

**MOBBİNG'İN BANKA ÇALIŞANLARININ PERFORMANSI ÜZERİNE
ETKİSİ: KAYSERİ İLİ ÖRNEĞİ****Doç. Dr. Zekeriya Nas**

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi

ORCID: 0000-0003-2589-4795

Murat ATEŞ

Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Özet

Çalışmada son dönemlerde özellikle eğitim, sağlık ve banka çalışanları üzerindeki etkisi sık sık mercek altına alınan mobbing'in banka çalışanlarının performansına etkisi belirli bir disiplin dâhilinde ele alındı. Çalışmada ilk olarak mobbing kavramının tanımı, tarihsel gelişimi ve türleri üzerinde durulmuştur. İkinci olarak ülkemizde mobbing'i konu edinen çalışmalar ve varsayımları üzerinde durulmuştur. Banka çalışanlarının performansına yönelik etkisini konu edinen son bölüm sonuçlar ve önlemler adında iki başlık taşımaktadır. Sonuç bölümünde mobbing'in banka çalışanlarını etkileme biçimi, bireysel, sosyal ve kurumsal çıkmazlar ile ciddi sağlık problemleri bağlamında incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Bankacılık, Performans, Bıkkınlık, İşten Ayrılma**Abstract**

In the study, the effect of mobbing, which has been frequently examined, especially on education, health and bank employees, on the performance of bank employees is discussed within a certain discipline. For this reason, first of all the definition, historical development and types of mobbing concept are focused on. Secondly, the works and assumptions about mobbing in our country are emphasized. Finally, the last section, which deals with the impact on the performance of bank employees, which is our main subject, has two titles called results and measures for itself. In the conclusion part, the way mobbing affects bank employees is examined in the context of individual, social and institutional dilemmas and serious health problems.

Key Words: Mobbing, Banking, Performance, Boredom, Quitting Work**1. GİRİŞ**

Mobbing iş yaşamının başlangıcından günümüze kadar her zaman var olmuş ancak yakın zamana kadar kavramlaştırılmamış bir olgudur. Mobbing, işyerinde hedefe konan kişileri sindirerek işten uzaklaştırma amacı taşıyan sistemli, sürekli, düşmanca davranışlardır(Çobanoğlu, Ş. 2005).

Ülkemizde özellikle bankaların satış kadrolarında çalışan bankacılar yoğun şekilde mobbinge maruz kalmaktadırlar. Bankacılara ulaşılması mümkün olmayan satış hedefleri verilmekte ve istenilen performansla ulaşamayanlar çeşitli baskılara maruz kalmaktadırlar. Ülkemizde personel devir oranının en yüksek olduğu sektör bankacılıktır (Özdemir, 2017: 1).

Çalışma yaşamında mobbingin mağdur üzerinde oluşturduğu en önemli etki çalışanın iş performansı sonuçlarında izlenmektedir. Mobbing, işyerinde çaresiz, mutsuz, ümitsiz ve endişeli insanların çoğalmasına ve kurumun performansının düşmesine neden olmaktadır.

Mobbing çalışanı hedef alıyor gibi görünse de, kurumsal imajı tahrip etmekte ve maliyetleri arttırmaktadır. Çalışanların mobbing uygulanan bir kurumda huzursuz olmaları doğaldır. Bu durumda çalışanların performansını ve verimliliği düşürmekte ve dolayısıyla mobbinge uğrayan çalışanlar başka kurumlara yönelebilmektedirler(Çalış Duman ve Akdemir, 2016: 30).

Problem Tespiti

Günümüz işletmelerinin çalışanlarına fiziksel ve duygusal açıdan sağlıklı, güvenli bir ortam sağlaması bir zorunluluk haline gelmiştir. Psikolojik açıdan karşılaşılabilecek problemlerin ortadan kaldırılması çalışanların duygusal sağlığının korunması açısından son derece önemlidir. Bunun için kurumda çalışanların birbirlerine karşı sergilemiş oldukları psikolojik şiddetin (mobbing) çalışma performansını etkilememesi için maksimum düzeyde tedbirlerin alınması gerekmektedir.

1.2.Araştırmanın Amacı

Bu çalışma ile bankacılık sektöründe çalışanların psikolojik yıldırma maruz kalma durumları ve yaşamış oldukları (varsa) psikolojik yıldırmanın onların iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkilerinin araştırılması amaçlanmıştır.

1.3.Araştırma Hipotezleri

- H1: Maruz kalınan psikolojik yıldırma düzeyi ile iş tatmini arasında ilişki vardır.
H2: Maruz kalınan psikolojik yıldırma düzeyi ile yaşam tatmini arasında ilişki vardır.
H3: Maruz kalınan psikolojik yıldırma düzeyi iş tatmin düzeyini etkilemektedir.
H4: Maruz kalınan psikolojik yıldırma düzeyi yaşam tatmin düzeyini etkilemektedir.
H5: Maruz kalınan psikolojik yıldırma düzeyi sosyodemografik bakımdan farklılaşmaktadır.
H6: İş tatmin düzeyi sosyodemografik bakımdan farklılaşmaktadır.
H7: Yaşam tatmin düzeyi sosyodemografik bakımdan farklılaşmaktadır.

1.4. Araştırmanın Önemi

Örgütlerde yaşanan performans ve başarı düşüklüğünün nedeni gösterilen mobbing olgusuna gerek dünya ülkelerindeki gerekse Türkiye'deki özel sektör ve kamu kuruluşlarında da sıkça rastlanmaktadır. Buna rağmen yaşanan mobbing olgusu gizli kaldığı için ilgili değişkenlerle ilişkisini araştırdığımız bu çalışma, bundan sonra yapılacak çalışan performansı ve mobbing arasındaki ilişkiyi araştırarak diğer çalışmalara da ışık tutacaktır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda, karşılaştırma yapılarak sektörlere ait psikolojik şiddet haritaları çıkarılabilir. Çalışmanın daha farklı bakış açılarıyla ele alınarak araştırılması araştırmacıları farklı sonuçlara götürebilecektir (Dokuzer,2018).

Bankacılık sektörünün hizmete dayanan bir sektör olması, verilen hizmet kalitesinin diğer sektörlerde göre çalışanların algıladıkları mobbing düzeyi ile performansları arasındaki ilişkiye daha çok bağlanmasına neden olmaktadır. Bu açıdan bu çalışmanın ilgili literatüre katkı sağlamanın yanında, konu ile ilgili yapılacak ilgili çalışmalara rehberlik edeceği düşünülmektedir. Ayrıca bankacılık sektörüne konu ile ilgili mevcut durum hakkında bilgi vererek, uygulamalarını sorgulamasına da olanak sağlayabilir (Dokuzer,2018).

2. LİTERATÜR İNCELEME

2.1.TANIMI, ORTAYA ÇIKIŞI VE UYGULANMASI

2.1.1. Tanımsal Çerçeve: Mobbing Nedir?

Oktay'ın, (2009: 71-74) dilimizde yer edinmesi ile ilgili olarak oldukça önemli olan çalışmasında ele aldığı, mobbing kavramı İngilizcede çete, gürültücü kalabalık, toplu halde saldırmak gibi anlamlar taşıyan “mob” kelimesinden türetilmiş olduğu anlaşılmaktadır. Kuşların yuvalarını dış tehditlerden korumak için saldırganların etrafında uçan kuşların gösterdikleri davranışları tasvir etmek adına ilk kez 19.yüzyılda Alman iş Psikoloğu Harald Ege biyologlar tarafından kullanılmıştır (Tınaz, 2006: 14; TBMM, 2011: 5; Tınaz vd., 2008: 3). Benzer muhtevalı olarak 1960'lı yıllarda 1960'larda yine hayvanların grup davranışlarını ele alan Avusturyalı bilim insanı Konrad Lorenz tarafından da kullanılmıştır.

1980'li yıllara gelindiğinde ise öncelikli olarak ele aldığımız anlamıyla Peter Paul Heinemann tarafından baskın çocuk grubunun zayıf bir çocuğa zarar vermesi şekliyle ele alınmıştır. Dr. Heinz Leymann, sözü edilen terimi iş ortamlarında yetişkin insanlarda da benzer nitelikte grup şiddetlerini keşfetmede ve bunun kimi olumlu, olumsuz yanlarını ortaya koymada kullanmıştır (Çivilidağ, 2015: 118-119). Leymann'a göre mobbingi “*iş yaşamında bireye ya da kişilere yönelik belirli nedenlerden dolayı düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla oluşturulan psikolojik terör*”dür (Zengin ve Kaygın, 2016: 56). Kavram anlaşıldığı üzere Leymann tarafından iş dünyasına uyarlanmıştır. O, çocuklarda olduğu gibi iş yerlerinde de kimi baskın kişi ya da gurupların olduğu fikrinden hareketler bulgularını paylaşmıştır. Fakat mobbin'in ele alındığı konu bağlamında ilk olarak 1976 yılında Brodsky “*harassment*” kötü muamele şeklinde ele alındığı anlaşılmaktadır (Yeni, 2013: 22-23).

Amerika'da psikiyatrist olarak görev alan Carrol M. Brodsky'nin eseri “Taciz Edilen İşçi” isimli kitapta psikolojik anlamda uygulanan taciz, personelin hiyerarşik statüsü haricinde iş ortamlarına aynı mesleği yapanları ve yöneticileri tarafından devamlı taciz edilmesi ve olumsuz davranışlarla karşılaşması şeklinde ifade edilmiştir. Brodsky, iş ortamında psikolojik olarak uygulanan tacizin, kişilere eziyette bulunmak, kişileri yıpratmak ya da engellemek maksadıyla devamlı ve tekrar edecek şekilde gerçekleştirilen ve neticesinde bireyin kızması, tahrik olması, korku duyması veya sindirilmesi, yılması ile biten davranışlar bütünü olduğunu ifade etmektedir (Lokmanoğlu, 2016: 7).

Mobbing bu tür tarihsel bir geçmişine rağmen terminoloji içerisinde iş ortamlarında benzeri davranışları ifade edebilmek amacıyla “*Bullying*” (zorbalık), “*Workplace Bullying*” (İşyeri Zorbalığı), “*Bullying at Work*” (İşyerinde Zorbalık), “*Work or Employee Abuse*” (İş ya da İşgören Tacizi), “*Mistreatment*” (Kötü Muamele), “*Emotional Abuse*” (Duygusal Taciz), “*Victimization*” (Kurban Etme), “*Intimidation*” (Gözdağı Verme), “*Verbal Abuse*” (Sözlü Taciz), “*Work Harassment*” (İşyeri Tacizi), “*Horizontal Violence*” (Yatay Şiddet) gibi terimlerle örtüşecek şekilde kullanılmaktadır. Ancak bu kavramlar arasında yaygın olarak “*bullying*” ve “*mobbing*” kullanılmaktadır (TBMM, 2011: 5).

Psikolojik taciz, psiko şiddet, duygusal taciz ya da terör, yıldırma vb. kavramlar mobbing kelimesine Türkçe'de karşılık olarak kullanımı gerçekleştirilen kelimelerdir. Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde gerçekleştirilen Mobbing Alt Komisyonu'nun mobbing kavramının Türkçe'de karşılık gelen kelimesini bulabilmek amacıyla Türk Dil Kurumu'na (TDK) yapılan başvuru neticesinde, TDK mobbingin Türkçe'de karşılık gelen kelimesini “*bezdiri*” şeklinde netleştirmiştir. Ek olarak kavramın, iş ortamlarında, okulda ve bunlara benzer guruplar

içerisinde belli birilerini hedef alıp çalışmalarını belli bir işleyiş içerisinde önleyerek huzurunun kaçmasına neden olarak yıldırma, dışlama ve gözden düşmesini sağlama olarak açıklamasını yapmıştır (<http://tdk.org.tr/TR>).

2.1.2. Mobbing'in İş Dünyasında Hissedilmesi: Kimi Düzenlemelerin Yapılması

2.1.2.1. Dünyada Mobbing

Dünyanın gelişmiş ülkelerinde stresle bağlantılı koroner kalp hastalıklarının yıllık maliyeti tek başına 30 milyar doları bulmaktadır. İngiltere’de her sene en azında 40 milyon iş günü stres etkilerine bağlı olarak kaybedildiği ileri sürülmekte ve yıllık milli üretimin yüzde 2-3’üne eşdeğer yıllık 55 milyon pound’luk tıbbi ve sosyal servis harcamalarının stresle ilgili hastalıklar için yapıldığı düşünülmektedir (Kale, 2007: 30). Mesleki gelişim konusu ile ilgili çevreye dayalı stres unsurlarının Cooper ve Marshall erken terfi, statülerde tutarsızlık, geç terfi, işe güvensizlik, hırs kaybı vs. den dolayı meydana geldiğini savunmaktadırlar (Kale, 2007: 32)

Yapılan araştırmalar dünyanın pek çok ülkesinde çalışanların mobbinge maruz kaldıklarını işaret etmektedir. Bu durum çalışanların bireysel ve ailevi olmak üzere toplum hayatını ayrıca dolaylı olarak da ülke ekonomilerini olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu hususta oldukça iyi bir örnek olarak Almanya karşımızda durmaktadır. Nitekim 800.000’den çok personelin mobbing konusunda mağdur olması sebebiyle ülkedeki reel kaybın 1.58 milyar \$ olduğu belirtilmektedir. Aynı şekilde Amerika Birleşik Devletleri’nde de yaklaşık 20.000.000 personelin iş ortamında yaşanan günlük hadiselerde istismar veya mobbing ile karşılaştıkları bilinen bir durumdur (Özmete, 2011: 39). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) işyerindeki mobbinglerin iş yeri için en hızlı artışa geçen problemi olduğunu belirtmektedir. Amerika Birleşik Devletleri’nde yılda 4 milyondan fazla çalışan mobbinge maruz kalmaktadır (Şahin, 2006: 1). Çok daha geniş bir coğrafyadan mobbing’e bakıldığında ise 1996 yılına kadar geriye gidilebilir. Avrupa Birliği’nin on beş üyesi olan ülkesinde yapılan 15.800 görüşmenin sonuçlarına göre 1995 yılı içerisinde personelin yüzde 4’ü (6 milyon personel) fiziksel şiddetle karşı karşıya kalmış; yüzde 2’lik dilimi (3 milyon personel) cinsel anlamda tacize maruz kalmış; yüzde 8’lik dilimi (12 milyon personel) mobbinge karşılaşmıştır (Tınaz vd., 2008: 13; Kurt, 2013: 7). Bu nedenle özellikle gelişmiş dünya devletleri Almanya, Belçika, Fransa ve Avusturya, İngiltere, İsviçre, Polonya ve ABD başta olmak üzere ciddiyetin farkına varmış ve kanuni kimi düzenlemeler yapmışlardır (İnce, 2012: 43-55; Kurt, 2013: 80-84).

2.1.2.2. Türkiye’de Mobbing

Son senelerde ülkemizde de mobbinge alakalı mühim gelişmeler gerçekleşmiştir ve başta Borçlar Kanununda Mobbing <http://www.resmigazete.gov.2011/02/20110204>), Türkiye Büyük Millet Meclisi Alt Komisyon Çalışmaları, Türkiye Büyük Millet Meclisi Kadın-Erkek Fırsat Eşitliği Alt Komisyonu’nun 14.10.2010 tarihli 16. Toplantısı ve burada “*İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Alt Komisyonu*”nun oluşturulması ile Mobbing Genelgesi “*İşyerlerinde Psikolojik Tacizin Önlenmesi*” hususunda başbakanlık genelgesi çıkartılması ile gerçekleşmiştir. Bu genelge: “19 Mart 2011 tarihli ve 27879 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir” (Kurt, 2013: 80-84).

Ayrıca ülkemizde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) Alo 170 mobbing ihbar hattı oluşturulmuştur. Mobbing Genelgesinin 4. maddesinde bahsedilen çalışma yaşamı hususundaki bütün problemler ve sorunları dinlemek amacıyla oluşturulan çağrı merkezi niteliği taşıyan Alo 170 hattı, 19.03.2011 tarihi itibarıyla mobbinge ilgili şikâyetleri de kayıt

altında tutmaktadır. 19.03.2011-06.04.2014 tarihleri arasında 11.393 mobbing başvurusu yapılmıştır. (ÇSGB, 2014).

2.1.3. Mobbing'in Uygulanma Şekli

The Workplace Bullying&Trauma Institute (WBTI)'ın yaklaşık 1000 kişi ile yapılan araştırma sonuçlarına göre mobbing davranışları ve görülme sıklığı şu şekilde sıralanabilir. Gerçekten yapılmamış hatalar nedeniyle birini suçlama (%71), ters ters bakmak, sözlü olmayan yıldırma davranışları, açıkça gösterilen düşmanca davranışlar (%68), toplantılarda kişinin davranışlarını, duygularını, sözlerini küçümseme (%64), diğerlerinden ayırmak için kullanılan sessiz davranışlar, sessiz kalma (%64), grubun önünde kontrol edilemeyen ruh hali değişiklikleri (%61), kendisinin uymadığı kurallar koymak (%61), kişiyi kovmak için hiçbir temeli olmayan mücadele başlatmak ve buna işveren tarafından engel olunmaması (%44), kişiye diğerlerinden ayrı olarak aşırı iş yükü, bitirilmesi imkânsız tarihlerde yetiştirilmesi istenen işler vermek (%44) şeklinde belirtilebilir (Şahin, 2006: 9-10). Ülkemizde ise daha ziyade personeli gerekli düzeyde çaba vermemekle suçlamak, yaşından ötürü tecrübesizlik ile itham etmek, iş ortamı olanaklarından yararlanılmasını önlemek, çok fazla iş yükü altında bırakmak, makul kabul edilmeyen süreler içerisinde görevlerin tamamlanmasını istemek, göreviyle alakalı olmayan veya başarılı olamayacağı işler yüklemek, devamlı hatalarını yüzüne vurmak, düşüncelerin dile getirmesine engel olmak, çalışma arkadaşları veya hizmet verdiği kişiler önünde hakaret etmek, çalışma performansı ile ilgili uygun olmayan ithamlarda bulunmak, kovmakla tehdit etmek, telefon veya e-postalarını yanıtlamamak, yapılan toplantıları haber vermemek, çalışma arkadaşlarıyla iletişimine engel olmak, başkalarından uzak fiziki bir çalışma alanı oluşturmak, kişi hakkında söylentiler yaymak veya dedikodusunu yapmak, kolay veya az görev ile görevlendirmek, en sonunda ise fiziki şiddet göstermek sıralamasıyla görülmektedir (Erdoğan, 2009: 325; Erdoğan, 2009: 318-352).

Konuya yönelik yapılan çalışmalarda mobbing'in uygulama süresinin 15 ay, sürecin meydana getirdiği sabit etkilerin meydana geldiği dönemin ise 29 ile 46 ay arasında olduğunu saptanmıştır (Tınaz, 2006: 13). Leymann'a göre mobbing beş aşamalı bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Bunlar; kişinin kendini ifade etmesine yönelik gerçekleşen saldırılar, sosyal ilişkilerine saldırıda bulunma, kişinin sahip olduğu sosyal saygınlığa saldırıda bulunma, kişinin hayat ve meslek kalitesine saldırıda bulunma ve direkt olarak sağlığa etki eden saldırılarda bulunma olarak ifade edilebilir (Zengin ve Kaygın, 2016: 57). İş ortamında gerçekleştirilen psikolojik taciz, topluluk halinde saldırı temelli davranışlar ve tutumları bünyesinde bulundurarak tekrar etmek suretiyle oluşmaktadır ve korku hissettirme, taciz, tehdit ile personeli kötü yönde etkiler. Bunun dışında psikolojik ve duygusal anlamda zorlanma, fiziki olarak sıkıntı çekme, üretimde azalma, tükenmişlik ve kuvvetsiz örgütsel bağlanma ile de alakalıdır (Çivilidağ, 2015: 119).

Örgüt içerisinde mobbing uygulayan saldırganın üç farklı mevki bulunmektedir. Bu mevkiiler, yukardan aşağıya psikolojik taciz (dikey psikolojik taciz), eşdeğerler arasında psikolojik taciz (yatay psikolojik taciz), aşağıdan yukarıya doğru psikolojik taciz olarak sıralanabilir. Yukardan aşağıya uygulanan psikolojik tacizde tacizi gerçekleştirilen kimse kurban kişiye göre üst konumda yer alır. Bir birimin, bölümün yetkilisi veya daha üst düzey çalışanlar olabilir. Eşdeğerler arasında gerçekleşen psikolojik tacizde davranışı gerçekleştiren kişi ile kurban birbirine benzeyen görevlerde bulunmaktadır ve hemen hemen aynı olanaklara

sahip iş arkadaşlarıdır. Aşağıdan yukarıya doğru gerçekleşen psikolojik tacizde ise tacizi gerçekleştiren kişi kurbanına göre daha alt konumda yer almaktadır (Tınaz, 2008: 121-122).

2.1.4. Mobbing Çeşitleri

Saldırgan davranışlar kategorisinde ele alınabilecek olan psikolojik taciz ve yıldırma eyleminin tarihi nereye kadar uzanabilir şeklinde bir soru çerçevesinde konuya yaklaşıldığında, insanlık tarihi kadar uzun bir geçmişinin olduğu gerçeği ortaya çıkmaktadır. Düzeyli veya düzeysiz dedikodu yapma, lakap takma, iş veya doğal hayatının akışına nispetle dalga geçme, kızdırarak başarısızlığa sürüklenme şeklinde ötekileştirir, iş veya toplum hayatından kişiyi soyutlar (Palaz, 2016: 20). Yatay Mobbing, benzer pozisyonlar, eşit statüdeki çalışanlar arasında, çekememezlik, kıskançlık, rekabet, kişisel olarak hoşlanmama gibi nedenlerle gerçekleşen mobbing türüdür. Yatay mobbingin kurbanları, genel olarak yeni başlayan, deneyimsiz çalışanlardır (Sayan, 2009: 24). Yukarıdan Aşağıya Doğru Mobbing, katı hiyerarşinin olduğu örgütlerde daha çok görülür. Aşağıdan Yukarıya Doğru Mobbing, bu davranışlar, yönetici tarafından verilen emirlere uymama, yöneticinin yapmasını istediği görevleri yerine getirmeme, otoritesini yok sayma, işini engellemeye çalışma, bilgi gizleme vs. olarak sıralanabilir. Kurban organizasyonel açıdan güç ve otoriteye sahip olmasına rağmen durumla baş etmede zorlanabilir (Yazımcı, 2016: 14-16).

2.2. BANKACILIK SEKTÖRÜNDE MOBBİNG

2.2.1. Ülkemizde Bankacılık Sektörü ve Çıkmazları

Günümüz dünyası iş hayatında rekabeti ön plana çıkaran, çalışanların her geçen gün değişen makro ve mikro düzeydeki yeniliklere ayak uydurmaya zorlayan bir dinamik çalışma ve verimliliği esas almaktadır. Bu durum elbette para ekonomisinin ön plana çıktığı kamu ve özel bankalarında hissedilir bir orandadır. Çalışanlar ise zaten üzerlerinde olan bu sık sık pozisyon, hedef, birim değiştirme, belirleme endişe ve telaşının yanı sıra ayrıca işyerinde psikolojik taciz ve yıldırma eylemine maruz kalmaktadırlar. Bu durum şüphesiz hem kişisel ve hem de tüzel kişilik özelinde kurumların hem sosyal hem de ekonomik temelini hasar almasına neden olmaktadır. Psikolojik bakımdan ve sosyo-ekonomik anlamda zarara uğrandığı görülmektedir (Taşkın vd., 2010, Özdiyar, 2012, Sekman, 2013).

Ülkemizde ve dünyada en çok bankacılık, sağlık ve eğitim sektör, iş kollarında çalışanlar üzerinde mobbing'e rastlanıldığı düşünülmektedir. Özellikle paranın kontrol, rezerv ve güven merkezi olarak bankacılık bir adım öne geçmektedir. 2014 yılının Aralık ayından sonra ülkemizde 47 farklı banka, 11.223 şube içerisinde çalışan 2000.886 personel bulunmaktadır. Sektör içerisinde yer alan personelin %48,9'u erkeklerden kalan %51,1'i ise kadınlardan meydana gelmektedir (Çaha vd., 2016: 32). Kamu ve özel bankalarının her geçen zamanda aktifleri büyüyen sayıca çoğalan şubeleri elbette ürün yelpazelerini de genişletmektedir. Bu durum banka çalışanlarının iş yükünü oldukça arttırmaktadır (Taşkın vd., 2010: 12). Bu farklılık ve genişleme olgusu "*hedef*" olarak en basit anlamıyla varılmak istenen yeri ortaya çıkarmaktadır. Bu kimi zaman bir mevki, mertebe kimi zaman da elde edilmesi istenilen rakamsal verilerdir. Bankacılık sektörünün en temel argümanlarından biri şüphesiz, sayısal verilerle belirli öngörüler çerçevesinde saptanmış değerlerdir. Bu değerlerin altında kalmak ya da üstüne çıkmak başarısızlık ya da başarı kavramlarıyla örtüşmektedir (Özdiyar, 2012: 2-3). Nitekim dünyada hedef baskının en yüksek olduğu iş sahası yüzde 17,4 ile bankacılık ilk sırada yer almaktadır. Bu durum ülkemiz için de aynı şekildedir. Bu her geçen

gün giderek çeşitlenen bankacılık hizmet, avantaj paket ya da promosyonlarından da görmek mümkündür (Sekman, 2013: 3-5).

Yorulmaz'ın ülkemizde mobbing üzerine yapılmış tezleri konu edinen çalışması da bu alanda oldukça önemli olduğu anlaşılmaktadır. Nitekim yazar bazı veri tabanlarını inceleyerek eriştiği tezleri gerek tematik ve gerekse de üniversite ve bölümler bazında tezlerin kategorilerine yer verdiği ortaya çıkmaktadır (Yorulmaz, 2019: 1636-1644).

Özellikle banka çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada banka personelinin yüzde 8'i kendisini mobbing mağduru şeklinde etiketlemiş olduklarını yine %4,5 ise ortak iş sahasını paylaştıkları çalışma arkadaşlarının benzer mahiyetteki davranışlara maruz kaldığını bizzat gördüklerini, şahit olduklarını belirtmişlerdir. Bu durumun çalışanın iş sorumluluğu ve verimine etkisi ise ancak "iş tatmini arasında olumsuz, tükenmişlik seviyesi ve işten ya da meslekten çıkma niyetleri arasında ise olumlu yönde bir ilişki yer aldığı" söylenebilmektedir. Türkiye'de iş ortamında mobbing hususunda gerçekleştirilen çalışmaların sayısı epey az sayıdadır. Çünkü psikolojik tacizin iş hayatında olmaması değil; yeterli düzeyde hissedilmiyor olması ve iş hayatında bir kavram olarak bütünüyle algılanamamış olması net bir durumdur (Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 140). Bankacılık kişilerle yüz yüze görev alınan ve yüksek seviyede stres kaynakları ve görevle alakalı finansal riskler barındıran personelin psikolojik anlamda sağlığını ve bununla bağlantılı olarak iş hayatının negatif yönde etkilenmesi ihtimali yüksek olan bir sektördür (Ok, 2004: 58). Bu hususta yeni yeni bizzat banka çalışanlarını merkeze alan gizli, açık uçlu sorulardan oluşan çalışma ve araştırma formlarını dayalı tezler, makaleler gün geçtikte artmaktadır (Gürbüz ve Karapınar, 2014: 272; Poyraz-Aksoy, 2012: 195; Ok, 2014: 59).

2.2.2. Bankacılıkta Mobbing'e Dair Yapılan Bazı Çalışmalar

Palaz, (2016) örneklerinde kamu-özel banka ayrımı gütmeksizin farklı birim ve unvanda çalışanlar üzerinde yapmış olduğu Maslach tükenmişlik ölçeği, iş tatmini ve işten ayrılma niyetini ölçümleyen ankete dayandırdığı çalışmasında yüzde 52,5'i erkek yüzde 47,5'i kadın ve yüzde 50'sinden fazlası evli (%58,5) olan 25-34 aralığı yaşlarında 200 örnekleme irdelemiştir. Çalışmasında ilk olarak ankete katılan katılımcılara negatif davranış şekillerine ne sıklıkta maruz kaldıkları sorusu yöneltilmekte ve daha sonra psikolojik taciz ve bezdirme kavramlarının tanımları gerçekleştirilerek bu tanım çerçevesinde son altı ay içerisinde buna benzer bir davranışa maruz kalıp kalmadıkları ya da şahit olup olmadıkları sorusu yöneltilmiştir. Ayrıca gerekli ön bilgiler verilmeden yani psikolojik taciz ve yıldırma eyleminin tanımı yapılmadan, önceden belirlenmiş 22 negatif tutum şekli ve son 6 ay içerisinde buna benzer tutumlar ile ne sıklıkta karşılaştıkları sorusunun cevabı incelenmiştir. Bu aşamadan sonra inceleme kaynağının adeta ikinci safhasına geçirilir. Nitekim bu bölümde yıldırma ve psikolojik taciz kavramlarının tanımlaması gerçekleştirilerek ankete katılan kişilere kendilerini kurban ve mağdur olarak görüp görmedikleriyle alakalı sorular sorularak kendilerini etiketlemeleri talep edilir (Palaz, 2016: 22-23). Palaz çalışmasında tükenmişlik seviyesinin ölçülmesi amacıyla yoğunlukla kullanımı gerçekleşen ve tükenmişlik kavramının üç alt boyutta incelenen "Maslach Tükenmişlik Ölçeği"ni kullanılmıştır. Bu ölçekte tükenmişlik kavramı, duygusal açıdan tükenmiş olma, duyarsız davranma ve alt seviye şahsi başarı olacak şekilde üç alt boyuta ayrılmıştır. Çalışmasının sonunda bir beşli likert tipi olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde bulunan herhangi bir söyleme katılım gösterme seviyesini ifade eden şıklar yer almaktadır. 1 ile 5 arasında puanlaması yapılan ölçekte "kesinlikle katılmıyorum"

olarak belirtilen şık 1 puan; “katılmıyorum” olarak belirtilen şık 2 puan; “kararsızım” olarak belirtilen şık 3 puan; “katılıyorum” olarak belirtilen şık 4 puan; “kesinlikle katılıyorum” şeklinde belirtilen şık ise 5 puan ile değerlendirilmeye alınmaktadır. Tükenmişlik ölçeğinin güvenilirliği için gerçekleştirilen analiz ele alındığında Cronbach’s Alpha değeri 0,822 olarak saptanmıştır (Palaz, 2016: 24). Bilgi ve hissiyatına ihtiyaç duyduğu katılım gösteren kişilere “Ne kadar daha mevcut işyerlerinde çalışmayı düşünüyorsunuz?” ve “Ne kadar daha bu meslekte kalmayı düşünüyorsunuz?” şeklinde sorulmuş ve çalışanların mesleklerine, iş yerlerine ve dolaylı olarak da mesai arkadaşlarına karşı tutumlarını açığa çıkarılması hedeflenmiştir. Neticede, elde edilen verilerin çözümlenmesinde ve analizinde SPSS-18 paket programı kullanılarak bu minvalde yöneltilen sorulara ait Cronbach’s Alpha değeri 0,88 olarak bulunmuştur. Palaz’ın çalışmasını temellendirdiği bulguların nasıl elde ettiği sorusu akıllara gelmektedir. “*Olumsuz davranışlar (NAQ-R) ölçeğinin iç tutarlılığı Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yöntemi ile yapılmıştır. Ölçeğin alfa değeri 0,931 olarak bulunmuş olup bu değer oldukça yüksektir ve ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Parametrik analizler yapılmadan önce normal dağılım ve varyans homojenliğine ilişkin varsayımların karşılanıp karşılanmadığı ShapiroWilk ve Kolmogorov-Smirnov testleri ile kontrol edilmiştir. Normallik varsayımı karşılanmadığı için tanımlayıcı istatistiklerde, sayısal değişkenler bakımından iki grubun karşılaştırılmasında Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Sayısal değişkenler bakımından üç grubun karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis varyans analizi tercih edilmiştir. Ayrıca psikolojik taciz ve yıldırma ile iş doyumu, tükenmişlik ve işten ve meslekten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin yönü ve gücünü öğrenmek için de Spearman korelasyon analizi uygulanmıştır*”, şeklinde çalışmada oldukça geniş ve aydınlatıcı bilgilere yer vermiştir. Neticede personelin yüzde 8’i geçmiş altı ay içerisinde haftada bir kez ya da her gün psikolojik taciz, yıldırma yaşadıkları, yüzde 4,5’inin ise psikolojik tacize şahitlik ettikleri ifade edilmiştir. Aynı araştırmaya katılım gösteren banka personelinin yüzde 16’sı geçmiş altı ay içerisinde ayda bir kez ya da kimi zaman buna benzer tutumlar ile karşılaştıklarını, yüzde 21,5’i ise iş arkadaşlarının mobbing mağduru olduklarına şahit olduklarını belirtmişlerdir (Palaz, 2016: 24-25).

Çivilidağ, (2015) çalışmada daha ziyade “*Farklı iş alanlarında yapılan araştırmalarda psikolojik tacizin yaygınlık oranı nedir?*” ve “*Farklı iş alanlarında yapılan araştırmalarda psikolojik tacizin cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşma oranı nedir?*” soruları bağlamında mobbingin yaygınlığı, önlenmesi ve cinsiyet değişkeni üzerindeki etkisi bağlamında şekillendirmiştir. Elde ettiği bulgulara göre “banka ve finans alanında yapılan 7 araştırma ve turizm alanında yapılan 5 araştırmada anket (survey) yöntemi kullanılmış olup, bu çalışmalardan banka ve finans alanındaki 3 araştırmada cinsiyete göre işyerinde psikolojik tacize ilişkin anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. 2 araştırmada işyerinde psikolojik taciz mağdurlarının kadın çalışanlarda, erkek çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenirken, 1 araştırmada da erkek çalışanların kadın çalışanlara göre işyerinde psikolojik tacize anlamlı düzeyde daha fazla maruz kaldıkları bulunmuştur. Yapılan araştırmalarda psikolojik tacizin banka ve finans çalışanlarında yaygınlığı %25 ile %47 arasında değişirken, turizm ve konaklama çalışanlarında bu oran %27.4 ile %47 arasında” olduğu anlaşılmıştır (Çivilidağ, 2015: 124).

Kahramanmaraş ve çevresindeki bazı illerdeki kamu, özel ve katılım bankalarını çalışma alanları olarak saptayan Bakan, Erşahan, Sezer ve Sünbül’ün yaptıkları çalışma da

oldukça önemlidir. Söz konusu çalışmada mesai saatlerine dair on beş, mesleki güvene dair ise beş sorudan oluşan anket yüzde 55,5'i erkek olup, yüzde 67,3'ü evli olan 123 banka çalışanına uygulanmıştır (Bakan vd., 2015: 164).

Mobbingin örgütsel yabancılaşmaya olan etkisi üzerine yoğunlaşan çalışmalarında Zengin ve Kaygın, Kars merkez ve ilçelerinde çalışan 260 bankacıyı hedef kitle olarak almıştır. Bu sayıdan ankete tam cevap veren 169 kişinin cevapları ele alınmıştır. Bunların demografik özellikleri katılanların %41,4'ü erkek %58,6'sı kadındır. Katılanların %18,3'ü 18-25 yaş aralığında iken, %50,9'u 26-35 yaşları arasında %20,1'i 36-45 yaşları arasında ve %10,7'si 46-55 yaş aralığında olacak şekilde belirtilmiştir. Üç bölümde oluşan anketlerinde katılanların demografik özellikleri ilk olarak irdelenmiştir. Özellikle mobbingi ölçmek için Dr. Heinz Leymann Psikolojik Terör Ölçeği bulunmaktadır. Bu ölçekte toplam 5 boyut bulunmaktadır. “Kendini gösterme ve iletişime yönelik saldırılar” alt boyutuna ilişkin 9 ifade, “sosyal ilişkilere yönelik saldırılar” 5, “itibara yönelik saldırılar” 12, “yaşam kalitesi ve mesleğe yönelik saldırılar” 7 ve “sağlığa yönelik saldırılar” alt boyutunda 4 madde bulunmaktadır (Zengin ve Kaygın, 2016: 59). Araştırmaya katılanların mobbing ölçeği ortalaması ($\bar{x}=1,34$) olduğu görülmüştür. Mobbing seviyesinde artış oldukça örgütsel yabancılaşma da buna bağlı olarak artacaktır. Ayrıca araştırmada mobbingin örgütsel yabancılaşmayı etkilediğinin altı çizilmiştir. (Zengin ve Kaygın, 2016: 64)

Nomenclature of Territorial Units for Statistics (NUTS-1) bölgeleme sistemi esas alınarak seçilen 12 il ve ilçelerinde Gerçekleştiren H. ve Ö. Çaha ile A.Yılmaz “NUTS-I Bölgeleme Metodu” ile 12 ilde 306 kurumda görev yapan 2040 kadın üzerine yoğunlaşmışlardır. Çalışma açısından bu incelemenin önemi 102 bankadan 1024 katılımcı üzerinde de incelemelerini yoğunlaştırmış, ve cam tavan sorununun yaşanıp yaşanmadığını ortaya çıkarmaya gayret etmiş olmalarıdır (Çaha vd., 2016: 1). Burada yapılan çalışmada özellikle kadın katılımcıların mülakatları oldukça önemlidir. Eskişehir’de yer alan birer özel banka ve kamu bankası içerisinde görev alan 265 personel üzerinde gerçekleştirilen araştırmaya göre bankalar içerisindeki iş doyumuna etki eden faktörler arasında ücret, iş arkadaşları ve bankanın kurumsal saygınlığının mühim olduğu gözlemlenmiştir. Araştırmada bilhassa kamu bankasının kurumsal algısının kadınlar nezdinde kuruma olan bağlılığı arttıran özelliğe sahip olduğu belirtilmiştir (Tekeli ve Paşaoğlu, 2012: 183).

Erzurum’da yer alan bankalar arasında yapılan araştırmada, erkek çalışanların iş ortamlarındaki sosyal ilişkilerden kadınlara ziyade daha fazla faydalandıkları ve yöneticileri ile daha yakın ilişkiler sağlayabildikleri gözlemlenmiştir. Araştırmaya göre erkeklere kadınlara oranla daha çok şans verildiğini düşünen kadınların sayısı erkeklerden çoktur (Karcıoğlu ve Leblebici, 2014: 13).

Kebeşir, 2016-17 yıllarında İstanbul merkezli bankalarda çalışan %33’ü kadın ve %67’si erkek olan 240 kişi üzerinden bir örneklem hazırlamıştır. Çalışma kapsamında elde ettiği verileri, Mobbing Ölçeği, Algılanan Performans Ölçeği ve Algılanan Stres Ölçeğine verilen cevaplar ile sınırlıdır. Ayrıca bu metotların geçerlilik ve güvenilirliğini test etme maksadıyla güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Neticede 45 sorudan oluşan likert tipi mobbing algı ölçeği için iç tutarlılık katsayısı 0,988 olup, ölçek yüksek güvenilirlikte bulunmuştur. 14 sorudan oluşan likert tipi algılanan stres ölçeği için iç tutarlılık katsayısı 0,899 olup, ölçek yüksek güvenilirlikte bulunmuştur. 8 sorudan oluşan likert tipi algılanan performans ölçeği için iç tutarlılık katsayısı 0,983 olup, ölçek yüksek güvenilirlikte tespit edilmiştir (Kesebir, 2018:

159). Kesebir, mobbingin medeni halin yani evli-bekâr olma durumu üzerindeki tesirini de irdelenmiş ve bekâr banka personelinin, evli banka personeline oranla algıladığı mobbing daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır (Kesebir, 2018: 161). Tekçe, çalışmasında, medeni durumu boşanmış olan kişilerin bekâr ve evli bireylere oranla daha fazla olumsuz tutumlara maruz kaldığı tespit edilmiştir (Tekçe, 2010).

Çalışmasında Ziraat Bankasında çalışan yaşları 21-25 aralında değişen 126 kadın ve 173 erkek olmak üzere toplam 299 çalışan üzerine yoğunlaştırmış ve stresin onların ruh dengesi, iş verimine etkisi ile başa çıkma metotları bağlamında irdelenmiştir. “*Dine sığınma, dış yardım arama, aktif planlama, eylemsel kaçma, biyo-kimyasal kaçma ve bilişsel yeniden yapılanma*” kavramları altında kimi saptamalar yapmıştır (Kale, 2007: 97). Banka çalışanlarının cinsiyetleri ile ruh sağlık düzeyleri karşılaştırıldığında erkek çalışanların sahip oldukları ruh sağlık seviyelerinin kadın personelden daha iyi durumda olduğu anlaşılmıştır. Bu sonucun nedeni ise kadınların iş ortamından sonra aile hayatı, çocuk bakımı vb. sorumluluklarının çok daha fazla olması olduğu düşünülebilir (Kale, 2007: 112).

Şahin, çalışmasında 3’ü büyük 4’ü orta ölçekli toplam 7 bankada 338 anket dağıtılmış, yarısından fazlası kadın olan ve yaş aralıkları 25-34 arasında değişen 271 kişiden geri dönüş olmuştur (Şahin, 2006: 9-58). Buna göre özellikle bir yıldan az kıdeme sahip çalışanların mobbingin tüm boyutlarında mobbinge maruz kalma sıklığının yok denecek kadar az olduğu göze çarpmaktadır. Bununla birlikte çalışanların en fazla mobbinge maruz kaldığı boyut olan “*yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik saldırılar*” boyutunda, 35 yaş ve üzeri çalışanların genç çalışanlara göre mobbinge uğradıklarını görmekteyiz. Öğretim derecesi bağlamında ise lise mezunlarının eğitim düzeyi daha yüksek çalışanlara göre, operasyon ve destek çalışanlarının satış pazarlama görevlerinde çalışanlara göre daha az sıklıkta bu tür mobbinge maruz kaldıkları ortaya çıkmaktadır (Şahin, 2006: 9-84).

Çalışmasında Gaziantep finans sektöründe çalışan 100 banka çalışanı üzerine yoğunlaştıran ve elde edilen veriler SPSS 16.0 (Statistical Package for Social Sciences) paket programı ile analiz edilmiştir (Birimoğlu, 2014: 77). Söz konusu çalışmasında katılımcıların en çok “*makul olmayan, yetiştiremeyeceğim sürelerde işlerimi yapmam beklendi*” konusunda mobbinge maruz kaldığı, en düşük ise “*kişisel özelliklerim, düşüncelerim ya da özel hayatım hakkında hakaret edici ya da rahatsız edici açıklamalar yapıldı*” konusunda mobbinge maruz kaldığı gözlemlenmektedir (Birimoğlu, 2014: 85). Performans değerlendirme sistemiyle mobbingin meydana gelme sıklığına ilişkin algıları arasındaki ilişkiyi ele almak amacıyla gerçekleştirilen Korelasyon Testi (Pearson Correlation) neticesine bakıldığında ise Mobbing araştırma anketinde 1-5 arasında puanlar verilmesi istenmiş olup, 1 çok sık, 5 ise hiç anlamını taşımaktadır. Bu bağlamda mobbing meydana gelme çokluğu ile ilgili olarak düşük puanlar mobbingin daha çok yaşandığını, yüksek puanlar ise daha nadir yaşandığı anlamını taşımaktadır. Bu konu ile ilgili son olarak varmış olduğu tespite göre performans değerlendirme sistemi ile mobbing meydana gelme sıklığı arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit olduğu ortaya çıkmıştır (Birimoğlu, 2014: 86).

Tez çalışmasını Niğde İli Bor İlçesinde bulunan bankalarda çalışan 38 personelden elde ettiği dönütlere dayandıran Bereke, grubun yarısına yakın bir oranının mobbinge maruz kaldığı gerçeğini ortaya çıkarmıştır. Kıskançlık, kişisel başarı ve cinsiyet faktörlerinin mobbing üzerinde etkin rol oynadıkları anlaşılmaktadır. Yüzde 31,58’i sessiz kalmayı, yüzde 26,32’si

ailesiyle paylaşmayı ve yüzde 26,32 yöneticileriyle paylaştığını, yüzde 26,68'i ise aynı oran, şiddet ve tarzda karşılık verdiğini beyan etmişlerdir (Bereke, 2018: 80-82).

Sivas ili ile sınırlı olan bu çalışma, psikolojik tacizin bu örneklem Grubu üzerinde çalışmalarını yoğunlaştıran Kulaksız ise bulguları gözden geçirildiğinde; bankacılık sektörü çalışanlarının büyük ölçüde kendilerine mobbing uygulandığını düşündükleri anlaşılmaktadır. Çalışmada mobbinge maruz olanların karşı karşıya kaldıkları davranışların en başında şahsi haklarına ve şahsiyetlerine ilişkin düşmanlık besleyen ve etik olmayan davranışlar geldiği; yeterli düzeyde çalışmış olmalarına karşın kendilerine bağırıldığı ve azar yedikleri, iş ortamında gerçekleşen toplantılardan haberdar edilmedikleri ya da söz hakkı verilmediği, bunu işe yönelik mobbing eylemlerinin izlediği tespit edilmiştir (Kulaksız, 2019: 129).

“*Yıldırma Olgusu ve Yıldırma ile Kişilik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Bankacılık Sektörü Örneği*” adlı çalışması ile Kayseri şehrinde faaliyet gösteren özel banka personelleri üzerine uygulamış olan Tekçe, kişilik özellikleri ile yıldırma (mobbing) davranışı dolayısıyla mağdur olma arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır (Tekçe, 2010). Onun bu konudaki en önemli saptaması, düşük motivasyon ve yüksek kaygı düzeylerine sahip çalışanların mobbing karşısında tutunamayıp işten uzaklaşma eğilimini sergileme sıklıklarındır.

“*Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi*” adlı çalışmalarını Erzurum il merkezinde 10 farklı banka şubesi personeli üzerine uygulamış olan Karcıoğlu ve Çelik temelde mobbingin, mağdur kişinin yer aldığı örgüte duyduğu bağlılığa hangi yönde etki edeceğidir. Çalışmalarında betimsel araştırma modelini kullanılmışlardır (Karcıoğlu ve Çelik: 2012: 39).

“*İşletmelerde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*” adlı çalışması ile Tayyar, Ankara ilinde finans sektörü içerisinde faaliyette olan bir kamu bankasında uygulanmıştır. Çalışmasında bahsedilen uygulamanın alanına dahil olan firma personelinde mevcut iş stresi ve performans ile yıldırma arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını saptamayı hedef almıştır. Çalışmasında yöntem olarak faktör, regresyon ve korelasyon analizini kullanmıştır. Çalışmasının sonucunda banka personelinin genellikle psikolojik taciz davranışı dolayısıyla mağdur olmadıkları görülmüştür (Tayyar, 2008).

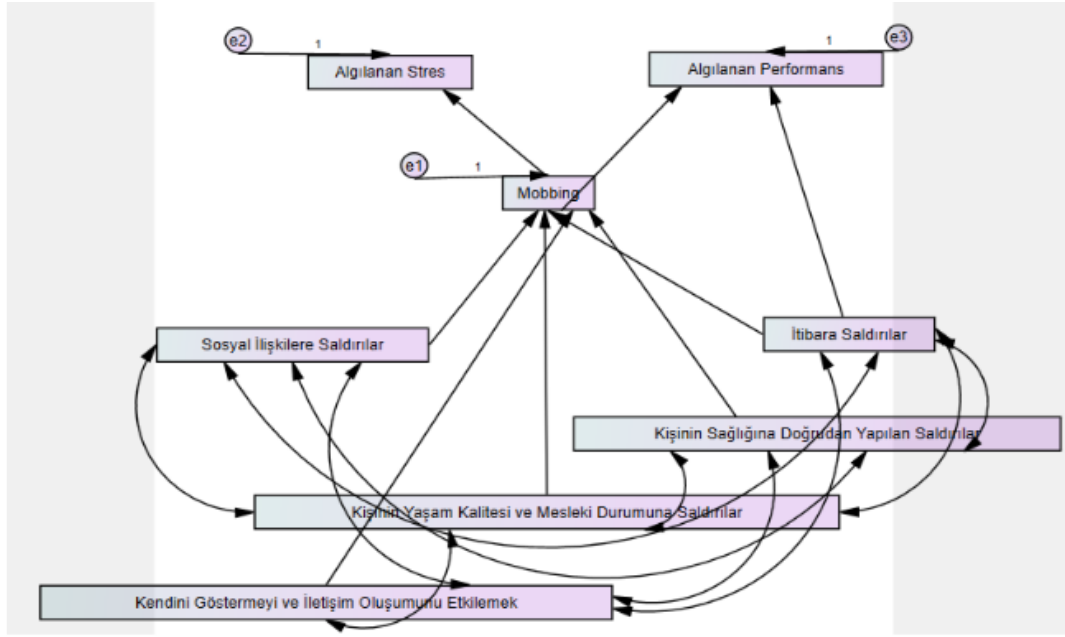
Bir başka çalışmada ise Türkiye’de bankacılık sektörü içerisinde yıldırma ile alakalı mevcut durumu analiz edebilmek amacıyla gerçekleştirildiği için banka şube ve genel müdürlüklerinde personel olan ya da öncesinde personel olmuş bireylere Survey Monkey aracılığıyla rassal anket gönderimi sağlanmıştır. Gerçekleştirilen anket çalışmasında toplam 213 kişiyi katılımı sonuçların ortaya çıkmasını sağlamıştır (Kartal ve Depren, 2019: 180-195). Son bir yıl içerisinde mobbinge maruz olup olmadıkları ele alınmıştır. Alınan neticelere göre ankete katılanların yüzde 90,6’sı son bir yıl içerisinde mobbinge maruz kalmıştır. Mobbingin neden uygulanmadığıyla ilgili yöneltilen soruya 160 katılımcının yüzde 97,5’i bireylerin benliklerini, yüzde 96,25’i kuvvet uygulama çabalarının, yüzde 91,25’i de makam ve konumlarıyla ilgili korkularının mobbinge sebebiyet verdiğini iletmişlerdir. İşsiz olmanın mobbinge sebebiyet verdiği görüşünde olanların oranı ise yüzde 66,88 olmakla birlikte bu oran önemli kılınmıştır (Kartal ve Depren, 2019: 185).

2.3. MOBBİNG'İN BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

2.3.1. Bankacılıkta Performans Kavram

Tim Field, mobbing'in mağdur olan kişinin sahip olduğu benliği öldürmek maksatlı çaba olduğunu ifade ederek buna sebep olan ana nedenlerin üstün gelmek, emir altına almak ve yok etme arzusu olduğunu belirtmektedir (Yaman, 2009: 23). Performans genel anlamda "Çalışanın iş yapma düzeyi" olarak tanımlanırken farklı bir araştırmacı ise performansın, iş gören kişinin belli zaman aralığı içerisinde kendisine atanan görevi tamamlayarak ulaştığı netice olduğunu ifade etmiştir (Savaş, 2005: 11). Yönetime ilişkin literatür içerisinde performans, "bireysel" ve "örgütsel" performans olacak şekilde iki farklı başlıkta incelenmektedir. Kişisel performans örgütsel performansa göre daha mikro ölçüğe sahip olmakla birlikte örgüt mevkiinde kendilerine ait görevleri gerçekleştirebilme seviyelerini belirtmektedir. Performans kelimesi, belli zaman aralığı içinde üretimi yapılan mal ya da hizmet sayısı olarak tanımlanmaktadır ve literatür içerisinde sahip olduğu fonksiyona göre "etkinlik", "verim", "çıkıtı" olgularıyla, bunlara ek olarak kişisel beceri ve motivasyon arasındaki ilişkinin bir neticesi olarak açıklanmaktadır (Kalkandelen, 1997: 154). Kişinin sahip olduğu moral, motivasyon, ödül ya da ceza sistemleri, iş sağlığı ve güvenliği, yönetilme şekli ve iş arkadaşları gibi faktörlerin de performans üzerinde etkisi olduğu ifade edilmektedir (Ersoy ve Bayraktaroğlu, 2010: 12). Bilsel, "Örgütsel Adalet Algısının Banka Çalışanlarının Performans ve Motivasyonlarına Etkisi: Bir Araştırma" başlıklı tezinde Ankara ilinde bulunan bir bankanın Genel müdürlüğünde aktif çalışan 530 kişiye hazırlanan ve fakat 130 kişi tarafından cevaplandırılan anket çalışması üzerine tezini şekillendirmiştir (Bilsel, 2013). Çalışma sonucunda, çalışanların işini seviyor olmasının, işyerindeki bazı adaletsizliklere karşı tepkisini yumuşattığı ve mesleklerine yönelik sevgi ve beğenme duygularının çalışanların örgütsel adalet algılarının oluşmasında önemli bir etkisinin olduğu görülmüştür. Çalışanların işlerindeki motivasyonlarının yüksek düzeyde olmadığı, çalışanların işlerindeki motivasyon düzeylerini olumsuz yönde etkileyen faktörlerin başında işlerindeki yoğunluğun ve yüksek stres düzeyinin geldiği görülmüştür (Bilsel, 2013).

"Banka çalışanlarının algılanan stres ve algılanan performans değerlerini mobbing ne ölçüde etkilemektedir?" sorusu ekseninde konuyu ele alan Kesebir (2018) banka personelinin sahip olduğu performans seviyelerinin, cinsiyet bazlı ele alındığında topluluk ortalamaları içerisinde anlamlı bir farklılığın var olup olmadığını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız örneklem t-testi oluşturmuştur. Kadın banka personelinin, erkek banka personeline oranla algıladığı performansın daha yüksek seviyede olduğu anlaşılmaktadır. Yüksek lisans mezunu banka personelinin, lisans mezunu banka personeline oranla algıladığı performans daha yüksektir. 6-10 yıl arası aynı bankada görev almış personelin diğer personele oranla algıladığı performans daha yüksek olmaktadır. Diğer taraftan yüksek lisans mezunu banka personelinin, lisans mezunu banka personeline oranla algıladığı stres seviyesi daha fazladır.



Resim 3. 1. Kesebir'in Araştırmasının Sonuç Modeli (Kesebir, 2018: 166)

Buradan da anlaşıldığı üzere mobbingin performans ve stres üzerindeki etkisi, algılanan stres üzerinde mobbingin, algılanan performans üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu anlaşılmaktadır. Çalışma yaşamının 6. ve 10. yılları arasındaki dönem içerisinde olan personelin genellikle mobbing mağduru olduğu saptanmış olup söz konusu kişilerin genel psikolojik şiddet algısı puanları da yüksek seviyede çıkmaktadır (Kesebir, 2018: 167).

2.3.2. İşyerinde Psikolojik Tacizin Etkisi ve Sonuçları

Psikolojik tacizde mağdur olan kişinin sağlığına, onuruna, ailesi ve arkadaşlarıyla var olan etkileşimine, finansal açıdan hayatını idame ettirmesine, topluma ve bunların tamamına zararı mevcuttur. Taciz uygulanan kimsenin fiziki ya da psikolojik sağlığının, beyinsel becerilerinin zarara uğradığı, benliğinin ve özgüveninin zedelendiği, mesleki anlamda ve sosyal yeteneklerinin, tutumunun negatif etki gördüğü gözlemlenmektedir (Lokmanoğlu, 2016: 36-38). Psikolojik tacizin personelde verimlilik seviyesinin azalması, grup içerisindeki uyum kayıpları, işten uzaklaşma, işe yabancı olma, devamsızlık sergileme, işe gelmeme, işi bırakma gibi belirgin negatif neticeler gözlemlenmektedir. Mağdurların mobbing uygulamaları sonucunda iş performanslarının düştüğü, mağdurların psikolojik (psikososyal-mental) sorunlar yaşadığı ve fiziksel sağlığın da bozulmalar olduğu yapılan çalışmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (Tutumlu, 2017: 34). Kendine güven eksikliği, depresyon, intihar etme düşüncesi, kızgınlık ve endişeye yol açar. Mobbing uygulamaları kurumda önem arz eden kişilerin performanslarında, motivasyonlarında ve koordineli çalışmalarında düşüş yaşanır (Tutumlu, 2017: 27-29).

Türkiye'deki bankacılık sektöründe uygulanan psikolojik taciz ne yazık ki ölümle bile sonuçlanacak seviyeye ulaşmıştır. Ağaoğlu'nun aktarmış olduğu bilgiler çerçevesinde ülkemizde iki banka personeli mobbing nedeniyle yakın zamanda hayatını kaybetmiştir. 15 yıldır bankada görev alan personel ve 3 çocuğa sahip 43 yaşındaki Nadide Kısa, unvanında olumsuz yönde gerçekleştirilen değişiklik sonucunda işsiz kalma korkusu yaşayarak görevini

sürdürmüş ancak şube müdürünün kendisine hakarete varan söylemleri ve baskıları nedeniyle beyin kanaması geçirmesi sebebiyle ölmüştür (Özdemir, 2014).

Tablo 1. Mobbing Davranışlarının Fiziksel Etkileri (Tutumlu, 2017: 27-31)

Sağlık Rahatsızlıkları	Psikosomatik Rahatsızlıklar
Astım	Baş Dönmesi
Eklem İltihabı	Karın Ağrısı
Kemik İltihabı	Baş Ağrısı
Siyatik	Sırt Ağrısı
Diabet	Kronik Yorgunluk
	Uyku Problemleri

Bankacılık sektörü özelinde, çalışanlar arası geliştirilen örgüt kültürünün getirisi olan çok kırılabilir bir örgütsel bağ vardır. Bu bağın kırılabilirliğinin mobbingi uygulayan kişiler tarafından bilinmesi ile birlikte diğer sektörlerde nazaran bankacılık sektöründe mobbingi çok daha çabuk sonuç veren bir hale getirmiştir (Kılıç, 2017: 6). Araştırmanın bulguları; örgüt kültürünü benimseme düzeyiyle mobbing algısı arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur. Mobbing olayı, temelde çalışanın işten kendi rızasıyla ayrılması için yapılan bir davranış biçimi olması dolayısıyla işten ayrılma niyeti ile doğrudan, anlamlı bir ilişkisi söz konusudur. Yani mobbinge maruz kalma durumu arttıkça işten ayrılma niyeti de artmaktadır. Mobbinge maruz kalanların bankacılık sektöründe yoğun olması, değersizleştirdiği çalışan ilişkileri, örgüt kültürünün ve aidiyet duygusunun kaybedilmesiyle işten ayrılma niyetinin yüksek olması, sektörde bir anlamda düzensizlik, laçkalaşma ve iş akışlarında istenilen hız, hizmet, inovasyon gibi değer yaratılması gereken alanlarda yeterli ölçüde gelişemeyeceğini ortaya koymuştur (Kılıç, 2017: 80-82).

Mobbing literatüründe uzun süreli mobbinge maruz kalmanın travma sonrası stres sorununa (PTSD) yol açtığı tartışmaları devam etmektedir. Kurban, yaşadığı olumsuz iş deneyimini hafızasından kolay kolay atamaz, bilinçaltında sürekli tekrar tekrar aynı olayları yaşayabilir. Kurban, kâbuslar görmeye başlar, uykusuzluk problemleri ortaya çıkar. Konsantrasyon olmaktan zorlanmaya başlar. Ayrıca kurbanın, sınırlı davranış biçimleri sergilediği gözlemlenmiştir (Sayan, 2009: 29-30). Verimliliği üzerinde etkisi noktasında yapılan çalışmalar ise kurbanın, motivasyon kaybına uğradığı ve işyerinde geçirdiği zamanın %52'sini, kendisini savunmayla, şikâyet raporu hazırlamayla ve kendisine yardım destek aramayla geçirdiği anlaşılmıştır (Sayan, 2009: 30).

Çalışanlarda mobbing'e maruz kalma sonunda bozulan ve bu durum nedeniyle düzenli beslenme alışkanlığını kaybetmesiyle başlayan ve aşırı sigara, alkol tüketimi, uykusuzluk, kendini sürekli yorgun hissetme, ümitsizlik halleriyle devam eden davranışsal bozukluklar sonucunda, mağdur birey aile çevresindeki yerini kaybetmeye başlar. (Kurt, 2013: 9). Bu davranışa maruz kalanlar kendilerini bitmiş tükenmiş hissetmekte ve buna karşı savaşma cesaretini ve yasal haklarını arama kuvvetini gösterememektedir (Bilgel vd., 2011: 75).

Personelde verimlilik seviyesinin azalması, grup içerisindeki uyum kayıpları, işten uzaklaşma, işe yabancı olma, devamsızlık sergileme, işe gelmeme, işi bırakma gibi belirgin negatif neticeler gözlemlenmektedir. Mağdurların mobbing uygulamaları sonucunda iş performanslarının düştüğü, mağdurların psikolojik (psikososyal-mental) sorunlar yaşadığı ve

fiziksel sağlığın da bozulmalar olduğu ve geride kalan personelin örgüte olan bağlılığının azaldığı ve motivasyon kaybı yaşadığı anlaşılabilmektedir (Özkul ve arıkcı, 2010: 496). Örgütler psikolojik yıldırma dolayısıyla örgüt içerisinde mühim ve elzem kimseleri kaybederek, işgücü devir artışı durumuyla karşı karşıya kalabilirler (Aytaç, 2008: 18). Mobbing, örgütlerde bulaşıcı hastalıklardan farksızdır. Önlemler uygulanmazsa, örgütün bütün birimlerine yayılması mümkündür. Firmalarda güvenin, sevginin ve saygının azaldığı, motivasyonun kaybolduğu görülmektedir. Personel ve yöneticilerin arasında başlayan uyumsuzluklar dolayısıyla iş verimliliği azalmaktadır (obanoğlu, 2005: 23).

Bireyin şahsi hayatına sirayet etmesi neticesinde eř ilişkilerinin; anne/baba-ocuk ilişkilerinin; ek olarak çocukların psikolojik anlamda gelişimlerinin de negatif yönde etki görmesi beklenen bir durumdur (Tınaz, 2006: 173). Çaresiz olma, ayrılma, boşanma, çatışma, çocukların olumsuz ortamı ailelerde tahammülü çok zor baskılar yaratmaktadır (obanoğlu, 2005: 99). Zorbalık neticesinde öfkelenme, küçük düşürölme, kaygı gibi hissiyata dayalı tepkiler; baş ağrısı, uykuda düzensizlik, yeme düzeninde meydana gelen psikosomatik bozulmalar, iş doyumsuzluğu, verimliliğin yitirilmesi gibi işle alakalı neticelerin meydana geldiği ifade edilmiştir (Işık, 2015: 242).

Mobbing'in mağdur üzerindeki etkileri, mobbing'in derecesine göre sonuçlar doğurmaktadır. Mikkelsen ve Einarsen (2001: 403), "güneş yanığı" benzetmesine dayanarak, seviye mobbing'in etkilerini ifade etmişlerdir. Mobbing'e düşük seviyede maruz kaldığı zaman, birinci derece yanık gibi, sık sık meydana geldiğini ancak kolaylıkla iyi edilemediğini ifade edilmiştir. Sıklıkla, uzun süren ve daha çok taciz ise ikinci derece yanık gibi, çok daha acı verici bir durumdur ve genellikle profesyonel yardım ve iyileştirmeyi zorunlu kılmaktadır. Üçüncü derece yanıklar da kalıcı hasarlar ve derinlemesine etki eden yaralar açmaktadır. Mağdur olan kişi bakımından bu süreç içerisinde kalıcı psikolojik zarar uzun süreli psikoterapi ve iyileşme tedavilerini zorunlu kılmaktadır (Poussard ve Çamuroğlu, 2009; Kesebir, 2018: 156-157).

Bir banka çalışmasının kendi ifadeleriyle mobbing'i ifade biçimi nasıldır? soruya Kartal, Depren ve Depren 'in (2019) müşterek çalışmasında rastlanılmaktadır. Banka alışanlarının "İstifaya zorlanma, kötü muameleye maruz kalma, sözlü taciz, ayrımcılık, hakaret, görev yeri değişikliği, tutanak tutma, iftira, fiziksel şiddet, cinsel taciz, yasal hakların gaspı" gibi pek çok muameleyle karşı karşıya gelebilirler. Ek olarak uykuda meydana gelen düzensizlikler, ağlama nöbetleri, konsantrasyonda meydana gelen bozulmalar, gergin olma hali, öfkelenme, alıngan olma, yüksek tansiyon sahibi olma, uyku bozukluklarında kalıcılık, midede ve bağırsaklarda problemler, çok kilo alma ya da çok kilo verme, alkol ya da ilaç (madde) bağımlısı olma, tedavi için yapılan masraflar, iş ortamından uzaklaşma (sıklıkla geç kalma, izin alma), şiddetli depresif ruh hali, panik atak geçirme, kalp krizi geçirme ve başka ciddi boyutta hastalık, kaza, başka kişilere yönelik şiddet, intihar etme gibi neticeler meydana gelebilir (ÇSGB, 2014: 18). Mobbing uygulayan kişilerin ve mobbinge maruz kalanların performanslarındaki etkinlikleriyle işlerine ayırdıkları vakitte mühim kayıplara neden olacaktır. Genel verimliliği düşer, iş arkadaşlarıyla ilişkileri ve barışları zarar görür, personel ve yönetim ekibi arasında uyumsuzluk, devamsızlık ya da izinlerde, sağlık raporlarında yükselme, örgüte bağlılığın azalması ya da ortadan kalkması, yeterli olma ve deneyime sahip personelin kaybedilmesine ve nihayetinde iş ortamı haricine taşınıyor olması durumunda örgütün itibarı ve marka değeri hasar alabilir (ÇSGB, 2014: 19).

Deneyleleri yapılan, teorik delilleri temel alan Dieter Zapf, mobbingin, işle alakalı, iş sorumluluklarını değiştirmek ya da kuvvetlendirmek, sosyal anlamda dışarda kalma, şahsiyete veya şahsin özel hayatıyla dalga geçme, kişiye aşağılama, dedikodusunu yapma, sözlü tehditler savurma, eleştirme, kalabalık içerisinde bağırma, fiziki şiddet uygulama şeklinde beş farklı gruba ayrıldığını ifade etmektedir (Çivilidağ, 2015: 119). Rahatsızlık verici tutumlar ile baş gösteren, zaman içerisinde şiddeti arttırılarak maruz kalan kişinin işleyiş içerisinde negatif davranışların hedefi olduğu bu süreç dört aşamadan meydana gelmektedir (ÇSGB, 2014: 13-14; Zengin ve Kaygın, 2016: 80).

Kritik olaylar: Çatışma, iş yerinde daha taciz olarak baş göstermemiştir ancak iş ortamında psikolojik tacize dönüşmesi mümkün potansiyel taşımaktadır. (Palaz, 2016,19).İşyerinde psikolojik taciz ve damgalama: Günlük yaşam içerisinde işinde mobbing gibi algılanmayan tutumlar devamlı ve sistematik bir duruma dönüşür (Palaz, 2016,19).

Yönetimin devreye girmesi: Mobbinge maruz kalan kişi için yönetime önceden iletilmiş olan söylentiler yalnızca birer önyargıdır. Yönetim ve mağdur kişinin aynı işi yaptıkları kişilerle iş ortamında mobbing sürecini ifade etmekte nesnel olay ve durumlardan ziyade şahsi etkenleri temel almaya başlarlar (Palaz, 2016,19).

İşten ayrılma: Personelin görevi sona erdirilir veya personel istifa eder hatta personel emekliliğini bile beklemeden iş yaşamından ayrılmak isteyebilir. Böylece kişi almış olduğu mesleki sorumluluk ve yoğunluğun yanında ayrıca yakın ya da uzak merkezlerden kendisine yönetilen bu dayanılması zor psikolojik saldırılara karşı da göğüs germek zorunda kalır (Palaz, 2016: 19).

Bu durumla mücadele ederek zafer kazanması olasılığı bir kenara havlu atıp işini terk etmesi olasılığı da çok daha sık başvurulan seçenekler arasında yer almaktadır (Elçi ve Karabay, 2016: 132; Poussard ve Çamuroğlu, 2009; Çobanoğlu, 2005). Bu davranış, insanların aile hayatından başka en çok zaman geçirdikleri iş yerlerinde vuku bulduğunda iki önemli sonuca dalalet etmektedir. Bunlardan ilki doğrudan mobbinge maruz kalan kişinin sağlığında, psikolojik ve fizyolojik nedenlerden kaynaklı yorgunluk, dalgınlık ve tükenmişlik duygularının tetiklediği iş kazalarının yarattığı ölüm ya da yaralanmalar olarak görülebilir. İkincisi ise çok daha geniş bir düzlemde kurumda, birimde iş akışının ve buna bağlı olarak verimliliğin düşmesini tetikleyen iş doyumunun yakalanmamasıdır (Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 143).

2.4. MOBBİNGİN ÖNLENMESİ

İş, aile ve toplum hayatına önemli bir sekte vuran mobbing'in önlenmesi noktasında devletlerin farklı zaman ve derecelerde önlemler aldıkları malumdur. Çivilidağ, 2015, 124)

Bankacılık ve finans sektörü içerisinde personel olanlar üzerinde gerçekteştirilen çalışmalarda çalışmayı yapan kişilerin işlerinde mobbingin engellenmesiyle ilgili tavsiyelerini inceleyen anketlerinde üçü yüzde 20 oranla “örgüt yönetiminin adaletli tutumunu”, iki araştırmacı, yüzde 13.33 oranıyla “sağlıklı iletişimi”, iki araştırmacı, yüzde 13.33 oranıyla “işgören eğitimini”, iki araştırmacı yüzde 13.33 oranıyla “rol çatışmalarını önlemeyi”, iki araştırmacı yüzde 13.33 oranıyla “iş zenginleştirmeyi” tavsiye etmiştir. Az sayıdaki araştırmacı da “iş psikoloğu istihdamını”, “sosyal aktiviteleri, işten atmayı ve yasal mevzuatı” tavsiye etmiştir (Çivilidağ, 2015: 124). Bu sonuç banka çalışanlarının mobbing'i hissettikleri ve ayrıca kurtulma yollarına dair çözümler üretebildiklerinin de bir göstergesidir. Bu durumun çözümlenmesi için de bankalar içerisinde mobbingin engellenmesi amacıyla mobbing vakalarının yönetim

ekibi düzeyinde meydana getirilecek etik komiteler aracılığıyla incelenmesi tavsiye edilmektedir. Bankalar içerisinde mobbing, yüksek düzeyde mevki edindirilmiş bir komite aracılığıyla incelenmez ise personel mobbing mağduru olmaya devam edecek, bankalar mobbing vakaları sebebiyle mali kayıplar ile yaptırımlar ve bundan dolayı saygınlığın yitirilmesi riskiyle karşılaşabileceklerdir (Kartal, Depren ve Depren, 2019: 191).

Çalışmasını Eskişehir ilinin bir ilçesindeki belediye çalışanları üzerine temellendiren Var'ın çalışması oldukça önemlidir. Söz konusu çalışma mobbing'in önlenmesi noktasındaki saptamalarıyla ön plana çıkmaktadır. Nitekim kurum içinde yaşanan mobbing olaylarında erken teşhis çok önemlidir. Bu yüzden yöneticiler çalışanlar arasındaki ilişkileri iyi gözlemlemeli ve göz ardı etmemelidir. Yazılı ve görsel basında daha çok bahsedilerek insanlar mobbing hususunda bilinçlendirilmelidir. Görev ve sorumluluklar net belirlenmeli, ikileme sebep olacak bir şey olmamalıdır. Mobbing ile ilgili cezai yaptırımlar arttırılmalıdır. Sürekli eğitimler ile çalışan ve yöneticiler eğitilmelidir Örgüt çalışanlarının birbirini daha iyi tanıyabilmesi amacı ile çeşitli etkinlikler düzenlenmeli, sosyal faaliyetlere zaman ayrılmalıdır (Var, 2016).

Çalışanların görüş ve önerileri dikkate alınarak yönetime katılımı sağlanmalıdır (Var, 2016: 93-94). Bu konuda bir başka çalışma ise Taşdelen tarafından kaleme alınmıştır. Ülkemizde mobbing'i esas alan çalışmaları derli toplu sıraladıktan sonra iş yerinden mobbing'n doğmasını tetikleyecek etkenleri yok etme, eleman alımlarında çok daha dikkatli olma, personeli bilgilendirme vb. pek çok çözüm yolu sıralamaktadır (Taşdelen, 2019).

İş yerlerinde mobbing algılamasının şahsi performans algısına olan etkisi de incelendiğinde regresyon analizi neticesinde yalnızca saygınlığa saldırıda bulunulması algısı şahsi performansa olumsuz ve anlamlı bir şekilde etki ettiği anlaşılmaktadır. Neticeler genellikle ortaya koymaktadır ki, psikolojik yıldırma algılarında saygınlığa saldırı algısı şahsi performansa direkt negatif etkide bulunurken buna ek olarak bütün mobbing şekilleri yönetici kaynaklı stresi üst seviyeye taşıyarak şahsi performansa dolaylı yoldan negatif etki etmektedir (Tayyar, 2008).

3.METODOLOJİ

Yapılan çalışmada anket türünde veri toplama tekniğinin kullanıldığı nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

İstatistiksel analizler kapsamında normal dağılıma uygunluğun test edilmesi için Shapiro-Wilk testi kullanılmıştır. Ölçekler arasındaki ilişkinin testi için Spearman Korelasyon katsayısı, etkiler için ise Basit Doğrusal Regresyon analizi kullanılmıştır. Ölçeklerin sosyodemografik değişkenlere göre incelenmesinde ise normal dağılıma uymayan değişkenler medyan(minimum-maximum) değerleri ile verilmiş olup karşılaştırmalarda Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır.

İstatistiksel analizler IBM SPSS statistics 22.0 programında yapılmış olup, anlamlılık düzeyi 0,05 alınmıştır.

3.1. Katılımcı Sayısı

Araştırma evrenini Kayseri ilinde faaliyet göstermekte olan bankalarda çalışmakta olan şube personelleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Kayseri ilinde faaliyet gösteren bankaların müdür, şef/yetkili, memurlarından ve güvenlik görevlilerinden oluşan toplam 137 personeli oluşturmaktadır.

3.2. Veri Toplama Enstrümanları

Veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Anket formu dört bölüm ve toplam 54 sorudan oluşmaktadır. İlk kısımda sosyo-demografik özelliklere (cinsiyet, eğitim durumu, yaş, medeni durum, meslek, toplam çalışma yılı ve kurumda çalışma yılı) yönelik yedi soru yer almaktadır. Psikolojik yıldırma yönelik yirmi yedi soru, iş tatminine yönelik on dört soru, yaşam tatminine yönelik altı soru bulunmaktadır. İkinci bölümde yer alan psikolojik yıldırma ile ilgili 27 sorudan oluşan “Mobbing Ölçeği” soruları, Yıldırım ve Yıldırım (2010) tarafından geliştirilmiş olup ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yine aynı araştırmacılar tarafından yapılmıştır. Ölçek, Eğer (2017) tarafından bilişim sektöründe yapılan tez çalışmasında geçerli ve güvenilir bulunmuştur. Üçüncü bölümde çalışanların iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilmiş, Gödelek (1988) tarafından Türkçeye uyarlanan “İş Doyum Ölçeği” soruları bulunmaktadır. Bu ölçek sorularında çalışanların iletişimlerin engellenmesine yönelik, sosyal ilişkilere yönelik, itibarlarına yönelik, mesleki konumlarına yönelik ve son olarak da sağlıklarını tehdit eden davranışlara yönelik sorular bulunmaktadır. Dördüncü bölümde çalışanların yaşam tatmin düzeylerini ölçmeye yönelik Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye uyarlaması Köker (1991) tarafından yapılan “Yaşam Doyum Ölçeği” soruları bulunmaktadır.

Araştırmanın üç ölçeği de 5’li Likert ölçeğine göre tasarlanmıştır. Bu sisteme göre ifadeler “Hiç katılmıyorum (1)”, “Katılmıyorum (2)”, “Kararsızım (3)”, “Katılıyorum (4)” ve Tamamen Katılıyorum (5)” şeklinde ölçeklendirilmiştir. Her üç ölçekte de alınacak puan ortalamalarının yüksek olması; psikolojik yıldırmanın, iş tatminin ve yaşam tatminin yüksek düzeyde olduğunu ifade etmektedir. Araştırmanın ölçekleri, Çiçeklioğlu tarafından 2016 yılında sağlık kurumlarında psikolojik yıldırma üzerine yapılan tez çalışmasında geçerliliği ve güvenilirliği sınanmıştır.

3.3. Güvenirlilik

Bu araştırmanın ölçeklerinin güvenilirlik düzeyleri; Mobbing Ölçeği için 0,981; İş Tatmini Ölçeği için 0,830; Yaşam Tatmini Ölçeği için 0,943 olmak üzere oldukça yüksek bulunmuştur.

Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı sıfır değerine yaklaştıkça güvenilirlik düzeyi azalmakta, bire yaklaştıkça güvenilirlik düzeyi artmaktadır. Aldığı değerlere göre aşağıda ifade edildiği gibi değerlendirilir.

0.80 – 1.00 Yüksek Güvenirlilik

0.60 – 0.79 Güvenilir

0.40 – 0.59 Düşük Güvenirlilik

0.00 – 0.39 Güvenilir Değil

4. ARAŞTIRMA ANALİZİ

Araştırma kapsamında yer alan banka çalışanlarının sosyodemografik özellikleri aşağıda

Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler		Frekans	Yüzde	Birikimli Yüzde
Cinsiyet	Kadın	56	40,9	40,9
	Erkek	81	59,1	100
Eğitim Düzeyi	Lise	23	16,8	16,9
	Üniversite	100	73	90,4
	Lisansüstü	13	9,5	100
Yaş	21-30	38	27,7	28,1
	31-40	79	57,7	86,7
	41-50	15	10,9	97,8
	51 ve üstü	3	2,2	100
Medeni Durum	Evli	93	67,9	68,4
	Bekar	43	31,4	100
	Memur	45	32,8	33,3
Meslek	Şef/Yetkili	46	33,6	67,4
	Güvenlik Görevlisi	14	10,2	77,8
	Diğer	30	21,9	100
	0-5 yıl	25	18,2	18,4
Toplam Çalışma Yılı	5-10 yıl	53	38,7	57,4
	10-15 yıl	36	26,3	83,8
	15 yıl ve üzeri	22	16,1	100
Kurumda Toplam Çalışma Yılı	0-5 yıl	43	31,4	31,6
	5-10 yıl	52	38	69,9
	10-15 yıl	30	21,9	91,9
	15 yıl ve üzeri	11	8	100

Araştırma kapsamında %40,9'u kadın, %59,1'i erkek olmak üzere 137 banka çalışanı yer almaktadır. Banka çalışanlarının %16,8'i lise, %73'ü lisans, %9,5'i ise lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir. Banka çalışanlarının %27,7'si 21-30 yaş aralığında, %57,7'si 31-40 yaş aralığında, %10,9'u 41-50 yaş aralığında, %2,2'si ise 51 yaş üzerindedir. Banka çalışanlarının %67,9'u evli, %31,4'ü ise bekar. Banka çalışanlarının %32,8'i memur, %33,6'sı şef/yetkili, %10,2'si güvenlidir. Geriye kalan %21,9'luk kısım ise diğer pozisyonlarda çalışmaktadır. Banka çalışanlarının %18,2'si 0-5 yıl, %38,7'si 5-10 yıl, %26,3'ü 10-15 yıl, %16,1'i 15 yıl ve üzeri toplam çalışma süresine sahiptir. Banka çalışanlarının %31,4'ü 0-5 yıl, %38'i 5-10 yıl, %21,9'u 10-15 yıl, %8'i 15 yıl ve üzeri kurumda toplam çalışma süresine sahiptir.

Tablo 2. Psikolojik Yıldırma, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Ölçekleri İçin Minimum, Maksimum, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	min	max	ort.	ss
Psikolojik Yıldırma	1	5	1,96	0,96
İş Tatmini	1	5	3,47	0,94
Yaşam Tatmini	1	5	3,03	1,14

Beşli likert ölçeklerde ortalamanın 1.00-2.33 (Düşük); 2.34-3.66 (orta) ve 3.67 üstü (yüksek) olmak üzere üç kesimde incelenebilmektedir. Bu duruma göre, ortalamalar katılımcıların maruz kaldıkları psikolojik yıldırma düzeyinin düşük seviyede, iş tatmini ve yaşam tatmini düzeylerinin ise orta seviyede olduğunu ortaya koymaktadır.

Ölçekler Arası İlişkiler İçin Spearman Korelasyon Analizi

Tablo 3. Ölçekler Arası Korelasyon Katsayıları

		Psikolojik Yıldırma	İş Tatmini	Yaşam Tatmini
Psikolojik Yıldırma	p		<0,001	<0,001
	r	1	0,442**	-0,408**
İş Tatmini	p			<0,001
	r		1	0,660**
Yaşam Tatmini	p			
	r			1

** p<0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı

Banka çalışanlarının maruz kaldıkları psikolojik yıldırma düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında ters yönlü doğrusal ilişki vardır. (p<0,001; r=-0,442) Diğer bir ifade ile banka çalışanlarının maruz kaldığı psikolojik yıldırma düzeyi arttıkça iş tatmin düzeyleri azalmaktadır. Bu sonuca göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Banka çalışanlarının maruz kaldıkları psikolojik yıldırma düzeyleri ile yaşam tatmin düzeyleri arasında ters yönlü doğrusal ilişki vardır. (p<0,001; r=-0,408) Diğer bir ifade ile banka çalışanlarının maruz kaldığı psikolojik yıldırma düzeyi arttıkça yaşam tatmin düzeyleri azalmaktadır. Bu sonuca göre H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Banka çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ile yaşam tatmin düzeyleri arasında aynı yönlü doğrusal ilişki vardır. (p<0,001; r=0,660) Diğer bir ifade ile banka çalışanlarının iş tatmin düzeyleri arttıkça yaşam tatmin düzeyleri de artmaktadır.

Banka Çalışanlarının Maruz Kaldığı Psikolojik Yıldırmanın İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 4. Personelin Maruz Kaldığı Psikolojik Yıldırmanın İş Tatmini Üzerine Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken : İş Tatmini								
	B	Standart Hata	β	t	p	R	R kare	F;p
(Constant)	4,049	0,178		22,777	<0,001	0,298	0,089	12,930;<0,001
Bağımsız Değişken: Psikolojik Yıldırma	-0,293	0,081	-0,298	-3,596	<0,001			

Banka çalışanlarının maruz kaldığı psikolojik yıldıma düzeyi iş tatminleri üzerinde negatif (ters) ve anlamlı bir etkiye sahiptir ($\beta=-0,298$ $p<0,001$). İş tatminindeki değişimin yaklaşık %9'u maruz kalınan psikolojik yıldıma düzeyi tarafından açıklanmaktadır ($R^2 = 0,089$). Bu sonuca göre H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Personelin Maruz Kaldığı Psikolojik Yıldımanın Yaşam Tatmini Üzerine Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken : Yaşam Tatmini								
	B	Standart Hata	β	t	p	R	R kare	F;p
(Constant)	3,734	0,215		17,372	<0,001	0,298	0,089	12,989; <0,001
Bağımsız Değişen: Psikolojik Yıldıma	-0,355	0,098	-0,298	-3,604	<0,001			

Banka çalışanlarının maruz kaldığı psikolojik yıldıma düzeyi yaşam tatminleri üzerinde negatif (ters) ve anlamlı bir etkiye sahiptir ($\beta=-0,298$ $p<0,001$). Yaşam tatminindeki değişimin yaklaşık %9'u maruz kalınan psikolojik yıldıma düzeyi tarafından açıklanmaktadır ($R^2 = 0,089$). Bu sonuca göre H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Maruz Kalınan Psikolojik Yıldıma, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Düzeylerinin Sosyodemografik Değişkenlere Göre İncelenmesi

Tablo 6. Maruz Kalınan Psikolojik Yıldıma Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlere Göre İncelenmesi

Değişkenler		medyan(min-max) / ortalama±ss	p
Cinsiyet	Kadın	1,88(1-5)	0,280
	Erkek	1,73(1-5)	
Eğitim Düzeyi	Lise	1,77(1-5)	0,596
	Üniversite	1,74(1-5)	
	Lisansüstü	1,96(1-5)	
Yaş	21-30	1,48(1-4)	0,179
	31-40	1,90(1-5)	
	41-50	1,69(1-3,26)	
Medeni Durum	51 ve üstü	1,96(1,96-2,96)	0,831
	Evli	1,74(1-5)	
	Bekar	1,88(1-5)	
Meslek	Memur	1,51(1-3,88)	0,293
	Şef/Yetkili	1,98(1-5)	
	Güvenlik Görevlisi	1,82(1-5)	
Toplam Çalışma Yılı	Diğer	1,73(1-5)	0,020
	0-5 yıl	1,25(1-3,88)	
	5-10 yıl	1,94(1-5)	
Kurumda Toplam Çalışma Yılı	10-15 yıl	1,90(1-5)	0,015
	15 yıl ve üzeri	1,96(1-5)	
	0-5 yıl	1,40(1-5)	
	5-10 yıl	1,96(1-5)	0,015
	10-15 yıl	1,83(1-4,92)	
	15 yıl ve üzeri	2,48(1,07-3,26)	

Maruz kalınan psikolojik yıldıma düzeyi banka çalışanlarının cinsiyetine, eğitim düzeyine, yaşına, medeni durumuna ve mesleğine göre farklılık göstermemekte, toplam çalışma yılına ve kurumda toplam çalışma yılına göre farklılık göstermektedir.

5-10 yıl ve 15 yıl ve üzeri toplam çalışma süresine sahip olan banka çalışanlarının maruz kaldığı psikolojik yıldırma düzeyi 0-5 yıl toplam çalışma süresine sahip olan banka çalışanlarından daha yüksektir.

15 yıl ve üzeri kurumda toplam çalışma süresine sahip olan banka çalışanlarının maruz kaldığı psikolojik yıldırma düzeyi 0-5 yıl kurumda toplam çalışma süresine sahip olan banka çalışanlarından daha yüksektir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda H5 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 7. İş Tatmin Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlere Göre İncelenmesi

Değişkenler		medyan(min-max) / ortalama±ss	p
Cinsiyet	Kadın	3,31±0,74	0,10 9
	Erkek	3,58±1,05	
Eğitim Düzeyi	Lise	3,37±1,09	0,73 5
	Üniversite	3,51±0,91	
	Lisansüstü	3,35±1,01	
Yaş	21-30	3,55(1,08-5)	0,86 3
	31-40	3,35(1-7,07)	
	41-50	3,92(1,5-5)	
	51 ve üstü	3,92(3,42-3,93)	
Medeni Durum	Evli	3,71(1,5-7,07)	0,02 2
	Bekar	3,28(1-5)	
	Memur	3,51±3,91	
Meslek	Şef/Yetkili	3,42±1,07	0,97 1
	Güvenlik Görevlisi	3,49±0,84	
	Diğer	3,44±0,85	
Toplam Çalışma Yılı	0-5 yıl	3,59±0,86	0,89 8
	5-10 yıl	3,43±1,04	
	10-15 yıl	3,52±0,83	
	15 yıl ve üzeri	3,42±0,99	
Kurumda Toplam Çalışma Yılı	0-5 yıl	3,61±0,84	0,37 9
	5-10 yıl	3,44±1,07	
	10-15 yıl	3,50±0,79	
	15 yıl ve üzeri	3,06±1,03	

Evli olan banka çalışanlarının iş tatmin düzeyleri bekar olan banka çalışanlarına kıyasla daha yüksektir. Cinsiyete, eğitime, yaşa, mesleğe, toplam çalışma yılına ve kurumda toplam çalışma yılına göre iş tatmin düzeyleri farklılık göstermemektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda H6 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 8. Yaşam Tatmin Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlere Göre İncelenmesi

Değişkenler		medyan(min-max)	p
Cinsiyet	Kadın	3(1-5)	0,714
	Erkek	3(1-5)	
Eğitim Düzeyi	Lise	3,33(1-5)	0,874
	Üniversite	3(1-5)	
	Lisansüstü	3(1-5)	
Yaş	21-30	3,25(1-5)	0,113
	31-40	3(1-5)	
	41-50	3,83(1,67-5)	
	51 ve üstü	1(1-3,5)	
Medeni Durum	Evli	3,3(1-5)	0,055
	Bekar	3(1-5)	
	Memur	3,33(1-5)	
Meslek	Şef/Yetkili	3,16(1-5)	0,325
	Güvenlik Görevlisi	2,66(1-4,17)	
	Diğer	2,81(1-5)	
	0-5 yıl	3,33(1-5)	
Toplam Çalışma Yılı	5-10 yıl	3(1-5)	0,587
	10-15 yıl	3,16(1-5)	
	15 yıl ve üzeri	3,33(1-5)	
	0-5 yıl	3,66(1-5)	
Kurumda Toplam Çalışma Yılı	5-10 yıl	3(1-5)	0,415
	10-15 yıl	3,08(1-5)	
	15 yıl ve üzeri	2,83(1-5)	

Banka çalışanlarının yaşam tatmin düzeyleri cinsiyetlerine, yaşlarına, eğitim düzeylerine, medeni durumlarına, mesleklerine, toplam çalışma yıllarına ve kurumda toplam çalışma yıllarına göre farklılık göstermemektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda H7 hipotezi kabul edilememiştir.

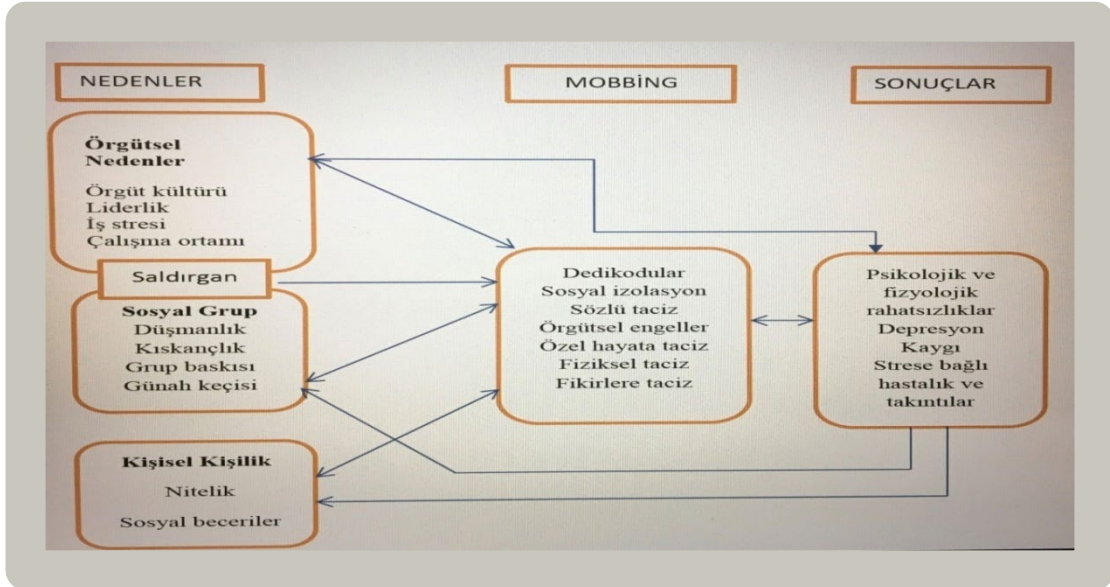
5. SONUÇ ve TAVSİYELER

Mobbing, çalışma yaşamının var oluşundan bu yana olduğu düşünülen bir olgudur. Ancak insanlar, özellikle çalışanlar, mobbing olgusunu çalışma yaşamının doğal bir sonucu olarak görebilmektedir ya da kendilerine mobbing uygulandığını açıklamaktan kaçınabilmektedir. Mobbing; cinsiyet, yaş, eğitim, pozisyon, hiyerarşi, gibi farklar gözetmeksizin tüm kültürlerde ve her sektörde gözlemlenebilen herkesin maruz kalabileceği, sonuçları çalışanlar, toplum ve ekonomi için çok derin yaralar açabilecek bir konudur.

Mobbing, normal olmayan bir çatışmadır. Sistemik baskı yıldırımlar, dışlamalarla sürüp giden; mobbinge maruz kalan kişiyi etkisiz bırakarak giderilmesi zor zararlara yol açan acımasız bir süreç, bir çeşit psikolojik terördür. Mobbinge maruz kalan çalışanlar, onları işe yönlendirici itici bir güçten yoksundurlar. Performans ise çalışanların görev ve sorumluluklarını etkili ve verimli bir şekilde yerine getirmelerini ifade (kpsrehber.com)

etmektedir. İşyerinde sürekli baskıya maruz kalan, aşağılanan ve işten ayrılmaya zorlanan birinin motivasyonunun ve iş performansının düşük olacağı açıkça ortadadır.

Yoğun rekabetin yaşandığı bankacılık sektöründe öne çıkmanın en önemli koşullarından biri çalışanlarının performanslarının en üst düzeyde olmasıdır. Ancak yüksek düzeyde performans aynı zamanda çalışanların örgütsel bağlılıkları ile de ilgilidir. Çalışanlarda örgütsel bağlılığının oluşabilmesi için de çalışanların ihtiyaç ve beklentilerinin örgüt tarafından karşılanması gerekmektedir. Çalışanların ihtiyaçları ücret ve prim gibi maddi unsurlar olabildiği gibi terfi, eğitim imkânları ve huzurlu bir çalışma ortamı, çalışma arkadaşları ile iletişim ve dayanışma, iş güvenliği gibi maddi olmayan unsurlarla da ilgili olabilmektedir. Bunlar karşılandığında çalışanlar, örgütsel amaçlara ulaşmak için gereken çabayı gösterecektir. Ancak mobbing çalışanın işyerinde olmasını beklediği bütün bu unsurları toptan ortadan kaldıran bir işlev görmektedir. Çalışanlarda mobbing algısının düşük düzeyde olması örgütün başarısında kritik öneme sahiptir. Çalışanlarda mobbing algısının düşük olduğu örgütlerde çalışanların algıladıkları performansları yüksek düzeyde olacaktır.



Resim 1. Mobbing Nedenleri ve Sonuçları (Var, 2016: 13)

Yukarıda ele aldığımız tüm çalışmaların hemen hemen tamamında değinilen veya olduğu gibi aktarılan şekil 1’den de anlaşılacağı üzere Mobbing’in örgütsel, sosyal ve kişisel olmak üzere üç temel nedeni bulunmaktadır. Örgütsel olarak bakıldığında “örgüt kültürü, liderlik, iş stresi ve çalışma ortamı” kavramlarının mobbing uygulanmasında önemli etkenler olduğu görülmektedir. Bireysel saldırganlık olarak da ifade edebileceğimiz sosyal gruplardan doğan sebepler arasında ise düşman olma, kıskanma, grup baskılaması, günah keçici atfetme kavramları sıralanabilir. Nihai olarak şahsi kişilik sebepleri arasında ise nitelik becerileri, sosyal beceriler olarak verilebilir.

Bu üç faktörün etkin ve baskın bir hal alması beraberinde “dedikodu, daha çok sosyal izolasyon, sözlü taciz, örgütsel engel, özel hayatın gaspı, fiziksel taciz ve düşünsel taciz” ile bütünleşerek mobbingi oluşturur.

Özellikle banka çalışanları ekseninde mobbing’in etkileri ele alındığında ise bireysel, kurumsal ve toplumsal olmak üzere üç önemli olumsuz sorunla yumağının ortaya çıktığı rahatlıkla söylenebilir. Bankada mobbing’e maruz kalan bir çalışan yukarıda ele aldığımız çalışmalarda da ifade edildiği üzere işe gitmeme, sadece kendi işiyle ilgilenme, grup

psikolojisinden kaçınma, toplantı, görevlendirmelerden kaçınma, olağanüstü bir tedirginlik ve telaş ile hata yapmaktan kaçınma, bu hayati ruhiyesini iş sonrası hayata da taşıması gibi tepkilerle tezahür etmektedir. Çalışanın özellikle iş sonu yani kişisel ve ailevi hayatına da bu psikolojik durumunu taşıması ailevi huzursuzlukları beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla mobbing sadece bir bireyi hedef alan tehdit değil aile, toplum ve ülke menfaatini baltalayan düşman olarak görülmelidir. Bu nedenle ülkemizin de içerisinde bulunduğu pek çok siyasi teşekkül mobbing'i azaltacak önlemler almakla birlikte pek çok yasal düzenlemeyi hayata geçirmiştir. Bunun en somut örneği ise her geçen gün sayıları artan mobbing davalarında mağdur lehinde verilen kararlardır.

Çalışma süresince ve çalışma sonuçlarında görüldüğü üzere çalışanların ve kurumların mobbing algıları ve farkındalıkları yeterli seviyede değildir. Bu doğrultuda, kurumlarda konu ile ilgili farkındalığın artırılması, mobbinge uğrayan bireylerin durumlarını adlandırabilmelerini sağlaması açısından önemlidir. Bu amaçla kurumlarda gerekli eğitimler verilerek mobbing konusunda farkındalık artırılabilir ve mobbing ile mücadelede için bir adım atılabilir.

Bireysel farkındalığın artırılması ve bireysel mücadele yollarının öğrenilmesi dışında, örgütlerde mobbing davranışlarının önüne geçmek amacıyla caydırıcı önlemler almak da önem arz etmektedir. Örgütlerde yöneticiler tarafından mobbingin görmezden gelinmesi ve normalleştirilmesi süreci zorlaştırmaktadır. Örgütlerde mobbing ile ilgili caydırıcı yaptırımların olması mücadele için bir adım olabilmektedir.

Kurumlarda insan kaynakları yönetiminin işe alım yaparken doğru pozisyona doğru çalışanı konumlandırması da önemlidir. Her çalışan kendi yetkinliklerine ve yeteneklerine uygun düzeyde çalıştırıldığında mobbinge maruz kalma ve mobbing uygulama oranı düşürülebilmektedir.

KAYNAKÇA

A- ARAŞTIRMA İNCELEME ESERLERİ

Altunay E., Oral, G., ve Yalçınkaya, M. (2014). "Eğitim Kurumlarında Mobbing Uygulamalarına İlişkin Nitel Bir Araştırma". *Sakarya University Journal of Education*, 4(1), 62-80.

Aytaç, S. (2008). "İşyerinde Psikolojik Taciz Davranışının İş Stres Tepkileri Üzerine Etkisi: Bir Araştırma". *Mercek Dergisi*, 13, 51.

Bakan İ., Erşahan, B., Sezer, B., ve Sünbül, Ş. (2015). "Bankacılıkta Mesai, Hedef ve Güven Olgularının Performans ve Mobbing Üzerindeki Etkisi". 5(1), 159-172.

Bilgel, N., Aytaç, S., Bayram, N., (2011). *İşyerinde Yıdırma Davranışı İşyerinde Şiddet*. İstanbul.

Çaha, H., Ömer, Yılmaz, A., Sare, E., (2016). *Türkiye'de Cam Sendromu Hizmet Sektöründe Kadın*. İstanbul: KADEM (Kadın ve Demokrasi Derneği).

Çivilidağ, A. (2015). "Farklı Örgütsel Yapılarda İşyerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Yaygınlığı, Önlenmesi Ve Cinsiyet Değişkeni Üzerine Nitel Bir Analiz". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 46, 118-146.

Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. (Birinci Baskı). İstanbul: Timaş Yayınları.

ÇSGB (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı). (2014). *İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*. Ankara.

Elçi, M., ve Karabay, M. (2016). “İşletmelerde Yıldırımaya Maruz Kalma Algısının Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine ve Örgütsel Sessizlik Davranışlarına Etkisi: Hizmet Sektörü Üzerine Bir Araştırma”. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 125-149.

Erdoğan, G. (2009). “Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz)”. *Tbb. Dergisi*, 83, 318-352.

Ersoy, S. ve Bayraktaroğlu, S. (2010). *Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Davranışta Güncel Konular Kitabı*. , Bursa: Ekin Basım Yayın.

Gürbüz, H., ve Karapınar, M. (2014). “Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Kriterlerine Göre Ölçülmesi”. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23), 267-278.

<https://www.kpssrehber.com/dersnotu-172-isletme-ders-notlari.html>(2018)

Işık, İ., (2015). “İnsan Kaynakları Yönetimi Profesyonellerinin İş Ortamındaki Zorbalık Davranışlarına Dair Perspektifleri: Zorbalığın Tanımı, Nedenleri Ve Sonuçları”. *Çalışma ve Toplum*, 4, 237-274.

İnce, E. (2012). *İşyerlerinde Korkulu Bir Düş Mobbing*. İstanbul.

Kalkandelen, H. (1997). *Örgütlerde Yeniden Yapılanma ve Norm Kadro*. Ankara: Anı Yayınları.

Karcıoğlu, F., ve Akbaş, S. (2010). “İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.

Karcıoğlu, F., ve Çelik, Ü. H. (2012). “Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 26-89.

Karcıoğlu, F., ve Leblebici, Y. (2014). “Kadın Yöneticilerde Kariyer Engelleri: Cam Tavan Sendromu Üzerine Bir Uygulama”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(4), 1-20.

Kartal M. T., Depren, Ö., Depren, K. S. (2019). “Türk Bankacılık Sektöründe Psikolojik Taciz (Mobbing) Üzerine Bir Araştırma”. *Journal Of Yasar University*, 14(54), 180-195.

Kesebir, M. (2018). “Mobbing’in Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: İstanbul’da Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama”. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(11), 154-169.

Ok, S. (2004). “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi”. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(21), 57-67.

Oktay, E. (2009). “Mobbing Kavramının Türkçe Serüveni”. *Türk Edebiyatı Dergisi*, 430(37), 71-74.

Özdemir, R. (2014). “Bankacılıkta Mobbing”, *Yeniçağ Gazetesi*.

Özdiyar, S. (2012). *Hedef Yoksa Başarı Yok*. İstanbul.

Özkul, B., ve Çarıkçı, İ. H. (2010). “Mobbing ve Türk Hukuku Açısından Değerlendirilmesi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 481-499.

Özmete, E. (2011). “İş Yaşamında Mobbing (Psikolojik Yıldırma) Gerçeği ve İnsan Hakları”. *Anahtar*, 23(266), 38-45.

Palaz, S. (2016). “Psikolojik Taciz ve Yıldırma Davranışları Üzerine Bir Araştırma: Banka Çalışanları Örneği”. *Kara Tahta İş Yazıları Dergisi*, 5, 19-35.

Poussard, J. M., ve Çamuroğlu, M. İ. (2009). *Psikolojik Taciz İşyerindeki Kabus*. (Birinci Baskı). Ankara: Nobel Yayınları.

Poyraz, K., ve Aksoy, E. (2012). “Mobbing ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi ve Kütahya İl Merkezi Özel Banka İşletmelerinde Uygulama”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(32), 183-202.

Savaş, T. (2005). *Kariyer Yönetiminde Performans Değerlendirmenin Rolü*. (Üçüncü Baskı). İstanbul: Çantay Yayınları.

Sekman, M. (2013). *İş Dünyasının Yeni Sendromu: Hedef Baskısı*. Kigem.

Taşdelen, G. (2019). “Bankacılık Sektöründe Mobbing ve Çözüm Önerileri”. *Para Medya*.

Taşkın, Ç., Akat, Ö., ve Erol, Z. (2010). “Tüketicilerin Banka Tercihini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: Bursa’da Bir Araştırma”. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 11-22.

TBMM. (2011). “Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu”. 6.

Tekeli, Ş., ve Paşaoğlu, D. (2012). “Türkiye’de Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Faktörler: Eskişehir İli Kamu ve Özel Banka Örneği”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 177-189.

Tınaz, P. (2008). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. (İkinci Baskı). İstanbul: Beta Yayınları

Tınaz, P., Bayram, F., ve Ergin, H. (2008). *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta Yayınları.

Tınaz, P. (2006). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta Yayınları.

Tutar, H. (2004). “İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları”. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 101-128.

Yaman, E. (2009). *Yönetim Psikolojisi Açısından İşyerinde Psikoşiddet-Mobbing*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Yeni, K. G. (2013). *Mobbing, İşyerinde Psikolojik Taciz*. Ankara: Türkmatal Yayınları.

Yılmazel, G. (2013). “Hemşirelerde Psikolojik Yıldırma, İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler”. *Türkiye Klinikleri J Nurs Sci*, 5(2), 55-63.

Yorulmaz, M. (2019). “Türkiye’de Mobbing Konusunda Yapılan Tez Çalışmaları: Meta Analizi”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal Of International Social Research*, 12(62), 1636-1644.

Zengin, Y., ve Kaygın, E. (2016). “İşyerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Örgütsel Yabancılaşma İlişkinini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”. *International Journal Of Academic Value Studies*, 2(5), 76-98.

Zengin, Y., ve Kaygın, E. (2016). “Mobbing’in Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi: Bankacılık Sektörü Üzerinde Bir Araştırma”. *Proceedings E-Book I: Business And Economics*, 48-55.

B- TEZLER

Ağaoğlu, M. (2019). *Mobbing Algısı ve Ücretin İştenayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Kamu Bankalarında Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Bereke, A. (2018). *İşletmelerde Karşılaşılan Mobbingin Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründen Örnekler*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Bilsel, M. A. (2013). *Örgütsel Adalet Algısının Banka Çalışanlarının Performans ve Motivasyonlarına Etkisi: Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Birimoğlu, Y. (2014). *Bankacılıkta Performans Değerlendirme Sistemi Uygulamaları ve Mobbing*. Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Dokuzer, B. (2018). *Mobbing algısının çalışan performansı üzerindeki etkileri: Niğde İli Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Kale, N. K. (2007). *Banka Çalışanlarının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Ruh Sağlığı Düzeyleri (T.C. Ziraat Bankası A.S. Örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Kılıç, Y. (2017). *Bankacılık Sektöründe Örgüt Kültürünün ve İnsan Kaynakları Uygulamalarının Mobbing Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kulaksız, B. (2019). *İşyerinde Psikolojik Taciz Mobbing: Bankacılık Sektöründe Niteliksel Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Kurt, İ. (2013). *Mobbing: Taraflar, Belirtileri ve Boyutları*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Lokmanoğlu, S. Y. (2016). *İşyerinde Psikolojik Taciz*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Sayın, S. (2009). *Türkiye ve İngiltere’de Çalışanların Mobbinge İlişkin Algı ve Tepkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Şahin, N. (2006). *Duygusal Taciz (Mobbing) ve Organizasyonel Sonuçlar Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tayyar, S. (2008). *İşletmelerde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) ve Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.

Tekçe, E. A. (2010). *Yıldırma Olgusu ve Yıldırma ile Kişilik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Bankacılık Sektörü Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Tutumlu, M. V. (2017). *İş Yerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Algısı ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Var, M. (2016). *Mobbing Davranışları ile Örgüt Kültürü Arasındaki İlişki: Bir Kamu Kurumu Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Yazımcı, C. (2016). *Mobbingin Bankacılık Sektöründe Performans Yönetimine Etkisi: Kamu Bankaları ve Özel Bankaların Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.