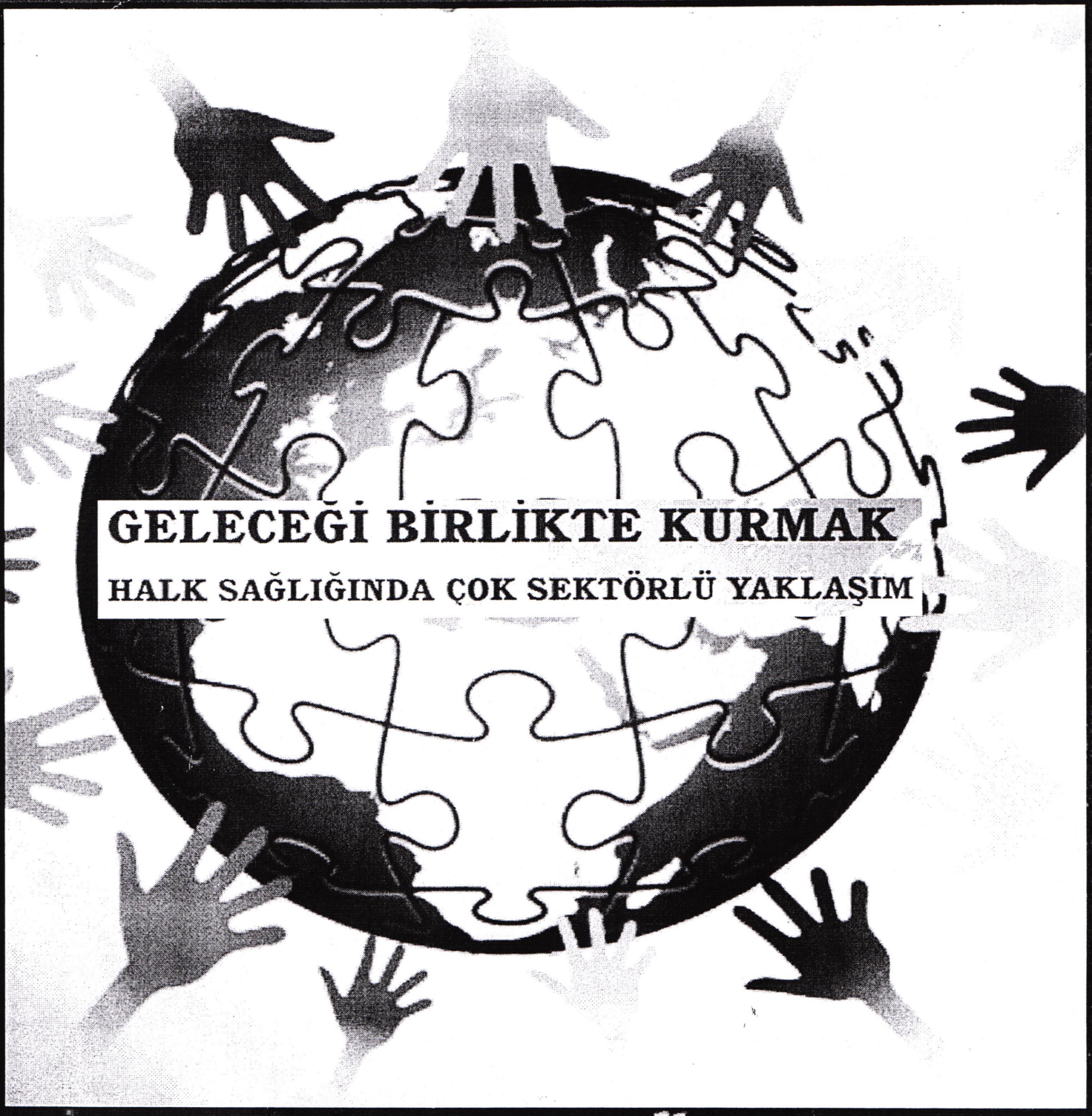


# GELECEĞİ BİRLİKTE KURMAK

## HALK SAĞLIĞINDA ÇOK SEKTÖRLÜ YAKLAŞIM

# 3.ULUSLARARASI 21.ULUSAL HALK SAĞLIĞI KONGRE KİTABI

ISBN:978-605-69842-0-4

26-30 KASIM 2019
ANTALYA

HALK SAĞLIĞI UZMANLARI DERNEĞİ
1995

# İSTANBUL'DA BİR SOSYAL GÜVENLİK MERKEZİNDE ÇALIŞAN BEYAZ YAKALILARDA OLUMSUZ DAVRANIŞLARA MARUZİYET VE TÜKENMİŞLİK DURUMU

**Alican Sarısaltık[1], Merve Kurnaz Ay[1], Seyhan Hıdıroğlu[1], Furkan Özel[1], Buket Eryılmaz[2], Ceren Kübra Avcı[2], Emre Koçak[2], Betül Özpolat[2], Goncagül Arslan[2], Melda Karavuş[1]**

**[1]Marmara Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, İstanbul**
**[2]Marmara Üniversitesi, Tıp Fakültesi, İstanbul**

**Özet**

**Giriş ve Amaç:** Bu çalışmada İstanbul'da bir Sosyal Güvenlik Merkezinin beyaz yakalı çalışanlarının iş yerindeki olumsuz davranışlara olan maruziyeti, tükenmişlik durumları ve sonuçlarının değerlendirilmesi amaçlandı.

**Gereç ve Yöntem:** Kesitsel tipte olan bu çalışma Ocak-Şubat 2019 aylarında gerçekleştirildi. Evrenini İstanbul'da bir Sosyal Güvenlik Merkezinin 350 adet beyaz yakalı çalışanı oluşturdu. Araştırmamızda örneklem seçilmemiş olup beyaz yakalıların tümüne ulaşılması amaçlandı. Araştırma çalışmaya katılmayı kabul eden 308 kişi ile tamamlandı (Katılım Oranı:%88). Araştırma verisi katılımcılar tarafından doldurulan sosyodemografik özelliklere yönelik soru formu ve Türkçe geçerlilik-güvenilirliği yapılmış iki standart ölçekle toplandı. İş yeri ve meslek yaşamından kaynaklı tükenmişliğin değerlendirilmesi için Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu (TÖ-KF), son altı ay süresince iş yerinde maruz kaldıkları olumsuz eylemleri değerlendirmek için İşyeri Zorbalığı Ölçeği (İYZÖ) kullanıldı. Katılımcıların TÖ-KF ve İYZÖ sorularına verdikleri puanlar araştırmanın bağımlı değişkeni olup; cinsiyet, eğitim durumu, çalışılan birim ve çalışma yılı gibi sosyodemografik özellikleri ise bağımsız değişkenler olarak değerlendirildi. Veri analizinde Ki-kare, normal dağılıma uymayan değişkenler için Mann Whitney-U ve Kruskal Wallis testleri kullanıldı. Her iki ölçekten alınan puanların korelasyonu Spearman testi ile incelendi. İstatistiksel anlamlılık için p değeri <0,05 kabul edildi. Etik kurul onayı ve araştırma izni ilgili makamdan alınmıştır.

**Bulgular:** Katılımcıların %63,6'sı (n=196) erkek olup katılımcıların yaş ortalaması 39,3 (±10,7)'tür. Araştırmaya katılanların %83,1'i (n=256) fakülte/yüksekokul veya üzeri bir eğitim düzeyine sahipti. Katılımcılar yaşları ve çalışma yıllarına göre de üç grupta incelendi. Cinsiyet, eğitim durumu, yaş ve çalışma yılına göre TÖ-KF'den alınan ortalama puanlar arasında istatistiksel anlamlı fark saptandı. Kadınların TÖ-KF'den aldıkları puan ortalaması erkeklere göre daha fazla bulundu (p<0,001). Eğitim seviyesi arttıkça TÖ-KF'den ve İYZÖ'den alınan puan artmaktaydı (p<0,05). Kırk dört ve üzeri yaş grubundaki katılımcıların TÖ-KF'den aldıkları ortalama puanlar diğer katılımcılara göre anlamlı ölçüde daha düşük bulundu (p<0,05). Kurumda 14 yıldan fazla çalışan katılımcıların TÖ-KF'den aldıkları ortalama puanlar diğer katılımcılara anlamlı ölçüde daha düşük bulundu (p<0,05). Araştırmaya göre, İYZÖ'den alınan puanlar ile TÖ-KF'den alınan puanlar arasında pozitif yönde orta derecede (0,544), anlamlı (p<0,01) korelasyon saptandı.

**Sonuç ve Öneriler:** Tükenmişlik düzeyinin kadın cinsiyette ve eğitim seviyesi yüksek katılımcılarda arttığı saptanmıştır. İYZÖ ve TÖ-KF puanları arasında korelasyon bulunmasıyla zorbalık arttıkça tükenmişliğin de arttığı görülmüştür. İşyeri zorbalığı birçok

farklı faktörle ilişkili olabilecek kompleks bir değişkendir. İş yeri zorbalığı ve tükenmişlik kavramları hakkında çalışanların farkındalık ve bilinç düzeylerinin arttırılmasına yönelik verilecek eğitimler bu sorunların ortaya çıkarılmasına ve çözümüne katkıda bulunacaktır.
**Anahtar sözcükler**: Beyaz yakalılar, İş Yerinde Zorbalık, Tükenmişlik

## EXPOSURE TO NEGATIVE BEHAVIORS AND BURNOUT SITUATIONS OF WHITE COLLARS WORKING IN A SOCIAL SECURITY CENTER IN ISTANBUL

**Abstract**

**Objective:** This study aims to evaluate the exposure of White-collared office workers to negative behaviors in the workplace and the results of it.
**Materials and Method:** This cross-sectional study was conducted in January-February 2019 in White-collared officers who are working at an office in İstanbul province. Research data was collected via questionnaire and two standard scales filled by participants. The Burnout Scale Short Form (BS-SF) was used to evaluate the burnout caused by the workplace, occupational life, and the Workplace Bullying Scale (WBS) was used to evaluate the negative behaviors they were exposed to at work during the last six months. Mann Whitney, $\chi^2$ tests were used for statistical comparisons. $P<0,05$ was considered as statistical significance. Ethics committee approval, research permission were obtained.
**Results:** The age mean was 39,3 (sd:10,7) and %63,6 of participants were male. 83,1% of the participants had a faculty/college or higher education degree. The mean score of women from the BS-SF (32,63(±11,6)) was higher than men (24,82(±10,32)). The higher the education level, the higher the score obtained from the BS-SF ($p <0,05$). Moderate (0.544), significant ($p <0.01$) correlation was obtained between the scores from WBS and BS-SF.
**Discussion:** It was observed that the workplace bullying score increased as the level of education increased, which is in line with the literature.
**Conclusion:** It is seen in this study and similar researches that intimidation at work, which is a prevalent and dangerous situation, causes serious negative effects on mental health and deepens burnout.
**Keywords:** Office worker, Bullying at Work, Burnout

## GİRİŞ

İş yeri zorbalığı; 1990 yılında Heinz Leymann tarafından 'kendini savunamayan birine karşı, iş yerindeki başka bir kişi veya grup tarafından sistematik bir şekilde yapılan etik dışı ve düşmanca davranış' şeklinde tanımlanmıştır [1]. Zapf ve Gross ise iş yerinde zorbalığı; bir yönetici veya iş arkadaşı tarafından sürekli ve tekrarlayıcı bir şekilde yapılan baskıcı, saldırgan, korkutucu, kötü niyetli veya aşağılayıcı davranışlar olarak tanımlamaktadırlar [2]. Literatürde iş yeri zorbalığı teriminin farklı araştırıcılar tarafından zaman zaman; 'mobbing', 'çalışan istismarı' veya 'iş yeri saldırganlığı' şeklinde kullanıldığı da görülmektedir. Terimlerin anlamları arasında bazı farklılıklar olsa da hepsi iş yerindeki düşmanca davranışları ifade etmektedir [3]. İş yerinde zorbalık farklı şekillerde ve özelliklerde kendini gösterebilir. Bunlar arasında; sözel veya fiziksel saldırılar, iş yerinde sosyal izolasyon ve

dışlama, çalışma arkadaşlarının önünde alay etme veya küçük düşürme, iş yerinde hakkında dedikodu yapılması ve görüşlerinin küçümsenmesi gibi davranışlar yer almaktadır [4-6].

Araştırmacıların iş yeri zorbalığı kavramına olan ilgisi yıllar ilerledikçe artmış ve bu durumun hem kurumlar hem de bireyler için ciddi olumsuz sonuçlara yol açabileceği ortaya konulmuştur. Çalışanların üretkenliklerinin ve iş yerlerine olan bağlılıklarının azalması, iş yerinden ayrılmaların artması ve çalışanların sürekli olarak değişmesi gibi durumlar; zorbalığın, kurumlarda ortaya çıkabilecek olumsuz sonuçlarıdır [3, 7]. Bununla birlikte; iş yeri zorbalığı tecrübe etmiş bireylerde anksiyete, uyku bozukluğu, tükenmişlik, konsantrasyon kaybı, depresyon ve panik atak gibi semptomların daha sık görüldüğü saptanmıştır [8-10].

Tükenmişlik sendromu kavramı ise ilk olarak 1974'te, biri Herbert Freudenberger diğeri Sigmund Ginsburg tarafından yayınlanan iki bilimsel makalede açıklanmıştır [11, 12]. Alman asıllı psikiyatrist Freudenberger; ilerleyen yıllarda yaptığı yayınlarla bu kavramı popülerleştiren ve kavramın kurucu babası olarak kabul edilen kişi olmuştur [13]. Freudenberger, 1974 yılındaki makalesinde tükenmişliği; 'kişinin; enerjisi, gücü ve öz kaynakları üzerine yapılan aşırı yüklenme sonucunda bitkin düşmesi' şeklinde tanımlamıştır. Freudenberger'e göre tükenmişlik; halsizlik, yorgunluk, sık görülen baş ağrıları ve gastrointestinal bozukluklar, uykusuzluk ve nefes darlığı gibi fiziksel semptomlarla karakterizedir. Bununla birlikte; Freudenberger, kişilik özellikleri olarak 'kendini işine adamış ve kararlı' bireylerde tükenmişlik sendromunun ortaya çıkma olasılığının daha yüksek olduğunu belirtmiştir [12]. Maslach'a göre ise tükenmişlik; iş yerindeki kronik stresörlere karşı verilen bir cevap olarak ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur. Bu cevabın üç temel boyutu; [1] karşı konulamaz bir tükenme, [2] duyarsızlaşma ve işten ayrılma duyguları ve [3] yetersizlik ve başarı eksikliği duygusudur [14].

Tükenmişlik; yüksek düzeyde duygusal çalışma ve empati, kişisel katılım ve içsel motivasyon gerektiren koşullarda ortaya çıkar [12]. Nitekim literatürde tükenmişlik sendromu ile ilgili çalışmalar; sağlık, eğitim, sosyal hizmetler ve finans sektörü çalışanları üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu çalışmada da İstanbul'da bir Sosyal Güvenlik Merkezi'nde çalışan beyaz yakalıların iş yerindeki olumsuz davranışlara maruziyeti ve tükenmişlik durumlarını incelemek amaçlanmıştır.

## YÖNTEM

Kesitsel tipte olan bu çalışma Ocak-Şubat 2019 tarihleri arasında İstanbul'da gerçekleştirildi. Evrenini 350 adet beyaz yakalı çalışanı bulunan bir Sosyal Güvenlik Merkezi memurları oluşturdu. Araştırmamızda örneklem seçilmemiş olup memurların tümüne ulaşılması amaçlandı. Araştırma çalışmaya katılmayı kabul eden 308 kişi ile tamamlandı (Katılım Oranı:%88). Araştırma verisi katılımcılar tarafından doldurulan soru formu ve iki standart ölçekle toplandı. Soru formu 3 bölümden oluşmaktaydı. Anketin ilk bölümde sosyodemografik bilgileri sorgulayan 6 soru bulunmaktadır. İkinci bölümü İş yeri ve meslek yaşamından kaynaklı tükenmişliğin değerlendirilmesi için Pines ve Aronson'un geliştirdiği, sonrasında Pines tarafından 10 soruluk kısa formunun oluşturulduğu ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Burhan Çapri tarafından yapılan Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu'ndan (TÖ-KF) oluşmaktaydı. Ölçekte, iş yeri ve meslek yaşamından kaynaklı tükenmişlik sorgulanmakta ve 10 maddeden oluşan olumsuz duygu durumları ne sıklıkta yaşadıklarının

katılımcı tarafından 7 dereceli ölçeği kullanarak puanlanması istenmektedir. Üçüncü bölümde ise Einarsan ve Raknes (1997) tarafından geliştirilen ve Aydın ve Öcel tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği yapılan 22 maddelik beşli Likert tipinde 'İşyeri Zorbalığı Ölçeği' kullanıldı. Ölçekte, son altı ay süresince iş yerinde olumsuz eylemlere hangi sıklıkta (1:Hiçbir Zaman, 2: Ara Sıra, 3: Ayda Bir, 4: Haftada Bir, 5:Her Gün) maruz kalındığı sorgulanmaktadır. Tanımlayıcı veriler ortalamalar-standart sapma değerleri ve frekans tablolarıyla sunulmuştur. Katılımcıların İş yeri zorbalığı ölçeği için verdikleri yanıtlardaki ve Tükenmişlik ölçeği kısa formu sorularına verdikleri puanlar hesaplanmış; cinsiyet, eğitim durumu, çalışılan birim ve çalışma yılı gibi sosyodemografik özelliklere göre analiz edilmiştirSınıflandırılmış verileri karşılaştırmak için Ki-Kare testi ve normal dağılıma uymayan sürekli değişkenlerin karşılaştırılmasında ikili karşılaştırmalar için Mann Whitney U testi kullanıldı. Her iki ölçekten alınan puanların korelasyonu Spearman testi ile incelenmiştir. İstatistiksel anlamlılık $p<0,05$ olarak kabul edildi. Çalışma öncesinde Etik Kurul Onayı ve araştırma izni Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (09.2019.056 protokol kodu ile) ve araştırmanın yapılmasının planlandığı kamu kuruluşundan alınmıştır ve araştırmanın evrenini oluşturan memurlardan araştırmayla ve izinlerle ilgili bilgi verildikten sonra çalışmaya katılımları istenmiştir. Bu çalışma Dünya Tıp Birliği Helsinki Bildirgesi'nin son versiyonu ve Sağlık Bakanlığı'nın yayınlamış olduğu İyi Klinik Uygulamalar Klavuzu / İyi Labaratuvar Uygulamalar Klavuzu'na uygun olarak yürütülmüştür.

## BULGULAR

Yaş ortalaması 39.3 (SD:10.7) olan katılımcıların sosyodemografik özellikleri Tablo-1'de sunulmuştur. Tüm katılımcıların %63.6'sı (n=196) erkek olup, katılımcıların %83,1'i (n=256) fakülte/yüksekokul veya üzeri bir eğitim düzeyine sahipti. Katılımcılar yaşları ve çalışma yıllarına göre de üç grupta incelenmiştir. Katılımcıların yaklaşık üçte biri (n=100 %32.5) şu an bulunduğu kurumda 14 yıldan fazla zamandır çalışmaktaydı. Çalıştıkları birimlere göre bakıldığında ise çalışmada en fazla Destek (İhale, İnşaat, Emlak, Yemek) biriminden (n=141, %45,8) katılımcı bulunmaktaydı.

Katılımcılar, İYZÖ' de 'Yeteneğinizin çok altında kalan işler verilmesi' (2,10 ± 1,18), 'Fikir ve görüşlerinizin dikkate alınmaması' (2,01 ± 1,06) ve 'Üstesinden gelebileceğinizden fazla iş yüklenmesi' (1,96 ± 1,07) sorularına en yüksek puanları verirken; 'Saldırıya uğrama ya da şiddete maruz kalma endişesi yaşama' (1,10 ± 0,33), 'Aşırı düzeyde alaya maruz kalmanız' (1,18 ± 0,40) ve 'Eşek şakalarına maruz kalmanız' (1,21 ± 0,44) sorularına en düşük puanları vermişlerdir.

**Tablo 1. Katılımcıların Sosyodemografik Özellikleri**

| | | n | % |
|---|---|---|---|
| Cinsiyet | Kadın | 112 | 36,4% |
| | Erkek | 196 | 63,6% |
| Medeni durum | Bekar | 82 | 26,6% |
| | Evli | 226 | 73,4% |
| Eğitim durumu | İlkokul Mezunu | 5 | 1,6% |
| | Ortaokul Mezunu | 6 | 1,9% |
| | Lise ve Dengi Okul Mezunu | 41 | 13,3% |
| | Fakülte / Yüksekokul Mezunu | 210 | 68,2% |
| | Yüksek Lisans / Doktora Mezunu | 46 | 14,9% |
| Yaş | <33 Yaş | 103 | 33,4% |
| | 33-43 Yaş | 105 | 34,1% |
| | >43 Yaş | 100 | 32,5% |
| Çalışma Süresi | <6 Yıl | 114 | 37,0% |
| | 6-14 Yıl | 94 | 30,5% |
| | >14 Yıl | 100 | 32,5% |
| Kurumda çalışılan birim | İnsan Kaynakları | 20 | 6,5% |
| | Destek (İhale, İnşaat, Emlak, Yemek) | 141 | 45,8% |
| | Hukuk | 72 | 23,4% |
| | Bilgi İşlem | 8 | 2,6% |
| | Performans | 14 | 4,5% |
| | Evrak | 19 | 6,2% |
| | Muhasebe | 23 | 7,5% |
| | Halkla İlişkiler | 11 | 3,6% |
| Toplam | | 308 | 100,0% |

Cinsiyet, çalıştığı birim, medeni durum, eğitim durumu, yaş ve çalışma yılına göre İYZÖ'den alınan ortalama puanlar Tablo 2'de gösterilmiştir. Buna göre cinsiyet, çalıştığı birim, medeni durum, yaş ve çalışma yılına göre İYZÖ'den alınan ortalama puanlar karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Eğitim durumuna göre İYZÖ'den alınan ortalama puanlar karşılaştırıldığında ise eğitim düzeyi arttıkça İYZÖ'den alınan ortalama puanın arttığı saptanmıştır. Eğitim durumuna göre ölçekten alınan puanlar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($p < 0,05$). Gruplar tek tek incelendiğinde ilkokul mezunu katılımcılar ile lise mezunu, fakülte/yüksekokul mezunu ve yüksek lisans/doktora mezunu katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (sırasıyla $p=0.005$, $p=0.006$, $p=0.49$). Benzer şekilde fakülte/yüksekokul mezunu katılımcılar ile ortaokul mezunu katılımcılar ve ilkokul mezunu katılımcılar arasında da istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (sırasıyla $p=0.035$, $p<0.001$).

Katılımcılar, Tükenmişlik Ölçeğinde (TÖ) 'İnsanlar ile hayal kırıklığına uğramış' ifadesine 7 puan üzerinden 3,94 (±1,50) ile en çok puanı vermişlerdir. 'Yorgun' ifadesi 3,90 (±1,46) puan, 'Umutsuz' ifadesi 3,31 (±1,76) puan ile en yüksek TÖ puanı alan diğer sorular olmuştur. Tüm sorulara verilen ortalama TÖ puanı 2,76 (±1,14)'dir.

**Tablo 2. İş Yeri Zorbalığı Ölçeğinde ve Tükenmişlik Ölçeğinde Ortalama Puanlar**

| | | İYZÖ | | p | TÖ-KF | | p |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Ort. | Sd. | | Ort. | Sd. | |
| Cinsiyet | Kadın | 32,64 | 8,12 | 0,91 | 32,63 | 11,60 | < 0,001 |
| | Erkek | 32,81 | 8,18 | | 24,82 | 10,32 | |
| Kurumda çalışılan birim | İnsan Kaynakları | 28,50 | 5,06 | 0,38 | 23,55 | 8,19 | 0,20 |
| | Destek (İhale, İnşaat, Emlak, Yemek) | 32,66 | 7,80 | | 26,18 | 9,64 | |
| | Hukuk | 32,21 | 6,22 | | 28,28 | 12,41 | |
| | Bilgi İşlem | 34,25 | 6,76 | | 34,88 | 13,48 | |
| | Performans | 34,86 | 11,02 | | 31,64 | 15,97 | |
| | Evrak | 34,84 | 9,41 | | 27,74 | 11,47 | |
| | Muhasebe | 36,17 | 13,73 | | 31,13 | 14,91 | |
| | Halkla İlişkiler | 30,64 | 3,14 | | 32,27 | 10,66 | |
| Medeni durumunuz | Bekar | 33,91 | 9,90 | 0,43 | 26,82 | 10,57 | 0,52 |
| | Evli | 32,33 | 7,38 | | 27,96 | 11,72 | |
| Eğitim Durumunuz | İlkokul Mezunu | 24,60 | ,55 | < 0,001 | 22,60 | 4,22 | 0,008 |
| | Ortaokul Mezunu | 27,17 | 3,66 | | 27,17 | 13,53 | |
| | Lise ve Dengi Okul Mezunu | 28,83 | 4,00 | | 22,44 | 11,24 | |
| | Fakülte / Yüksekokul Mezunu | 33,76 | 8,21 | | 28,62 | 11,18 | |
| | Yüksek Lisans / Doktora Mezunu | 33,26 | 9,66 | | 28,52 | 11,89 | |
| Yaş | <33 Yaş | 33,22 | 8,06 | 0,08 | 27,80 | 10,87 | 0,001 |
| | 33-43 Yaş | 33,38 | 8,13 | | 30,67 | 12,16 | |
| | >43 Yaş | 31,60 | 8,20 | | 24,36 | 10,33 | |
| Çalışma Süresi | <6 Yıl | 32,50 | 6,48 | 0,15 | 26,86 | 10,85 | < 0,001 |
| | 6-14 Yıl | 34,07 | 9,51 | | 32,00 | 11,95 | |
| | >14 Yıl | 31,79 | 8,37 | | 24,49 | 10,35 | |

Tablo 2'de katılımcıların TÖ-KF puanları ile sosyodemografik özelliklerinin karşılaştırılması incelendiğinde cinsiyet, eğitim durumu, yaş ve çalışma yılına göre TÖ-KF'den alınan ortalama puanlar arasında istatistiksel anlamlı bir fark bulunmuştur. Cinsiyete göre bakıldığında kadın katılımcıların tükenmişlik derecesi erkek katılımcılara göre daha fazladır

(p <0,05). Eğitim durumuna göre TÖ-KF'den alınan ortalama puanlar karşılaştırıldığında ise tükenmişlik derecesi yüksek lisans/doktora mezunları ile fakülte/yüksekokul mezunları gibi eğitim seviyesi yüksek olan katılımcılarda daha fazla bulunmuştur. Lise mezunu katılımcılar ile fakülte/yüksekokul mezunu ve yüksek lisans/doktora mezunu katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (sırasıyla p<0.001, p=0.007). Eğitim seviyesi arttıkça genel olarak TÖ-KF'den alınan ortalama puan artmaktadır.

Yaş gruplarına göre TÖ-KF'den alınan puanlar karşılaştırıldığında 44 ve üzeri yaş grubunda olan katılımcıların TÖ-KF'den aldıkları ortalama puanlar 33-43 yaş aralığındaki katılımcılar (p<0.001) ve 33 yaşından küçük olan katılımcılara (p=0.02) göre istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha düşük bulunmuştur. Tükenmişlik derecesi en fazla 33-43 yaş aralığındaki katılımcılarda gözlenirken bunu 33 yaşından küçük olan katılımcılar takip etmektedir.

Kurumda çalışma süresine göre TÖ-KF'den alınan puanlar karşılaştırıldığında ise kurumda 6 ile 14 yıl aralığında çalışan katılımcıların tükenmişlik derecesi kurumda 6 yıldan az süredir çalışan katılımcılara göre (p=0.002), ve kurumda 14 yıldan fazla çalışan katılımcılara göre (p<0.001) istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha fazla bulunmuştur. Kurumda 6 ile 14 yıl aralığında çalışan katılımcıların tükenmişlik derecesi daha fazladır. Bunu kurumda 6 yıldan az süredir çalışanlar takip etmektedir.

Çalışılan birimler ile TÖ-KF'den alınan ortalama puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (p=0.20). Benzer şekilde medeni duruma göre TÖ-KF'den alınan ortalama puanlar arasında da anlamlı bir fark bulunamamıştır (p >0,52).

Araştırmaya göre, İş Yeri Zorbalığı Ölçeğinden alınan puanlar ile Tükenmişlik Ölçeğinden alınan puanlar arasında orta derecede (0,544), anlamlı (p<0,01) korelasyon saptandı.

## TARTIŞMA

Araştırmada katılımcıların eğitim durumları ile İş Yeri Zorbalığı Ölçeği (İYZÖ) ortalama puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Eğitim durumu arttıkça İYZÖ puanları da artmaktadır. Cinsiyet, çalışılan birim, medeni durum, yaş ve çalışma süresi ile İYZÖ puanları arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Çalışılan birimle İYZÖ anlamlı bir ilişki olmamakla birlikte zorbalık ölçeğinden en yüksek puanı Muhasebe biriminin aldığı görülmüştür. Bu birimde alınan puanlarla aynı ölçeğin kullanıldığı Tavşanlı ve ark.[15] çalışmasında hemşirelerin aldığı İYZÖ ortalama puanıyla benzerlik göstermektedir. Buradan yola çıkarak insanlarla daha çok muhatap olan birimlerin diğer birimlere kıyasla İYZÖ puanlarını daha fazla arttırabileceği sonucuna varılmıştır.

Bu çalışmada yaş ve İYZÖ puanı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış olsa da Çarıkçı ve ark.[16] çalışmasında sağlık sektöründe çalışanların yaşları ilerledikçe mobbing (psikolojik şiddet) algılarıyla ilgili tutum puanlarının azaldığı bulunmuştur. Gençliğin tecrübesizliği, iş yapma heyecanı, mükemmeli arama arzusu, üstleri tarafından daha kolay eleştirilebilmeleri ve benzeri nedenler göz önüne alındığında yaş ilerledikçe mobbing algısının azalmasının beklenen bir sonuç olduğu belirtilmiştir[15].

Tükenmişlik Ölçeğine (TÖ-KF) göre hesaplanan ortalama puanlar ile cinsiyet, eğitim durumu, yaş ve çalışma süresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Kadınların tükenmişlik puanı (32,63 ± 11.60) erkeklerden (24.82 ± 10.32) anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Mesleki tükenmişlik açısından elde edilen bu sonuç; kadınların erkeklerden daha yüksek

düzeyde mesleki tükenmişlik yaşadıklarının rapor edildiği araştırma sonuçları[17-20] ile benzerlik gösterdiği cinsiyetler açısından erkeklerin lehine fark bulan[21-23] ve bu iki cinsiyet arasında hiçbir fark bulamayan araştırmalar[24-26] ile farklılık gösterdiği görülmektedir.

Çalışılan birimle tükenmiş puanları arasında anlamlı bir ilişki saptanamamış olsa da Halkla İlişkiler biriminde çalışanların 32.27 ± 10.66 puan ile yüksek TÖ ortalamasına sahip oldukları görülmüştür. İnsanlarla birebir iletişim halinde çalışmakta olan birimlerdeki memurların, tükenmişliklerinin yüksek olduğu sonucuna varılmaktadır.

Çalışan yaşları 3'erli gruplara ayrılarak incelenmiş ve orta gruptaki (33-43 yaş) tükenmişlik puanları; daha genç (<33) ve daha yaşlı (>43) gruba göre anlamlı olarak daha yüksek saptanmıştır. Benzer şekilde çalışma süreleri de 3'erli gruplara ayrılarak incelenmiş ve orta gruptaki (6-14 yıl) tükenmişlik puanları; daha az çalışmış (<6) ve daha çok çalışmış (>14) gruba göre anlamlı olarak daha yüksek saptanmıştır. Turhan M.[27] çalışmasında da bu ilişki incelenmiş ortaöğretim öğretmenlerinde yaşın artmasıyla duygusal tükenmişlik seviyesinin arttığını göstermiştir.

İş Yeri Zorbalığı Ölçeğinden alınan puanlar ile Tükenmişlik Ölçeğinden alınan puanlar arasında orta derecede (0.544), anlamlı ($p<0.01$) korelasyon saptanmıştır. Bu sonuçla işyeri zorbalığı arttıkça tükenmişliğin de arttığı görülmüştür. Benzer şekilde Turhan M.[(27)] çalışmasında ortaöğretim öğretmenlerinin mobbing algıları ve duygusal tükenmişlikleri arasında yüksek korelasyon olduğunu göstermiştir.

Bu araştırma ile iş yerinde çalışan memurların yeteneklerinin altında kalan işler verilmesi, fikir ve görüşlerinin dikkate alınmaması ve üstesinden gelebileceğinden fazla iş verilmesi yoluyla iş yeri zorbalığına maruz kaldıkları ve bu zorbalığın eğitim seviyesinin artmasıyla birlikte artış gösterdiği görülmektedir. Çalışanlar, Tükenmişlik Ölçeğine göre insanlar ile hayal kırıklığına uğramış, yorgun ve umutsuz hissetmektedirler. Tükenmişlik düzeyinin kadın cinsiyette ve eğitim seviyesi yüksek olanlarda arttığı saptanmıştır. Çalışılan birim ile iş yeri zorbalığı ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmasa da Bilgi İşlem, Performans, Evrak, Halkla İlişkiler gibi daha çok insanla iletişim halinde olan birimlerin yüksek zorbalık ve tükenmişlik puanları aldığı dikkat çekmektedir. İş Yeri Zorbalık Ölçeği ve Tükenmişlik Ölçeği puanları arasında korelasyon bulunmasıyla zorbalık arttıkça tükenmişliğin de arttığı görülmüştür. Özetle, iş yerinde olumsuz eylemlere maruz kalma, çalışma yaşamında, işin psikososyal boyutu kapsamında sağlığa olumsuz etkileri olan konulardan biridir. Yaygın ve tehlikeli bir durum olan iş yerinde yıldırmanın, sağlık üzerinde ruhsal ve fiziksel açıdan ciddi olumsuz etkilere yol açtığı, tükenmişliği arttırdığı, bu ve benzeri araştırmalarda görülmektedir.

**Kısıtlılıklar**: Katılımcıların devlet memuru olması nedeniyle iş yeri zorbalığı ile ilgili sorularda gerçek durumdan daha düşük puan verme eğiliminde olmuş olabilirler ayrıca zaman kısıtlılığından ötürü sorulara yeterli dikkat ve zaman ayıramayanlar bulunabilir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

İşyeri zorbalığı birçok farklı faktörle ilişkili olabilecek kompleks bir değişkendir. Bu çalışmada tükenmişlik seviyesi ile olan ilişkisi incelenmiştir. Başka araştırmalarda farklı değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi yararlı olacaktır.

Bu konudaki araştırmaların daha fazla sayıda yapılması ile işyerinde zorbalığın verimliliği düşürdüğü, sağlığı olumsuz etkilediği ve tükenmişliğe sebep olduğu ortaya koyulacaktır. Böylece çalışanların yaşam kalitesinin ve yapılan işin olumsuz bir şekilde etkilendiği gösterilerek bu konudaki farkındalık arttırılabilir.

## KAYNAKLAR

1.Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence vict. 1990;5(2):119-26.

2. Zapf D, Gross C. Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. Eur J Work Organ Psychol. 2001;10(4):497-522.

3. Salin D. Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. Hum Relat. 2003;56(10):1213-32.

4. Farmer D. Workplace Bullying: An increasing epidemic creating traumatic experiences for targets of workplace bullying. Int J Humanit Soc Sci. 2011;1(7):196-203.

5. Koonin M, Green TM. The emotionally abusive workplace. J Emot Abuse. 2007;4(3-4):71-9.

6. Leymann H. The content and development of mobbing at work. Eur J Work Organ Psychol. 1996;5(2):165-84.

7. Einarsen S, Hoel H, Cooper C. Organisational effects of bullying. Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice. London: Taylor & Francis; 2003. p.145-161.

8. Mikkelsen EG, Einarsen S. Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. Eur J Work Organ Psychol. 2002;11(1):87-111.

9. Einarsen S, Matthiesen S, Skogstad A. Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. J Occup Health Saf Aust N Z. 1998;14(6):563-8.

10. Quine L. Workplace bullying in nurses. J Health Psychol. 2001;6(1):73-84.