

# The Research of the Social Workers' Mobbing Perceptions (Psychological Violence at Work) and Burnout: The Example of Istanbul

## Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing (İş Yerinde Psikolojik Şiddet) Algısı ve Tükenmişlik ile İlişkinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği

Kıvanç UZUN<sup>1</sup> , Taner ARTAN<sup>2</sup> 

<sup>1</sup>Kırklareli Üniversitesi Vize Meslek Yüksekokulu, Sosyal Hizmet ve Danışmanlık Bölümü, Kırklareli, Türkiye

<sup>2</sup>İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, İstanbul, Türkiye

**Cite this article as:** Uzun K, Artan T. The Research of the Social Workers' Mobbing Perceptions (Psychological Violence at Work) and Burnout: The Example of Istanbul. *Arc Health Sci Res* 2020; 7(3): 271-80.

271

### ABSTRACT

**Objective:** This study was conducted to investigate the relationship between the level of mobbing (psychological violence at work) perceived by social workers and burnout.

**Material and Methods:** The study was cross-sectional, and a quantitative research method was used. The sample included 150 social workers working in Istanbul. To collect data, the data collection form was used, which included the general information form for introducing the individuals in the first section, the mobbing scale in the second section, and the burnout scale in the third section.

**Results:** There was a statistically significant and positive ( $r=0.483$ ) moderate relationship between the mobbing total and burnout total variables ( $p<0.01$ ). It was observed that increasing 1 unit of the work and career-related barriers score would increase the burnout total score ( $\beta=0.49$ ), 1 unit increase in the commitment to work score would decrease the burnout total score ( $\beta=-0.18$ ), and 1 unit increase in the relationship with colleagues score would increase the burnout total score ( $\beta=0.20$ ) ( $p<0.05$ ). In addition, it was found that the levels of mobbing and burnout perceived by the social workers differ significantly according to some demographic variables.

**Conclusion:** According to the findings of this study, it was thought that mobbing predicted burnout, but a detailed research should be conducted on the causality of this relationship. In contrast, it was concluded that it would be important to ensure gender equality in the profession and to take measures in the organizational context related to mobbing and burnout in the institutions/organizations where social workers work.

**Keywords:** Burnout, social work, social worker, mobbing

### ÖZ

**Amaç:** Bu araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing (iş yerinde psikolojik şiddet) düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılması amacıyla yapılmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Araştırma kesitsel tiptedir ve nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Örneklemi İstanbul ilinde çalışan 150 sosyal hizmet uzmanı oluşturmaktadır. Veri toplamak için birinci bölümünde Bireyleri Tanıtıcı Genel Bilgiler Formu, ikinci bölümünde "Mobbing Ölçeği" ve üçüncü bölümünde "Tükenmişlik Ölçeği" bulunan Veri Toplama Formu kullanılmıştır.

**Bulgular:** Mobbing Toplam ile Tükenmişlik Toplam değişkenleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde ( $r=0,483$ ) orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmüştür ( $p<0,01$ ). İş ve Kariyer ile İlgili Engellemeler puanının bir birim artmasının Tükenmişlik Toplam puanını ( $\beta=0,49$ ) arttıracacağı, İşe Bağlılık puanının bir birim artmasının Tükenmişlik Toplam puanını ( $\beta=-0,18$ ) azaltacağı ve İş Arkadaşları ile İlişkiler puanının bir birim artmasının Tükenmişlik Toplam puanını ( $\beta=0,20$ ) arttıracacağı görülmüştür ( $p<0,05$ ). Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik değişkenlere göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaştığı bulunmuştur.

**Sonuç:** Araştırma bulgularına göre, mobbingin tükenmişliği yordadığı ancak bu ilişkinin nedenselliğine dair detaylı araştırmaların yapılması gerektiği düşünülmüştür. Diğer yandan, meslekte cinsiyet eşitliğinin sağlanmasının ve sosyal hizmet uzmanlarının çalıştıkları kurum/kuruluşların mobbing ve tükenmişlikle ilgili örgütsel bağlamda önlemler almalarının önemli olacağı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanı, mobbing, tükenmişlik

\*Bu çalışma yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

**Address for Correspondence:** Kıvanç UZUN, Kırklareli Üniversitesi Vize Meslek Yüksekokulu, Sosyal Hizmetler ve Danışmanlık Bölümü, Kırklareli, Türkiye, [kivancuzun@yandex.com](mailto:kivancuzun@yandex.com)



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Received: 15.07.2020

Accepted: 06.09.2020

## Giriş

Önemli bir işyeri sorunsalı olan mobbing (iş yerinde psikolojik şiddet), çalışanların motivasyonunu, verimliliğini, sağlığını ve işten alınan tatmini olumsuz etkileyen bir faktördür (1, 2). Leymann mobbingi “iş yaşamında bir ya da daha fazla kişiye yönelik sistematik olan düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla psikolojik terör” şeklinde tanımlamaktadır (3). Mobbing, genel olarak çalışanlar üzerinde zarar verici etkiye sahip; tekrarlanan düşmanca, istenmeyen ve karşılıksız davranışlar şeklinde karşılaşılan bir olgudur (4).

Aiello, Deitinge, Nardella ve Bonafede (2008) mobbing ile ilgili davranışları altı temel grupta sınıflandırmıştır. Bunlar: “rahat-sızlık veren davranışlar, Tehdit ve Taciz, iletişim, yatay ve dikey ilişkiler, İşe Bağlılık ve duygusal ortam”dır (2).

Mobbingin nedenlerine ve sonuçlarına bakıldığında, saldırgan (mobber), mağdur, örgütsel yapı ve sosyo-kültürel boyutları olan bir olgu olduğu görülmektedir (5-9).

İş yaşamında karşılaşılan önemli sorunsallardan bir diğeri de tükenmişliktir. Tükenmişlik Pines ve Aronson tarafından, “duygusal olarak sürekli yıpratıcı ortamların, bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve Zihinsel Tükenme durumu” olarak tanımlanmaktadır (10).

İş yaşamıyla sağlıklı ilişkiler kurulamadığında, çalışanların problemleri, bıkkın ve çalışmaya isteksiz olmaları, tükenmişliğin işaretlerindedir. Durumun ilerlemesi halinde bilişsel ve fiziksel iyilik halinin bozulması olasıdır (11). Tükenmişlik çalışanın iyilik halini olumsuz etkileyebileceği gibi performans düşüklüğü ve iş yerindeki verimi olumsuz etkileme gibi istenmedik sonuçları da ortaya çıkarabilmektedir (12).

Mobbing, çalışanların stres düzeylerini yükselten ve tükenmişlik sendromunu tetikleyen bir süreçtir (13) ve bu sebeple mobbing ve tükenmişlik ilişkisi, farklı sektör ve çalışan gruplarında incelenen önemli bir husustur (14).

Alanyazındaki bazı araştırmalar mesleği icabı insanlarla çok fazla etkileşim içinde olan çalışanlarda tükenmişlikle sıkça karşılaşıldığını ortaya koymuştur (15, 16). Mimaröğlü Bucuklar'ın, öğretmenlerde yıldırma ve tükenmişlik üzerine yaptığı araştırmada, tükenmişlik toplam puanı ile mobbing toplam puanı arasında istatistik olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur (17). Mete, Ünal, Akyüzz ve Kılıç tarafından öğretmenlerle yapılan bir çalışma sonucunda da iş yerinde psikolojik şiddet ile işe bağlı tükenmişlik algısı arasında anlamlı ve pozitif ancak zayıf bir ilişki bulunduğu görülmüştür (18). Dikmetaş, Top ve Ergin, yaptıkları çalışma sonucunda asistan hemşirelerin mobbing düzeyi ile tükenmişliğin; Duygusal Tükenme, duyursuzlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir (14).

Yukarıdaki çalışmalarda da vurgulandığı gibi, birçok meslek grubunda mobbing ile tükenmişlik arasında bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Sosyal hizmet mesleği için değerlendirildiğinde, müracaatçılar ile ilişkilerin yoğun olması, değerlendirme kriterlerinin görece belirsiz olması, mesleki rol çatışmalarının sık yaşanması ve hizmet sunumunda kullanılan kaynakların

sınırlı olması nedeniyle mobbing ve tükenmişlikle karşılaşma riskini taşıyan bir meslek olduğu düşünülmektedir (16, 19, 20). Alanyazında sosyal hizmet uzmanları üzerine, mobbing ve tükenmişlik konuları ile ilgili ayrı ayrı yapılmış araştırmalar bulunmaktadır. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine yapılan çalışmaların sayıca az olması bu araştırmanın önemini arttırmaktadır. Bununla birlikte, disipline özgü bilgilerin yokluğunda, diğer mesleklerde yapılan araştırmalardan elde edilen verilere dayanmak; nedenler ve uygun müdahaleler hakkında test edilmiş varsayımlara yol açabilmektedir (21). Bu doğrultuda, bu çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının bazı demografik özellikleri ile mobbing ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler de araştırılmıştır.

## Gereç ve Yöntem

Bu araştırma kesitsel tiptedir ve araştırma yöntemi olarak nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmanın evrenini İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne bağlı kuruluşlar ile İstanbul İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı kurum ve kuruluşlarda görevli sosyal hizmet uzmanları oluşturmaktadır. Evreni oluşturan sosyal hizmet uzmanı sayısı, ilgili kurumlardan alınan bilgiler ışığında 246 olarak bulunmuştur. Örneklem, araştırma evreni içerisinde, evreni temsil edebilmesi için %5 yanılıgı düzeyine göre 150 kişi olarak belirlenmiştir. Araştırma örneklemini basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak oluşturulmuştur.

Araştırma verilerinin toplanabilmesi için çalışmanın örneklemini gereği; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'ndan (10/01/2018 tarih ve E.3621 sayılı yazı ile) ve İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü'ne bağlı 32 hastanenin yönetiminden (09/03/2018 tarih ve E.699 sayılı yazı ile) izin alınmıştır. Araştırmanın etik yönden uygun olduğuna dair İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 04/12/2017 tarihli etik kurul onayı alınmıştır. Katılımcılara araştırmanın amacı ve yöntemi açıklanarak, bilgilendirilmiş gönüllü onam formu kullanılmıştır. Araştırma verileri Mart-Nisan 2018 tarihinde toplanmıştır.

### Araştırma soruları

- Sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki var mıdır?
- Sosyal hizmet uzmanlarının algıladıkları mobbing düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmakta mıdır?

### Bireyleri tanıttıcı genel bilgi formu

Veri Toplama Formunun birinci bölümünde araştırmacı tarafından oluşturulan ve katılımcılara ait yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, gelir düzeyi, görev yapılan kurum, sosyal hizmet uzmanı olarak çalışma süresi, mevcut çalışılan kurumdaki görev süresi, görev yaptıkları kadronun türü (sözleşmeli, memur vb.) ve son olarak çalışma şekli (vardiyalı, normal) hakkında toplam 10 soru sorulmuştur.

### Mobbing ölçeği (Vol.Mob.Scale)

Veri Toplama Formunun ikinci bölümünde, Aiello, Deitinge, Nardella ve Bonafede (22) tarafından geliştirilip Laleoğlu ve Özmete tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan “Mobbing Ölçeği (Vol.Mob.Scale)” kullanılmıştır. Mobbing Ölçeği, 38 maddelik 7’li Likert tipi bir ölçektir. Ölçekten alınacak yüksek puan mobbinge maruz kalma düzeyinin yüksek olduğunu, düşük puan ise mobbinge maruz kalma algısının düzeyinin düşük olduğunu ifade etmektedir (23).

Mobbing Ölçeği’ne uygulanan ilk faktör analizinde, ölçekte yer alan 17, 24 ve 32 numaralı maddeler herhangi bir faktöre atanmamıştır. Ayrıca 18. maddenin birden fazla faktöre atandığı ve bu faktörler arasındaki yük farkının 0,25’ten küçük olduğu görülmüştür. Bu bilgiler doğrultusunda 17, 18, 24 ve 32 numaralı maddeler analizler dışında bırakılmış, Mobbing Ölçeği’nden kalan 34 madde üzerinden ikinci faktör analizi yapılmıştır. Yapılan faktör analizine göre Mobbing Ölçeği, beş faktörlü yapıdadır ve bütün değerler ölçekte yer almaya yeterli yük değerine sahiptir. Ölçeğin beş faktörlü yapısı ile toplam açıklanan varyansı %70,31’dir. Beş faktöre, Laleoğlu ve Özmete’nin çalışmasında olduğu gibi sırasıyla “İş Arkadaşları ile İlişkiler”, “Özel Yaşama Müdahale”, “Tehdit ve Taciz”, “İş ve Kariyer ile İlgili Engellemeler” ve “İşe Bağlılık” isimleri verilmiştir (23). 34 maddelik ölçeğe ait Cronbach alfa değeri 0,93 bulunmuştur.

### Tükenmişlik ölçeği (TÖ)

Veri Toplama Formunun üçüncü bölümünde, “Tükenmişlik Ölçeği (TÖ)” kullanılmıştır. Tükenmişlik Ölçeği, çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla oluşturulan; 21 maddelik 7’li Likert tipi bir ölçektir (24). TÖ’nin orijinali Pines, Aronson ve Kafry tarafından yapılan çalışmalar üzerine Pines ve Aronson tarafından ortaya çıkarılmıştır (11). Tükenmişlik Ölçeğinden alınan 3’ten düşük puan tükenmişlik olmadığını, 3-4 puan tükenmişlik riskini, 4-5 puan tükenmişlik içinde olduğunu ve 5’ten büyük puan yardım alınması gereken tükenmişlik durumunu ifade etmektedir. Ölçek maddelerinden 3,6,19 ve 20 ters, geri kalan maddeler ise düz puanlanmaktadır (24).

Yapılan faktör analizinde ölçek üç faktörlü yapıdadır ve bütün değerler ölçekte yer almaya yeterli yük değerine sahiptir. Üç faktörlü yapı ile toplam açıklanan varyans %68,52’dir. Faktör analizi sonucu oluşan faktörlere; Çapri’nin çalışması da dikkate alınarak, sırası ile “Fiziksel Tükenme”, “Duygusal Tükenme” ve “Zihinsel Tükenme” isimleri verilmiştir (24). 21 maddelik ölçeğe ait Cronbach alfa değeri 0,97’dir.

### İstatistiksel analiz

Veri analizi için The Statistical Package for Social Sciences version 23.0 software (IBM Corp.; Armonk, NY, USA) paket programı kullanılmıştır. Hangi istatistiksel analiz türlerinin kullanılacağına karar vermek için normallik testleri yapılmış ve verilerin normal dağılım gösterdiği görülmüştür. Ölçekler ve alt faktörleri arasındaki ilişkinin analizi için Pearson Korelasyon analizi ve aşamalı regresyona yer verilmiştir. Ölçek toplam puanları ile alt faktörlerinin demografik değişkenlere göre farklılaşmasını değerlendirmek üzere, üç ve daha fazla bağımsız grupların karşılaştırılmasında ANOVA Testi ile Post Hoc testlerinden LSD (Least Significant Difference) Testi ve ikili grupların karşılaştırılmasında Student t-Testi kullanılmıştır.

## Bulgular

Çalışmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarına ait demografik özellikler Tablo 1.’de verilmiştir.

Tablo 2.’de sonuçları görülen Pearson Korelasyon Analizi sonucunda, mobbing toplam ile tükenmişlik toplam arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde ( $r=0,483$ ) orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmüştür ( $p<0,01$ ). Bu ilişkide alt faktörlerin etki düzeylerini belirlemek amacıyla aşamalı regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 3).

Tablo 3.’de görülen, mobbing ölçeği faktörlerinin tükenmişlik toplamını açıkladığı Model 3’deki beta ( $\beta$ ) değerleri,

**Tablo 1. Araştırma örneklemine ilişkin betimleyici istatistikler**

	n=150	%
<b>Yaş</b>		
29 yaş ve altı	62	41,33
30-34 yaş	41	27,33
35 yaş ve üstü	47	31,33
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	79	52,67
Erkek	71	47,33
<b>Eğitim düzeyi</b>		
Lisans	137	91,30
Lisansüstü	13	8,70
<b>Medeni durum</b>		
Bekar ya da boşanmış	89	59,33
Evlü	61	40,67
<b>Gelir düzeyi</b>		
3500 TL ve altı	48	32,00
3501-4000 TL	35	23,33
4001-4500 TL	37	24,67
4501 TL ve üzeri	30	20,00
<b>Görev yapılan kurum</b>		
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61	40,67
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89	59,33
<b>Sosyal hizmet uzmanı olarak kıdem yılı</b>		
3 yıl ve altı	47	31,33
4-6 yıl	40	26,67
7 yıl ve üzeri	63	42,00
<b>Mevcut kurumdaki kıdem yılı</b>		
1 yıldan az	35	23,33
1-3 yıl	47	31,33
4-6 yıl	37	24,67
7 yıl ve üzeri	31	20,67
<b>Çalışma statüsü</b>		
Kadrolu Memur (657)	118	78,67
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32	21,33
<b>Çalışma şekli</b>		
Normal (Hafta içi, gündüz)	110	73,33
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40	26,67

n:Sosyal Hizmet Uzmanı Sayısı, %:Sosyal Hizmet Uzmanı Yüzdesi

toplam modeldeki mobbing ölçęęi boyutlarının tükenmişlik toplamı ile ilişkilerini göstermektedir. Model 3'e göre, "İş ve Kariyer ile İlgili Engellemeler" puanının bir birim artmasının Tükenmişlik toplam puanını ( $\beta=0,49$ ) arttıracakğı, "İşe Bağlılık" puanının bir birim artmasının tükenmişlik toplam puanını ( $\beta=-0,18$ ) azaltacakğı, "İş Arkadaşları ile İlişkiler" pu-

anının bir birim artmasının Tükenmişlik toplam puanını ( $\beta=0,20$ ) arttıracakğı görülmüştür ( $p<0,05$ ). Model 3'te yer alan üç değişken toplam varyansın %43'ünü açıklamaktadır. Buradan yola çıkarak Tükenmişlik Toplamı üzerindeki değişimin %57'sinin farklı değişkenler ile açıklanabileceği görülmüştür.

**Tablo 2. Pearson korelasyon analizi tablosu**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. İş arkadaşları ile ilişkiler	-	0,700**	0,567**	0,475**	-0,129	0,913**	0,347**	0,457**	0,487**	0,452**
2. Özel Yaşama Müdahale	-	0,338**	0,494**	-0,014	0,849**	0,182*	0,332**	0,458**	0,319**	
3. Tehdit ve Taciz	-	0,056	-0,003	0,565**	0,192*	0,150	0,186*	0,198*		
4. İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	-	-0,114	0,659**	0,513**	0,555**	0,608**	0,604**			
5. İşe bağlılık	-	0,056	-0,273**	-0,218**	-0,167*	-0,256**				
6. Mobbing toplam	-		0,359**	0,473**	0,557**	0,483**				
7. Fiziksel Tükenme	-				-	0,736**	0,698**	0,947**		
8. Duygusal Tükenme	-						-	0,705**	0,875**	
9. Zihinsel Tükenme	-								-	0,857**
10. Tükenmişlik toplam	-									-

\*\*p&lt;0,01, \*p&lt;0,05

**Tablo 3. Mobbingin ölçęęi faktörlerinin tükenmişlik toplam üzerine etkisine ilişkin aşamalı regresyon analizi sonuçları**

Model	Bağımlı Değişken: Tükenmişlik Toplam	$\beta$	t	p	R2	F	Model p
1	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,60	9,221	0,000	0,36	85,03	0,000
2	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,58	9,062	0,000	0,40	49,13	0,000
	İşe bağlılık	-0,19	-2,960	0,004			
3	İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	0,49	6,905	0,000	0,43	36,74	0,000
	İşe bağlılık	-0,18	-2,777	0,006			
	İş arkadaşları ile ilişkiler	0,20	2,753	0,007			

\*p<0,05,  $\beta$ :Beta, t:t testi, p:Anlamlılık, R2:Uyarlanmış R2, F:F testi, Model p:Model anlamlılık**Tablo 4. Mobbing ölçęęi toplam ve alt faktörlerinin demografik değişkenlere göre değerlendirilmesi**

Değişkenler	Yaş	İş Arkadaşları ile ilişkiler		Özel Yaşama Müdahale		İş ve Kariyer ile ilgili Engellemeler		İşe Bağlılık		Mobbing Toplam	
		n (%)	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	
	1- 29 yaş ve altı	62 (41,33)	2,59±1,18	3,58±1,45	1,72±1,12	3,75±1,47	3,83±1,40	2,98±0,95			
	2- 30-34 yaş	41 (27,33)	2,47±0,88	3,94±1,06	1,76±0,50	3,61±1,06	4,42±1,43	3,04±0,66			
	3- 35 yaş ve üstü	47 (31,33)	1,99±0,87	3,35±1,19	1,66±1,04	2,61±1,00	4,15±1,51	2,52±0,70			
			F=4,89	F=3,34	F=0,13	F=12,67	F=2,14	F=5,87			
			<sup>a</sup> P=0,01	<sup>a</sup> P=0,10	<sup>a</sup> P=0,88	<sup>a</sup> P=0,00	<sup>a</sup> P=0,12	<sup>a</sup> P=0,00			
<sup>b</sup> Post Hoc (Farklılık)			1>3			1>3		1>3			
			2>3			2>3		2>3			
<b>Cinsiyet</b>											
Kadın	79 (52,67)		2,18±0,80	3,30±1,25	1,66±0,67	3,20±1,33	4,16±1,43				
Erkek	71 (47,33)		2,58±1,23	3,95±1,24	1,78±1,20	3,53±1,30	4,01±1,50				
			t=-2,32	t=-3,17	t=-0,78	t=-1,51	t=0,61	t=-2,61			
			<sup>c</sup> P=0,02	<sup>c</sup> P=0,00	<sup>c</sup> P=0,44	<sup>c</sup> P=0,13	<sup>c</sup> P=0,54	<sup>c</sup> P=0,01			
<b>Eğitim</b>											
Lisans	137 (91,30)		2,36±1,04	3,60±1,31	1,68±0,97	3,35±1,32	4,05±1,45	2,84±0,83			
Lisansüstü	13 (8,70)		2,43±1,11	3,64±1,07	2,03±0,78	3,40±1,44	4,56±1,54	2,98±0,82			
			t=-0,21	t=-0,10	t=-1,26	t=-0,12	t=-1,23	t=-1,23			
			<sup>c</sup> P=0,84	<sup>c</sup> P=0,92	<sup>c</sup> P=0,21	<sup>c</sup> P=0,90	<sup>c</sup> P=0,22	<sup>c</sup> P=0,22			

**Tablo 4. Mobbing ölçeği toplam ve alt faktörlerinin demografik değişkenlere göre değerlendirilmesi**

Değişkenler	n (%)	İş	Özel	Tehdit ve	İş ve Kariyer	İşe	Mobbing
		Arkadaşları ile ilişkiler	Yaşama Müdahale	Taciz	ile ilgili Engellemeler	Bağlılık	Toplam
Yaş		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS
<b>Medeni Durum</b>							
Bekar veya boşanmış	89 (59,33)	2,39±1,07	3,64±1,39	1,67±0,85	3,51±1,43	4,03±1,41	2,88±0,86
Evli	61 (40,67)	2,34±1,00	3,56±1,11	1,78±1,10	3,13±1,13	4,17±1,53	2,81±0,78
		t=0,26 *P=0,80	t=0,37 *P=0,71	t=-0,71 *P=0,48	t=1,84 *P=0,07	t=-0,58 *P=0,56	t=0,53 *P=0,60
<b>Gelir Düzeyi</b>							
3500 TL ve altı	48 (32,00)	2,47±1,24	3,36±1,50	1,62±0,98	3,77±1,41	3,71±1,43	2,87±0,96
3501-4000 TL	35 (23,33)	2,30±1,01	3,47±1,34	1,76±1,38	3,52±1,40	3,90±1,28	2,82±0,88
4001-4500 TL	37 (24,67)	2,69±0,91	4,27±0,82	1,86±0,66	3,43±1,04	4,35±1,32	3,17±0,64
4501 TL ve üzeri	30 (20,00)	1,88±0,67	3,33±1,05	1,63±0,57	2,41±0,93	4,60±1,69	2,48±0,58
		F=3,81 *P=0,01	F=4,80 *P=0,00	F=0,54 *P=0,65	F=7,88 *P=0,00	F=3,02 *P=0,03	F=4,18 *P=0,01
<sup>b</sup> Post Hoc (Farklılık)		1>4 2>4	3>1 3>2 3>4		1>4 2>4 3>4	3>1 4>1	1>4 3>4
<b>Görev yapılan kurum</b>							
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61 (40,67)	2,42±0,95	4,00±0,97	1,73±0,62	3,32±1,36	4,41±1,45	2,98±0,71
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89 (59,33)	2,33±1,10	3,33±1,40	1,70±1,13	3,38±1,30	3,87±1,43	2,77±0,90
		t=0,48 *P=0,63	t=3,46 *P=0,00	t=0,22 *P=0,82	t=-0,24 *P=0,81	t=2,25 *P=0,03	t=1,62 *P=0,11
<b>Meslekteki kıdem yılı</b>							
3 yıl ve altı	47 (31,33)	2,82±1,14	3,83±1,46	1,80±1,01	4,07±1,43	3,74±1,43	3,18±0,91
4-6 yıl	40 (26,67)	2,55±1,01	3,88±1,22	1,79±0,94	3,62±1,05	4,54±1,22	3,08±0,76
7 yıl ve üzeri	63 (42,00)	1,92±0,78	3,26±1,11	1,60±0,93	2,66±1,04	4,06±1,56	2,47±0,64
		F=12,58 *P=0,00	F=4,13 *P=0,02	F=0,76 *P=0,47	F=20,71 *P=0,00	F=3,35 *P=0,06	F=14,04 *P=0,00
<sup>b</sup> Post Hoc (Farklılık)		1>3 2>3	1>3 2>3		1>3 2>3		1>3 2>3
<b>Kurumdaki kıdem yılı</b>							
1 yıldan az	35 (23,33)	2,75±1,33	3,98±1,52	1,63±0,72	3,89±1,47	2,83±1,14	3,05±1,04
1-3 yıl	47 (31,33)	2,44±0,93	3,58±1,20	1,76±1,17	3,61±1,34	4,46±1,24	2,96±0,74
4-6 yıl	37 (24,67)	2,35±0,95	3,57±1,22	1,72±1,04	3,33±1,05	4,57±1,23	2,88±0,78
7 yıl ve üzeri	31 (20,67)	1,84±0,70	3,26±1,14	1,72±0,75	2,40±0,88	4,39±1,58	2,44±0,61
		F=4,63 *P=0,00	F=1,81 *P=0,15	F=0,12 *P=0,95	F=9,16 *P=0,00	F=14,66 *P=0,00	F=3,70 *P=0,01
<sup>b</sup> Post Hoc (Farklılık)		1>4 2>4 3>4			1>4 2>4 3>4	2>1 3>1 4>1	1>4 2>4 3>4
<b>Çalışma statüsü</b>							
Memur (657)	118 (78,67)	2,35±0,98	3,65±1,25	1,76±1,02	3,31±1,27	4,18±1,46	2,86±0,80
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32 (21,33)	2,44±1,26	3,43±1,42	1,54±0,65	3,50±1,52	3,77±1,43	2,82±0,93
		t=-0,47 *P=0,64	t=0,87 *P=0,38	t=1,13 *P=0,26	t=-0,70 *P=0,48	t=1,41 *P=0,16	t=0,27 *P=0,79
<b>Çalışma şekli</b>							
Normal (Hafta içi, gündüz)	110 (73,33)	2,18±0,99	3,42±1,29	1,55±0,59	3,19±1,35	4,13±1,52	2,69±0,80
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40 (26,67)	2,88±1,01	4,11±1,12	2,17±1,49	3,80±1,16	3,98±1,30	3,29±0,76
		t=-3,83 *P=0,00	t=-3,01 *P=0,00	t=-2,57 *P=0,01	t=-2,51 *P=0,01	t=0,54 *P=0,59	t=-4,11 *P=0,00

n:Sosyal Hizmet uzmanı sayısı, %: Sosyal hizmet uzmanı yüzdesi, \*ANOVA Test, <sup>b</sup>Post Hoc LSD Test, †Student t test, Ort:Ortalama; SS:Standart sapma

**Tablo 5. Tükenmişlik ölçeği toplam ve alt faktörlerinin demografik değişkenlere göre değerlendirilmesi**

Değişkenler		Fiziksel Tükenme	Duygusal Tükenme	Zihinsel Tükenme	Tükenmişlik toplam
Yaş	n (%)	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS
1- 29 yaş ve altı	62 (41,33)	4,35±0,95	3,54±1,16	4,01±1,13	4,08±0,94
2- 30-34 yaş	41 (27,33)	4,03±0,75	3,39±0,96	3,73±0,99	3,80±0,78
3- 35 yaş ve üstü	47 (31,33)	3,71±1,07	3,00±0,92	3,32±1,02	3,45±0,92
		F=6,20 *P=0,00	F=3,78 *P=0,03	F=5,68 *P=0,00	F=6,64 *P=0,00
<sup>b</sup> Post Hoc (Farklılık)		1>3	1>3	1>3	1>3
Cinsiyet					
Kadın	79 (52,67)	4,06±1,00	3,24±1,07	3,53±1,02	3,74±0,93
Erkek	71 (47,33)	4,07±0,95	3,42±1,04	3,92±1,14	3,88±0,92
		t=-0,09 *P=0,92	t=-1,04 *P=0,30	t=-2,18 *P=0,03	t=-0,94 *P=0,35
Eğitim					
Lisans	137 (91,30)	4,06±0,99	3,31±1,06	3,69±1,09	3,79±0,93
Lisansüstü	13 (8,70)	4,09±0,89	3,51±1,12	4,00±1,17	3,93±0,97
		t=-0,11 *P=0,91	t=-0,64 *P=0,52	t=-0,98 *P=0,33	t=-0,51 *P=0,61
Medeni Durum					
Bekar veya boşanmış	89 (59,33)	4,12±0,93	3,49±1,03	3,87±1,06	3,91±0,89
Evli	61 (40,67)	3,99±1,05	3,10±1,06	3,50±1,10	3,66±0,96
		t=0,80 *P=0,42	t=2,26 *P=0,03	t=2,07 *P=0,04	t=1,63 *P=0,10
Gelir Düzeyi					
3500 TL ve altı	48 (32,00)	4,33±0,91	3,53±1,24	3,80±1,18	4,01±0,93
3501-4000 TL	35 (23,33)	4,31±0,90	3,43±0,88	3,88±0,98	4,00±0,81
4001-4500 TL	37 (24,67)	3,89±0,94	3,42±0,90	3,86±1,00	3,77±0,91
4501 TL ve üzeri	30 (20,00)	3,55±1,00	2,77±0,97	3,21±1,08	3,29±0,92
		F=5,55 *P=0,00	F=3,71 *P=0,01	F=2,87 *P=0,04	F=4,82 *P=0,00
<sup>b</sup> Post Hoc (Farklılık)		1>3 1>4 2>4	1>4 2>4 3>4	1>4 2>4 3>4	1>4 2>4 3>4
Görev yapılan kurum					
İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü	61 (40,67)	3,79±0,96	3,31±0,98	3,72±1,10	3,66±0,96
İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü	89 (59,33)	4,25±0,95	3,34±1,11	3,71±1,10	3,91±0,89
		t=-2,92 *P=0,00	t=-0,19 *P=0,85	t=0,02 *P=0,99	t=-1,63 *P=0,11
Meslekteki kıdem yılı					
3 yıl ve altı	47 (31,33)	4,49±0,91	3,81±1,12	4,20±1,05	4,26±0,89
4-6 yıl	40 (26,67)	4,17±0,78	3,40±0,91	3,90±0,98	3,92±0,80
7 yıl ve üzeri	63 (42,00)	3,68±1,00	2,92±0,95	3,24±1,01	3,40±0,86
		F=10,76 *P=0,00	F=10,88 *P=0,00	F=12,66 *P=0,00	F=14,12 *P=0,00
<sup>b</sup> Post Hoc (Farklılık)		1>3 2>3	1>3 2>3	1>3 2>3	1>3 2>3
Kurumdaki kıdem yılı					
1 yıldan az	35 (23,33)	4,50±0,87	4,07±1,04	4,30±1,00	4,35±0,84
1-3 yıl	47 (31,33)	4,11±0,96	3,29±0,95	3,90±1,05	3,87±0,91
4-6 yıl	37 (24,67)	3,95±0,80	3,34±0,86	3,46±0,94	3,69±0,76
7 yıl ve üzeri	31 (20,67)	3,63±1,11	2,53±0,88	3,08±1,04	3,24±0,89
		F=5,01 *P=0,00	F=15,02 *P=0,00	F=9,27 *P=0,00	F=9,65 *P=0,00

**Tablo 5. Tükenmişlik ölçeği toplam ve alt faktörlerinin demografik değişkenlere göre değerlendirilmesi**

Değişkenler		Fiziksel Tükenme	Duygusal Tükenme	Zihinsel Tükenme	Tükenmişlik toplam
Yaş	n (%)	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS
<sup>b</sup> Post Hoc (Farklılık)		1>3	1>2	1>3	1>2
		1>4	1>4	1>4	1>4
		2>4	1>3	2>4	1>3
			2>4		2>4
			3>4		3>4
Çalışma statüsü					
Memur (657)	118 (78,67)	4,05±0,92	3,32±1,01	3,73±1,08	3,80±0,90
Sözleşmeli ya da özel hizmet alımı	32 (21,33)	4,13±1,16	3,36±1,22	3,66±1,16	3,83±1,04
		t=-0,41	t=0,17	t=0,31	t=-0,18
		<sup>c</sup> P=0,68	<sup>c</sup> P=0,87	<sup>c</sup> P=0,76	<sup>c</sup> P=0,85
Çalışma şekli					
Normal (Hafta içi, gündüz)	110 (73,33)	3,89±1,00	3,20±1,11	3,56±1,09	3,65±0,95
Vardiyalı (Gece ya da hafta sonu)	40 (26,67)	4,53±0,72	3,68±0,81	4,16±0,97	4,24±0,70
		t=-4,31	t=-2,89	t=-3,05	t=-4,14
		<sup>c</sup> P=0,00	<sup>c</sup> P=0,00	<sup>c</sup> P=0,00	<sup>c</sup> P=0,00
n:Sosyal hizmet uzmanı sayısı, %:Sosyal hizmet uzmanı yüzdesi, <sup>a</sup> ANOVA Test, <sup>b</sup> Post Hoc LSD test, <sup>c</sup> Student t test, Ort:Ortalama; SS:Standart sapma					

Tablo 4.'de, Mobbing Ölçeği Toplam ve alt faktörlerinin demografik değişkenlere göre değerlendirilmesi; Tablo 5.'de ise Tükenmişlik Ölçeği Toplam ve alt faktörlerinin demografik değişkenlere göre değerlendirilmesi ile ilgili verilere yer verilmiştir.

Ölçek toplam puanlarının yaş değişkeni açısından farklılaşmasına bakıldığında; mobbing toplamda 29 yaş ve altı katılımcıların ortalaması 2,98±0,95 ile 30-34 yaş arası katılımcıların ortalaması 3,04±0,66; 35 yaş ve üstü katılımcılara göre 2,52±0,70 anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05). Tükenmişlik ölçeği toplamında ise 29 yaş ve altı katılımcıların ortalaması 4,08±0,94; 35 yaş ve üstü katılımcıların ortalamasından 3,45±0,92 anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05).

Mobbing toplamda, erkek katılımcıların ortalaması 3,04±0,87 kadın katılımcıların ortalamasından 2,69±0,76 anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05). Tükenmişlik toplamına bakıldığında cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşma olmadığı görülmüştür (p<0,05).

Mobbing ölçeği faktörlerinden sadece İş ve Kariyer ile ilgili Engellemeler ile Tükenmişlik ölçeği faktörlerinden Duygusal Tükenme ve Zihinsel Tükenmenin medeni duruma göre farklılaştığı belirlenmiştir (p<0,05).

Mobbing ölçeği faktörlerinden İş Arkadaşları ile ilişkiler, Özel Yaşama Müdahale, İş ve Kariyer ile ilgili Engellemeler, İşe Bağlılık ile birlikte mobbing toplamının gelir düzeyine göre farklılaştığı belirlenmiştir (p<0,05). Tükenmişlik ölçeğinin tüm faktörleri ile birlikte toplam tükenmişlik puanı da gelir düzeyine göre farklılaşmaktadır (p<0,05). Buradaki değişim, gelir düzeyinin artmasının mobbing ve tükenmişlik puanlarının azalması yönündeyken; İşe bağlılık puanının, gelir düzeyi arttığında arttığı görülmüştür.

Mobbing ölçeği toplam puanlarının görev yapılan kurumlara göre anlamlı olarak farklılaşmadığı ancak alt faktörlerine bakıldığında; Özel Yaşama Müdahale boyutunda, İstanbul Sağlık

İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalaması 4,00±0,97; İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir 3,33±1,40 (p<0,05). İşe bağlılıkta, İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalaması 4,41±1,45; İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalamasından 3,87±1,43 anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05). Fiziksel Tükenme boyutunda İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların ortalaması 4,25±0,95; İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü'nde çalışanların ortalamasından 3,79±0,96 anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05).

Mobbing ölçeği toplam puanında, 3 yıldan az sosyal hizmet uzmanı olarak çalışanların ortalaması 3,18±0,91; 7 yıldan fazla sosyal hizmet uzmanı olarak çalışanların ortalamasından 2,47±0,64 anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışanların ortalaması 3,08±0,76; 7 yıldan fazla çalışanların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05). Tükenmişlik toplamda, 3 yıldan az sosyal hizmet uzmanı olarak çalışanların ortalaması 4,26±0,89; 7 yıldan fazla çalışanların ortalamasından 3,40±0,86 anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05). 4-6 yıldır sosyal hizmet uzmanı olarak çalışanların ortalaması 3,92±0,80; 7 yıldan fazla çalışanların ortalamasından anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05).

Mobbing ölçeği faktörleri olan İş Arkadaşları ile ilişkiler, İş ve Kariyer ile ilgili Engellemeler, İşe Bağlılık ile birlikte mobbing toplam puanının mevcut kurumdaki kıdem yılına göre farklılaştığı belirlenmiştir (p<0,05). Tükenmişlik ölçeğinin tüm faktörleri ile birlikte toplam tükenmişliğin de mevcut kurumdaki kıdem yılına göre farklılaştığı belirlenmiştir (p<0,05).

Mobbing toplamda, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması 3,29±0,76; normal çalışan katılımcıların ortalamasından 2,69±0,76 anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05). Tükenmişlik toplamda, vardiyalı çalışan katılımcıların ortalaması 4,24±0,70; normal çalışan katılımcıların ortalamasından 3,65±0,95 anlamlı şekilde yüksektir (p<0,05).

## Tartışma

Bu araştırmada elde edilen verilere benzer şekilde, Erol ve Tarhan Öztoprak tarafından psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü konulu araştırmada, psikolojik şiddet (mobbing) algısı ile tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür (25). Einarsen, Matthiesen ve Skogstad'ın, Norveç'te yaptıkları çalışmada, asistan hemşirelerin maruz kaldıkları mobbing davranışları ile tükenmişlik yaşama durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır (26). Alanyazında benzer sonuçlara ulaşan birçok başka araştırma da bulunmaktadır (14, 17, 18, 27-31).

Bu çalışma bulgularına göre sosyal hizmet uzmanlarında yaş arttıkça mobbing düzeyi azalmaktadır. Bu durum, yaşa bağlı artan tecrübe ve mobbinge bireysel baş etme stratejilerinin gelişmiş olmasından etkilenebileceği düşünülmektedir. Kulakçı ve diğerleri tarafından ebe ve hemşirelerin mobbing ve tükenmişlik düzeyleri üzerine yaptıkları araştırmanın (32) bulguları da bu çalışma ile benzerdir. Maslach (1982), insanların genç yaşlarda tükenmişlikle karşılaşp üstesinden gelmeleri ve direnç geliştirmelerinin ileri yaşlarda tükenmişlik yaşama riskini azalttığına değinmektedir (16).

Mimaroglu Buçuklar'ın öğretmenlerde mobbing ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine yapmış olduğu çalışmada (17), bu çalışmada elde edilen bulgulara benzer şekilde; erkeklerin kadınlara oranla daha yüksek düzeyde mobbinge maruz kaldıkları sonucuna ulaşıldığı görülmektedir. Bu durumun mobbingin doğasında yer alan şiddet davranışlarının erkek sosyal hizmet uzmanlarını daha fazla tehdit ettiği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca bu bulgunun, araştırma örnekleminde de olduğu gibi sosyal hizmet mesleğini ifa eden kadınların sayısının fazla olması ve sosyal hizmet alanında söz sahibi olmaları veya toplumsal cinsiyet rolleriyle de ilgili olabileceği söylenebilir.

Dikmetaş ve diğerleri'nin asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerine yönelik yaptıkları araştırmada; tıp alanlarına göre mobbing düzeylerinde anlamlı farklılık gözlenmiştir (14). Asistan hekimlerin farklı tıp alanlarında görev yapması ile sosyal hizmet uzmanlarının farklı sosyal hizmet alanlarında görev yapmalarının birbirine benzer durumlar olduğu düşünülmektedir. Sağlık kuruluşları sosyal hizmet kuruluşlarına oranla daha büyük ve fazla çalışana sahiptir. Büyük ve fazla çalışana sahip örgütlerde mobbing fazla görünürken; küçük işletmelerde mobbing olgusuna daha az rastlanmaktadır (32). İstanbul Sağlık İl Müdürlüğü'ne bağlı birimlerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının Özel Yaşama Müdahale alt faktöründe aldıkları puanların anlamlı biçimde yüksek olduğu buna rağmen İşe Bağlılıklarının da anlamlı şekilde daha yüksek olduğu görülmüştür. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın sosyal hizmet uzmanlarının birincil görev alanlarından olması (33) Özel Yaşama Müdahale boyutunda mobbinge daha az maruz kalmalarının nedenlerinden biri olarak yorumlanabilir. Nitekim sağlık kuruluşlarında birincil sağlık çalışanları doktorlar ve hemşireler olarak görülmektedir. Ayrıca sağlık kuruluşlarında çalışan katılımcıların gelir düzeylerinin (döner sermaye geliri gibi ödemeler ile) daha yüksek olmasının da İşe Bağlılık düzeylerine olumlu etki etmiş olabileceği düşünülmektedir.

Hablemitoğlu ve Özmete, yaptıkları araştırmada sosyal hizmet uzmanlarının fiziksel tükenmişlik yaşadıklarını ve yorgun hissettiklerini tespit etmişlerdir. Ayrıca Hablemitoğlu ve Özmete, sosyal hizmet uzmanlarının en çok iş yükü nedeniyle kaygı düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır (34). Bu noktadan yola çıkarak, İstanbul Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nde çalışan katılımcıların daha fazla Fiziksel Tükenme yaşamasında; vardiyalı çalışma sisteminin, saha çalışması (sosyal inceleme yapma ve raporlama) için harcanan enerjinin ve iş yükünün fazla olmasının etkili olabileceği düşünülmektedir. Nitekim araştırma bulguları da vardiyalı çalışan sosyal hizmet uzmanlarının mobbing ve tükenmişlik ölçekleri toplam puanlarında, normal çalışanlar ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma olduğu görülmektedir.

Bu araştırmanın bulgularına benzer şekilde, Türkan ve Kılıç Türkiye'deki sağlık çalışanları hakkında yaptıkları araştırmada, mesleki çalışmanın ilk beş yılında çalışanların mobbing ve tükenmişlik düzeylerinin diğer gruplardan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır (31). Uyum problemleri, aşırı iş yükü, mesleki deneyim eksikliği, gereksiz ve çalışanın uzmanlık alanına ait olmayan görevler verilmesinin bu durum üzerinde etkili olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, Metin ve Özer, meslekte geçen süre arttıkça tükenmişlikle baş etme konusunda çalışanların kendilerini geliştirmesi ve statü sahibi olmalarının olumlu etkisi olduğunu ifade etmektedirler (35). Bu çalışmada da sosyal hizmet uzmanı olarak çalışılan yıl arttıkça algılanan tükenmişlik düzeyinin azaldığı görülmektedir.

## Sonuç

Bu çalışmada, sosyal hizmet uzmanlarının mobbing davranışlarına maruz kalmalarının tükenmişliğe neden olabileceği ancak bunun yanında hem mobbingin hem de tükenmişliğin ortaya çıkmasını sağlayan farklı faktörlerin de bulunduğu görülmüştür. Bu konuda hem sosyal hizmet uzmanlarına hem de çalışmakta oldukları kurumlara mobbing ve tükenmişliğe yönelik, örgütsel yapıya uygun, önleyici tedbirler almakta ve gerekli mücadele yöntemlerini belirlemede önemli rol düşmektedir.

İşıkhan, sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlikle başa çıkmak için yapmaları gerekenleri; personel arasındaki iletişimin sağlanması, örgütsel politikaların geliştirilmesi, ücretlerin artırılması, katılımcı liderlik sergilenmesi, çalışmaların amaçlarının açık şekilde tanımlanması, mesleki çalışmada özerklik verilmesi, kıdemli meslektaşların ve yöneticilerin destekleyici olması, kişilerin bağımsızlık, benlik saygısı, kabul edilme ve destek ihtiyaçlarının dikkate alınması, tehdit ve baskının kullanılmaması ve tükenmişlikle baş etme konusunda eğitim verilmesi şeklinde sıralamıştır (17). Özellikle örgüt kültürünün adil bir zemine oturtulması, çalışanlar arasında uygun iletişim kanallarının oluşturulması, çalışanların mobbing ve tükenmişlik konularında farkındalıklarının artırılmasına yönelik çalışmalar uygulanması, cinsiyet eşitliğine dikkat edilmesi ve süpervizyon uygulamalarının etkin kullanımı önem arz etmektedir. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarında mobbing ve tükenmişlik olgularının ilişkisi üzerine yapılacak ileri araştırmaların, iki olgu arasındaki ilişkinin nedenselliğine dair detaylı veriler elde edilmesini sağlayacağı söylenebilir.



**Ethics Committee Approval:** Ethics committee approval was received for this study from the ethics committee of Istanbul University (04/12/2017 No: 2017/155).

**Informed Consent:** Written informed consent form was used in this study.

**Peer-review:** Externally peer-reviewed.

**Author Contributions:** Concept – K.U., T.A.; Design – K.U.; Supervision – T.A.; Resources – K.U.; Materials – K.U.; Data Collection and/or Processing – K.U.; Analysis and/or Interpretation – K.U.; Literature Search – K.U.; Writing Manuscript – K.U.; Critical Review – T.A.

**Conflict of Interest:** The authors have no conflicts of interest to declare.

**Financial Disclosure:** The authors declared that this study has received no financial support.

**Etik Komite Onayı:** Bu çalışma için etik komite onayı İstanbul Üniversitesi'nden (04/12/2017 No: 2017/155) alınmıştır.

**Hasta Onamı:** Bu çalışmada bilgilendirilmiş gönüllü onam formu kullanılmıştır.

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız.

**Yazar Katkıları:** Fikir – K.U., T.A.; Tasarım – K.U.; Denetleme – T.A.; Kaynaklar – K.U.; Malzemeler – K.U.; Veri Toplanması ve/veya İşlemesi – K.U.; Analiz ve/veya Yorum – K.U.; Literatür Taraması – K.U.; Yazıyı Yazan – K.U.; Eleştirel İnceleme – T.A.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar çıkar çatışması bildirmemişlerdir.

**Finansal Destek:** Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadıklarını beyan etmişlerdir.

## Kaynaklar

- Akçamete G, Kaner S, Sucuoğlu B. Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım; 2001.
- Özmete E, Laleoğlu A. İnsani Hizmet Örgütlerinde Sosyal Çalışmaların Karşılaştıkları Mobbing Davranışları ile İş Tatmini ve Sağlık Sorunları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet* 2013; 24: 23-44.
- Leymann H. The Content and Development of Mobbing at Work. *Eur J Work Organ Psychol* 1996; 5: 165-84. [Crossref]
- Di Martino V, Hoel H, Cooper C. L. Preventing Violence and Harassment in The Workplace. Ireland: European Foundation For The Improvement of Living and Working Conditions. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities: 2003. Available from: <http://edz.bib.uni-mannheim.de/www-edz/pdf/ef/02/ef02109en.pdf>.
- Tutar H. İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları. *J Admin Sci* 2004; 2: 101-28.
- Tınaz P. Mobbing: İş Yerinde Psikolojik Taciz. *Çalışma ve Toplum* 2006; 4: 11-22.
- Yıldız S, Kılıç İ. Psikolojik Taciz Olgusuna 4857 Sayılı İş Kanunu Açısından Bir Bakış. *Çalışma İlişkileri Derg* 2010; 1: 71-93.
- Tutar H. Mobbing Nedenleri ve Başa Çıkma Stratejileri: Kuramsal Yaklaşım. Ankara: Detay Yayıncılık; 2015.
- Zapf D, Knorz C, Kulla M. On The Relationship Between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, And Health Outcomes. *Eur J Work Organ Psychol* 1996; 5: 215-37. [Crossref]
- Pines A, Aronson E. *Career Burnout; Causes And Cures*. New York: Free Press; 1988.
- Maslach C, Jackson S. E. The Measurement of Experienced Burnout. *J Organ Behav* 1981; 2: 99-113. [Crossref]
- Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M. P. Job Burnout. *Annu Rev Psychol* 2001; 52: 397-422. [Crossref]
- Özbucak Albar B, Ofluoğlu G. Çalışma Hayatında Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi* 2017; 6: 538-50.
- Dikmetaş E, Top M, Ergin G. Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi. *Türk Psikiyatri Derg* 2011; 22: 1-15.
- Basım H N, Şeşen H. Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet* 2005; 16: 57-69.
- Işıkhani V. Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma. Ankara: Vizyon Kırtasiye; 2011.
- Mimaroğlu Bucuklar N. Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Tükenmişlikleri ve Bazı Değişkenler ile İlişkinin İncelenmesi. M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. 2009.
- Mete M, Ünal Ö F, Akyüz B, Kılıç R. Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Derg* 2015; 6: 37-61.
- Söderfeldt M, Söderfeldt B, Warg L. E. Burnout in Social Work. *Social Work* 1995; 5: 638-46.
- Padyab M, Richter J, Nygren L, Ghazinour M. Burnout among Social Workers in Iran: Relations to Individual Characteristics and Client Violence. *Glob J Health Sci* 2013; 5: 142-50. [Crossref]
- Van Heugten, K. Bullying of Social Workers: Outcomes of A Grounded Study Into Impacts and Interventions. *Br J Soc Work* 2010; 40: 638-55. [Crossref]
- Aiello A, Deitingner P, Nardella C, Bonafede M. A Tool for Assessing the Risk of Mobbing in Organizational Environments: The "Val. Mob." Scale. *Prevention Today* 2008; 4: 9-24. [Crossref]
- Laleoğlu A, Özmete E. Mobbing Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Sosyal Politika Çalışmaları* 2003; 31: 9-31.
- Çapri B. Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Derg* 2006; 2: 62-77.
- Erol Y, Tarhan Öztoprak M. Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü: Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Çalışanlar Üzerinde Bir Analiz. *İşletme Araştırmaları Derg* 2015; 7: 87-114.
- Einarsen S, Mathiesen S, Skogstad A. Bullying, Burnout and Well-Being Among Assistant Nurses. *J Occup Health* 1998; 14: 563-8.
- Alkan E, Yıldız S M, Bakır M. Mobbingin Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Derg* 2011; 13, 270-80.
- Aydan S, Kaya S. The Relationship Between Burnout and Mobbing Among Hospital Managers. *Nurs Ethics* 2015; 24: 1-12. [Crossref]
- Kowal J, Gurba A. Mobbing and Burnout in Emerging Knowledge Economies: An Exploratory Study in Poland. 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Koloa, HI, USA; 2016. pp. 4123-32. [Crossref]
- Kulakçı H, Ayyıldız T, Veren F, Kalıncı N, Topan A. Zonguldak İl Merkezi Kamu Hastaneleri'nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin Mobbing ve Tükenmişlik Düzeylerinin ve Bunları Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Derg* 2015; 12: 133-41.
- Türkan A H, Kılıç İ. The Effect of Mobbing on Burnout Syndrome at Workplace: An Application on Health Staff In Turkey. *Journal of Business Research Turk* 2017; 7: 7-21. [Crossref]

32. Minibaş Poussard J, İdiğ Çamurluoğlu M. Psikolojik Taciz İşyerinde Kabus. Ankara: Nobel Basımevi; 2009.
33. Ceylan H, Gül N, Öksüz M. Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. Yalova Sosyal Bilimler Derg 2016; 6: 43-69.
34. Hablemitoğlu Ş, Özmete E. Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları. Ankara Sağlık Bilimleri Derg 2012; 171-204. [\[Crossref\]](#)
35. Metin Ö, Özer F. Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Derg 2007; 10: 58-66.