

## Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü: Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz

*The Mediating Role of Job Stress on The Effect of Mobbing on Burnout: An  
Analysis of Social Security Organization Employees in The District of  
Ankara*

**Yücel EROL**

Gaziosmanpaşa Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
Tokat, Türkiye  
[yucel.erol@gop.edu.tr](mailto:yucel.erol@gop.edu.tr)

**Menekşe TARHAN ÖZTOPRAK**

Başkent Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu  
Ankara, Türkiye  
[tarhan@baskent.edu.tr](mailto:tarhan@baskent.edu.tr)

### Özet

Bu çalışmada, işgörenlerin işyerlerinde karşılaştıkları Psikolojik Şiddet (PŞ)'in Tükenmişlik (TÜ) üzerindeki etkisinde İş Stresi (İS)'nin aracılık rolünün ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırma verileri Ankara'daki kamu ve özel kurumlarında çalışan 826 işgörenden elde edilmiştir. Araştırmada; Leymann (1996)'nın hazırladığı PŞ ölçeği, Maslach (1981)'in hazırladığı TÜ ölçeği ve Haynes (1996)'ın hazırladığı İS ölçeğinden yararlanılmıştır. Veriler SPSS 13 yazılımıyla One-Way Anova, Korelasyon, Regresyon ve Çoklu Regresyon analiz yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularına göre; PŞ'nin İS düzeyleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu, İS düzeyi arttığında da TÜ sendromunun oluştuğu görülmektedir. Yapılan bu çalışmada, PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin aracılık rolünde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Diğer yandan demografik değişkenler açısından hem PŞ düzeylerinde, hem İS düzeylerinde hem de TÜ düzeylerinde anlamlı farklılaşmalara rastlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Psikolojik Şiddet, İş stresi, Tükenmişlik.

### Abstract

*In this study, due to the influence of Mobbing (MO) on Burnout (BU), the mediating role of Job Stress (JS) on employees is examined. Hence, 826 employees of public and private institutions in Ankara were included in the sample. The data obtained by a questionnaire that prepared by Leymann (1996)'s MO scale, and Maslach (1981)'s BU scale and Haynes (1996)'s JS scale. Data was evaluated by using One-Way ANOVA, correlation, regression, and multiple regression SPSS. As can be seen from the results of research, applied and perceived MO has a significant impact on employees' JS's levels and becomes effective in the creation of JS. On the other hand, BU syndrome were seen as a consequence of the resulting JS. These conditions affect each other and existence of one within the organizational structure, results in the*

*emergence of the other two. Therefore, management of organization, all levels of managers, and employees as individuals should be aware of these psychological states and conduct studies aimed for its prevention. In this research, meaningful relationships have been identified in the mediating role of JS at the impact of MO on BU. On the other hand in terms of demographic variables, significant variations were found in the levels of MO, BU, and JS.*

**Keywords:** *Mobbing, Job Stress, Burnout*

## **GİRİŞ**

Örgütlerin amaç ve hedeflerine ulaşmada en önemli kaynağı olan işgörenlerin etkinliğinin sağlanmasında maddi faktörler kadar (örgüt yapısı, çalışma koşulları vb.) manevi faktörler (güdüleme, doyum vb.) de önemlidir. Bu nedenle, insan kaynağının olumlu iş davranışlarını teşvik eden bu faktörlerin yanında, bu davranışları olumsuz etkileyen PŞ (mobbing)<sup>1</sup>, İS ve TÛ gibi durumlar da söz konusudur.

PŞ, düzenli ve tekrarlı devam eden bilinçli hareketler taciz etme, rahatsızlık verme, birisini dışlama veya kişinin görevlerini olumsuz etkileme anlamındadır (Aydın ve Özkul, 2007: s. 172). PŞ'nin etkilerine; bireysel, örgütsel ve toplumsal olarak bakılabilir. Ağır sonuçları olan PŞ algısı ile ilgili çok yakın bir zamanda Türkiye'de de bilimsel çalışmalar yapılmaya başlanmıştır (Bahçe, 2007; Celep ve Konaklı, 2013).

İS, iş kaynaklı gerilim ve baskı altına alma gibi insanı işlevlerinden alıkoyan durumdur (Maslach ve Leiter 1997: s. 189). İS nedenlerinin önlenememesi TÛ'ye önemli bir neden olarak görülmektedir (Singh ve diğ., 1994: s. 558). Bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi olarak ifade edilen TÛ, (Ashforth ve Lee, 1997: 705) bireyler kadar örgütler üzerinde de iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden olumsuz sonuçlar yaratan bir durumdur (Özdemir ve diğ., 2003: s. 14; Arı ve Bal, 2008: s. 132).

PŞ, İS ve TÛ kavramlarını ele alan araştırmanın ana problemi bu değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Alanyazında, bu kavramlar arasındaki ilişkinin karşılaştırmalı bir şekilde incelendiği araştırmalara rastlanmamıştır. Bu anlamda, PŞ'nin TÛ üzerindeki etkisinde, İS'nin aracılık rolünün belirlenmesi araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Ayrıca, kavramlar arasındaki ilişkinin farklı demografik değişkenlerle ne düzeyde olduğunun belirlenmesi ise araştırmanın ikincil amaçlarını oluşturmaktadır. Örgütü olumsuz etkileyen ve birbirleriyle ilişkisi olduğu değerlendirilen bu üç kavramın, işgörelere nasıl bir etkisi olduğunun tespit edilmesi de, konuya olan ilginin çekilmesi açısından oldukça önemlidir.

## **1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

Araştırmanın bu bölümünde PŞ, İS ve TÛ ile ilgili kavramsal çerçeve çizilmiştir. PŞ'ye genel bir bakış, PŞ'in aşamaları, PŞ'nin nedenleri ve sonuçları ile İS kavramı, İS'ye neden olan faktörler ve İS'nin sonuçları ayrıca bireysel ve örgütsel düzeyde İS'yi önleme yöntemleri, TÛ kavramı, TÛ'nün kademeleri ile sonuçları verilmiştir.

### **1.1. Psikolojik Şiddet Kavramı**

PŞ kavramını Leymann (1996), bir ya da birkaç kişi tarafından tek bir kişiye sistemli olarak yöneltilen etik dışı iletişim ve düşmanca davranışları içeren “işyeri

<sup>2</sup> Mobbing çoğu kez, “psikolojik taciz”, “duygusal taciz”, “psikolojik terör”, “yıldırma”, “duygusal şiddet”, “psikolojik şiddet”, “zorbalık”, “manevi taciz”, “moral taciz” (Çobanoğlu, 2005:20) gibi ifadeler kullanılmaktadır. Bu araştırma da mobbing yerine, “psikolojik şiddet” ifadesi kullanılmıştır.

terörü” olarak görmektedir. Ancak, PŞ’den söz edebilmek için zarar verici aktivitenin en az haftada bir kez olmak üzere belli aralıklarla yinelenmesi ve altı aydır sürüyor olması gibi ölçütler bulunmaktadır (Ançel, Yuva ve Öztuna, 2012: s. 105).

Adams’a (1992) göre PŞ, olumsuz söz ve tavırlarla sürekli kişilerin küçük düşürülmesi ve alçaltılmasını sağlayan ve kişilerin güven ve benlik saygısını azaltan davranışlar bütünüdür (Tetik, 2010: s. 82). PŞ fiziksel, ruhsal sıkıntı veya hastalık, sosyal sorunlar ve en çok da işten çıkarılmadır (Dikmetaş ve diğ., 2011: s. 4).

PŞ, örgütiçi gerilim ve çatışmalı bir iklimin oluşmasına neden olan faktörlerin birleşimiyle ortaya çıkan, örgüt sağlığını bozan, işgörenlerin iş doyumunu ve çalışma barışını olumsuz etkileyen örgütsel sorundur (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008:191). Bu durum uzun bir süre devam ettiği takdirde bireyin, örgüt ve çalışma yaşamının dışına itilmesi kaçınılmazdır (Tınaz, 2006: s. 11; Aydın ve Özkul, 2007: s. 172).

PŞ’nin önemli bir özelliği kurban ile uygulayıcı arasındaki güç dengesizliğidir. Kurban, güç dengesizliği nedeniyle, PŞ sürecinde kendini savunmasız hisseder (Sevinç, 2011: s. 11). PŞ’nin çalışanlar ve örgütsel performans üzerinde olumsuz etkisi olabilir (Harvey ve diğ., 2006; Gök, 2011). PŞ’yi kişilerarası çatışmadan ayıran, sistematik, uzun vadeli ve saldırganlık üzerine kurulu olmasıdır (Kotler, 2007: s. 131).

PŞ’nin, başlangıcı ve açığa çıkması belli bir süreç içerisinde (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008: s. 191) sessiz bir biçimde başlar ve belli bir süre sonra bu sessizlik giderek kendini gösterir veya açığa çıkar. PŞ iş yaşamında ilk kullanan Heinz Leymann, bu sürece ilişkin aşamaları Tablo 1.1’deki gibi sıralamıştır (Cemaloğlu, 2007: s. 119):

**Tablo 1.1: Psikolojik Şiddetin Aşamaları**

|                 |                                              |                                                                                                                        |
|-----------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Aşama</b> | <b>Kendini Gösterme ve İletişime Saldırı</b> | Kurbana kendini ifade etme şansı verilmez, eleştirilir. Sözlü ve yazılı rahatsız ve tehdit edilir (Ekiz, 2010: s. 24). |
| <b>2. Aşama</b> | <b>Sosyal İlişkilere Saldırı</b>             | Kurbanın çevresiyle iletişime geçmesi bilinçli ve planlı engellenir (Özler ve diğ., 2008: s. 35).                      |
| <b>3. Aşama</b> | <b>İtibara Saldırı</b>                       | Kurbana kötü davranılır, alay edilir, öz saygı ve güveni yıkılmaya çalışılır (Karcioğlu ve Çelik 2012: s. 62)          |
| <b>4. Aşama</b> | <b>Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı</b>        | Kurbana anlamsız görevler verilir, oluşan zararların faturası kurbanı çıkarılır (Cemaloğlu, 2007: s. 119).             |
| <b>5. Aşama</b> | <b>Doğrudan Sağlığına Yönelik Saldırı</b>    | Kurbana fiziksel ve cinsel şiddet uygulanır, zor görevler yapmaya zorlanır (Kocacık, 2001: s. 3).                      |

Yukarıda bahsedilen faktörlerden de anlaşılacağı üzere PŞ, yaşı, ırkı, cinsiyeti, inancı, uyruğu ne olursa olsun, herhangi bir nedenle kurbanı rahatsız etme ve her tür kötü muameleyle başlayan ve giderek derinleşen sistematik bir psiko-terördür. Dolayısıyla iş hayatı boyunca PŞ ile karşı karşıya kalma, herkes için geçerlidir. Kurban üzerinde birçok etkiye sahip PŞ uygulamalarının, PŞ’ye maruz kalan gerek işgörenler üzerinde gerekse de PŞ’nin uygulandığı örgüt üzerinde çeşitli etkileri ve sonuçları bulunmaktadır. Bunlar Tablo 1.2’deki gibi sıralanmıştır;

**Tablo 1.2: Psikolojik Şiddetin Zararları**

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Birey Üzerindeki Sonuçları</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psikolojik Rahatsızlıklar (Fettahlioğlu, 2008: s. 127)</li> <li>• Sosyal Zararlar (Tutar, 2004a: s. 55)</li> <li>• Ekonomik Zararlar (Tınaz, 2006: s. 8)</li> <li>• İntihar Düşünceleri (Tetik, 2010: s. 86)</li> </ul>    |
| <b>Örgüt Üzerindeki Sonuçları</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• İşgören kaynaklı maliyetlerde artış (Özyer ve Orhan, 2012: s. 512).</li> <li>• örgütsel iklimin bozulması (Tutar, 2004a: s. 108).</li> <li>• İşletme imajında zedelenme (Özdevecioğlu ve Karadal, 2008: s. 201)</li> </ul> |

PŞ'nin neden olduğu ruhsal baskının kişi, kurum ve topluma olan maliyetinin yüksekliği, PŞ ile mücadele etmeyi zorunlu hale getirmektedir. Bunun için her tür PŞ ortadan kaldırarak, örgütleri iş tatmini, çalışma barışı ve huzuru ve örgütsel bağlılık hissi sağlayan sosyal yapılar haline getirmek gerekmektedir (Tutar, 2004b: s. 124).

PŞ ile mücadelede en önemli şey farkındalığın artırılmasıdır (Gül, 2012: s. 9). İşgörenlerin birbirine saygılı davrandığı bir işyeri kültürü oluşumunu sağlamak, PŞ'nin ortaya çıkışını en aza indirmeye yardımcı olur. Örgütlerde PŞ'yi önleyici çalışmalar yapılabilir (Tınaz, 2006: s. 161). Bunlar Tablo 1.3'deki gibi sıralanmıştır;

**Tablo 1.3: Psikolojik Şiddet ile Başa Çıkma Yolları**

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Öz-Saygının Geliştirilmesi,</li> <li>• Denge Bölgeleri Oluşturmak,</li> <li>• Mesleki Beceri ve Nitelikleri Geliştirmek,</li> <li>• Ruh Sağlığını Korumak,</li> <li>• Algılama Stratejilerini Güçlendirmek,</li> <li>• Kişisel Değerleri Açıklamak (Tutar, 2012: s. 2).</li> </ul>                                                                                                                         |
| <b>Örgütsel Başa Çıkma Yöntemleri</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Örgütsel Liderliğin Kurumsallaştırılması,</li> <li>• Örgütsel Rolün Yeniden Tasarımı (Kaya, 2010: s. 175),</li> <li>• Örgütsel Kültür ve İklimin Yeniden Tasarımı (Tutar, 2012: s. 148),</li> <li>• Örgütsel Sağlığın Geliştirilmesi (Altun, 2001: s. 11),</li> <li>• PŞ'ye Karşı Açık Yönetim (Turan, 2006: s. 48),</li> <li>• PŞ'ye Karşı Örgütsel Empati (Rech ve Schubinski, 2003: s. 300),</li> </ul> |

Sonuç olarak PŞ genel tacizler, küçük düşürmeler, haksız suçlamalar, duygusal eziyetler ve/veya işyeri terörü uygulayıp kişiyi işyerinden dışlamayı amaçlayan kötü niyetli bir eylemdir. Bir kişinin; örgütü, liderleri, akranları veya astları tarafından düzenli olumsuz psikolojik davranışlara maruz kalmasıdır. Yönetim, bu davranışı görmezden geldiği, göz yumduğu hatta kışkırttığı için kurban, karşısındaki çok sayıda ve güçlü kişi karşısında kendini çaresiz görür ve PŞ gerçekleşir.

### 1.2. İş Stresi Kavramı

Stres; sosyal, gelişimsel, psikolojik (öfke, hayal kırıklığı ve endişe vb.) ve fizyolojik olumsuz duygusal tepkilere yol açan bir koşul ya da sınırların tehdit edilmesi ve zorlanması ile ilgili durumu belirten geniş bir olgudur (McCarthy, 2006: s. 29; Karahan ve diğ., 2007: s. 29). Stres, etkisi dolaylı gözlenebilen, çevredeki sürekli değişiklik ya da tehditler karşısında artan fiziksel ve duygusal bir durum olarak tanımlanır ve temel olarak sinir sistemine gelen bilgilere verilen tepkileri değiştiren ve evrensel olarak yaşanan bir deneyim olarak görülür (Shackman ve diğ., 2011: s. 1156).

İS, işin gerekleri ile işçinin yetenekleri, kaynakları ve ihtiyaçları eşleşmeyince oluşan zararlı fiziksel ve duygusal tepkilerdir (Park, 2007: s. 6). İS, işgörenlerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerden sapmaya zorlayan değişik bir durum olarak da ifade edilmektedir (Aktaş, 2001: s. 27). İS seviyesi, kişilik özelliklerine, işin niteliğine ve çevresel faktörlere bağlı olarak değişmektedir (Güçlü, 2001: s. 92).

Alanyazına, mesleklere göre İS olasılıklarının ve düzeyinin değişebileceği, meslekle ilgili olayların İS'ye etkili olduğu ve çalışanların performanslarını altüst edebileceği bulgusuna ulaşılmıştır (Holmlund & Strandvik, 2005; Erkutlu & Chafra, 2006).

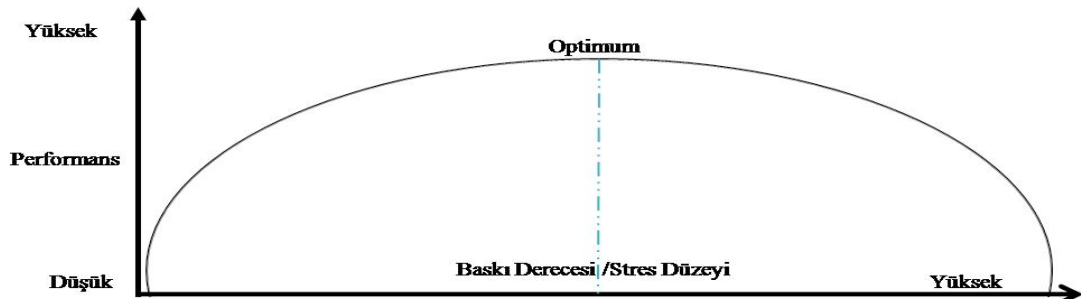
İS, sağlık ve verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: s. 16). İS'nin çalışanları görev alanlarıyla ilgili sorumluluklarını yerine getirirken gerilim ve baskı altına aldığı gerçektir (Erdoğan, 1996: s. 266). İşgörenler arasında sağlıklı ilişkilerin kurulması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi etkili ve verimli çalışma koşullarının yaratılması karmaşık örgüt yapılarında İS'nin bireysel ve örgütsel nedenlerinin anlaşılmasına bağlıdır. Bu nedenle stresin kaynakları üç ana grupta toplanabilir. Bunlar Tablo 1.4'deki gibi sıralanmıştır (Can, 1999: ss. 297-298):

**Tablo 1.4: İş Stresinin Kaynakları**

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bireysel Stres Kaynakları</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişisel-Duygusal Nedenler (Can, 1999: s. 298).</li> <li>• Biyolojik-Bedensel Nedenler (Eren, 1998: s. 225).</li> <li>• Ekonomik Nedenler (Pehlivan, 2000: s. 128).</li> <li>• Yaşam Tarzı Nedenler (Eren, 1998: s. 226).</li> </ul> |
| <b>Örgütsel Stres Kaynakları</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Örgütün yapısal özellikleri</li> <li>• Örgütsel politikalar</li> <li>• Örgütsel süreçler</li> <li>• Fiziksel koşullar (Luthans, 1992: s. 404).</li> </ul>                                                                           |
| <b>Çevresel Stres Kaynakları</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekonomik belirsizlikler (Gümüştekin ve Öztekin, 2005: s. 276).</li> <li>• Politik belirsizlikler (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 231).</li> <li>• Teknolojik gelişmeler (Can, 1999: s. 297).</li> </ul>                                 |

Günümüzde kitle üretimi ve iş hayatıyla ilgili sorunların artmasıyla birlikte yaşam şartlarının güçleşmesi insanları İS'ne sokmaktadır (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 231). Örgüt ve iş kaynaklı stres faktörleri; çalışma koşulları, ilişkiler, örgüt politikaları, örgüt yapısı, iş yapma süreçleri, yapılan işin niteliği gibi faktörlerdir. Bunların haricinde kişinin yaşadığı ekonomik sıkıntılar, ailevi problemler, kişilik problemleri gibi bazı faktörler de İS üzerinde etkili olabilmektedir (Schafer, 1987: 7 s. 4; Ertekin, 1993: s. 86, Pehlivan, 1995: s. 78; Güçlü, 2001: s. 97; Turunç ve Çelik, 2010: s. 86).

Stresin gerekenden az olması veya aşırı fazla olması durumunda verimlilikte azalma gözlenmektedir (Topaloğlu ve Tuna, 1998: 158). Bireysel ve örgütsel yaşamda olumsuz bir kavram olarak algılanan stres, kontrol altına alınıp, optimal seviyeye getirildiğinde bireyin ve örgütün verimliliğinde belirgin bir artışa ve etkinliğe neden olmaktadır. Şekil 1.1'de de görüldüğü gibi stres, olumsuz bir durum değil, kontrol altına alınması ve yönetilmesi gereken bir durumdur (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 233).



**Şekil 1.1: Stres ve Performans Arasındaki İlişki**

Kaynak: Beehr, 1995: s. 14

Eğer stres belli ölçülerde gerçekleşirse, gerek birey gerekse örgütün başarı düzeyini yükseltmektedir (Topaloğlu ve Tuna, 1998: s. 158). Bireyin düşük düzeyli

strese tepkisi, durağan bir performans, düşük fiziksel aktivite, düşük ya da yeterince uyarılmama olmaktadır. Bireyin bu durumda kapasitesinin pek azını kullandığı, bir anlamda herhangi bir çabasının olmadığı görülmektedir (Balcı, 1993: s. 315).

İS'nin kişi ve örgüt üzerinde bir takım etkilerinin olduğu, yapılan birçok araştırma tarafından ortaya konulmuştur. Kişi ve örgüt üzerinde stresin belirtileri aşağıda Tablo 1.5.'de sunulmuştur (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 233):

**Tablo 1.5: İş Stresinin Sonuçları**

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kişisel Belirtiler ve Sonuçlar</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiziksel Belirtiler ve Sonuçları (Pace ve diğ., 2009).</li> <li>Psikolojik Belirtiler ve Sonuçları (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 234).</li> <li>Davranışsal Belirtiler ve Sonuçlar (Shonkoff ve Garner, 2012)</li> </ul> |
| <b>Örgütsel Belirtiler ve Sonuçlar</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sürekli Grevler,</li> <li>Aşırı Kayıtsızlık,</li> <li>Sık ve Ciddi Kazalar,</li> <li>Verimlilikte Görülen Düşüşler,</li> <li>Stresin Örgüt (Topaloğlu Ve Tuna, 1998: s. 158).</li> </ul>                               |

İS düzeyinin belirlenmesi ve mümkün olduğu kadar İS'nin belirli bir düzeyde tutulup yönetilebilir olması da önemlidir (Durna, 2004: s. 194). Diğer bir ifadeyle; çevredeki değişimlerin bilinçli olarak izlenerek denetlenmesi ve bu konuda örgüt ve çalışan açısından gerekli düzenlemelerin yapılması İS'nin yönetilmesi anlamına gelmektedir (Aydın, 2004: 58). Çalışanların iş hayatında karşılaştığı İS kaynaklarını tek başına yok etmesi mümkün değildir. Ancak bireysel olarak çeşitli başa çıkma yöntemlerine başvurması, İS'nin olumsuz etkilerini kontrol altına alacaktır (Erdoğan, 1996: s. 313). İS ile başa çıkma stratejileri Tablo 1.6.'da sunulmuştur.

**Tablo 1.6: İş Stresi ile Başa Çıkma Yolları**

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Stresle Başa Çıkma Bireysel Stratejiler</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bedensel Hareketler (Egzersiz) (Güney, 2001: s. 40).</li> <li>Solunum Egzersizi (Onbaşıoğlu, 2004: s. 103).</li> <li>Meditasyon (Bezci, 2010: s. 23).</li> <li>Biyolojik geri bildirim (Özer, 2012: s. 53).</li> <li>Gevşeme (Çakır, 2006: s. 57).</li> <li>Beslenme (Aydın, 2002: s. 105).</li> <li>Toplumsal Destek (Pehlivan, 1994: s. 810).</li> <li>Sosyal, Kültürel ve Sportif Etkinliklere Katılma (Pehlivan, 1994: s. 810).</li> </ul> |
| <b>Stresle Başa Çıkma Örgütsel Stratejiler</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Destekleyici Bir Örgütsel Hava Yaratmak (Güçlü, 2001: s. 103).</li> <li>İş Zenginleştirme (Parker, 1998: s. 837).</li> <li>Örgütsel Rol Belirleme ve Çatışma Azaltma (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: s. 26).</li> <li>Kariyer Planlaması ve Danışmanlık (Kaynak, 1996: s. 161).</li> </ul>                                                                                                                                                      |

Sonuç olarak, stres üzerinde yapılan birçok çalışma, stres faktörlerinin farklı ortamlarda değişiklik gösterdiğini, kişilerin stres düzeylerini etkilediğini ve tükenmişliğe yol açabileceğini işaret etmektedir. Stresin derecesi örgüt üzerinde çok fazla veya çok az gerçekleştiği ve süreklilik kazandığı durumlarda daha ağır sonuçlar vermektedir. Dolayısıyla söz konusu problemlerle karşılaşılmasının engellenmesi, örgüt üzerindeki stresin sıkı takibini ve kontrolünü zorunlu kılmaktadır.

### 1.3. Tükenmişlik Kavramı

Freudenberger (1974) tarafından gönüllü sağlık çalışanları arasında yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma gibi davranışları betimlemek için ortaya atılmış Tükenmişlik kavramı, Maslach tarafından kavramsal çerçevesi çizilerek Tükenmişlik, İS ile birlikte bir

sendrom olarak ele alınmaya başlamıştır (Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007: s. 32). TÜ, en basit haliyle bireyi ayakta tutan fiziksel ve ruhsal enerjinin azalması ya da bitmesidir.

Alanyazında karşılaşılan TÜ'nün tanımlarından ikisi de, ideallerde, amaçlarda ve enerjide sürekli olarak artan bir kayıp (Edelwich ve Brodsky, 1980: s. 14), aşırı stresli, talepkâr ya da mücadele ve itibardan yoksun çalışma koşullarına uyum göstermeye karşı gelişen başa çıkma mekanizması (Sarros ve Densten, 1989: 48) şeklinde birleştirilebilir. Diğer bir TÜ tanımında ise; yetersiz kalmak, yıpranmak, tükenmek, yaratıcılığın kaybı, işe ve örgüte karşı kayıtsızlık, baskılara tepki gösterme, işe bağlılığın azalması gibi olumsuz tutum geliştirme unsurlarını içermektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: s. 623).

TÜ, iş ve mesleğe bağlı İS'nin uzun dönemli bir sonucudur. Özellikle, doktorlar, hemşireler, psikologlar, öğretmenler, avukatlar, çocuk bakıcıları, danışmanlar ve güvenlik görevlileri gibi insanlarla ilişkileri fazla olan iş ve mesleklerde görülmektedir (Gorter, Eijkman ve Hoogstraten, 2000: s. 262; Özdemir ve diğ., 2003: s. 14; Pines ve Keinan, 2005: s. 632; Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007: s. 33).

TÜ konusu üzerine Türkiye'de birçok araştırma yapılmıştır. Genellikle bu araştırmalar insanlarla iletişimi yoğun olan öğretmenler, akademisyenler, muhasebeciler ve sağlık çalışanları üzerinde yapılmıştır (Tuğrul-Çelik, 2002; Kırılmaz ve diğ., 2003; Özdemir, 2003; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Budak-Sürgevil, 2005; Kurçer, 2005; Koç ve Yavuz, 2007; Ay ve Avşaroğlu, 2010; Tarakçı ve Tütüncüoğlu, 2012).

Ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenişi olarak ifade edilen TÜ kavramı üzerine yapılan araştırmalar, hem birey hem de örgütler üzerindeki olumsuz etkilerini gözönüne sermektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 95). Birçok çalışmada da, çalışma yeri ve/veya çalışma koşullarının çeşitli alanlarda TÜ için önemli değişkenler olduğu sonucuna varılmıştır (Craigie, 1977; Patric, 1979; Jones, 1981; Nagy ve Davis, 1985; Hare ve diğ., 1989; Brown, 1991; Marriner ve Çam, 1991; Piscopo, 1994).

TÜ'nün belirlenen dört evre ile tanımlanması ve anlaşılması kolaylaşmıştır (Ergin, 1992: s. 146). Aslında, TÜ kişinin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgudur. Bu evreler Tablo 1.6'daki gibi sıralanmıştır Kaçmaz, 2005: s. 30):

**Tablo 1.6: Tükenmişliğin Evreleri**

|                      |                             |                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Birinci Evre</b>  | <b>Şevk ve Coşku Evresi</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerçekçi Olmayan Boyutlarda Mutluluk</li> <li>İş Herşeyin Önünde</li> <li>Aşırı Çalışmaya Uyum Sağlama Çabası</li> </ul>                                                    |
| <b>İkinci Evre</b>   | <b>Duraganlaşma Evresi</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>İstek ve Mutlulukta Azalma</li> <li>Umursamadıklarından Rahatsız Olma</li> <li>Sorgulanmaya Başlama</li> </ul>                                                              |
| <b>Üçüncü Evre</b>   | <b>Engelleme Evresi</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Yoğun Bir Engellenmişlik Duygusu Yaşar</li> </ul>                                                                                                                           |
| <b>Dördüncü Evre</b> | <b>Umarsızlık Evresi</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Çok Derin Duygusal Kopma ya da Kısırlaşma</li> <li>Derin Bir İnançsızlık ve Umutsuzluk</li> <li>İşten Zevk Almamak</li> <li>İşten Sıkıntı ve Mutsuzluk Hissetmek</li> </ul> |

TÜ kavramıyla ilgili en yaygın ve kabul gören tanım, “Maslach Tükenmişlik Envanteri”ni geliştiren Christina Maslach tarafından TÜ kavramı; üç ayrı boyutta ele alınmıştır. Maslach'ın boyutları Tablo 1.6'daki gibi sıralanmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402; Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 237);

**Tablo 1.6: Tükenmişliğin Boyutları**

|                                |                                                                                                                   |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duygusal Tükenmişlik</b>    | Duygusal ve fiziksel kaynaklarında tükenmeyi ve enerjisinin azalmasını ifade etmektedir.                          |
| <b>Duyarsızlaşma</b>           | Kişilerarası boyutta hizmet alanlara yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir. |
| <b>Kişisel Başarıda Azalma</b> | Birey işinde başarısız olduğu düşüncesiyle doyumsuzluk yaşamakta ve iş dışı faaliyetlere yönelmektedir.           |

TÜ kavramıyla ilgili Maslach'ın boyutları kavramla ilgili sürecin nasıl başlayıp nasıl sonlandığını son derece iyi açıklamaktadır. Ancak, sürecin bu boyutları sürekli birbirleriyle ilişkili görülmektedir. Başka bir deyişle boyutlar birbiririni takip eden bir yapıda yer alsa da aralarında bir kopukluk yoktur. TÜ sendromu yaşayan kişi bu boyutlar arasında geçişler yapabilmekte veya her durumda ve zamanda hep aynı boyutun özelliklerini taşıyabilmektedir.

TÜ'yü etkileyen faktörler, bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grupta toplanmaktadır. Örgütsel faktörler, bireysel ve/veya kişisel faktörlerden daha fazla TÜ ile ilişkilidir. Bunlar Tablo 1.7'deki gibi sıralanmıştır (Çam, 2001: s. 206; Ardiç ve Polatçı, 2008: s. 71; Arı ve Bal, 2008: s. 138):

**Tablo 1.7: Tükenmişliği Etkileyen Faktörler**

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bireysel Faktörler</b> | Sektör, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi, Medeni Durum, Çalışma Yılı, Yaş, Çocuk Sahipliği vb. Demografik Değişkenler                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Örgütsel Faktörler</b> | İşin Kendisi, İş Yükü, Kontrol, Ödüller, Aidiyet, Adalet, Değerler, İlişkiler, İş Ortamında Karşı Karşıya Geline Kışilerle Geçirilen Sürenin Uzaması, Kendisini Gerçekleştirme Olanağı Bulamaması, Yetersiz Kaynakla İş Yapılması, Yönetimin Yetersizliği ve İletişim Problemleri olarak sıralanabilmektedir |

İşgörenlerin farklı boyutlarda yaşayabileceği TÜ durumunu bir takım faktörler etkilemektedir. Özellikle çalışmanın alt amacını oluşturan demografik özelliklerin kişinin TÜ düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir. Ayrıca, birtakım örgüt içi yönetim tarzı, iş ortamı, çalışanlarla ilgili örgütsel faktörlerde TÜ'yü etkilemektedir.

Birey ile iş çevresi arasında bu alanlarda yaşanabilecek uyumsuzluk, bireyin işe yönelik sahip olduğu enerjiyi, aidiyet ve yeterlilik duygusunu azaltıcı bir etki yaratmakta ve TÜ'ye neden olmaktadır (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011: s. 86). TÜ'nün kaynakları kişisel olmaktan çok durumsaldır, bu yüzden TÜ'ye yönelik çözümler, çoğunlukla işin sosyal ortamında aranmalıdır (Budak ve Sürgevil, 2005: s. 98).

Yavaş ve sinsi başlayan TÜ'nün ortaya çıkışı ne kadar ani olsa da TÜ hissi sürekli gelişen bir durumdur. Birey TÜ durumuna gelmeden kısa bir süre önce, genellikle ya bir iş baskısı ya da bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen sınavlar gibi bazı çevresel koşullara rastlanır. TÜ'nün belirtileri dört maddede toplanmaktadır. Bunlar Tablo 1.8'deki gibi sıralanmıştır (Ören ve Türkoğlu, 2006: s. 68):

**Tablo 1.8: Tükenmişliğin Belirtileri**

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duygusal Belirtiler</b>    | Güven, güdülenmede azalma, kaygı, çaresizlik, zihin karışıklığı, ilgisizlik, başarısızlık hissi, hayal kırıklığı, sıkılma, endişe, umutsuzluk, konsantrasyonsuzluk, alınganlık, yabancılaşma duygularını içerir (Lambie, 2007:83; Ören ve Türkoğlu, 2006: s. 68).                          |
| <b>Davranışsal Belirtiler</b> | Uzaklaşma, alınganlık, işle ilgilenmeme, insanlarla az zaman geçirme, yavaşlık ve görevden kaytarma, yetersiz kayıt tutma, acı söz, herkese şüpheyle bakma, konuşmaktan kaçınma, duygusal patlama davranışlarını içerir (Sweeney ve Summers, 2002: s. 227; Ören ve Türkoğlu, 2006: s. 68). |
| <b>Fiziksel Belirtiler</b>    | Depresyon, geri çekilme, baş ağrısı, uykusuzluk, empotans, kronik soğuk algınlığı, tansiyon, diyabet, ülser, kolit ve kanser olarak sıralamaktadırlar (Zann, 1980: s. 5).                                                                                                                  |
| <b>Psikolojik Belirtiler</b>  | Yalnızlık, umutsuzluk duyguları, engellenmişlik (Baltas ve Baltas, 1998), aile sorunları, uyku düzensizliği, depresyon, (Sabuncuoğlu, 1996), sinirlilik, agresiflik, daha cezalandırıcı olma, düşmanlık duygusu geliştirme, korku ve kaygı (Sürgevil, 2006).                               |

TÜ, belirtileri (Tablo 1.8) kolay anlaşılan bireysel ve örgütsel sorunlara yol açmaktadır. TÜ'nün iş koşullarına bağlı gelişmediği mükemmeliyetçilik, ayrıntıcılık ve obsesif kişilik özelliklerini taşıyanlarda amaçlarına, erişememenin sonucunda da görülmektedir. İlişkiler, güdüleme, fazla iş yükü ve kişinin stresle başa çıkma becerisinin TÜ ile ilişkili olduğunu göstermektedir (Koç ve Topaloğlu, 2010: s. 240).

TÜ bireyleri mesleki, kişisel ve örgütsel açıdan gereksinimleri olan canlılıktan alıkoyan bir durumdur. Sadece TÜ'yü yaşayan bireyi değil bireyin hizmet verdiği kişileri, çalıştığı kurumu, aile ve arkadaş çevresini ve de içinde yaşadığı toplumu etkiler. Bu nedenle TÜ'nün önlenmesi ve TÜ ile baş etme yollarının (Tablo 1.9) belirlenmesi ve uygulanması çok önemlidir (Oruç, 2007: s. 26). Bunlar aşağıdaki gibidir:

**Tablo 1.9: Tükenmişlikle Başa Çıkmada Alınabilecek Önlemler**

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bireysel Önlemler</b> | Bilgi Sahibi Olmak, Kendini Tanımak, Gerçekçi Olmak, Kişisel Gelişim, Gevşemek, Sınırları Bilmek, Hobi, Zaman Yönetimi, Tatile Çıkmak, Huzurlu Yaşam, Gerektiğinde İş Değişikliği Yapmak, Stresle Başa Çıkmayı Bilmek (Ardıç ve Polatçı, 2008: s. 77).                                                                                   |
| <b>Örgütsel Önlemler</b> | Açık ve Net Görev Tanımları, Hoşgörölü, Esnek ve Katılımcı Bir Yönetim, Kişi-İş Uyumuna Dikkat Edilmesi, Hizmet İçi Eğitim, Oryantasyon, İş Yoğunluğunu Azaltıcı Önlemlerin Alınması, Görevlerde Periyodik Değişimler Yapılması, Ödüllendirmede Adil Bir Sistem, Sorunları Kronikleşmeden Çözme, Güçlendirme (Arı ve Bal, 2008: s. 142). |

Sonuç olarak, PŞ, kişinin saygısızca ve kendisine zarar verecek bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan bir süreçtir. İlk başta, bir kişinin veya bazı kişilerin, bir kişiye veya birkaç kişiye düşmanlığı biçiminde gelişen PŞ sonucunda kurban, önce kendisine ve daha sonra çevresine karşı yabancılaşmaya ve yalnızlaşmaya başlar.

TÜ çoğunlukla bir semptom örüntüsü olarak; zamanla işten soğuma, işe gitmeyi istememe, tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme ve kendilik imajında uygun olmayan şekillerde davranma biçiminde görülür. TÜ'yü hisseden kişi, işinde tatminsiz, yorgun ve karmaşık duygular içerisinde. Ancak çalışan, bu duygularını ifade etmekte zorluk yaşamakta beklentilerinin ne olduğunu anlamaz.



Alanyazında örneklem büyüklüğünün hesaplanmasına yönelik çeşitli formüller bulunsa da bu araştırmada örneklem sayısının belirlenmesinde basit tesadüfi örneklem formülünden yararlanılmıştır (Yamane, 2001: ss. 116-117). Evrenimizi oluşturan Ankara ilinde Sosyal Güvenlik Kurumu'na bağlı olarak çalışan sayısı 948.000 kişidir (TÜİK, 2012). 2012 yılı itibarıyla Ankara'nın nüfusu 4.771.716 kişi merkez nüfusu ise; 3.203.362 kişidir (TÜİK, 2012). Formül evrene uygulandığında örneklem büyüklüğü 384 olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte, veriler 826 işgörenden elde edilmiştir.

#### 2.4. Verilerin Toplanması ve Ölçekler

Anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yaş, cinsiyet, eğitim, çalışma süresi, medeni durum, çocuk sayısı v.b. demografik özellikler bulunmaktadır. İkinci bölümde ise; 5 boyut ve 45 ifadeden oluşan Leymann (1996)'nın mobbing tipolojisi ile geliştirdiği davranışları, PŞ'nin nedenlerini, etkilerini ve tepkilerini belirlemeye yönelik olarak hazırladığı PŞ ölçeği kullanılmıştır. İfadelerin cevapları 5'li Likerte göre ölçeklendirilmiştir. Ölçek yüksek derecede güvenilir (0,966) bulunmuştur.

Üçüncü bölümde, İS'ni belirlemek için 10 ifadeden oluşan Haynes (1996)'ın hazırladığı Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezi'nde çalışan kadınlar ve erkekler üzerinde uygulanmış 10 ifadeden oluşan ve Aktaş (1996)'ın Türkçe'ye uyarladığı İS ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte katılımcıların kendi durumlarına uygun seçeneği işaretlemeleri istenmiştir. Ölçek yüksek derecede güvenilir (0,891) bulunmuştur.

Dördüncü bölümde ise 3 boyut ve 22 ifadeden oluşan yönelik Maslach (1981)'in hazırladığı Ergin (1992)'in Türkçe'ye uyarladığı TÜ ölçeğinden yararlanılmıştır. İfadelerin cevapları 5'li Likert ölçeğine göre “Her zaman (1)” “Hiç (5)” olarak ölçeklendirilmiştir. Ölçek yüksek derecede güvenilir (0,861) bulunmuştur.

Araştırmanın kavramsal kısmında incelenen çalışmalar ışığında çalışanların maruz kaldıkları PŞ algısı, İS düzeyi ve TÜ algısının ölçmede anket kullanılmıştır. Anketin pilot uygulamasında 50 kişiyle anketin anlaşılabilirlik düzeyi test edilmiştir. Anketin güvenilirliğini saptamada Cronbach Alfa katsayısı kullanılmıştır. Bu kapsamda Tablo 2.1'de görüldüğü gibi PŞ ölçeği genel güvenilirlik katsayısı ve alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları, İS ölçeği güvenilirlik katsayısı ve TÜ ölçeği genel güvenilirlik katsayısı ile alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları aşağıda sıralanmaktadır:

**Tablo 2.1: Ölçeklerin Güvenirlik Değerleri**

|                                                                                   | <b><math>\alpha</math> Katsayısı</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Genel PŞ Ölçeği Güvenilirlik Değeri</b>                                        | <b>0,966</b>                         |
| <b>1. Boyut:</b> Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırıları | <b>0,913</b>                         |
| <b>2. Boyut:</b> Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları                            | <b>0,870</b>                         |
| <b>3. Boyut:</b> Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları                           | <b>0,895</b>                         |
| <b>4. Boyut:</b> İş ve Göreve Yönelik Saldırıları                                 | <b>0,883</b>                         |
| <b>5. Boyut:</b> Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları                              | <b>0,612</b>                         |
| <b>İS Ölçeği Güvenilirlik Değeri</b>                                              | <b>0,891</b>                         |
| <b>Genel TÜ Ölçeği Güvenilirlik Değeri</b>                                        | <b>0,861</b>                         |
| <b>1. Boyut:</b> Duygusal Tükenmişlik                                             | <b>0,937</b>                         |
| <b>2. Boyut:</b> Duyarsızlaşma                                                    | <b>0,770</b>                         |
| <b>3. Boyut:</b> Kişisel Başarıda Azalma                                          | <b>0,877</b>                         |

Özdamar’a göre (2002: 673) güvenilirlik katsayısı;  $0,60\alpha \leq 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.  $0,80\alpha \leq 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Bu bakış açısıyla bakıldığında her bir ölçek ve ölçeklerin boyutlarıyla ilgili hesaplanan Cronbach Alfa değerlerine göre araştırmanın tüm ölçekleri yüksek derecede güvenilir bulunmuş ve very elde etmek amacıyla kullanılmıştır.

## 2.5. Verilerin Analizi ve Bulgular

Araştırmada PŞ, İS ve TÜ düzeylerini belirlemede kullanılan ölçek, belirlenen örneklemdaki kamu ve özel sektörde çalışanlara uygulanmıştır. Uygulama alanındaki bireylerin anketlere verdikleri cevapların geri dönüşümü sağlandıktan sonra veri tabanı oluşturulmuş ve bu veri tabanına SPSS 13 yazılımı aracılığıyla Frekans, T testi, One-Way Anova, Pearson Korelasyon ve Regresyon analizleri uygulanmıştır. Bu bölümde anket sonucunda elde edilen verileri analiz edilerek, elde edilen sonuçlar ile hipotezlerin karşılaştırılmasına ilişkin yorumlar yer almaktadır.

### 2.5.1. Araştırma Grubunun Demografik Değişkenler Açısından Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların sektör, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, kıdem, yaş ve çocuk sahibi olma durumu değişkenlerine göre dağılımları aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların n: 826; sektör (Kamu % 54,4, özel % 45,6), cinsiyet (Kadın % 50,8 ; erkek % 49,2), eğitim durumu (Ön lisans ve üstü % 78,5 ; Lise ve altı 21,5), medeni durumu (Evli % 42,3 ; Bekar % 55,7), kıdem (% 27 4-7 yıl ; 13 yıl ve üzeri % 23,1), yaş (26-31 yaş % 32,2 ; 32-37 yaş % 28,3) ve çocuk sahibi olma (evet % 39,8 ; hayır % 60,2) vb. demografik durumları hesaplanmıştır.

### 2.5.2. Çalışanların Karşılaştıkları Psikolojik Şiddete Ait Bulgular

Çalışanların PŞ ifadelerine ilişkin vermiş olduğu yanıtlar Tablo 2.2’de yer almaktadır. 1-11. ifadeler “Kendini ifade ve iletişiminin engellenmesine yönelik saldırılar”, 12-16. ifadeler “Sosyal ilişkilerine yönelik saldırılar”, 17-31. ifadeler “Kişilik ve itibara yönelik saldırılar”, 32-38. ifadeler “iş ve göreve yönelik saldırılar”, 39-45. ifadeler “Kişisel sağlığa yönelik saldırılar” olarak gruplandırılmıştır.

**Tablo 2.2: Katılımcıların PŞ Algılarına Ait Ortalama Puanları**

| PŞ Boyutları                                                                     | Boyut Ortalaması |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>1. Boyut:</b> Kendini İfade ve İletişiminin Engellenmesine Yönelik Saldırılar | <b>39,0</b>      |
| <b>2. Boyut:</b> Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırılar                            | <b>33,6</b>      |
| <b>3. Boyut:</b> Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar                           | <b>34,7</b>      |
| <b>4. Boyut:</b> İş ve Göreve Yönelik Saldırılar                                 | <b>32,6</b>      |
| <b>5. Boyut:</b> Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar                              | <b>31,7</b>      |
| <b>Genel</b>                                                                     | <b>34,7</b>      |

Tablo 2.2’de görüldüğü üzere “Kendini ifade ve iletişimin engellenmesine yönelik saldırılar” diğer boyutlara göre daha çok katılımın olduğu bir boyuttur. Çalışanların diğer boyutlarda saldırı olmadığını düşündükleri ya da daha az katıldıkları görülmüştür.

PŞ’nin 1. Boyutu olan “Kendini İfade ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırılar” ile ilgili 11 ifadeye bakıldığında en yüksek frekans değeri 8. ifade % 56,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorumdur. En düşük frekans değeri alan ise en yüksek oranda katılmıyorum % 35,9 ile 1. ifadedir.

PŞ'nin 2. Boyutu "Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları" ile ilgili 12-16. ifadelerinin her birinin yer aldığı verilere tek tek bakıldığında 4. ifade % 60,8 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum en yüksek frekans değerine sahiptir.

PŞ'nin 3. Boyutu "Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırıları" ile ilgili 17-31. ifadelerinin her birinin yer aldığı verilere bakıldığında 26. ifade % 62,6 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum en yüksek frekans değerine sahiptir.

PŞ'nin 4. Boyutu "İş ve Göreve Yönelik Saldırıları" ile ilgili 32-38. İfadelere tek tek bakıldığında 32. ifade ile 33. ifade % 56,5 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum, en yüksek frekans değene sahiptir. PŞ'nin

PŞ'nin 5. Boyutu "Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırıları" ile ilgili 39-45. ifadelerine bakıldığında 45. ifade % 69,0 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum şeklinde yer almıştır. 39. ifade % 54,7 ile en yüksek oranda kesinlikle katılmıyorum şeklinde ifade edildiği tespit edilmiştir.

### 2.5.3. Çalışanların Yaşadıkları İş Stresine Ait Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların İS düzeylerini belirlemeye yönelik olarak verilen cevapların frekans oranları: "Şu anki iş yükünüzle ilgili duygunuz?" için % 38,9 oranla "beni biraz zorluyor" cevapları dikkate alındığında iş yüklerinin stres yapmadığı;

"Genellikle işten ayrılana kadar yapmanız gereken her şeyi bitirebiliyor musunuz?" için % 41,2 oranla "çoğunlukla yapmam gereken her şeyi zamanında bitiririm" cevapları işleri zamanında bitirdikleri ve stres kaynağı olmadığı görülmüştür.

"Bazı iş arkadaşlarımla veya astlarımla çalışmak güçtür" ifadesine verdikleri cevaplara bakıldığında ise, %43,9 oranla "bazen güç bulurum" cevapları dikkate alındığında iş arkadaşları ve astların bazen stres yaratan bir kaynak olarak görüldüğü;

"İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim" için % 28,2 oranla "tamamen katılıyorum" cevapları dikkate alındığında stres yaratan kaynaklardan birisidir.

"İşimde çok az çeşitlilik ve sorun vardır" için % 29,7 oranla "zaman zaman katılıyorum" cevapları dikkate alındığında kısmen stres yaratan kaynaklardan birisidir.

"İşimin gereklerini yerine getirmek için çoğunlukla kendime aşırı yüklenirim" için % 31,5 oranla "çoğu zaman katılıyorum" cevapları dikkate alındığında bu durumun stres yaratan kaynaklardan birisi olduğu görülmüştür.

**Tablo 2.3: PŞ Algısı ile İS Düzeyi Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)**

|                          |                           | İş Stresi Düzeyi |
|--------------------------|---------------------------|------------------|
| Psikolojik Şiddet Algısı | Pearson Korelasyonu ( r ) | 0,268**          |
|                          | Anlamlılık ( p )          | 0,00             |
|                          | N                         | 826              |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Örneklem grubunun PŞ algıları ile İS düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış, PŞ algısı ve iş yerinde stres ortalaması arasında ( $r=0,268$ ) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile  $H_1$  hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

**Tablo 2.4: PŞ Algısının İS Düzeyi Üzerine Etkisi Tablosu (Regresyon)**

| R    | R Square | Adjusted R Square | F      | p    |
|------|----------|-------------------|--------|------|
| ,268 | ,072     | ,071              | 63,844 | ,000 |

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algılarının (bağımsız değişken) İS' düzeyleri (bağımlı değişken) üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda  $R^2=0,071$  ( $p=0,000$ ) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile PŞ'nin, İS'yi % 7'lik bir oranda etkilediği görülmektedir.

#### 2.5.6. İS Düzeyi ile TÜ Algısı Arasındaki İlişki ve İS Ortalamalarındaki Farklılıklar Tabloları

Araştırmaya katılan örneklem grubunun İS düzeyi ile TÜ algısı arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Araştırmanın analiz sonucuna göre İS düzeyi ile TÜ algısı ortalamaları arasında anlamlı ve şiddetli bir ilişkinin bulunduğu tesbit edilmiştir.

**Tablo 2.5: İS Düzeyi ile TÜ Algısı Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)**

|                  |                           | Tükenmişlik Algısı |
|------------------|---------------------------|--------------------|
| İş Stresi Düzeyi | Pearson Korelasyonu ( r ) | 0,311**            |
|                  | Anlamlılık ( p )          | 0,00               |
|                  | N                         | 826                |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Örneklem grubunun İS düzeyleri ile TÜ düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, İS düzeyi ve işgörenlerin TÜ algısı arasında ( $r=0,311$ ) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile  $H_2$  hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

**Tablo 2.6: İS Düzeyinin TÜ Algısı Üzerine Etkisi Tablosu (Regresyon)**

| R    | R Square | Adjusted R Square | F      | p    |
|------|----------|-------------------|--------|------|
| ,311 | ,097     | ,096              | 88,514 | ,000 |

Örneklem grubunun İS düzeylerinin (bağımsız değişken) TÜ algıları (bağımlı değişken) üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda  $R^2=0,097$  ( $p=0,000$ ) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile İS düzeyinin TÜ algısını % 9'luk bir oranda etkilediği görülmektedir.

#### 2.5.7. PŞ Algısı ile TÜ Algısı Arasındaki İlişki ve TÜ Algısı Ortalamalarının Farklılıklar Tabloları

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Araştırmanın analiz sonucuna göre psikolojik şiddet algısı ile tükenmişlik algısı ortalamaları arasında anlamlı ve şiddetli bir ilişkinin bulunduğu tesbit edilmiş ve Tablo 2.7'de verilmiştir.

**Tablo 2.7: PŞ Algısı ile TÜ Algısı Arasındaki İlişki Tablosu (Korelasyon)**

|                          |                           | İş Stresi Düzeyi |
|--------------------------|---------------------------|------------------|
| Psikolojik Şiddet Algısı | Pearson Korelasyonu ( r ) | ,172**           |
|                          | Anlamlılık ( p )          | 0,00             |
|                          | N                         | 826              |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Araştırmaya katılan örneklem grubunun psikolojik şiddet algıları ile Tükenmişlik algısı düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup,

psikolojik şiddet algısı ve tükenmişlik algısı ortalaması arasında ( $r=0,172$ ) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile  $H_3$  hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

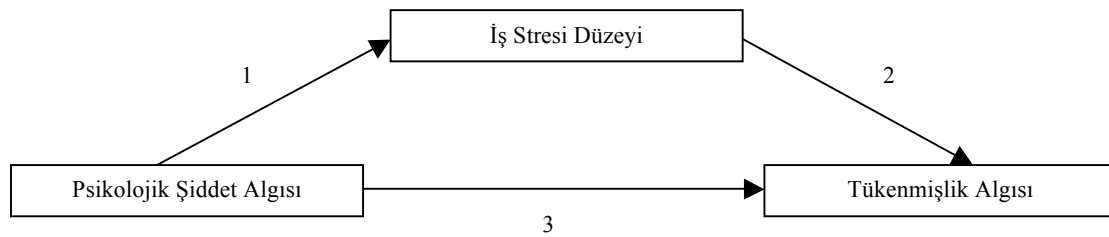
**Tablo 2.8: PŞ Algısının TÛ Düzeyi Üzerine Etkisi Tablosu (Regresyon)**

| R    | R Square | Adjusted R Square | F      | p     |
|------|----------|-------------------|--------|-------|
| ,172 | ,030     | ,028              | 25,101 | 0,000 |

Örneklem grubunun PŞ algılarının TÛ algısı üzerindeki etkiyi incelemek için yapılan regresyon analizi sonucunda  $R^2=0,030$  ( $p=0,000$ ) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile PŞ'nin TÛ düzeyini % 3'lük bir oranda etkilediği görülmektedir.

### 2.5.8. PŞ Algısı ile TÛ Algısı İlişkisinde İS Düzeyinin Aracılık Rolü

PŞ algısı ile TÛ algısı ilişkisinde İS'nin aracılık etkisini test etmek üzere Baron ve Kenny (1986:1177)'nin önerdiği üç aşamalı çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.



**Şekil 2.2: Aracılık Testi Modeli**

PŞ ile TÛ ilişkisinde İS düzeyinin aracılık etkisini test etmek üzere Baron ve Kenny (1986: s. 1177)'nin önerdiği üç aşamalı çoklu regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemle göre, bir aracılık etkisinden sözedilebilmesi için üç durumun var olması gerekmektedir: 1) Bağımsız değişkenin (PŞ) ara değişken (İS) üzerinde etkisi olmalıdır. 2) Bağımsız değişkenin (PŞ) bağımlı değişken (TÛ) üzerinde etkisi olmalıdır. 3) Aracı değişken (İS) ikinci adımdaki regresyon analizine dahil edildiğinde, bağımsız değişkenin (PŞ) bağımlı değişken (TÛ) üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin (İS) de bağımsız değişken (PŞ) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır.

Etkide düşme varsa ve ilişki anlamlılıysa, “kısmi aracılık etkisi”nden; etki tamamen ortadan kalkıyorsa “tam aracılık etkisi”nden söz edilebilir. Aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyini koruması da gerekmektedir (Baron ve Kenny 1986: s. 1177; Bolat, 2011: s. 262). Bağımsız değişkenin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisi yok olmuş ise veya bağımsız değişkenin etkisi zayıflamış ise, modeldeki değişkenin ara değişken olduğu kabul edilir (Bolat, 2011: s. 262).

**Tablo 2.9: Model 1**

| Değişken                                                         | B     | Standart Hata | $\beta$ | t      | p    |
|------------------------------------------------------------------|-------|---------------|---------|--------|------|
| Sabit                                                            | 3,345 | ,044          |         | 76,763 | ,000 |
| Psikolojik Şiddet                                                | -,184 | ,023          | -,268   | -7,990 | ,000 |
| <b>R=0,268    R<sup>2</sup>=0,072    F=63,844    p=,000</b>      |       |               |         |        |      |
| <b>İş Stresi Düzeyi = 3,345 – 0,184 Psikolojik Şiddet Algısı</b> |       |               |         |        |      |

Üç basamaklı çoklu regresyon analizinin birinci aşamasında, psikolojik şiddet algısının, ara değişken olan İS' düzeyi ( $\beta=0,268$ ) üzerinde pozitif yönde biçimlendirici etkisinin olduğu görülmüştür [ $R^2=0,072$ ,  $F=63,844$ ,  $p<0,01$ ].

**Tablo 2.10: Model 2**

| Değişken                                                           | B     | Standart Hata | $\beta$ | t      | p    |
|--------------------------------------------------------------------|-------|---------------|---------|--------|------|
| Sabit                                                              | 3,376 | ,040          |         | 84,564 | ,000 |
| Psikolojik Şiddet                                                  | -,106 | ,021          | -,172   | -5,010 | ,000 |
| <b>R=0,172      R<sup>2</sup>=0,030      F=25,101      p=,000</b>  |       |               |         |        |      |
| <b>Tükenmişlik Algısı = 3,376 – 0,106 Psikolojik Şiddet Algısı</b> |       |               |         |        |      |

İkinci aşamada, psikolojik şiddetin bağımlı değişken olan tükenmişlik algısına pozitif biçimde [ $\beta = -0.172$ ,  $R^2 = 0.030$ ,  $F = 25.101$ ,  $p < 0.01$ ] etkilediği görülmektedir.

**Tablo 2.11: Model 3**

| Değişken                                                                                    | B     | Standart Hata | $\beta$ | t      | p    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|---------|--------|------|
| Sabit                                                                                       | 2,519 | ,109          |         | 23,006 | ,000 |
| Psikolojik Şiddet                                                                           | -,058 | ,021          | -,095   | -2,784 | ,005 |
| İş Stresi                                                                                   | ,256  | ,031          | ,286    | 8,354  | ,000 |
| <b>R=0,325      R<sup>2</sup>=0,105      F=48,495      p=,000</b>                           |       |               |         |        |      |
| <b>Tükenmişlik Algısı = 2,519 + 0,256 İş Stresi Düzeyi – 0,058 Psikolojik Şiddet Algısı</b> |       |               |         |        |      |

Üçüncü aşamada ise, T $\ddot{U}$  algısı, ara değişkeni oluşturan İS ile PŞ ile birlikte modele sokulduğu zaman, PŞ'nin T $\ddot{U}$  algısı üzerindeki etkisinin azaldığı gözlemlenmiştir. Dolayısıyla İS'nin PŞ ile T $\ddot{U}$  algısı arasındaki ilişkide bir ara değişken olarak ortaya çıktığı sonucuna varılmıştır [ $R^2 = 0.105$ ,  $F = 48.495$ ,  $p < 0.01$ ].

**Tablo 2.12: Aracılık Testi Bulguları**

|         | Değişken                                                                                    | B     | Standart Hata | $\beta$ | t      | p    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|---------|--------|------|
| Model 1 | Sabit                                                                                       | 3,345 | ,044          |         | 76,763 | ,000 |
|         | Psikolojik Şiddet                                                                           | -,184 | ,023          | -,268   | -7,990 | ,000 |
|         | <b>R=0,268      R<sup>2</sup>=0,072      F=63,844      p=,000</b>                           |       |               |         |        |      |
|         | <b>İş Stresi Düzeyi = 3,345 – 0,184 Psikolojik Şiddet Algısı</b>                            |       |               |         |        |      |
| Model 2 | Sabit                                                                                       | 3,376 | ,040          |         | 84,564 | ,000 |
|         | Psikolojik Şiddet                                                                           | -,106 | ,021          | -,172   | -5,010 | ,000 |
|         | <b>R=0,172      R<sup>2</sup>=0,030      F=25,101      p=,000</b>                           |       |               |         |        |      |
|         | <b>Tükenmişlik Algısı = 3,376 – 0,106 Psikolojik Şiddet Algısı</b>                          |       |               |         |        |      |
| Model 3 | Sabit                                                                                       | 2,519 | ,109          |         | 23,006 | ,000 |
|         | Psikolojik Şiddet                                                                           | -,058 | ,021          | -,095   | -2,784 | ,005 |
|         | İş Stresi                                                                                   | ,256  | ,031          | ,286    | 8,354  | ,000 |
|         | <b>R=0,325      R<sup>2</sup>=0,105      F=48,495      p=,000</b>                           |       |               |         |        |      |
|         | <b>Tükenmişlik Algısı = 2,519 + 0,256 İş Stresi Düzeyi – 0,058 Psikolojik Şiddet Algısı</b> |       |               |         |        |      |

Tablo 2.12’de her üç modele bir arada bakıldığında; bağımsız değişkenin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisinin zayıflamış olduğu ve ara değişken olduğu daha net olarak görülmektedir. Aynı zamanda etkide bir düşme görülüyor ve ilişki de anlamlılığını sürdürdüğünden “**kısmi aracılık etkisi**”nden söz etmek mümkündür. Diğer bir ifadeyle; PŞ'nin T $\ddot{U}$  üzerindeki etkisinde İS'nin **aracılık rolünün** bulunduğu tespit edilmiş olup, **H<sub>4</sub> Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir**.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmının konusunu oluşturan işyerinde PŞ, İS düzeyi ve TÛ kavramları günümüz örgütleri için işgörenlerin davranışlarını etkileyen önemli kavramlar olarak dikkat çekmektedir. Örgütlerde bireylerin davranışlarını etkileyen bir çok psikolojik faktörler bulunmaktadır. Bu kavramların bireylerin davranışları üzerinde olumlu etkisi olduğu kadar olumsuz etkileri de vardır. Bu amaçla çalışmada dört hipotez belirlemiş olup, ana hipotezde, “PŞ’nin TÛ Üzerindeki Etkisinde İS Aracılık Rolü Oynamaktadır”, biçiminde şekillendirilmiştir.

H<sub>1</sub> hipotezinde PŞ algısı ile İS düzeyi arasında pozitif yönde bir ilişki vardır görüşü; şeklindeki alt hipotezleriyle birlikte araştırılmıştır. Araştırmaya katılan örneklem grubunun PŞ algıları ile İS düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, PŞ algısı ile İS düzeyi arasında  $r=0,268$  ve  $p<0,05$  önem düzeyinde anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Dolayısıyla, H<sub>1</sub> hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

H<sub>2</sub> hipotezi İS düzeyi ile TÛ algısı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır. Şeklinde kurulmuş ve araştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda; örneklem grubunun İS düzeyleri ile TÛ düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, İS düzeyi ve işgörenlerin TÛ algısı arasında ( $r=0,311$ ) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile H<sub>2</sub> hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

H<sub>3</sub> PŞ algısı ile TÛ arasında pozitif yönde bir ilişki vardır görüşü; Araştırmaya katılan örneklem grubunun PŞ algıları ile TÛ algısı düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış olup, PŞ algısı ve TÛ algısı ortalaması arasında ( $r=0,172$ ) anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Diğer bir ifade ile H<sub>3</sub> hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

H<sub>4</sub> PŞ’nin TÛ üzerindeki etkisinde İS’in aracılık rolü oynamaktadır varsayımı için yapılan aracılık testi bulgularından, üç basamaklı çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Çoklu regresyon analizi sonucunda ise, temel hipotezi destekleyici bir sonuç elde edilmiştir. Diğer bir ifade ile İS’nin PŞ ile TÛ algısı arasındaki ilişkide bir ara değişken olarak kısmi aracılık rolünün bulunduğu tespit edilmiştir. Bir başka ifade ile, PŞ’nin TÛ üzerindeki etkisinde İS’nin kısmi aracılık rolünün bulunduğu görülmüştür.

Sonuç itibarıyla, araştırman sonuçları dikkate alındığında hem PŞ, hem İS’ hem de TÛ algılarına yönelik ilişkiler tespit edilmiştir. Bu ilişkiler örgütsel yapı içerisinde işgörenlerin davranışlarını etkileyen önemli faktörler olarak dikkat çekmektedir. Organizasyon içerisinde bulunan bireylerin davranışlarını etkileyen bu faktörlerin işletme yönetimi tarafından dikkate alınması ve işgörenler üzerindeki olumsuz etkilerinin giderilmesine yönelik önleyici tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Araştırma sonucundan da anlaşılacağı üzere PŞ işgörenlerin İS düzeyleri üzerinde %7’lik bir etkiye sahip olup, İS’nin oluşmasında da etkili olmaktadır. Diğer yandan ortaya çıkan İS’nin sonucunda da TÛ sendromunun olduğu ve İS’nin TÛ algısı üzerinde %9’luk bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu üç durum birbirini etkileyen ve birinin örgütsel yapı içerisinde var olması diğerlerinin de ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle işletme örgütlerinde yönetimin ve yöneticilerin bu psikolojik durumların önlenmesine, kontrol edilmesine yönelik çalışmalar yürütmelerinin gerekli olduğu düşünülmektedir.

Sadece bireysel değil, kurumsal, toplumsal ve sağlık politikasıyla ilgili önemli boyutları da olan bu sorunu çözmek için atılacak adımların başında bu kavramların tanınır ve tartışılır kılınması gereklidir. Bu konuda yeterli veriler elde etmek amacıyla

ülkemizde de özellikle önleme ve başa çıkmada etkili yöntemleri saptamaya yönelik yapılan çalışmalara ek olarak daha fazla araştırma yapılabilir.

Bundan sonraki çalışmalarda; PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin aracılık rolünün etkisini araştırılmak istenirse; Ankara ilinde değil tüm Türkiye de çalışanlar üzerinde yapılarak ülke genelinde ki PŞ'algısı, İS düzeyi ve TÜ algısı haritası çıkarabilir. Ülke genelinde yapılan bu araştırma ile en çok PŞ'e maruz kalan meslek grupları belirlenebilir. Ülke genelinde yapılan bu araştırma ile en çok TÜ sendromu yaşayan meslek grupları belirlenebilir. Çeşitli meslek gruplarının inançlarını ve değerlerini besleyen kaynaklarla ilgili bir çalışma bu alanda yürütülebilir.

Örgütsel bağlılığı ve iş tatmini yüksek olan kişilerde PŞ'algısı, İS düzeyi ve TÜ algısının ne derecede olduğu araştırılabilir. Çalışanların PŞ'algısı, İS düzeyi ve TÜ algısı üzerindeki farkındalıkların artırılabilmesi için yapılabileceklerin belirlenmesine yönelik daha başka çalışma yapılabilir. Çalışanların PŞ'nin TÜ üzerindeki etkisinde İS'nin aracılık rolü haricinde başka aracı faktörlerin neler olabileceği konusunda özgün araştırmalar yapılabilir.

### KAYNAKÇA

- Adams, A. (1992). *Bullying at Work How to Confront and Overcome It*. London.
- Aktaş, A.M., (2001). “Bir kamu kuruluşu üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri”, *Ankara Üni. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 56 (4): 25-42.
- Altun, S.A., (2001). *Örgüt Sağlığı*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,
- Altunışık R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım E., (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Geliştirilmiş 7. Baskı*, Sakarya Üni.İşl.Fak.
- Ançel G., Yuva E., Öztuna D.G., (2012). “Eş-bağımlılık ve işyerinde mobing arasındaki ilişki”, *Anatolian Journal Of Psychiatry*, 13: 104-109.
- Ardıç, K., Polatçı, S., (2008). “Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinden bir uygulama”, *Gazi Üni. İktisadi ve İİBF Dergisi* 10(2): 69-96.
- Arı S.G., Bal, Ç.E., (2008). “Tükemişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi”, *Celal Bayar Üni. İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 5(1): 131-148
- Ashforth, B.E., and Lee, R.T. (1997). “Burnout as a process: commentary on cordes, dougherty and blum”. *Journal of Organizational Behavior*, 18: 703-708
- Avşaroğlu, S., Deniz, M.E., Kahraman, A., (2005). "Teknik öğretmenlerde yaşam doyumunu iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14: 115-129
- Ay, M., Avşaroğlu, S., (2010) “Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarının incelenmesi”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1):1170-1189, Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>
- Aydın, İ.P., (2002). *İş Yaşamında Stres*, Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Aydın, Ş., (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3): 49-74.
- Aydın, Ş., Özkul, E., (2007). “İşyerinde yaşanan psikolojik şiddet yapısı ve boyutları: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri örneği”, *Anadolu Üni. Sos.Bil.D.*, 7(2):169-186.
- Bahçe, Ç. (2007). *Mobbing Oluşumunda Örgüt Kültürünün Rolü: Bir Örnek Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üni., Sos.Bi.İEns., Ankara.

- Balcı, A., (1993). “Üniversite öğretim elemanlarının iş stresi ölçeği”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 26(1):315-334.
- Baron, R. M., ve Kenny, D. A. (1986). “The moderator mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations”, Journal of Personality and Social Psychology, 51:1173-1182.
- Baltas, Z., Baltas, A., (1998), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Yay. İstanbul.
- Beehr, T., (1995). Psychologocigal Stress in The Workplace, Routledge, USA.
- Bezci, Ş., (2010). Taekwondo Antrenörlerinin Stresle Başa Çıkma ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bil.Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Anabilim Dalı.
- Bolat, O.İ., (2011). “Öz yeterlilik ve tükenmişlik ilişkisi: lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi”, Ege Akademik Bakış, 11(2):255-266.
- Budak, G., Sürgevil, O., (2005). “Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerine bir uygulama”, D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 20(2):95-108.
- Brown, M.K., 1991. "Role-nurse, researcher, educator, counselor - which of these roles should be the focus for the nurse educator", The Canadian Nurse January, 31-37.
- Can, H., (1999). Yönetim ve Organizasyon, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Celep, C., Konaklı, T., (2013). “Mobbing experiences of instructors: causes, results, and solution suggestions”, Edu. Sciences:Theory&Practice-13(1):193-199.
- Cemaloğlu, N., (2007). “Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma”, Bilig Dergisi, 42:111-126.
- Connon, J.C. (1994). Issues in Sampling and Sample Desing – A Managerial Perspective Travel, Tourism and Hospitality Research: Ahandbook For Manager and Researcher, 131-143, New York.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). "a review and an integration of research on job burnout", The Academy of Management Review, 18(4):621-656.
- Çakır, İ., (2006). “Polislerin İş Stresi ve Bazı Degişkenlere Göre Stresle Basa ÇıkmaTarzlarının Karşılaştırılması”, Çukurova Üniveristesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Çam, O., (1991). "Investigation of the burnout syndrome in nurses", Ege University, The Institute of Health Sciences, İzmir.
- Çam, O., (2001). "The burnout in nursing academicians in Turkey", International Journal of Nursing Studies, 38:201-207.
- Çobanoğlu, Ş., (2005). Mobbing ve Başa Çıkma Yöntemleri, Timaş Yay. İstanbul.
- Dikmetaş, E, Top M., Ergin, G., (2011). “Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobing düzeylerinin incelenmesi”, Türk Psikiyatri Dergisi, 22:1-15.
- Durna, U., (2004). “Stres, A ve B tipi kişilik yapısı ve bunlar arasındaki ilişki üzerine bir araştırma”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 11(1):191-206.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Human Sciences Press, NY

- Ekiz, V., (2010). İşletmelerde Yaşanan Psikolojik Şiddet Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan, İ., (1996). Örgütsel Davranış, Acıol Basım Yayın, İstanbul.
- Eren, E., (1998). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta B.Y.D. İstanbul.
- Ergin, C., (1992). “Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeği”nin uyarlanması”, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, s.143-154.
- Erkutlu, H. V., Chafra, J. (2006). "Relationship between leadership power base and job stress of subordinates: example from boutique hotels", Management Research News, 29(5):285-297.
- Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim. Ankara: TODAİE.
- Fettahlıoğlu, O., (2008). “Örgütlerde Psikolojik Şiddet: Üniversitelerde Bir Uygulama”, Dokuz Eylül Üni. Sos.Bil.Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Gorter, R.C., Eijkman, M.A., Hoogstraten, J., (2000). “Burnout and health among Dutch dentists”. European Journal of Oral Science, 108:261-267.
- Gök, S. (2011). “Prevalence and types of mobbing behavior: a research on banking employees”. International Journal of Human Sciences [Online]. 8:1. Available: <http://www.insanbilimleri.com/en>
- Güçlü, N.(2001). “Stres Yönetimi”, G.Ü. Gazi Eğitim Fak. Dergisi, 21(1):91-109.
- Gül H, (2012). Mobbing at Workplaces and the Mental Health Effects on Employees, Essential Notes in Psychiatry, Dr. Victor Olisah (Ed.), ISBN: 978-953-51-0574-9, InTech, Available from: <http://www.intechopen.com/books/essential-notes-in-psychiatry/mobbing-at-workplace-and-the-mental-health-effects-on-employees>
- Gümüştekin, G.E., Öztemiz, A.B., (2005). “Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi”, Çukurova Üniv. Sos. Bil. Enstitüsü Dergisi, 14(1):271-288.
- Güney, S., (2001). Stres ve Stresle Başa Çıkma, Yönetim ve Organizasyon, Ed. Salih Güney, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Hare, J., Pratt, C.C., Andrews, D., (1989). "Predictors of burnout in professional and paraprofessional nurses working in hospitals and nursing homes", International Journal of Nursing Studies, 25 (2):105-115.
- Harvey, M.G., Heames, J.T., Richey, R.G., Leonard, N., (2006). "Bullying: from the playground to the boardroom", Journal of Leadership and Org. Studies, 12(3):1-11.
- Holmlund-Rytkönen, M., Strandvik, T. (2005). "Stress in business relationships", Journal of Business & Industrial Marketing, 20(1):12-22.
- Jones, J.W., (1981). The Burnout Syndrome. London House Press, Illinois,
- Kaçmaz, N., (2005). “Tükenmişlik (Burnout) sendromu”, İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt. 68 (1) :29-32.
- Karahan, A., Görpınar, K., Özyürek, P., (2007). ”Hizmet sektöründeki işletmelerin örgüt içi stres kaynakları: Afyon il merkezindeki hastanelerde çalışan cerrahi hemşirelerinin stres kaynaklarının belirlenmesi”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(1):27-44.

- Karcıoğlu, F., Çelik, Ü.H., (2012). “Mobbing (yıldıрма) ve örgütsel bağlılığa etkisi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 26(1):59-75.
- Kaya, M., (2010), “Mobbing ve mobbingle kurumsal mücadele”, Maliye Uzmanları Derneği, s.170-175.
- Kırılmaz, A.Y., Çelen, Ü., Sarp, N., (2003) "İlköğretim'de çalışan bir öğretmen grubunda tükenmişlik duyumu araştırması", <http://ilkogretimonline.org.tr/vol2say1/v02s01a.htm>, Sayı:2(1):2-9.
- Kurtuluş, K.,(1996). Pazarlama Araştırmaları, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.
- Kocacık, F., (2001). “Şiddet olgusu üzerine”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2(1):1-7.
- Koç, H., Topaloğlu, M., (2010). Yönetim Bilimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Koç, H., (2007). Lider Yöneticilik Davranışının Çeşitli Söktörlerde Farklılaşmasının Entelektüel Sermaye Kapsamında Analiz, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Kotler R. (2007). "The Workplace Mobbing of Highly Gifted Adults: An Unremarked Barbarism", Advanced Development Journal, 11:130-149
- Kurçer, M.A., (2005). "Harran üniversitesi tıp fakültesi hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri", Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 2(3):10-15.
- Lambie, G.W., (2007). “The contribution of ego development level to burnout in school counselors: implications for professional school counseling”, Journal of Counseling & Development, 85:82-88.
- Leymann, H., (1996). “The content and development of mobbing at work”, European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2):165-184.
- Luthans, F., (1992). Organizational Behavior. New York: Mc Graw Hill Company.
- Maslach, C., Jackson, S. E., (1981). “The measurement of experienced burnout”, Journal of Occupational Behaviour, 2:99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- McCarthy, B., (2006). Organizational Stress in Social Care, Doctoral Thesis, Nottingham Trent University.
- Nagy, S., Davis, L.G., (1985). "Burnout: a comparative analysis of personality and environmental variables", Psychological Reports, 57:1319-1326.
- Naktiyok, A., Karabey, C. N., (2005). ”İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu”, Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi, 19(2):179-198.
- Okutan, M., Tengilimoğlu, D., (2002). “İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması”, Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 3:15-42.
- Onbaşıoğlu, M., (2004). “Stresle baş etmede zihinsel yöntemler”, Türk Psikoloji Bülteni, 34–35:103–127.
- Oruç, S.,(2007). “Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Özdamar, K. (2002). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi. Kaan Yayınları, 4. Baskı, Eskişehir.

- Özdemir, A.K., Kılıç, E., Özdemir, D., Öztürk, M. ve Sümer, H., (2003). “Cumhuriyet üniversitesi dış hekimliği fakültesi akademik personelinde tükenmişlik ölçeğinin üç yıllık arayla değerlendirilmesi”, Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Dergisi, 6(1):14-18.
- Özdevecioğlu, M., Karadal, H., (2008). Örgütsel Davranışta Seçme Konular, İlke Yayınevi, Ankara.
- Özer, M.A., (2012). “Çalışanlar için verimlilik anahtarı:stres yönetimi”, TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 24:1-2.
- Özler, D.E., Atalay, C.G., Şahin, M.D., (2008) “Mobbing’in örgütsel bağlılık üzerine etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22:30-39.
- Öztürk, V., Koçyiğit, Ç.S., Bal, Ç.E., (2011). “Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Ankara ili örneği”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 12(1):84-98.
- Özyer, K., Orhan, U., (2012) “Akademisyenlere uygulanan psikolojik tacize yönelik ampirik bir araştırma”, Ege Akademik Bakış, 12(4):511-518.
- Ören, N., Türkoğlu, H., (2006). “Öğretmen adaylarında tükenmişlik”, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16:65-74.
- Pace, T.W., Negi, L.T., Adame, D.D., Cole, S.P., Sivilli, T.I., Brown, T.D., Issa, M.J., Raison, C.L., (2009). “Effect of compassion meditation on neuroendocrine, innate immune and behavioral responses to psychosocial stress”, Psychoneuroendocrinology 34:87–98.
- Park, J. (2007). "Work stress and job performance", Perspectives, December, 5-7.
- Parker, S.K., (1998). “Enhancing role breadth self- efficacy: the roles of job enrichment and other organizational interventions”, Journal of Applied Psychology, 83(6):835-852.
- Patric, P.K., (1979). "Burnout: job hazard for health workers", Hospital, 16:87-90.
- Pehlivan, İ., (1994). “Stresle başa çıkmada bireysel ve örgütsel stratejiler”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 27(2):803-815.
- Pehlivan, İ., (1995). Yönetimde Stres Kaynakları, Personel Geliştirme Merkezi Yayınları (PEGEM), Ankara.
- Pines, A.M., Keinan, G., (2005). "Stress and burnout:the significant difference", Personality and Individual Differences, 39:625-635.
- Piscopo, B., (1994). "Organizational climate, communication and role strain in clinical nursing faculty", Journal of Professional Nursing, 10 (2):113-119.
- Sabuncuoğlu, Z., (1996). Örgütsel Psikoloji, Bursa: Ezgi Kitabevi Yay., 2. Baskı.
- Sarros, J. C. ve Densten, J. L. (1989). “Undergraduate students stress and coping strategies”, Higher Education Research and Development, 8(1):47-57.
- Schafer, W. (1987). Stress Management For Wellness New York: Mc Graw Hill,
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzales-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). “The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach”, Journal of Happiness Studies, 3:71–92.

- Sevinç, E.T., (2011). Mobbing with a Gender Perspective: How Women Perceive, Experience and are Affected From It?, A Thesis Submitted to Middle East Technical University, The Graduate School of Social Sciences, Ankara, Turkey.
- Shackman, A.J., Maxwell, J.S., McMenamin, B.W., Greischar, L.L., Davidson, R.J., (2011). "Stress potentiates early and attenuates late stages of visual processing", The Journal of Neuroscience, 31(3):1156 –1161.
- Shonkoff, J.P., Garner, A.S., (2012). "The lifelong effects of early childhood adversity and toxic stress", Pediatrics, 129:232–246.
- Singh, Jagdip, Goolsby, Jerry R., ve Gary R. Rhoads. (1994), "Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customerservice representatives", Journal of Marketing Research, Vol.XXXI,November, 558-569.
- Sürgevil, O. (2005), "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama", T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü işletme Ana Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Sweeney, J.T., Summers, S.L., (2002). "The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout", Behavioral Research in Accounting, 14:223-245.
- Tetik, S., (2010). "Mobbing kavramı: birey ve örgütler açısından önemi", KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 12(18):81-89.
- Tınaz, P., (2006). "Mobbing: işyerinde psikolojik taciz", Çalışma ve Toplum Dergisi, 3:11-22.
- Topaloğlu, M., Koç, H., ve Yavuz, E., (2007). "Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma", Kamu-İş Dergisi, 9(3):31-52.
- Topaloğlu, M., Tuna M., (1998). Örgütsel Stres ve Yönetimi, G.Ü.T.T.E.F. Dergisi, 1:158.
- Tuğrul, B., Çelik, E., (2002). "Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik", Pamukkale Üni. Eğitim Fakültesi Dergisi, 12:1-11.
- Turunç, Ö., Çelik, M., (2010). "Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi", Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi, 17(2):183-206, Manisa.
- Turan, F., (2006). İşyerinde Psikolojik Yıldıрма Olgusu ve Konuya İlişkin bir Araştırma T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Tutar, H., (2004a); İşyerinde Psikolojik Şiddet, Platin Yayınları, 3. Baskı, Ankara.
- Tutar, H., (2004b). "İşyerinde psikolojik şiddet sarmalı: nedenleri ve sonuçları", Atatürk Üniversitesi, Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2):101-128.
- Tutar, H., (2012). "İşyerinde psikolojik şiddetle (mobbing) başa çıkma yolları", <http://www.canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/basa-cikma.htm>, (10/10/2012).
- TÜİK (2012), Nüfus İstatistikleri, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist>.
- Tüzüner, V.L., Özaslan, B.Ö., (2011). "Hastanelerde iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik bir araştırma", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 40(2):138-154, ISSN: 1303-1732.

- Yamane, T. (2001). Temel Örnekleme Yöntemleri. (Birinci Baskı). Çeviren: Alptekin Esin, M. Akif B., Celal A. ve E. Gürbüzsel. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Yavuz, H. (2007). Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Zann, J., (1980). “Burnout in adult lifelong learning”, The Adult Years. 4(4):4-6.

## **The Mediating Role of Job Stress on The Effect of Mobbing on Burnout: An Analysis of Social Security Organization Employees in The District of Ankara**

**Yücel EROL**

Gaziosmanpaşa University  
Faculty of Economics and Administrative  
Sciences  
Tokat-Turkey  
[yucel.erol@gop.edu.tr](mailto:yucel.erol@gop.edu.tr)

**Menekşe TARHAN ÖZTOPRAK**

Başkent University  
Vocational School of Social  
Sciences  
Ankara-Turkey  
[tarhan@baskent.edu.tr](mailto:tarhan@baskent.edu.tr)

### **Extensive Summary**

#### **Introduction**

In ensuring the effectiveness of human resources, the spiritual factors, motivation and satisfaction, are important as much as the material factors such as organization structure and working condition. In addition to these factors that promote the positive work behavior of employees, circumstances such as Mobbing (MO), Job Stress (JS) and Burnout (BU), that are affecting negatively the mentioned behaviour, are also at stake.

JS takes under tension and pressure to the people who work in many areas while they are fulfilling their responsibilities (Maslach, 2003:189). Nonetheless; BU, which is expressed as the consumption of the energy on individual in term of mentally and physical, causes JS on both organization and server (Ashforth and Lee, 1997:705). It arises as a result of long term impact of organizational factors as well as work related factors.

Individual's failure to deal with the JS is seen as an significant reason for BU (Singh et al., 1994:558). The most important factor for differentiating the reasons that cause the BU from the others is that it is the result of the interaction of the individual in a work environment (Budak and Sürgevil, 2005: 95). The servers that experience the BU come to the point not being able to fulfill the requirements of their profession and work. BU is a condition that creates negative consequences on the servers as much as the individuals (Özdemir et al., 2003:14).

It's stated that BU has a serious consequences on the professions directly serve to the people. BU lead to the problems such as leaving one's job, job dissatisfaction, lack of marital and family harmony, low self-esteem, concentration difficulties, social isolation, fatigue, loss/increased libido, headache, cold, digestive problems, sleep disorder and drug and alcohol addiction.

#### **Experimental Method**

The aim of the research has been stated as MO, JS, BU as a trio, that are some of the factors effecting the servers' business attitude negatively, meaning that determining JS has an agent role in the effect of the MO on BU.

### The Sample and Scale of the Research

The main hypothesis of the study are presented below. In addition, a comparison has been done on the employees that forms the application field of the research in terms of demographic characteristics such as sector, gender, education level, marital status, seniority, age, and having a child or not:

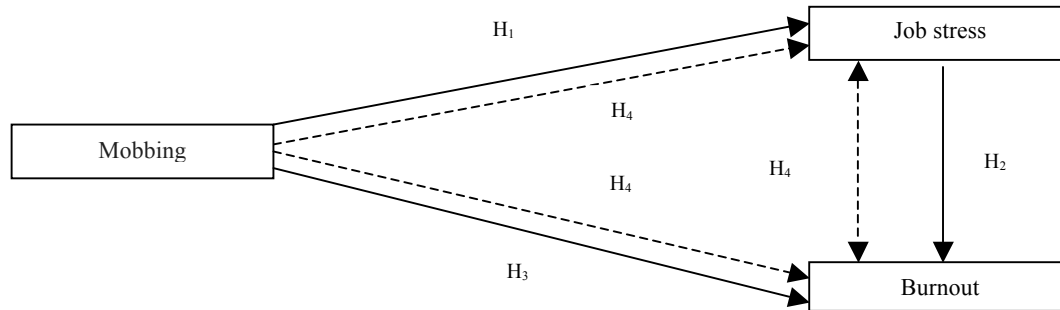
H<sub>1</sub>: There is a positive correlation between the perception of MO with JS level.

H<sub>2</sub>: There is a positive correlation between the JS level with the BU perception

H<sub>3</sub>: There is a positive correlation between the perception of MO with BU perception

H<sub>4</sub>: the JS is intermediate agent in the MO effect upon BU.

**Form 3.1: model of the study**



Research data has been obtained by the use of the survey method from 826 employees working in the public and private sector affiliated to Social Security Institution in Ankara. The survey consist of four parts. In the first section; there are questions containing the demographic properties such as age, gender, education level, working hours, marital status and the number of the children.

In the second part, a psychological MO scale which is formed by Lehmann by the use of five point likert scale was used. The scale has been found to have high reliability (0,966). In the third part, JS scale, which is highly reliable (0,891), prepared by Haynes (1996) and adapted into Turkish by Aktaş (1996) was used. In the fourth part, highly reliable (0,861) Maslach BU Inventory (1981) constructed by the use of five point likert scale (adapted into Turkish version by Ergin, 1992) is utilized.

### Data Analysis, Results And Interpretation

With the use of SPSS 13, data is analysed by various statistical methods (Frequency, T- test, One-Way Anova, Pearson Correlation, Regression) are used to serve research's aim. Sector (public 54,4 %; private 45,6 %), gender (female 50,8 %; male 49,2 %), education status (associate degree or higher 78,5 %; high school and lower 21,5 %), marital status (married 42,3 %; single 55,7 %), length of service (4-7 years 27 %; ≥ 13 years 23,1 %), age (26-31 years old 32,2 %; 32-37 years old 28,3 %), having children status (yes 39,8 %; no 60,2 %) of individuals participated in research (n = 826) was calculated.

According to the MO perception findings of the employees to whom were exposed, the highest score of the mean value was calculated as 39,0 for “the Attacks on the Elimination of Self-Expression and Communication”.

It has been understood that colleagues and subordinates are seen to be a source of stress with 43,9 %, the highest frequency ratio in the answers given for identifying JS level of the employees.

It has been calculated and interpreted that the frequency value of the first dimension in identifying the BU scale of the employees participated in the research is “Emotional exhaustion”, the second one is “depersonalization”, the third is “personnel accomplishment”.

According to the analysis; it has been seen that there is a meaningful and strong relationship between the JS and the MO and H<sub>1</sub> hypothesis is supported. H<sub>2</sub> hypothesis is supported with enough evidence thanks to the relationship that is seen between the JS level and employees’ BU perception. H<sub>3</sub> hypothesis is supported with enough evidence which shows the relationship between the mean value of MO perception and BU perception.

The analysis made for testing relation effect of the JS level between the relationship of MO perception and BU perception showed that despite the decrease in the relation effect, the relationship keeps its significance. Therefore; it is possible to say that there is a partial relation effect. In other words; it has been proven that the JS plays an effective role on the relationship between the MO and BU level and by this way, H<sub>4</sub> hypothesis is supported with enough evidence.

### **Conclusions and Suggestions**

As a result, it has been seen that the public perception of the MO and BU is higher in public while JS was found to be higher in the private sector. In terms of gender, it has been observed that MO perception is higher in the male workers and the gender does not have the effect on job stress level and MO level. In case of education, while MO perception was higher in graduate degree, stress is high in primary school graduates, and for the BU sensation, it was higher in the level of graduate education. For the variant marital status, while MO perception is seen to be high in the divorced, in terms of stress level and BU perception it has been stated that marital status does not have the effect on them. In the severance variable, it has been seen that while the MO perception is getting higher, working year has no effect on stress and the BU perception is higher on the people who worked less than a year. Although the MO perception and stress levels increased with age, BU sensation is seen at the young age. When it comes to the variant having a child or not, while it does not have an effect on the JS level and the BU perception, it has been stated that psychological perception of violence is sensed on the ones with a child.

Considering the results of the research, relationships for both MO and JS including BU perceptions have been identified. These relationships are noteworthy as important factors influencing the behavior of employees in the organizational structure. These factors that are affecting the behaviours of the individuals within the organization should be taken into consideration and it's required to take preventive measures to eliminate the negative impact on employees.

As it can be seen from the survey results, MO has 7% effect on the JS level of the employees and it is also effective on the formation of the JS. As it can be seen from the survey results, MO has 7% effect on the JS level of the employees and it is also effective on the formation of the JS. On the other hand; it can be seen that as a result of the JS, BU syndrome revealed to occur and the JS has 9% effect on the BU perception. These three conditions effecting each other and one being in the organizational structure can lead to the emergence of the others. Therefore; it is considered to be essential for the managements and the administrations at the business organization to carry out the studies for preventing and controlling this psychological situations.