniversiteler bu maliyetleri düşürmek ve yükümlülüğü azaltmak amacı ile sorunu ele almaya teşvik edilmelidir. Bu noktada çalışanların birbirlerine nasıl davranmaları gerektiği ile ilgili eğitimler büyük önem arz etmektedir (Keim ve McDermott, 2010). Öğretim üyeleri, mobbing ve önleyici politikaları hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Olumlu bir işyerini tanımlamak ve sürdürebilmek için zorbalık ve mobbing fenomenlerinin incelenmesi büyük önme arz etmektedir.

Hubert ve van Veldhoven (2001) işyeri şiddeti ile ilgili çeşitli sektörleri karşılaştırmıştır. Araştırma sırasında çalışanların yüksek oranlarda mobbing ve zorbalıktan haberdar olduklarını tespit etmişlerdir. Meslektaşları veya patronları tarafından "bazen" veya "her zaman" olarak saldırganlık sıklığını bildirenler sırasıyla %18.3 ve %12,8'dir. Araştırmaya katılan kişilerin %54'ü meslektaşları arasındaki hoş olmayan durumlara maruz kaldıklarını bildirmişlerdir. Ne yazık ki çoğu birey çekindikleri için veya kariyerlerini daha da olumsuz etkileme korkusundan dolayı deneyimlerini rapor edememektedir (Hubert ve Van Veldhoven, 2001).

İşyerindeki zorbalık davranışları, giderek büyüyen bir sorundur. ABD'de 2007 yılında iş gücünün %37'si zorbalığa maruz kalmıştır. Ayrıca zorbaların yaklaşık %18'i iş arkadaşlarıdır ve zorbalık mağdurlarının %24'ü işyerinde zorbalık nedeniyle işlerini sonlandırmıştır. Bir şirketin organizasyonel dinamiklerini değerlendirmek, politikalarını değiştirmek, mobbing veya zorbalık olaylarını takip etmek maliyetleri düşürme noktasında faydalı olabilir. Organizasyonel dinamikler, bir kuruluşun alt sistemlerinin etkileşimini ifade etmektedir (Skirrow ve Hatton, 2007). Örgütsel dinamikler, belirli bir organizasyonda zorbalık ve mobbing meydana gelme olasılığını anlamada yararlı olabilmektedir. Ayrıca mobbing veya zorbalığı teşvik etme eğilimi gösteren bir örgütte, kötü davranışların gerçekleşeceği garantilenemez. Bir organizasyonun içindeki hiyerarşik düzeyler yapıyı yansıtır. Brodsky'nin (1976) tanımlamasına göre fiziksel temas alt düzeylerde yaygın olarak görülürken işten çıkarmalara yönelik saldırılar orta ve üst seviyelerde yaygındır. Liderlik, çalışma ortamında kabullenmeyi içerebilir.

Denetim otoritesi olarak görülen lider, diğerlerini disipline etmede başarısız olabilir. İhtiyaçlarına ve beklentilerine cevap verip desteklerken işlevini oldukça iyi bir şekilde yerine getirdiği düşünülürken, uyumsuzluk yaşanması durumunda çatışma yaşanabilmektedir.

Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi

Çalışmamızın bu kısmında araştırmamızın değişkenleri arasında bulunan mobbing ve tükenmişlik ile ilgili Türkiye'de yapılan araştırmalara yer verilmiştir. Tükenmişilk sendromunun sıklıkla görüldüğü çalışma alanları arasında bulanan sağlık sektörü, bu bağlamda yaygınlık ile araştırmalara konu olmaktadır.

İnsanlar ile iletişim içerisinde yürütülen çalışma alanlarında sıklıkla görülen tükenmişlik durumu, çalışma şartlarının zorluğu ile doğru orantılı şekilde artmaktadır. 2011 yılında Dikmetaş, Top ve Ergin tarafından gerçekleştirilen, fiziksel ve psikolojik olarak zor çalışma şartları bulunan sağlık sektörü üzerine yapılan mobbing ve tükenmişlik çalışması, literatüre büyük katkı sağlamıştır. Hekimler ve sağlık çalışanlarından oluşan bu çalışmada, insan kaynakları yönetiminin mobbing ve tükenmişlik açısından değerlendirilmesi yapılmıştır (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011). Dikmetaş, Top ve Ergin tarafından yapılan bu çalışma, kamu hastahaneleri ve eğitim araştırma hastahanelerinde çalışan pratisyen hekimler ile sağlık çalışanlarını mobbing ve tükenmişlik açısından değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın katılımcı grubunu, birçok farklı sosyodemografik değişkenler açısından ele alınarak birlikte analiz edilmiştir. Araştırmanın uygulama süreci Nisan-2009 ve Haziran-2009 arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın veri toplama araçları yaygınlıkla kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Leymann Psikolojik Terör Ölçeğidir. Evren içerisinden istatistiki temsil için çalışma grubu belirlenmemiş, örneklemi oluşturan bütün sağlık çalışanlarına ulaşılmıştır. Araştırmada kullanılan analizler seçmek için normallik testleri uygulanmış ve güvenilirliği değerlendirmek amacıyla cronbach alpha değeri analiz edilmiştir. Bu durumun sonucunda bağımsız örneklemler t testi, tek yönlü varyans analizi ve regresyon uygulanmıştır. Katılımcıların sosyo demografik özelliklerini belirlemek amacı ile tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Analizler sonucunda katılımcı hekimlerin farklı sağlık alanlarına göre istatistiksel farklı tükenmişlik düzeylerine sahip olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca mobbing ile tükenmişlik ve alt boyutları arasında anlamlı bir etkilenim oluştuğu ve bu etkinin mobbing nedeni ile

gerçekleştiği bulgulanmıştır (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011). Bu araştırma göstermektedir ki sağlık alanında çalışmak açık olarak tükenmişlik ve mobbing durumuna maruz kalmayı yanında getirebilmektedir. Uzun süredir literatür tarafından bilinen bu durumun yanısıra sağlık alanında çalışmanın özelinde, sağlık alanının alt disiplinlerinde çalışıyor olmak da farklı tükenmişlik durumlarına neden olabilmektedir. Tükenmişliğin özellikle sağlık alanında verimlilikte düşüş, sağlık hizmetinin kalitesinde azalma ile hatalı teşhis ve tedaviye neden olduğu bilinmektedir. Bu araştırmanın bulguları ışığında yüksek tükenmişlik durumuna etki eden sağlık alanları belirlenerek, bu alanda hizmet veren kişilerin tükenmişlik durumlarını iyileştirmek gerekmektedir. Bu durum hem sağlık hizmeti alan kişinin sağlık durumu hem de sağlık hizmeti veren kişinin psikojik durumu açısından önem arz etmektedir.

Mobbing ve tükenmişlik açısından farklı iş kollarında yapılan birçok araştırma literatürde mevcuttur. Alkan tarafından 2011 yılında yapılan çalışmaya göre beden eğitimi ve spor öğretmenlerinde mobbing ve tükenmişlik ilişkisi incelenmiştir. İnsanlar ile yoğun iletişim gerektiren mesleklerdeki tükenmişlik riskinin oldukça yüksek olduğu belirtimiştir. Bu bağlamda öğretmenlik mesleği de tükenmişlik durumuna yatkın meslekler içerisinde öngörülmektedir. Ayrıca sosyodemografik özelliklerin de analiz içerisine alındığı bu çalışmada, Olumsuz Davranışlar Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. 13 soruluk sosyodemografik bilgi formunun da kullanıldığı bu çalışmada, demografik özellikler tanımlayıcı istatistik yöntemleri ile gösterilmiştir. Çalışmada analiz edilmek amacıyla toplanan veriler Ege Bölgesi Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullardan toplanmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu belirlemek amacıyla kümeleme örneklem seçimi yöntemi kullanılmış, bu yöntem sırasında planlanmış rastlatısallık yöntemi de kullanılmıştır. % 95güven aralığı %,05 hata payı ile 124 istatistiki doğru katılımcı sayısına ulaşılmıştır (Alkan, 2011). Araştırmanın analizi sonucunda tanımlayıcı istatistikleri yanısıra ölçeğin yordama gücünü belirlemek amacıyla faktör analizi yapılmış ve iç geçerliliği test edilmesi amacıyla cronbach alpha sonucu değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan kişilerin demografik grupları arası fark analizi yapılması amacıyla bağımsız örneklemler t testi uygulanmış, grup sayıları 3'ten fazla olması durumunda tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiyi test amacıyla ise korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırmanın bulgular kısımında spor ve beden eğitimi öğretmenlerinin mobbing ve tükenmişlik

düzeylerinin düşük olduğu bulgulanmıştır. Fakat mobbing ile tükenmişlik arasında istatistiksel anlamlı pozitif ilişki bulgulanmıştır. Araştırmada tükenmişliğin esas sebebinin mobbing olduğu bulgulanmış ve literatürde yerine almıştır (Alkan, 2011).

Eğitim ve öğretim alanı, erken yaştaki çocuklara hitap ettiğinden ötürü çocuklar ile yakın ve belirleyici bir ilişki içerisindedir. Tükenmişlik durumunun nedeni olan sorunların, eğitim ve öğretim alanında çocuklara öğretmenleri vasıtası ile geçmesi beklendik bir sonuçtur. Albert Bandura'nın modelleyerek öğrenme kuramında çocukların model aldıkları kişileri taklit ederek davranışlarını edindikleri bilinmektedir. Tükenmişlik durumuna sahih bir öğretmenin, öğrencileri tarafından modellenmesi aynı zamanda tükenmişlik sonucu oluşan olumsuz davranışları modellenmesini de beraberinde getirmektedir (Bandura, 1978).

Lev Vygotsky'nin kuramında rehber eşliğinde gelişen bilişsel düzeylerden bahsedilmektedir. Doğal sorumluluğu rehber olmak olan öğretmenlerin, bu kuram ile işlevleri ve sonuçları etraflıca açıklanmaktadır. Çocuğun potansiyel gelişim sınırlarına ulaşmasının, rehberin kalitesi ve öncülüğü ölçüsünde gerçekleştiği varsayılmaktadır. Tükenmişliğe sahip rehberin olası potansiyeli gerçekleştirmemesi veya öğrencideki potansiyeli ortaya çıkaramaması beklendik bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır (Vygotsky, 1980).

Çolakoğlu ve Yılmaz tarafında 2014 yılında yapılan çalışma, beden eğitimi öğretmenlerinin mobbing değişkenine göre tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırmanın evrenini 2012–2013 eğitim-öğretim yılında Ordu ili (merkez) ve ilçelerinde Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı orta ve lise okullarında görev yapan 275 beden eğitimi öğretmenİ oluşturmaktadır. Örneklemini ise Ordu ili (merkez) ve ilçelerinde görev yapan rastgele yöntemle seçilen toplam 163 beden eğitimi öğretmeni oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu ve Maslach Tükenmişlik Envanteri-Eğitimci Formu kullanılmıştır. Verilerin analizinde Üç veya daha fazla küme karşılaştırmaları için Kruskal Wallis analizi kullanılmıştır. Kruskal Wallis analizi sonucunda anlamlı bulunan farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; "Kişisel başarı" ve "duygusal tükenme" beden eğitimi öğretmenlerinin mobbinge maruz kalma durumundan etkilenmezken, "duyarsızlaşma" düzeyi yüksek bulunmuştur.

Mobbing ve tükenmişlik ilişkisini işçilerde test etmeyi amaçlayan çalışma, 2011 yılında Filizöz ve Ay tarafından gerçekleştirilmiştir. Sivas ilinde gerçekleştirilen bu çalışma 138 katılımcıdan oluşmaktadır. Araştırmada tükenmişlik olgusu için sıklıkla kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmış ve mobbing için Leymann'ın hazırlamış oldıuğu ölçekten yararlanılmıştır. Araştırmanın uygulama safhası, 2009 yılında Özbelsan Aş çalışanlarına uygulanmıştır. Bu araştırmanın bulgularına baktığımızda mobbing durumunun tükenmişliğin yordayıcısı olarak karşımıza çıktığını görmekteyiz (Filizöz ve Ay, 2011). Diğer iş grupları ve sektörlere göre sosyoekonomik düzeyi daha az olan işçi grubuna mensup kişiler, toplumun büyük çoğunluğunu oluşturmaktadır. Evren açısından büyük bir kitle olan bu grup, kendi içerisinde örgütsel davranışlara sahiptir. Aynı veya benzer sosyoekonomik değişkenlere sahip bu grup toplumun geneline etki etmektedir. Bu bağlamda aile ilişkilerinden gündelik yaşamdaki sorunlara kadar bir çok alanda mobbing ve tükenmişliğin etkisini görmek mümkündür.

Yapılan araştırmalar ve değerlendirmeler sonucunda mobbing ve tükenmişlik durumunun agresyonu tetiklediği bilinmektedir. Bu agresyon durumunun şiddetli bir hal alması ise başka bir çalışmanın konusu olmuştur. Şiddet ile agresyonun sonuçlarını değerlendirmek amacı ile 2012 yılında Çınar ve Dursun tarafından yapılan çalışma, iş yaşamında mobbing ve tükenmişliğin olduğu alanlarda sıklıkla şiddet unsurlarına rastlandığını bulgulamıştır. İşyeri şiddeti olarak bilinen bu durum, sağlık çalışanlarına yönelik olarak sıklıkla gözlenmektedir. Şiddet durumunun çeşitlenmesinden ötürü ayrıntılı bir tanımlamaya gidilmiştir. Yapılan bu araştırmada şiddet durumuna maruz kalan veya tanık olan sağlık çalışanlarının, tükenmişlik seviyesinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Farklı meslek gruplarından 168 sağlık çalışanının katıldığı bu araştırmada bağımsız örneklemler t testi kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre şiddet durumuna maruz kalan veya tanık olan sağlık çalışanlarının, tanık veya maruz kalmayan kişilere göre farklı tükenmişlik seviyesine sahip olduğunu bulgulamıştır (Çinar ve Dursun, 2012). Şiddet sebebiyle çalışanların tükenmişlikten ötürü zarara uğradığı bulgulanmıştır. Bu durum, iş sağlığı ve güvenliği açısından iş yerinde şiddete maruz kalmak veya tanık olmanın, iş sağlığı sorunu olduğunu göstermektedir.

Taş, Ergeneli, Akyol ve Demirel tarafından 2013 yılında yapılan çalışma, mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişkide örgütsel sessizliğin etkisini ölçmeyi amaçlamıştır. Öğretmenlerden farklı bir düzeyde eğitim ve öğretim hizmeti veren

öğretim üyeleri ve akademisyenleri çalışma grubu olarak seçen bu çalışmada, katılımcı sayısı 240 olarak belirlenmiştir. Araştırma mobbing, örgütsel sessizlik ve örgütsel sinizm durumlarını değerlendirmektedir. Çalışma, ilişkisel sonuçları bulgulamayı amaçlamaktadır. Üniversitelerde çalışan akademisyen ve idari personellerin mobbing düzey algıları düşük fakat örgütsel sesizlik ve sinizm düzeyleri orta olarak bulgulanmıştır. Bu değişkenler arası yapılan analizler mobbing, sinizm ve örgütsel sessizlik arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir (Taş ve diğ., 2013).

İş yaşamı kişilerin gündelik hayatında çok fazla zaman alan rutinlerinin başında gelmektedir. Bu durum iş yaşamında yaşanabilecek olan olumlu ya da olumsuz durumların, kişinin hayatının tamamına etki etmesine neden olabilmektedir. Bu etki kişilerin benlik saygısından öz yeterlilik algısına, tutum ve davranışlarına kadar birçok alanda kendini gösterebilmektedir. Gündelik hayat içerisinde var olma durumunun çalışıyor olma hali ile özdeştirilmesi, Türkiye toplumunda sıklıkla görülen bir eğilimdir. Mobbing durumuna maruz kalındığında bu duruma uyum gösterilmeye çalışılması, mobbingin sıklığının arttırılması gibi sonuçlar doğurabilmektedir. Kişinin mobbing durumuna maruz kaldığı işe yüklediği anlamın yanı sıra toplumun işe yüklediği anlam da mobbing durumunun sürekliliğini arttırmaktadır (Pehlivan, 2016).

Örgütsel adalet kavramını, mobbing ve tükenmişlik durumları ile beraber ilişkilendirerek araştırmak isteyen Şimşek ve arkadaşları 2015 yılında 523 kişilik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Tarama araştırma modeline sahip bu çalışma Diyarbakır, Batman ve Mardin illerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacını gerçekleştirmek için 35 soruluk bir ölçek kullanılmış ve bu ölçek ile beraber alt ölçeklerden de yararlanılarak veri analizi yapılmıştır. Kamu ve özel banka çalışanlarının çalışma grubu olarak seçildiği bu araştırma sonucunda mobing ile tükenmişlik arasında pozitif, mobing ile algılanan örgütsel adalet arasında ise negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Aynı zamanda algılanan örgütsel adaletin tükenmişlik ile negatif doğrusal ilişki içerisinde olduğu bulunmuştur. İlave olarak mobing ve algılanan örgütsel adaletin de tükenmişlik üzerinde anlamlı düzeyde etkide bulunduğu tespit edilmiştir (Şimşek ve ark, 2015).

Huzurlu çalışma alanları sağlamak adına yapılan çalışmalarda, değerlendirlen olguların başında mobbing ve tükenmişlik durumları öne çıkmaktadır. Birçok kez mobbing ve tükenmişlik durumunun çalışan kişiler üzerine etkisi araştırılmış olsada

ortak kullanım alanları özelinde bir araştırma yapılmamıştır. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı çalışanlarından oluşan bir katılımcı grubu üzerine yapılan çalışmada kişilerin durumunun belirlenmesinin yanısıra aynı zamanda çalıştıkları ortam veya alana yönelik olumlu-olumsuz ağıları da değerlendirilmiştir. Araştırmada araştırılmak istenen "şey" çevresel psikolojinin, çalışma psikolojisi alanı ile olan ilişkisini ortaya koymaktır. Bu bağlamda Candan ve İnce tarafından 2016 yılında yapılan araştırmaya göre çalışma ortamlarına yönelik olumsuz algıya sahip olan kişilerin mobbing ve tükenmişlik algısının, diğerlerine göre yüksek olan bireyler olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca çalışanların düşük düzeyde mobbing saldırılarına maruz kaldıkları ve orta düzeyde tükenmişlik sendromu yaşamakta oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ek olarak bulgular arasında mobbing ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu bulgulanmıştır. Kişisel başarı hissinde azalma ile mobbing arasında ise orta düzeyli ancak negatif yönlü bir ilişkinin olduğu da sonuçlar arasındadır.

Mobbing ve İşten Ayrılma

Mobbing çalışma hayatında sıklıkla deneyimlenen ve çalışma psikolojisine konu olmuş bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Yapılan araştırmalar göstermiştir ki, mobbing psikolojik dayanıklılığı azalttığı gibi kişinin ruh sağlığında psikopatolojik bir eğilim yaratabilmektedir. Bu eğilim insanı negatif etkilediği gibi ortak çalışma kültürünü de olumsuz şekilde etkilemektedir. Ortak çalışma kültürü kavramlarından olan örgütsel ve işe bağlılık ile mobbing arasında negatif korelasyon olduğu saptanmıştır. İşe bağlılığın azalması durumu işten ayrılma niyetinin artması olarak varsayılabilir ve bu varsayımdan hareketle mobbing ile işten ayrılma arasında pozitif korelasyon olduğu birçok alan araştırması tarafından tespit edilmiştir. Karcioğlu ve Çelik (2012) tarafından gerçekleştirilen mobbingin, mağdurun bulunduğu örgüte olan bağlılığını ne yönde etkileyeceğini araştıran çalışmada mobbing davranışları ile örgütsel bağlılık ve üç bileşeni (duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı) arasında negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Mobbing ve işten ayrılma değişkenleri ile Akbolat, Yılmazer ve Tutar, (2014) tarafından yapılan çalışmada mobbing, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki

ilişkiyi incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, çalışanların mobbing algısı ve işten ayrılma niyetleri daha düşük, iş doyumu düzeyleri daha yüksektir. Mobbing ile iş tatmini arasında ters ve işten ayrılma niyeti arasında doğrusal yönde bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında da ters yönlü bir ilişki vardır. Mobbing, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde bir etkiye sahip olmasına karşılık iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkisi bulunmaktadır. Çalışmanın sonuçlarına göre, çalışanların mobbing algısı, düşük seviyede olmakla birlikte özel yaşama yönelik yıldırma, görevin yapılmasına yönelik yıldırma ve kişisel gelişimi engellemeye yönelik yıldırma faktörlerinden daha fazla etkilenmektedir

Çalışmada işten ayrılma konusunda ilgili literatüre dayanarak belirleyici olacağı düşünülen diğer bir değişken de duygu düzenlemedir.

Duygu düzenleme

Günlük hayatımızı sürdürürken, çeşitli duygular yaşıyoruz. Bu tanımlama öznel bir durum işaret etmektedir. Duygu ve ruh hali kelimeleri kimi durumlarda birbirlerinin yerine kullanılır ancak araştırmacılar bu kelimeleri iki farklı ‘‘şey’’e atıfta bulunmak için kullanmaktadır. Tipik olarak duygu kelimesi; görece yoğun olan ve yaşadığımız bir şeye karşılık olarak ortaya çıkan öznel, duygusal bir durumu gösterir (Tuğrul, 1999). Duygular genellikle bilinçli ve kasıtlı olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan ruh hali; yaşadığımız bir şeye tepki olarak ortaya çıkan istikrarlı, daha az yoğun, duygusal bir duruma işaret etmektedir (Gross, 2014).

Kişiler neşe ya da umutsuzluğun derinliklerinde olabilir. İhanete uğradığımızda kızgın olabiliriz, tehdit edildiğimiz zaman korkabilir ve beklenmedik bir şey olduğunda şaşırabiliriz. Bu durumları anlamak amacı ile duygusal deneyimlerimizi açıklayan ve duyguların biyolojik temelleri hakkında araştırmalara yer verilmiştir.

Duygusal durumlarımız fizyolojik uyarılma, psikolojik değerlendirme ve öznel deneyimlerin birleşimidir. Bunlar duyguların bileşenleri olarak bilinmektedir (Adams ve Kleck, 2005). Bu değerlendirmeler, deneyim ve kültürden etkilenmektedir. Bu nedenle, farklı insanlar benzer durumlarla karşılaştıklarında bile farklı duygusal durumlara sahip olabilir (Barrett, Lindquist ve Gendron, 2007). Duyguları anlamak için birçok farklı kuram üretilmiştir. Duygu fenomenin nasıl oluştuğunu açıklamaya çalışan bu kuramlar, aslında ‘‘Duygu nedir?’’ sorusuna kendi penceresinden cevap vermektedir. Zaman içerisinde farklı duygu bileşenlerinin birbirleriyle nasıl etkileştiğini açıklamak için farklı

duygu teorileri önerilmiştir. Duygular konusundaki çalışmalar duyguların pasif olarak deneyimlenen yapılar olmayıp, düzenlenebileceğini ortaya koymaktadır (Lazaruz, Bard, & akt:özmen, 1999, 2006). Duygu düzenleme kişinin amaçlarına ulaşması için duygusal tepkilerini izlemesi, değerlendirmesi ve değiştirmesinden sorumlu içsel ve dışsal süreçlerden oluşur (Thompson 1994). Duygu düzenleme süreçleri bilinçli ya da bilinçsiz, kendi kendine veya bir çaba sonucu olabilir, ve bu süreçler duygusal tepkileri izlemek, değerlendirmek ve değiştirmek için beceriler ve stratejiler içerebilir. Duygu düzenleme stratejileri sadece olumsuz duygular üzerine değil aynı zamanda olumlu duygular üzerine de odaklanabilmektedir. Duygu düzenleme yalnızca duygusal ifadelerin sıklığını ya da şiddetini azaltmakla ilgilenmez aynı zamanda duyguların oluşması ve sürdürülmesiyle de ilgilenmektedir. Duygu düzenleme sırasında insanlar olumlu ve olumsuz duygularını devam ettirebilir, arttırabilir ya da azaltabilirler (Gross, 2002). İnsanlar özellikle öfke, üzüntü ve endişe gibi olumsuz duygularını azaltarak düzenleme eğilimindedirler. Ancak başkalarıyla paylaştıkları sevgi, ilgi ve neşe gibi olumlu duygusal yaşantılarını ise arttırarak düzenlemeye odaklanırlar. Buna göre duygu düzenleme, genellikle duygusal tepkilerde değişimleri içermektedir. Bu değişimler, bireylerin yaşadıkları duygunun türü, ne zaman yaşadıkları ve bu duyguyu nasıl yaşadıkları ve ifade ettikleri konusunda kendisini gösterebilir (Thompson ve Gross, 2007).

Gross'un duygu düzenleme modelinde süreç ve tepki odaklı stratejiler olmak üzere iki tür duygu düzenleme stratejisi tanımlanmaktadır. Süreç odaklı stratejilerde kişiler, olası tepkilerini eyleme dönüştürmeden önce yapabilecekleri konusunda düşünür. Süreç odaklı stratejilerin ilk aşaması durum seçimidir. Durum seçimi, olası duygusal etkilenmenin temelinde yatan bazı durumlardan ya da kişilerden kaçınma ya da yaklaşma durumu olarak ifade edilir. Daha sonra gelen durum değişimi aşamasında, duygusal etkilenmenin değiştirilmesi amacıyla duyguya yol açan durum ya da mevcut çevre değiştirilir (Thompson ve Gross, 2007). Bunların yanı sıra durumu değiştirmeden de duyguları düzenlemek mümkündür. Dikkat dağıtımı aşamasıyla kişiler duruma ilişkin duygularını daha uygun yönlere çekebilirler. Bilişsel değişiklik aşamasında ise duruma ilişkin farklı yönler yeniden değerlendirilir ve kişinin durumu yönetme becerisiyle duygular değiştirilir. Tepki odaklı stratejiler ise, devam etmekte olan duygusal deneyimi ifade eder. Bu süreç fizyolojik tepkilerin uzatılması, azaltılması ya

da yoğunlaştırılması gibi çok sayıda strateji içerir. Tepki düzenleme aşaması, tepki odaklı stratejiler grubuna girer. Bu aşamada bireyler duygularını açıkça ifade etmeyi ya da duygularını gizlemeyi seçebilir (Thompson ve Gross, 2007).

Duygu düzenlemenin, duygular ile sosyal durumlar arasında işlev gördüğü kabul edilmektedir. Kişinin kendiliğinden reaksiyonlara izin verecek kadar esnek olması veya ihtiyaç duyulduğunda kendiliğinden reaksiyonları geciktirme yeteneği duygu düzenleme ile ilişkilidir. Ayrıca duygusal tepkilerin izlenmesi, değerlendirilmesi ve modifiye edilmesinden sorumlu dışsal ve içsel süreçler olarak da tanımlanabilir (Gross, 2014). Duygu düzenlemesi, kişinin kendi duygularının ve diğer insanların duygularının düzenlenmesini içeren oldukça geniş duygu düzenleme süreçlerine içerisinde barındırmaktadır.

İnsanlar gün içerisinde sürekli olarak çeşitli uyaranlara maruz kalmaktadır. Uyaranlara aşırı veya kontrolsüz duygusal tepkiler, topluma uyumu engelleyebilir. Bu nedenle insanlar hemen hemen her zaman bir çeşit duygu düzenleme yapmaktadır. Duygusal düzensizlik genel itibariyle duygusal uyarılmanın organizasyon üzerindeki etkisini, eylem ve etkileşimlerin niteliğini kontrol etmekte zorluklar yaşanması olarak tanımlanmıştır. Duygusal olarak düzensiz olan bireylerin hedefleri ve bunları ifade ediş biçimleri ile sosyal çevrenin talepleri arasında bir uyumsuzluk olduğu ifade edilmektedir (Gross, 2014).

Duygu modeli, duygu üretim sürecinin zaman içinde belirli bir sekansta meydana geldiğini düşünmektedir. Bu süreç aşağıdaki gibi gerçekleşir:

- **Durum:** Duygusal olarak ilgili olan bir durumla (gerçek veya hayal edilmiş) başlar.
- **Dikkat:** Duygusal duruma yöneliktir.

Duygu Düzenleme ile İlgili Araştırmalar

Duygu düzenleme konusunda psikolojinin farklı alt alanda yurt içi ve yurtdışı çok geniş bir literatür mevcuttur. Bu alanda okul öncesi yaş dönemindeki çocukların duygu düzenleme ve duygu anlama yetileri arasındaki ilişki incelenmiş ve araştırma sonuçları göstermiştir ki, okul öncesi dönem çocuklarının duygu düzenleme

becerilerinin duygu anlamla durumunun bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir (Uyar, Genç ve Arnas, 2018). Bu araştırma erken çocukluk döneminde başlayan duygu düzenleme işlevlerinin, duyguyu anlama gibi hayatı bir fonksiyonu nasıl etkilediğini göstermektedir. Klinik psikoloji alanında yapılan duygu düzenleme çalışmasında ise çocukluk çağında travma yaşamış olan kişilerde, duygu düzenleme güçlüğü ve kimlik bocalaması arasındaki ilişki araştırılmış ve duygu düzenlemenini psikopatolojilerin oluşumundaki aracılık rolüne de bakılmıştır. Araştırmanın analizleri göstermektedir ki çocukluk çağı travmaları ve özellikle de alt boyutu olan duygusal istismar ile kimlik bocalaması ilişkisinde duygu düzenleme güçlüğünün kısmi aracı değişken olduğu görülmüştür (Demirkapı, 2014). Duygu düzenleme çalışan davranış ve kararları üzerinde de önemli görünmektedir.

Hizmet sektörü çalışma koşulları açısıdan duygu ve bileşenlerinin sıkça kullanıldığı bir çalışma şeklidir. Sanayileşme ve üretimin artması ile beraber, işverenler müşteriler tarafından çalışanlardan işin niteliğine göre bilgi, yetenek veya kas gücü yanında uygun duygusal gösterim de talep edilmeye başlamıştır. Bu şekilde gerçekleşen duygusal çalışma yükü gösterimlerinin çalışanların iş aile çatışması yaşamalarına ve psikolojik sıkıntılara neden olabildiği bildirilmektedir. Savunma sektöründe yapılan bir uygulama araştırması analizleri sonucunda duygusal emek boyutlarından olan otomatik duygusal düzenleme (ODD) ve duygusal sapma (DS) ve iş aile çatışmasının (İAÇ) psikolojik sıkıntı boyutlarını anlamlı olarak etkilediği ancak ODD ve DS‘nin İAÇ‘yi anlamlı olarak etkilemediği ve İAÇ‘nin aracılık rolü olmadığı tespit edilmiştir. Duygusal emek özelinde de görülmektedir ki, duygu düzenleme çalışma hayatında önemli bir psikolojik değişken olarak karşımıza çıkmakta ve etki gücü görece yüksek bir olgu olarak belirtilmektedir. Çalışanların, hizmet sürecine, fiziksel ve bilişsel varlıkları yanında duygusal varlıkları ile de katıldıkları bilinmektedir. Bu katkı, duyguların hizmet sürecine yansımalarını ifade etmektedir. İşletmeler ise bu yansımaları olumlu çıktıya dönüştürecek şekilde bazı düzenlemeler getirmektedir. Bu düzenlemeler, çalışanı duygularını yönetmeye zorlayan yapısal unsurlar olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun yanında, özellikle üretim sürecinde amirin desteğinin hissedilmesi motivasyonel bir etken olarak duyguların yönetimini etkilediği varsayılmaktadır.

Ankara ilinde yapılan ve duygusal zekanın, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi ve iş tatmininin bu ilişkide aracılık etkisini inceleyen araştırmada

duygusal zekanın örgütsel vatandaşlık davranışını ve iş tatminini pozitif yönde etkilediği, ancak başlangıçta düşünülenin aksine duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında iş tatmininin aracılık etkisinin bulunmadığı belirlenmiştir. Bu araştırmanın sonuçları göstermektedir ki, duygusal zeka ve bileşenleri hem örgütsel açıdan hem de çalışma değişkenleri açısından belirleyici bir role sahip olduğu varsayılabilir. Duygusal zekanın, çalışma psikolojisi kavramlarından olan mesleki tükenmişlik ile beraber araştırıldığı bir başka çalışmada ise mesleki tükenmişlik ile duyusal zeka arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu saptanmış ve bir önceki duygusal zeka araştırmasının sonuçlarını doğrular nitelikte olduğu tespit edilmiştir.

Duygu ile ilgili çalışma psikolojisi kavramı olan duygusal emek günümüzde sıklıkla araştırılmaya çalışılan bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal emek, işi gereği müsterilerle birebir iletişim halinde olan işgörenlerin duygusal tepkilerini örgüt için kabul edilebilir şekle sokmak veya örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak amacıyla harcadıkları çaba şeklinde tanımlanmaktadır. Örgütlerin işgörenlerden bekledikleri duygusal tavırları standardize eden kurallar, duygusal davranış kuralları olarak adlandırılmaktadır. Manisa ilinde gerçekleştirilen duygusal emek ve tükenmişlik araştırmasında faaliyet gösteren özel ve kamu hastanelerinde görev yapan doktorların hastalarına karşı sergiledikleri duygu gösterimleri incelenmiştir. 136 katılımcıya uygulanan anket sonucunda yapılan veri analizlerinin duygusal olarak emek yoğun olma durumunu tükenmişliği arttırdığı ve fiziksel çalışma süresi ile doğru orantılı şekilde arttığı tespit edilmiştir.

.

BÖLÜM 3. YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu araştırmada yöntem, ilişkisel tarama modeli seçilmiş ve nicel araştırma deseninde hazırlanmıştır. Tarama modelli araştırmalar varolan durumu tanımlayan araştırmalardır (Büyüköztürk, 2011). İlişkisel tarama modeli kullanılan araştırmalarda iki ve daha çok değişken arasındaki durumu ve bu durumun derecesinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. İlişkisel analiz yöntemlerinden olan korelasyon analizi iki değişken arasındaki durumu birbirleri açısından ele almaktadır (Karasar, 2011).

İlişkisel naliz yöntemlerinden biriside regresyon analizidir. 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, 2012, Creswell, 2017). Bu araştırmada var olan değişkenlerin yordayıcı gücü incelenecektir.

Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evreni İstanbul ilinde yerel yönetimlerde çalışan kişilerdir. Bu evrende Sancaktepe Belediyesi için çalışan 230 kişi araştırmanın çalışma grubunu oluşturmaktadır Araştırmamızda kullandığımız çalışma grubu üzerine yapılan analizler bu anakitleye genellenmeye çalışılacaktır. Anakitlenin kişi sayısı %95 güven aralığı %,05 hata payı ile hesaplanarak rastlantısal olarak seçilecektir. Yapılan bu seçim sırasında Anakitlenin nominal kriterleri gözetilecek, fakat rastlantısal seçimden ayrılınmayacaktır. Planlanmış rastlantısallık ile seçilen 230 katılımcının anakitleyi temsil ettiği varsayılmaktadır. Evren ve çalışma grubu hesabı yapılırken seçilen %,05'lik hata payı sosyal bilimler araştırmaları tarafından yaygın kabul edilen değerdir (Karasar, 2012)

Veriler ve Toplanması

Veriler 2017-2019 eğitim ve öğretim yılında toplanmıştır. Araştırmada verilerin toplanmasından önce Maltepe Üniversitesi Etik Kuruldan çalışma izni, daha sonra Sancaktepe belediyesinden araştırma için izin alınmıştır. Araştırma için gerekli tüm izinlerin alınmasının ardından veri toplama araçlarını uygulamak amacıyla Sancaktepe belediyesine gidilmiştir. 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 dört ölçek (Tükenmişlik Ölçeği, Mobbing Ölçeği, Bilişsel Duygu Düzenleme 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, Duygu Düzenleme Ölçeği ve İşten Ayrılma Ölçeği kullanılmıştır. Aşağıda bu ölçeklerin psikometrik özellikleri ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan bu formda katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sorular yer almaktadır. Katılımcılar cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, medeni hali, aynı iş yerinde çalışma süresi, kaçıncı işi, aylık geliri ve iş yerindeki pozisyonunuz ile ilgili soruları yanıtlamışlardır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişliği belirlemek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Ergin, geçerlik ve güvenirlik çalışması Çam 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. Ölçekte bulunan (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) numaralı 9 soru “duygusal tükenme” (DT), (5, 10, 11, 15, 22)

numaralı 5 soru “duyarsızlaşma” (D) ve (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) numaralı 8 soru “kişisel başarı” (KB) alt ölçeğine ait puanlamaların hesaplanmasında kullanılır. Duygusal tükenme alt ölçeği; dokuz maddeden oluşur ve iş hayatında aşırı yüklenmiş kişilerin tüketilmiş olma duygularını tanımlar. Duyarsızlaşma alt ölçeği; beş maddeden oluşur, kişinin hizmet verdiği insanlara karşı katı, soğuk, ilgisiz ve duygudan yoksun bir şekilde davranmasını ifade eder. Kişisel başarı alt ölçeği; sekiz maddeden oluşur ve yaptığı iş ile ilgili kendisini yeterli, başarılı görme duygularını tanımlar. DT ve D alt ölçekleri puanlarının yüksek olması tükenmişliği ifade ediyorken, KB alt ölçeğindeki maddelerin düşük olması tükenmişlik lehinedir. Ölçeğin testtekrar test güvenilirlik katsayıları "Duygusal tükenme" (DT) için 0.83, "Duyarsızlaşma" (D) için 0.72, "Kişisel başarı" (KB) için 0.72 olarak belirlenmiştir. 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 güvenirlik Cronbach alpha sayısı .71 olarak hesaplanmıştır.

Mobbing Ölçeği

Mobbing Ölçeği Aiello, Deitinger, 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 çalışan bireyin iş arkadaşları ile ilişkilerinin ne düzeyde olduğu, bireyin fiziksel, psikolojik şiddete ve tacize maruz kalıp kalmadığı, yaptığı işle ilgili geribildirimlerin ne düzeyde olduğu, bireyin kendisini de ilgilendiren konularda görüşünün alınıp alınmadığı, işle ilgili değişikliklerden haberdar edilip edilmediği gibi konuları tespit etmeye yönelik sorular yer almaktadır. Ölçekte belirtilen ifadelere, 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.

Dil geçerliği: Mobbing Ölçeğinin dil geçerliğini belirlemek amacıyla aşağıdaki işlemler yapılmıştır. Mobbing Ölçeğinin İngilizce orijinalinde yer alan maddeler önce

araştırmacı tarafından daha sonra da üç sosyal hizmet alanında çalışan akademisyen, bir ölçme ve değerlendirme ve İngilizce öğretmenliği bölümünde çalışmakta olan beş uzman tarafından Türkçe 'ye çevrilmiştir. Daha sonra bu çeviriler bir araya getirilerek hepsinin ortak yönleri aranmış ve farklılık gösteren ifadeler, çeviri yapan kişiler ile görüşülerek ortak bir cümle haline getirilmiştir. Uzman görüşüne dayanarak oluşturulan Türkçe formu, öncekinden farklı beş kişi tarafından tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Ölçeğin orijinal hali ile tekrar İngilizceye çevrilmiş hali öncekinden farklı üç uzman ve akademisyene incelettirilerek, ikisi arasında farklılığın olmadığı yönünde ortak görüşe varılmıştır. Aşamalı olarak Türkçeye çevirisi tamamlanan form Türkçe uzmanlarının görüşüne sunulup önerileri alınmıştır. Ölçeğin Türkçe formunun bu ilk şeklinin dil ve anlaşılırlığını test etmek amacı ile denek grubundan 20 kişiye uygulanmıştır. Geri bildirimler doğrultusunda ölçeğe son şekli verilerek uygulamaya hazır hale getirilmiştir (Laleoğlu ve Özmete, 2013). Bu ölçekteki güvenirlik Cronbach alpha sayısı .67 olarak hesaplanmıştır.

Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği (BDDÖ)

Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire) Garnefski, Kraaij ve Spinhoven (2001) tarafından geliştirilmiştir. Beşli derecelemeli Likert tipi (1 = bana hiç uygun değil, 2= bana birazcık uygun, 3= bana kısmen uygun, 4= bana çok uygun, 5= bana tamamıyla uygun) olan ölçek toplam 36 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach alfa değeri. 67 ile. 81 arasında değer almaktadır. Ölçek dokuz alt boyutu içermektedir. Bu alt boyutlar aşağıda bulunmaktadır. Bunlar:

1. Kendini suçlama (Self-blame): yaşadıklarından dolayı kendini suçlayıcı düşünceler
2. Kabul etme (Acceptance): yaşadıklarını kabul etme düşünceleri
3. Düşünceye odaklanma (Rumination)/ Derin düşünme: olumsuz olaylarla ilişkili olarak duygu ve düşünceler üzerinde sürekli düşünme
4. Pozitif tekrar odaklanma (Positive refocusing): gerçek olay yerine memnuniyet verecek konular üzerine düşünme
5. Plana tekrar odaklanma (Refocus on planning): olayla başa çıkmak için hangi adımları atacağını düşünme

6. Pozitif yeniden gözden geçirme (Positive reappraisal): olaya kişisel gelişim açısından olumlu bir anlam yükleme

7. Bakış açısına yerleştirmek (Putting into perspective): diğer olaylarla karşılaştırıldığında yaşanan olayın ağırlığını hafifletmede rol oynayan düşünceler

8. Yıkım (Catastrophizing): yaşanan olayların dehşetini açıkça vurgulayan düşünceler

9. Diğerlerini suçlama (Other-blame): yaşadıklarından dolayı diğerlerini suçlayıcı düşünceler (Akt: Garnefski, Kraaij ve Spinhoven, 2002).

Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği'nin (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire) Türkçeye çevrilmesi ve uyarlaması için önce, ölçeği geliştiren Nadia Garnefski 'dir. . Ölçeğin çevirisi için, tekrar çeviri yöntemi kullanılmıştır. Ölçek ilk olarak İngilizce ve Türkçeyi çok iyi bilen 6 kişi tarafından ayrı ayrı Türkçeye çevrilmiştir. Yapılan çeviriler bir araya getirilerek tüm çeviriler arasından orijinal itemleri en iyi ifade ettiği düşünülen maddeler seçilmiştir Gelen öneriler ve geribildirimler doğrultusunda ölçekte gerekli görülen değişiklikler yapılmış ve Türkçe formuna son şekli verilmiştir (Onat ve Otrar, 2010). Bu ölçekteki güvenirlik 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) ve Netemeyer ve ark. (1997) tarafından geliştirilen ve dört sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır (Turunç ve Çelik, 2010). Bu ölçekteki güvenirlik Cronbach alpha sayısı .85 olarak hesaplanmıştır.

Verilerin Çözümlenmesi ve Yorumlanması

Araştırmanın denencelerini sınamak amacıyla sosyodemografik form, duygu düzenleme ölçeği, 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 duygu düzenlemenin işten ayrılma konusundaki yordayıcı gücünü incelemek amacıyla aşamalı (stepwise) regresyon analizi yapılacaktır.

BÖLÜM 4. BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırma raporunun bu bölümünde öncelikle katılımcıların bütün ölçeklerden almış oldukları puanların ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiş, ardından araştırmanın amaçları dikkate alınarak yapılan istatistiksel analizlerden elde edilen bulgular aktarılmıştır.

Araştırmada katılımcılara uygulanan ölçeklerin alt boyutlarının, minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.1'de verilmiştir.

Tablo 4.1. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Frekans Dağımları Tablosu

Cinsiyet	*N*	*%*
Kadın	121	51.9
Erkek	112	48.1
Medeni Durum		
Evli	129	55.4
Bekar	104	44.6
Yaş Grupları		
18-22	23	9.9
23-27	53	22.7
28-32	74	31.8
33-37	37	15.9
38-42	25	10.7
43-47	15	6.4
48 ve üstü	6	2.6
Eğitim Düzeyi		
Lise ve Altı	52	22.3
Önlisans	34	14.6
Lisans	111	47.6
Yüksek Lisans	27	11.6
Doktora	9	3.9
Aynı İş yerinde Çalışma Süresi		
0-5 yıl	148	63.5

6-10 yıl	51	21.9
11-15 yıl	24	10.3
16-20 yıl	7	3.0
Aylık Geliriniz		
1000-3000	87	37.3
3000-5000	115	49.4
5000 ve sonrası	29	12.4

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), önlisans eğitimine sahip olanların 34 (%14,6), lisans eğitimine sahip olanların 111 (%47,6), yüksek lisans eğitimine 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.

Tablo 4. 2. Alt Ölçeklerin Standart Sapma,Ortalama Maximum ve Minimum Değerleri

		X	SS	Min	Max
Tükenmişlik	Tükenme	12.86	5.08	5.00	25.00
	Duyarsızlaşma	8.48	4.04	4.00	20.00
	Yetkinlik	11.97	3.93	6.00	26.00
Mobbing	İş Arkadas	49.61	16.50	25.00	94.00
	Tehdit Taciz	11.36	3.98	7.00	33.00
	İş ve Kariyer	34.14	15.15	12.00	74.00
	Özel Yasam	12.69	7.22	5.00	34.00
	İse Bağlılik	29.30	10.22	9.00	49.00
Bilişsel Duygu Düzenleme	Kendini Suclama	9.60	2.90	4.00	18.00
	Kabullenme	8.24	2.95	3.00	18.00
	Ruminasyon	13.58	3.07	5.00	20.00
	Pozitif Tekrar	14.01	2.68	5.00	20.00
	Plana Tekrar	14.81	2.82	5.00	20.00
	Pozitif Yeniden	15.17	2.57	6.00	20.00
	Bakış Acısı	13.50	2.79	6.00	20.00
	Felaketleştirme	11.15	3.51	4.00	20.00
	Diğerlerini Suçlama	12.03	4.06	4.00	20.00
	İşten Ayrılma	10.80	3.78	4.00	19.00

Tablo 2’de bu araştırma özelinde kullanılan alt ölçeklerinin ortalama, standart sapma, minimum ve maximum değerleri gösterilmektedir.

Tablo 4.3. Katılımcıların İşten Ayrılmanın Yordanmasına İlişkin Aşamalı (Stepwise Regresyon Tablosu

	Model	B	B	R^2	$R^2\Delta$	F
1	Sabit	15.517				
	Tükenme	-0.371	-0.505	,255*	,252	74.402
2	Sabit	16.660				
	Tükenme	-0.298	-0,407			
	İş ve Kariyer	-0.061	-0.247	,307*	,300	47,763
3	Sabit	12.259				
	Tükenme	-0.274	-0,374			
	İş ve Kariyer	-0.055	-0.225			
	Plana Tekrar Bağlanma	0.263	0.198	,344*	,334	37,521
4	Sabit	10.310				
	Tükenme	-0.235	-0,320			
	İş ve Kariyer	-0.047	-0.190			
	Plana Tekrar Bağlanma	0.232	0.175			
	İşe Bağlılık	0.055	0.149	,359*	,347	29,942
5	Sabit	11.160				
	Tükenme	-0.210	-0.286			
	İş ve Kariyer	-0.038	-0.154			
	Plana Tekrar Bağlanma	0.234	0.177			
	İşe Bağlılık	0.052	0.142			
	Diğerlerini Suçlama	-0.118	-0.128	,371*	,357	25,174

* p<.01

Tablo 4.3'de görüleceği gibi tükenmişlik, iş ve kariyer, plana tekrar bağlanma, işe bağlılık ve diğerlerini suçlama alt boyutları için tüm katılımcılarla yapılan doğrusal aşamalı regresyon analizinde bu beş değişken ele alınmıştır. Tükenmişliğin modele kattığı etki varyansın %25' ini açıklamaktadır ve bu da anlamlı bir değerdir (F (74,402)= ,255, p<.05). İş ve kariyer alt boyutu modele katıldığında ise tükenmişlikle birlikte varyansın %30 'unu açıklamıştır (F(47,763)= ,307, p<.05). Modele plana tekrar bağlanma alt boyutu eklendiğinde ise modelin tamımı etki varyansını birlikte %34 'ünü

açıklamışlardır (F(37,521)= ,344, p<.05). Modele işe bağlılık boyutu eklendiğinde ise modelin tamımı etki varyansını birlikte %35 'ini açıklamışlardır (F(29,942)= ,359, p<.05). Modele diğerlerini suçlama alt boyutu eklendiğinde ise modelin tamımı etki varyansını birlikte %37 'sini açıklamışlardır (F(25,174)= ,371, p<.05).

Tablo 4.4. Katılımcıların Araştırma değişkenlerine İlişkin Korelasyon Tablosu

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Tükenme	r	1																	
Duyarsızlaş	r	,775**	1																
Yetkinlik	r	,183**	,261**	1															
İş arkadaş	r	,343**	,324**	-0.024	1														
Tehdit taciz	r	,267**	,304**	0.031	,565**	1													
İs ve kariyer	r	,400**	,434**	0.094	,500**	,385**	1												
Özel yaşam	r	,270**	,301**	-0.040	,289**	,280**	,405**	1											
İşe bağlılık	r	-,496**	-,462**	-,168*	-,215**	-,134*	-,389**	-0.073	1										
Kendini suç.	r	,232**	,242**	0.12	0.02	,132*	0.05	-0.09	-,210**	1									
Kabullenme	r	,270**	,292**	0.037	,216**	0.091	,216**	-0.009	-,257**	,355**	1								
Ruminasyon	r	,164*	0.121	0.028	,205**	0.026	,134*	0.005	-0.117	,243**	,386**	1							
Pozitif tekrar	r	0.109	0.040	-,169**	0.087	-0.080	0.088	0.099	-0.073	-0.068	,254**	,361**	1						
Plana tekrar	r	-,211**	-,205**	-,151*	-0.052	-,146*	-,166*	-0.014	,269**	-,232**	-,147*	,172**	,361**	1					
Pozitif yeni	r	-,228**	-,199**	-,148*	-,130*	-,176**	-0.103	0.006	,205**	-,198**	-0.085	,233**	,294**	,632**	1				
Bakış açısı	r	,178**	,190**	-0.020	,171**	0.044	,152*	,153*	-0.086	0.068	0.079	,249**	,217**	,216**	,411**	1			
Felaketleştrm	r	,397**	,373**	0.095	,346**	,250**	,312**	,212**	-,183**	,267**	,195**	,177**	0.085	-,174**	-0.069	,486**	1		
Digerler sç.	r	,402**	,351**	0.010	,349**	,160*	,410**	,283**	-,284**	-0.010	,168*	,141*	,188**	-0.107	-0.126	,220**	,547**	1	
İşten Ayrılma	r	-,510**	-,440**	-0.034	-,291**	-,196**	-,396**	-,196**	,417**	-,176**	-,203**	-0.068	-0.055	,284**	,282**	-0.01	-,322**	-,34**	1

Örnek: Tablo 4.4 bakıldığında tükenmeşlik ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel anlamlı (p<.01, r=.775) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile yetkinlik arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.183) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile iş arkadaşı arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.343) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile tehdit taciz arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.267) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile iş ve kariyer arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.400) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile özel yaşama müdahale arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.270) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile işa bağlılık arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.-497) negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile kendini suçlama arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.232) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile kabullenme arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.270) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile ruminasyon arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.164) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile pozitif tekrar odaklanma arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.109) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile plana tekrar odaklanma geçirme arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.-211) negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile pozitifyeniden gözden geçirme arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.-228) negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile bakış açısı arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.178) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile felaketleştirme arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.397) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile diğerlerini suçlama arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.402) pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile işten ayrılma arasında ise istatiksel anlamlı (p<.01, r=.-510) negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

BÖLÜM 4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmanın amacı tükenmişlik, mobbing , duygu düzenleme ile işten ayrılma arasındaki ilişkileri belediye çalışanlarından oluşan bir örnelmede incelemktir. Spesif olarak araştırmanın amacı sözü edilen üç değişkenin alt boyutlarının işten ayrılma üzerindeki yordayıcı gücünü incelemktir.

Günümüzde işten ayrılma hem sosyal yaşam için hem de iş yaşamı için önemli bir sorun haline gelmiştir. Üretimin artması ile beraber çalışan kişilerin fiziksel emekleri azalmış yerine duygusal ve ruhsal yoğunluğa sahip emek gerektiren işlerde çalışılmaya başlanmıştır. Çalışma verimliliğini, işgörenlerin psikolojik durumlarını, çalışma alanının kalitesini ve işcilerin yaşam kalitesi gibi birçok değişkenden etkilenen işten ayrılma olgusu son yıllarda çalışma psikolojisi alanında sıklıkla çalışılmaktadır.

Bu araştırmanın çalışma grubunu oluşturan belediye çalışanlarının örneklem olarak seçilmesinin nedeni hizmet sektörü içerisinde değerlendirilen bu nitelikteki çalışanların çalışma süresi içerisinde çokca insan ilişkisinde bulunmak zorunda olmalarıdır. Bu durum da tam olarak araştırma değişkenlerimizin bağımlı değişken etkisini göstermesi açısından

Araştırmanın ana amacın geçmeden önce araştırmanın değişkenlerinin alt boyutlarının çoğunluğunun ilişkili olduğu bulunmuştur.

Tüm katılımcılar için regresyon analizi incelendiğinde: Tükenmişlik, mobbing, duygu düzenleme ve işten ayrılmanın incelendiği bu araştırmada kurulan analiz modelleri işten ayrılmaya etki eden değişkenlerin etki gücünü belirlemeyi amaçlamaktadır. Yapılan analizler sonucunda, tükenmişliğin anlamlı şekilde işten ayrılmayı yordadığı aşamalı olarak, iş ve kariyer, plana tekrar bağlanma, işe bağlılık ve diğerlerini suçlama alt boyutu eklendiğinde de işten ayrılma durumunu istatistiksel anlamlı şekilde yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Poyraz ve Kama (2008) tarafından “Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi.” isimli araştırmada, İş güvencesi algısı ile iş tatmini arasında “pozitif yönde bir ilişki” olduğu ayrıca örgütsel bağlılığın anlamlılık düzeyinde iş güvencesi algısı ile açıklandığı tespit

edilmiştir. Son olarak Örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında " negatif yönlü bir ilişki" olduğu sonucuna varılmıştır.

Çekmecelioğlu (2006) tarafından Örgütsel bağlılık ve iş tatmini, örgütsel etkililik, verimlilik ve iş performansının önemli belirleyicileri olup işten ayrılma niyeti ve devamsızlığının araştırıldığı araştırmada, duygusal bağlılık ve iş tatmininin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini saptamıştır. Aynı zamanda, araştırma sonuçları duygusal bağlılık, iş tatmini ve normatif bağlılığın verimliliği pozitif yönde etkilediğini, iş tatmininin verimlilik üzerindeki etkisinin ise diğer değişkenlerin etkisinden daha güçlü olduğunu göstermektedir.

Türk kültürü hem jeopolitik konumu geregi hem de miraas aldığı kültürel olgular açısından doğulu bir sosyal yapıya sahip ülke olma niteliğindedir. Bireycilik ve toplulukçuluğun sosyal psikolojide ve kültürlerarası araştırmalarda iki anlamlı yapı olduğu konusunda yaygın bir fikir birliği mevcuttur. Buna rağmen bu iki yapı geçmiş birkaç yılda kültürel farklılıkların tüm formlarını açıklama açısından kavramsal olarak karışık olduğu gerekçesi ile eleştirilmiştir. Bu yüzden bireycilik ve toplulukçuluk kültürel kimliğin iki önemli boyutu olarak görülmektedir ve karmaşık olduğu gerekçesiyle ‘’kültürel sendromlar’’ olarak adlandırılmaktadır. Ayrıca metodolojik olarak bireycilik ve toplulukçuluk, daha çok makro değerlendirme açısından kültürler arasında kalıplaşmış bir kavram olduğu gerekçesi ile de eleştirilmiştir. Bireycilik ve toplulukçuluğun kalıp bir yargı içermesi ve anlaşılamamasını konu alan tüm bu tartışmaların sonucunda araştırmacılar, bu yapıların gelişmeye ihtiyacı olduğunu belirtmişlerdir. Bu yüzden günümüzde bu yapıları yeniden kavramsallaştırma ve eylemselleştirme eğilimi sürmektedir. Türkiye toplulukçu bir kültür yapısına sahip olduğu ve hatta toplulukçuluk ile bireycilik arasında kaldığı kabul edilmektedir (Kağıtçıbaşı, 2003).

Kişilerin bireyci ve toplulukçu bir kültürde yaşamaları birçok sosyolojik ve sosyal psikolojik durumu etkilemektedir. Bu varsayımdan hareketle Sakal ve Aytekin (2014) Kültürün başarı yönelimleri üzerindeki etkisini araştırmış ve bireyci ve toplulukçu kültüre ait kişiler başarı yönelimleri açısından farklı olduğu saptanmıştır.

Bireyci-toplulukçu değerleri, kariyer çapaları ve kariyer tatmini arasındaki ilişki Sakal ve Yildiz tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırma örneklemini 145 orta düzey yönetici oluşturmaktadır. Araştırmanın bulguları kültürün bireycilik-toplulukçuluk boyutlarının kariyer çapaları ve kariyer tatmini üzerinde etkili olduğunu göstemiştir.

İş tatminin bireyci ve toplulukçu olma durumu açısından incelenmesini amaçlayan araştırmada yapılan çoklu regresyon analizi bulguları toplulukçuluk iş doyumunu pozitif etkilerken, bireyciliğin negatif etkilemekte olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmalar ve referans verilen çalışmalar göstermektedir ki bireyci ve toplulukçu olma durumu çalışma değişkenleri ve koşuları açısından farklıaşmaya neden olabilmektedir.

Benlik, tüm insanların gelişimsel süreçleri içinde ebeveynleri ve diğer insanlarla etkileşim ve deneyimlerinin bir sonucu olarak geliştirdiği örgütlenmiş bir düşünce, duygu ve davranış ağıdır. Bilişsel kuramcılar benliğin bir öz-şema olduğunu ifade etmektedirler. Benliğimizle ilgili öz şema, kendimiz hakkında düşünme biçimimizi ve kendimizle ilgili hangi bilgileri hatırlayacağımızı belirlemektedir. Benlik kavramı düşünce ve hafızayı şekillendirdiği için, benlikle ilgili ruhsal sorunların önlenmesi ve iyileştirilmesi konusunda yapılacak müdahalelerin de bilişsel yaklaşıma dayalı olması gerekmektedir. Benlikle ilgili sorunların iyileştirilmesinde bilişsel yaklaşımın kullanımı; kendini tanıma, otomatik düşünceleri yakalama, analiz etme ve gerçekçi düşüncelerle değiştirme, bunları yaparken yapılan olumsuz yükleme ve bilişsel çarpıtmaları fark etme, stresli durumlarla baş etme örüntülerinin değiştirilmesi yoluyla olabilmektedir. Hemşireler benlik sorunu olan bireylerle sadece psikiyatri kliniklerinde değil, genel kliniklerde ve toplumda da karşılaşabilmektedirler. Bu araştırmada kişilerin değişkenler açısından ele alınırken bilişsel özbenliklerinin etkili olduğu söylenebilmektedir.

Araştırmanın kısıtlılıkları, örneklem niteliği ve sayısıdır. Daha geniş bir çalışma grubu ile yapılması araştırmanın güvenilirlik ve geçerliliğini arttıracaktır. Bu araştırmanın bir diğer kısıtlılığı ise sadece belediye çalışanlarına genelenebilecek olması durumudur.

Araştırmanın önerileri ise, Mobbing tükenmişlik duygu düzenleme ve işten ayrılma durumları ilişkili değişkenlerdir. Bu nedenle tükenmişlik, mobbing ve işten ayrılma durumlarının herhangi biri görüldüğünde diğer olgularda göz önünde bulundurulmalıdır. Bu araştırmada kullanılan değişkenler, daha geniş bir evrenden seçilen çalışma grubu ile yapılması

Araştırmanın sonuçları göstermektedir ki, mobbing, tükenmişlik ve duygu düzenleme işten ayrılmayı yordamaktadır. Bu araştırma hem bulguları hem de literatürünün çalışma psikolojisi alanına katkı sunması beklenmektedir.

EK'LER

EK 1. BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI

ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİ BÖLÜMÜ YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI

DEĞERLİ KATILIMCI;

Bu çalışma çalışanlarda iş yaşamına ilişkin çeşitli faktörleri araştırmaktadır. Sorularda kendi düşüncenizi en iyi şekilde yansıtacak seçeneği işaretlemenizi rica ederim. Hiçbir aşamada sizlerden ad, soyadı, kimlik no, telefon numarası gibi kimliğinizi belli edici bilgiler istenmemektedir. Anketler toplu halde gizli tutulacak ve araştırmanın dışında hiç kimse cevaplarınızı öğrenmeyecektir.

Anket kişisel rahatsızlık oluşturabilecek sorular içermemektedir. Ancak, katılımcı kendini rahatsız hissederse anketi sonlandırma hakkına sahiptir.

Sonuçlar endüstri ve örgüt psikoloji bölümü yüksek lisans tezimde kullanılacaktır. Bu sebepten dolayı verdiğiniz cevaplar çok değerlidir.

Katkınız, ilginiz, emeğiniz ve sabrınız için teşekkür ederim.

FATİH KÜRŞAT ALKIŞ
İletişim:
0507 734 64 8
fatihkursatt@gmail.com

EK 2. KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Bu formda sizlerden hiçbir kimlik bilgisi belirtmemek üzere size uygun olan cevapları kutucuklara **X** işaretini kullanarak cevaplamanız istenmektedir.

CİNSİYETİNİZ	KADIN ( ) ERKEK ( )
MEDENİ HAL	BEKAR ( ) EVLİ ( )
YAŞINIZ	18-22 ( ) 23-27 ( ) 28-32 ( ) 33-37 ( ) 38-42 ( ) 43-47 ( ) 48 ve üstü ( )
EĞİTİM DÜZEYİNİZ	LİSE VE ALTI ( ) ÖNLİSANS ( ) LİSANS ( ) YÜKSEK LİSANS ( ) DOKTORA ( )
AYNI İŞYERİNDE ÇALIŞMA SÜRENİZ (KIDEM)	0-5 YIL ( ) 6-10 YIL ( ) 11-15 YIL ( ) 16-20 YIL ( ) 21 YIL VE ÜSTÜ ( )
KAÇINCI İŞİNİZ	1 ( ) 2 ( ) 3 ve sonrası ( )
AYLIK GELİRİNİZ	1000-3000 ( ) 3000-5000 ( ) 5000 ve sonrası ( )
İŞ YERİNDEKİ POZİSYONUNUZ	MÜDÜR ( ) ŞEF ( ) KOORDİNATÖR ( ) EĞİTMEN ( ) İDARİ PERSONEL ( ) DİĞER ( )

EK 3. TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak size uyan seçeneği daire içine (O) alarak belirtiniz.

		HİÇBİR ZAMAN	BAZEN	GENELLİKLE	ÇOĞU ZAMAN	HER ZAMAN
1	İşimden duygusal olarak yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	Bu işe başladığımdan beri işime olan ilgim azaldı.	1	2	3	4	5
3	İşimde karşılaştığım problemleri etkili bir biçimde çözebilirim.	1	2	3	4	5
4	İş günü sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	1	2	3	4	5
5	İşime ilişkin isteğim azaldı.	1	2	3	4	5
6	Çalıştığım kuruma etkin bir katkı sağladığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7	Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğumu düşündüğümde kendimi yorgun hissediyorum.	1	2	3	4	5
8	Yaptığım işin herhangi bir şeye katkı sağlayıp sağlamadığı konusunda kuşku duyuyorum.	1	2	3	4	5
9	Bana göre işimi iyi yapıyorum.	1	2	3	4	5
10	Bütün gün çalışmak benim için gerçekten bir yüktür.	1	2	3	4	5
11	İşimin öneminden kuşkuluyum.	1	2	3	4	5
12	İşimde kayda değer bir şeyler başardığımda kendimi canlanmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
13	İşimden tükendiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
14	İşimde kayda değer birçok şey başardım.	1	2	3	4	5
15	Yalnızca işimi yapmak ve rahatsız edilmemek istiyorum.	1	2	3	4	5
16	İşimde, yapılan şeylerde etkili olduğumdan eminim.	1	2	3	4	5
17	İşim gereği kişilere rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim	1	2	3	4	5
18	Kişilerle yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum	1	2	3	4	5
19	Bu meslekte pek çok değerli işler başardım	1	2	3	4	5
20	Kendimi çok çaresiz hissediyorum	1	2	3	4	5
21	İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim	1	2	3	4	5
22	İnsanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum	1	2	3	4	5

EK 4. MOBBİNG ÖLÇEĞİ

	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Biraz katılıyorum	Kararsızım	Biraz katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1.iş arkadaşlarım ile iyi ilişkilerim vardır.	7	6	5	4	3	2	1
2. iş arkadaşlarım ile olan ilişkilerimde mutluyum.	7	6	5	4	3	2	1
3. iş arkadaşlarım iş dışındaki görüşmelere beni çağırmaz.	7	6	5	4	3	2	1
4. iş arkadaşlarım ben yokmuşum gibi davranırlar.	7	6	5	4	3	2	1
5.iş arkadaşlarım benimle yüksek ses tonuyla konuşurlar.	7	6	5	4	3	2	1
6. iş arkadaşlarım arkamdan konuşur.	7	6	5	4	3	2	1
7.iş arkadaşlarım ile düşmanca ilişkilerim ardır.	7	6	5	4	3	2	1
8. iş arkadaşlarımın beni boykot ettiklerini düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1
9. iş arkadaşlarımın beni reddettiğini ve bana arkadaşça olmayan tavırlarla yaklaştıklarını düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1
10. iş arkadaşlarımdan yazılı tehditler alıyorum.	7	6	5	4	3	2	1
11. işte aşağılayıcı sözlerin hedefi haline geldiğimi düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1
12. Çevremde düşmanca bir havanın olduğunu hissediyorum.	7	6	5	4	3	2	1
13. Çalışırken kendimi çok kaygılı hissediyorum.	7	6	5	4	3	2	1
14. iş arkadaşlarım tarafından izlendiğimi düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1
15. iş arkadaşlarımın benimle ilgili olarak dedikodu yaptıklarını düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
16. Saygısızca davranışların hedefi haline geldiğimi düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
17. iş arkadaşlarım tarafından günah keçisi İlan edildiğimi düşünüyorum	7	6	5	4	3	2	1
18. iş arkadaşlarımın sürekli bana baktığı izlenimine kapılıyorum.	7	6	5	4	3	2	1
19. Molalarda yalnız kalıyorum.	7	6	5	4	3	2	1
20. Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1
21. Hafif derecede fiziksel Şiddette maruz kalıyorum.	7	6	5	4	3	2	1
22. Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1
23. Cinsel içerikli kabaca şakalara maruz kalıyorum.	7	6	5	4	3	2	1
24. Dış görünüşüm ile dalga geçiliyor.	7	6	5	4	3	2	1
25. Siyasi görüşlerim eleştiri odağı haline geliyor.	7	6	5	4	3	2	1

	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Biraz katılıyorum	Kararsızım	Biraz katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
26. iş arkadaşlarım kişisel eşyalarıma zarar veriyor.	7	6	5	4	3	2	1
27. iş arkadaşlarımın özelime girdiğini düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1
28. iş arkadaşlarım benim özel yaşamımla İlgili olarak gereksiz eleştirilerde bulunuyorlar.	7	6	5	4	3	2	1
29. iş arkadaşlarım benim dini inançlarımla ilgili olarak eleştirilerde bulunmaktadırlar.	7	6	5	4	3	2	1
30. iş arkadaşlarımdan telefonla tehditler alırım.	7	6	5	4	3	2	1
31. işimi değiştirmek istemiyorum.	7	6	5	4	3	2	1
32.Çalıştığım kurumun benim bir parçam olduğunu düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1
33. İşim benim temel yapı taşlarımdan biridir.	7	6	5	4	3	2	1
34. Kurumumun değerleri benim değerlerim sayılır.	7	6	5	4	3	2	1
35. Hiçbir şey işten daha önemli değildir.	7	6	5	4	3	2	1
36. işim benim için her şeyden önce gelir.	7	6	5	4	3	2	1
37. öncelikli ihtiyaçlarımın başında işin gelmesi yanlış bir şey değildir.	7	6	5	4	3	2	1
38. iş konusundaki bilgi eksikliği performansımı etkiler.	7	6	5	4	3	2	1
39. Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir.	7	6	5	4	3	2	1
40. iş için kullandığım araç gereçler bana haber verilmeden kaldırılır.	7	6	5	4	3	2	1
41. Benim uzmanlık alanıma uygun olmayan işler bana verilir.	7	6	5	4	3	2	1
42. Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir.	7	6	5	4	3	2	1
43. Gereksiz işler ile ilgili olarak çalışmam istenmektedir.	7	6	5	4	3	2	1
44. İş ile ilgili ve iş dışındaki toplantılara çağrılmam.	7	6	5	4	3	2	1
45. Kariyerimin yönetim tarafından engellendiğini düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1
46. Yetenek gerektirmeyen işler bana veriliyor.	7	6	5	4	3	2	1
47. Kariyer gelişimimin kasten engellendiğini düşünüyorum.	7	6	5	4	3	2	1

EK 4. DUYGU DÜZENLEME ÖLÇEĞİ

	BANA HİÇ UYGUN DEĞİL	BANA BIRAZCIK UYGUN	BANA KISMEN UYGUN	BANA ÇOK UYGUN	BANA TAMAMIYLA UYGUN
1. Genelde kendimi suçlu hissederim.	1	2	3	4	5
2. Olanları kabul etmek zorunda olduğumu düşünürum.	1	2	3	4	5
3. Yaşadıklarım hakkında neler hissettiğimi sık sık düşünürüm.	1	2	3	4	5
4. Yaşadıklarımı düşünmekten ziyade daha iyi şeyler düşünmeyi tercih ederim.	1	2	3	4	5
5. Elimden gelenin en iyisinin ne olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
6. İçinde bulunduğum durumdan bir şeyler öğrenebileceğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
7. Herşey daha da kötü olabilirdi diye düşünürüm.	1	2	3	4	5
8. Yaşadıklarımın, diğerlerinin yaşadıklarından çok daha kötü olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
9. Olaylarda diğerlerinin suçlu olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
10. Olaylardan sorumlu olan kişinin ben olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5
11.Durumu(olanları) kabullenmek zorunda olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5
12.Yaşadıklarım hakkında ne düşündüğüme ve ne hissettiğime takılırım					
13. Yaşadığım olumsuz olaylarla ilgili yapacak bir şeyimin olmadığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
14. Durumla en iyi şekilde nasıl başa çıkabileceğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
15. Olaylardan sonra daha güçlü bir kişi haline geldiğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
16. Diğerlerinin daha kötü olaylarla karşılaştıklarını düşünürüm.	1	2	3	4	5
17. Sürekli olarak, yaşadıklarımın ne denli kötü şeyler olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
18. Olanlardan diğerlerinin sorumlu olduğunu hissederim.	1	2	3	4	5

19. Bir olayda yaptığım hataları düşünürüm.	1	2	3	4	5
20. Olayla ilgili olarak birşeyleri değiştiremeyeceğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
21. Yaşadıklarımdan dolayı hissettiklerimin sebebini anlamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
22. Olanlardan ziyade iyi şeyler düşünmeyi yeğlerim.	1	2	3	4	5
23. Durumu nasıl değiştirebileceğimi düşünürüm.	1	2	3	4	5
24. Kötü olayların iyi yönlerinin de olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
25. Son yaşadığımın, diğer yaşadıklarım kadar kötü olmadığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
26. Başıma gelenlerin, bir kişinin başına gelebilecek en kötü şeyler olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
27. Bir sorunda, diğerlerinin yaptıkları hataları düşünürüm.	1	2	3	4	5
28. Asıl sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.	1	2	3	4	5
29. Olumsuz durumlarla yaşamayı öğrenmek zorunda olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5
30. Olayın bende uyandırdığı hisleri derinlemesine irdelerim.	1	2	3	4	5
31. Yaşadığım güzel olayları düşünürüm.	1	2	3	4	5
32. Yapabileceğim en iyi planın ne olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
33. Sorunun olumlu yanlarını bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
34. Hayatta daha kötü şeylerin de olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
35. Devamlı olarak, sorunun ne denli kötü olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
36. Sebebin, temelde diğerlerinden kaynaklandığını düşünürüm.	1	2	3	4	5

EK 5. İŞTEN AYTILMA NİYET ÖLÇEĞİ

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Fikrim yok	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1.İşimden ayrılmayı sık düşünürüm.	1	2	3	4	5
2.Mevcut işimi bırakmaya niyetliyim.	1	2	3	4	5
3.Daha iyi bir iş için sürekli olarak araştırma yapıyorum.	1	2	3	4	5
4.Beklenmedik bir durum olmadığı takdirde şimdiki iş yerimde kalmaya niyetliyim.	1	2	3	4	5

KAYNAKÇA

Alkan, E. (2011). *The effect of mobbing behaviors on burnout of physical education and sports teachers*. (Unpublished master dissertation). Balıkesir University, Balıkesir.

Ardiç, K., & Polatci, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *10*(2), 1-28.

Aronson, M. J. (1958). Emotional aspects of nursing the cancer patient. *Mental hygiene Journal*, *42*(2), 267-273.

Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., & Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-129.

Ari, G. S., & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *15*(1), 131-148.

Ay, F. A., & Filizöz, B. (2011). A research on the relationshps between mobbing and burnout in organizations. *Social Sciences Journal*, *6*(2), 229-241.

Azizoğlu, Ö., ve Özyer, K. (2010). Polislerde tükenmişlik sendromu üzerine bir ampirik çalışma. *Anatolia: Turizm Arastirmalari Dergisi*, *21*(1).

Bandura, A. (1978). Social learning theory of aggression. *Journal of communication*, *28*(3), 12-29.

Bannink, F. P. (2013). Are you ready for positive cognitive behavioral therapy. *The Journal of Happiness & Well-Being*, *1*(2), 61-69.

Bard, P. (1934). On emotional expression after decortication with some remarks on certain theoretical views: Part I. *Psychological Review*, *41*(4), 309.

Barrett, L. F., Lewis, M., & Haviland-Jones, J. M. (2016). *Handbook of emotions*. Guilford Publications.

Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Burnout–depression overlap: A review. *Clinical psychology review*, *36*, 28-41.

Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Is burnout separable from depression in cluster analysis? A longitudinal study. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, *50*(6), 1005-1011.

Birdir, K. ve Tepeci, M. (2003). Otel genel müdürlerinde tükenmişlik sendromu ve tükenmişliğin genel müdürlerin işlerini değiştirme eğilimlerine etkisi. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, *14*(2), 93-106.

Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. DC Heath & Co.

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) 12-34.

Byrne, B. M. (1993). The maslach burnout inventory: testing for factorial validity and invariance across elementary, intermediate and secondary teachers. *Journal of Occupational and organizational Psychology*, *66*(3), 197-212.

Calderon, R. (2000). Parental involvement in deaf children's education programs as a predictor of child's language, early reading, and social-emotional development. *Journal of deaf studies and deaf education*, *5*(2), 140-155.

Candan, H., ve İnce, M. (2014). Mobbingden (bezdiri) tükenmişliğe giden yol: çevre ve şehircilik bakanlığı çalışanları üzerinde bir araştırma. *Cag University Journal of Social Sciences*, *11*(2).

Cannon, W. B. (1927). The James-Lange theory of emotions: A critical examination and an alternative theory. *The American journal of psychology*, *39*(1/4), 106-124.

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.

Çelik, M., ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, *40*(2).

Cemaloğlu, N., ve Şahin, D. E. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, *15*(2), 465-484.

Çınar, O., ve Dursun, A. (2012). 'Mobbing, örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisi: atatürk üniversitesi araştırma hastanesinde yapılan bir alan araştırması. *Ekev Akademi Dergisi*, *52*(5).64-69

Çolakoğlu, F. F., ve Yilmaz, T. (2014). Beden eğitimi öğretmenlerinin mobbing değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Beden Egitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, *8*(1).97-101

Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Psychology Journal*, *33*(6), 626-633.

Dalgar, H., ve Tekşen, Ö. (2014). Muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, *62*, 37-54

Davenport, N. (1999). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Civil Society Pub.

Demirdağ, S. (2017). Ücretli öğretmen algılarına göre ilkokul yöneticilerinin örgütsel adalet, örgütsel güven ve yıldırma davranışları arasındaki ilişki. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*.

Denham, S. A. (1998). *Emotional development in young children*. Guilford Press.

Doğan, Z.,ve Nazlioğlu, E. H. (2010). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine bir araştırma. *The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, *12*(3), 97-116.

Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları*, *22*, 25.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, *30*(1), 159-165.

Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. psychotherapy: Theory, *Research & Practice Journal*, *12*(1), 73.

Gayen, T. K. (2012). Burnout among the clinical psychological service providers of Bangladesh.

Greene, G. (1961). The young dickens. *The Lost Childhood and Other Essays*, 51-57.

Gross, J. J. (2014). Emotion regulation: conceptual and empirical foundations.

Güdük, M., Erol, Ş., Yağcıbulut, Ö., Uğur, Z., Özvarış, Ş. B., ve Aslan, D. (2005). Ankara'da bir tıp fakültesinde okuyan son sınıf öğrencilerde tükenmişlik sendromu. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, *14*(8), 169-173.

Güllüce, A. Ç., ve İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, *5*(2), 7-29

Gülova, A. A., & Demirsoy, Ö. (2012). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Baglilik Arasindaki Iliski: Hizmet Sektörü Calisanlari Üzerinde Ampirik Bir Arastirma/The Relationship Between Organizational Culture and Organizational Commitment: An Empirical Research on Employees of Service Sector. *Business and Economics Research Journal*, *3*(3), 49.

Günüşen, N., ve Üstün, B. (2010). *Türkiye'de ikinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan hemşire ve hekimlerde tükenmişlik: Literatür incelemesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi) İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Gürbüz, S., ve Yüksel, M. (2011). Çalışma ortamında duygusal zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, *9*(2), 174-190.

Heinemann, P. P. (1972). *Mobbning: Gruppvåld bland barn och vuxna*. Natur och kultur.

Hubert, A. B., & Van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing. *European journal of work and organizational psychology*, *10*(4), 415-424.

Izgar, H. (2000). Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri (burnout) nedenleri ve bazı etken faktörlere göre incelenmesi (Orta Anadolu örneği) (Doctoral dissertation, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Izgar, H. (2003). Okul yöneticilerinde tükenmişlik: Nedenleri, sonuçları ve başa çıkma yolları. *Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara*.

İkiz, F. E. (2006). *Danışma becerileri eğitiminin danışmanların empatik eğilim, empatik beceri ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi* (Doctoral dissertation, DEÜ Eğitim Bilimleri Enstitüsü)

İzci, F., ve Ünveren, G., (2017). Travma sonrası stres bozukluğunda bilişsel davranışçı terapi ve göz hareketleri ile duyarsızlaştırma ve yeniden İşleme, *Cognitive Behavioral Psychology, 13*(6), 15-24.

James, W. (1884). What is an emotion?. Mind, 9(34), 188-205.

Karahan, Ş., & Balat, G. U. (2011). Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *29*(29), 1-14.

Karasar, N. (2012). *Araştırmalarda rapor hazırlama*. Hacettepe Taş Kitapçılık Limited Şti. s:81.

Karasar, N. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemi: kavramlar-ilkeler-teknikler*. Nobel Yayın Dağitim, s:67.

Kaya, M., Üner, S., Karanfil, E., Uluyol, R., Yüksel, F., & Yüksel, M. (2007). Birinci basamak sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, *6*(5), 357-363.

Kebapçı, A., ve Akyolcu, N. (2011). Acil birimlerde çalışan hemşirelerde çalışma ortamının tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, *11*(2), 59-67.

Keim, J., ve McDermott, J. C. (2010). Mobbing: workplace violence in the academy. In *The Educational Forum* 74 (2),167-173. Taylor & Francis Group.

Köse, S., Oral, L., ve Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma.

Lange, P. J. (1994). The varieties of emotional experience: A meditation on James-Lange theory. *Psychological review*, *101*(2), 211.

Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion. *American psychologist*, *46*(8), 819.

Leymann, H. (1984). Silencing of a skilled technician. *Work. Env. in Sweden*,

Leymann, H. (1996). The mobbing encyclopaedia. *Prieiga per internetą: 03.10.2018< http://www. leymann. se/English/frame. html*.

Lorenz, K. (1966). *On aggression, trans*. Marjorie Latzke, London*: Methuen, 321*.

Lorenz, K. (2005). *On aggression*. Routledge.

Marshall, G. D., ve Zimbardo, P. G. (1979). Affective consequences of inadequately explained physiological arousal.

Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Ishk.

Maslach, C. ve PG Zimbardo (1982),"Burnout-the cost of caring".

Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, *2*(2), 99-113.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1981). *Maslach Burnout Inventory: MBI*. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.

Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

McCormack, N. (2014). Managers, stress, and the prevention of burnout in the library workplace. In *Advances in Librarianship*. Emerald Group Publishing Limited.

Onat, O., ve Otrar, M. (2010). Bilişsel duygu düzenleme ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışmaları, s:53.

Ören, N., & Türkoğlu, H. (2011). Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Sosyal ve beşeri bilimler araştirmalari dergisi*, *1*(16).

Pehlivan, M. (2016). Bireysel ayriliklar ve toplumsal dezavantajlar çerçevesinde işyerinde psikolojik taciz: mobbing. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *2*(2), 65-78.

Raver, C. (2003). Young children's emotional development and school readiness. *Social policy report*, *16*(3), 3-19.

Sayıl, I., Haran, S., Ölmez, Ş., ve Özgüven, H. D. (1997). Ankara Üniversitesi hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri. *Kriz dergisi*, *5*(2), 71-77.

Schachter, S. (1964). The interaction of cognitive and physiological determinants of emotional state1. in *Advances in experimental social psychology* (Vol. 1, pp. 49-80). Academic Press.

Schachter, S., & Singer, J. E. (2000). Cognitive, social and physiological determinants of emotional state. *Emotions in social psychology: Essential readings*, *76*.

Scherer, K. R., Schorr, A., & Johnstone, T. (Eds.). (2001). *Appraisal processes in emotion: theory, methods, research*. Oxford University Press.

Schonfeld, I. S., & Bianchi, R. (2016). Burnout and depression: two entities or one?. *Journal of Clinical Psychology*, *72*(1), 22-37.

Sılığ, A. (2003). Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir*.

Şimşek, M. Ş., Emhan, A., Demirtaş, Ö., ve Topuz, G. (2015). Mobing, Algılanan Örgütsel Adalet ve Tükenmişlik İlişkileri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Bartın Üniversitesi İİ BF Dergisi*, *6*(11), 199-214.

Skirrow, P., & Hatton, C. (2007). 'Burnout'amongst direct care workers in services for adults with intellectual disabilities: a systematic review of research findings and initial normative data. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, *20*(2), 131-144.

Smith, C. A., & Kirby, L. D. (2009). Putting appraisal in context: Toward a relational model of appraisal and emotion. *Cognition and Emotion*, *23*(7), 1352-1372.

Sroufe, L. A. (1997). *Emotional development: The organization of emotional life in the early years*. Cambridge University Press.

Taş, A., Ergeneli, A., Akyol, A., ve Demirel, H. (2013). Mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişkide örgütsel sessizliğin etkisi. *Örgütsel Davranış Kongresi*, 341-345.

Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. *Monographs of the society for research in child development*, *59*(2-3), 25-52.

Thompson, R. A., & Gross, S. (2007). Socialization of emotion regulation in the family. *Handbook of emotion regulation*, *249*, 249-268.

Torun, A. (1995). Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tuğrul, C. (1999). Duygusal zeka. *Klinik Psikiyatri*, *1*, 12-20.
Ünal, A., Türkay, O., ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi.
Ural, O., Güven, G., Sezer, T., Azkeskin, K., ve Yılmaz, E. (2015). Okul öncesi dönemdeki çocukların bağlanma biçimleri ile sosyal yetkinlik ve duygu düzenleme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*.
Vygotsky, L. S. (1980). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard university press.
Westhues, K. (2004). *Workplace mobbing in academe: Reports from twenty universities*. Edwin Mellen Press.
Wilson, S. M. (1991). Principals' efforts to empower teachers: Effects on teacher motivation and job satisfaction and stress. *The clearing house*, *73*(6), 349-353.
Yildiz, E., Tokmak, İ., ve Turgut, H. (2013). Duygusal zekanın örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: İş tatmininin aracılık rolü.
Zara, A., ve İçöz, F. J. (2015). Türkiye'de ruh sağlığı alanında travma mağdurlarıyla çalışanlarda ikincil travmatik stres. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, *18*(1), 15-23.