



MOBBİNG'İN ÇALIŞANLARIN PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİ: İSTANBUL'DA BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA¹

Murat KESEBİR*

Özet

Hayatımızın her alanında karşımıza çıkması muhtemel durumlardan biri olan mobbing, bankacılık sektörü açısından da dikkatle incelenmesi gereken bir konudur. Bunun için çalışmamızda bankalarda çalışan kişiler üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada, çalışanların algılanan performans ve stresleri üzerinde mobbing'in rolü incelenmektedir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda elde edilen bulgular şu şekilde özetlenebilir: Çalışanların maruz kaldıkları mobbing düzeyi medeni duruma, mesleği isteyerek seçme durumuna, çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; cinsiyete, yaşa, eğitim durumuna, aile yanında yaşama durumuna ve şu anki bankada çalışma süresine göre bir farklılık göstermediği saptanmıştır. Çalışanların algıladıkları performans düzeyi cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna, çalışma süresine, şu anki bankada çalışma süresine, aile yanında yaşama durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterirken; yaşa ve mesleği isteyerek seçme durumuna göre bir farklılık göstermediği saptanmıştır. Çalışanların algıladıkları stres düzeyi eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterirken; cinsiyete, yaşa, medeni duruma, mesleği isteyerek seçme durumuna, aile yanında yaşama durumuna, çalışma süresine, şu anki bankada çalışma süresine göre bir farklılık göstermediği saptanmıştır. Banka çalışanlarının mobbing düzeylerinin algılanan performans ve stresi etkileyip etkilemediğinin araştırıldığı çalışmada araştırma bulguları neticesinde, mobbing düzeylerinin algılanan performans ve stresi etkilediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Performans, Bankacılık, Stres, Psikolojik Taciz

THE EFFECT OF MOBBING ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES: AN APPLICATION IN THE BANKING SECTOR IN ISTANBUL

Abstract

Mobbing, which is one of the possible situations in which our life will face opposition in every area of our life, is a subject that needs to be carefully examined in terms of the banking sector. For this, a study has been conducted on the people working in the bank. In this research, the role of mobbing on the perceived performance and stress of employees is examined. Findings as a result of the analyzes carried out can be summarized as follows: While the level of mobbing the employees are exposed to shows a significant difference from the marital status, the willingness to choose the occupation, sex, age, educational status, family living status and current working time in the bank. While the level of performance perceived by employees was significantly different according to sex, marital status, educational status, duration of study, current working time in bank, age and occupation of the profession. While the level of stress perceived by the employees showed a significant difference

¹ Bu çalışma 5 Mayıs 2018 tarihinde Başkent Üniversitesi Uluslararası Bankacılık Kongresi'nde sunulan özet bildirinin tam metin halidir.

* Dr., muratkesebir@hotmail.com

according to the education level; sex, age, marital status, willingness to choose a profession, living with a family, duration of study, and current working time in the bank. It was determined that mobbing levels influenced perceived performance and stress in the study that investigated whether bank employees' mobbing levels affected perceived performance and stress.

Key words: Mobbing, Performance, Banking, Sress, Psychological Harassment

Giriş

Mobbing kavramı gelişmiş ülkelerde bilinen bir olgu olmasına rağmen, Türkiye’de son dönemde yeni yeni ortaya çıkmaya ve incelenmeye başlanmıştır. Hemen hemen her sektörde ve meslekte mobbing ile karşı karşıya kalan personel olmakla birlikte, bu duruma maruz kalan kişi çoğu zaman çevresi ile bunları paylaşamamaktadır. Çalışan personelin üzerinde oluşan bu baskı sonucu kişinin işten ayrılmasına, daha da ötesi psikolojik olarak etkilere maruz kalmasına sebep olmaktadır. Kişilerin yaşamış oldukları mobbing bitmiş olsa bile, psikolojik olarak hayatlarında iz bırakacak boyutlara kadar da varabilmektedir. Dolayısıyla iş yaşamı içerisindeki bu olgunun önemle dikkate alınması ve araştırılması gerekmektedir.

Yukarıda ifade edildiği gibi hemen hemen her sektörde mobbing’e maruz kalan çalışanlar ile karşılaşmaktadır. Çalışmamızın problemi olarak bu sektörlerin arasında önemli bir yer teşkil eden bankalar incelenmiştir. Sektör olarak binlerce kişiyi içerisinde barındıran bankalar insan ilişkileri üzerine kurulu olmasından kaynaklı olarak araştırılması gereken önemli bir alandır. Rekabetin son yıllarda artması ile birlikte bankaların çalışanlar üzerinde gerçekleştirmeleri gereken hedefler ile ilgili yoğun baskı da mobbing’i tetikleyen unsurların başında gelmektedir.

1.Mobbing Kavramı

Mobbing köken olarak “mob” sözcüğünden türemektedir. Mob sözcüğü “kanun dışı şiddet uygulayan kalabalık” anlamını içermektedir. Latince’de “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüklerinden oluşmaktadır. Mob fiili olarak ise “ortalıkta toplanmak, saldırmak veya rahatsız etmek” anlamındadır (Davenport vd., 2003:3).

Türkçede mobbing kavramını tek bir sözcükle ifade etmek yerine kavram; “duygusal taciz”, “psikolojik terör”, “psikolojik şiddet”, “duygusal linç”, “psikolojik saldırı”, “iş yerinde zorbalık” ve “çalışanları işyerinde yıldırma yönelik tüm faaliyetler” şeklinde kullanılmaktadır (Pelit ve Kılıç, 2012:123). Türk Dil Kurumu’nca (2012) mobbing kelimesinin karşılığı; “bezdiri” olarak belirtilmekte ve söz konusu bu kavram; “iş yerlerinde, okullarda, vb. topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme” şeklinde açıklanmaktadır.

Yabancı literatürde yer alan tanımlara bakıldığında; Psikiyatrist Dr. Carroll Brodsky, The Harassed Worker (Taciz Edilmiş İşçi) adlı bir eser yazmıştır. Brodsky’e göre taciz; “Başkalarını engellemek, yıpratmak, eziyet etmek ve tepki almak amacıyla tekrar tekrar ve sürekli yapılan, baskı yapan, korkutan, yıldırma davranışlarda bulunmak” demektir (Brodsky, 1976:2). Leymann (1996), bu sözcük ile “iş yerlerindeki çalışanlar arasında astları veya eşit düzeyde olanlar tarafından sistematik biçimde uygulanan her türlü kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama uzun dönemli düşmanca saldırgan davranışları” nitelemiştir (Çobanoğlu,2005:27).

1.1.Mobbing’in Ortaya Çıkış Nedenleri

Bu durumu iki açıdan incelemek gerekmektedir. Bunlar, örgüt açısından ortaya çıkış nedenleri ile birey kaynaklı meydana gelen nedenlerdir. Gerek örgütsel anlamda nedenler ve gerekte bireysel nedenler mobbing’in oluşmasına zemin hazırlamaktadırlar. Bu sebeple, öncelikle örgüt kültürü kavramı incelenmelidir. Örgüt kültürü konusunda araştırmalar yapan

Edgar Schein'a göre "bir grubun dışı uyum sağlama ve iç bütünleşme sorunlarını çözmek için oluşturduğu ve geliştirdiği belirli düzendeki temel varsayımlar" olarak örgüt kültürünü tanımlamıştır (Köse vd.,2001:227). Bu tanıma istinaden, kurum yöneticileri iyi bir örgüt kültürünü oluşturdukları zaman mobbing'in meydana gelmesi ve ortaya çıkmasına biraz olsun mani olacak çeşitli önlemleri de içeren yapıyı ortaya koymuş olacaktırlar.

İşyerinde mobbing ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda belirli temel nedenler incelendiğinde gerek işyeri anlamında gerek de yönetim kaynaklı bu nedenler; hatalı personelin seçilmesi ve işe alımı, dönemsel olarak işçi istihdamı, işyerindeki var olan pozisyonları edinebilmek adına çalışanlar arasında gerçekleşen acımasız rekabet ortamı olmaktadır. Bu ana nedenlerin dışında mobbing'e sebep olan örgütsel ve yönetsel anlamda çeşitli faktörler ise; hiyerarşik yapının fazlalığı, iletişim anlamında zayıflık ve yetersiz bilgi, örgütsel liderliğin yetersizliği ve zayıf yönetim, bir şekilde günah keçisi bulma düşüncesinin örgütte yoğun olması, takım çalışmasına gereken önemin verilmeyişi ve yapılmaması, örgüt içi değişimde eğitime önem verilmeyişi, başarı değerlendirmelerindeki yanlışlıklar ve ücret eşitsizlikleri, örgütsel kuralların katılığı, iş tanımlarının gerçekçi olmayışı, merkeziyetçi bir yapının oluşu ve yükselme olanağının azlığı, amaçların belirsizliği ve çelişkili oluşu gibidir (Tınaz,2011:123-124; Tutar,2015:144-145).

Tek başına mobbing failini, olayın tek suçlusu olarak görmek ya da göstermek söz konusu değildir. Burada esas olan eylem olduğu için, karşılıklı bir etkileşimin varlığı mevcuttur. Bu alandaki mevcut araştırmalar ve psikologların mobbing'e dayalı olarak bazı yorumları incelendiğinde, mobbing'in meydana gelme nedeni, failin kışkırtılması anlayışına dayanmaktadır (İzmir & Fazlıoğlu,2011:11). Bir diğer önemli nokta ise, mobbing uygulayan kişinin işyerindeki pozisyonel gücü ne kadar yüksekse ve bu kişi üst yönetime yakınsa, kendi eylemlerine çalışma arkadaşlarını ve yönetimi de dahil edebilmektedir. Mobbing mağduru kişi ise karşısında oluşan bu baskıya daha fazla dayanamayacak ve süreç kişinin işinden istifası ile sonuçlanacaktır. Mağdurun işinden ayrılması sonrasında da peşini bu durum bırakmayacak olup, yeni işe başvuru noktasında, referanslar olarak karşısına gelebilecektir.

Bireysel nedenlerde mobbing uygulayan kişiler genellikle problemlili yapıya sahip kişiler olup zor karakter yapısına sahiptirler. Mobbing mağduru karakter yapısı ise, genel olarak yapılan araştırmalarda daha disiplinli, daha özverili ve dürüst çalışanlar oldukları konusunda hemfikir olunmuştur. Bu kişilerin karakter yapıları incelendiğinde; kendilerini başkalarına beğendirme arzusu içerisinde olmamaları, yaratıcı fikir sahibi olmaları, işinde daha başarılı olup, suçlayıcı yapıda değil ama yargılayıcı kişilik özelliklerine sahip olmaları, bu kişiler hakkında kaydedilmiş olan verilerdir (Çabuk,2010:15).

1.2. Mobbing'in Etkileri ve Sonuçları

Mobbing'in etkileri ve sonuçları açısından konu dört ana kısma ayrılmaktadır. İlk olarak, mağdur açısından mobbing'e maruz kaldıktan sonra, mobbing'in etkileri ve bunun sonuçlarıdır. İkinci olarak, örgütsel açıdan etkileridir. Burada ise, örgütün verimliliği baz alınarak ne derecede etkileri olduğu düşünülmesi gereken önemli bir noktadır. Üçüncüsü, topluma ve ülke ekonomisine ilişkin etkileri ve sonuçları kapsamında ortaya çıkan işsizlik, ilk başta konu açısından düşünülebilir. Dördüncüsü ise, aile yaşamına etkisi ve ortaya çıkan olumsuz sonuçları açısından konu değerlendirilmektedir.

Mobbing'in mağdur üzerindeki etkileri, mobbing'in derecesine göre sonuçlar doğurmaktadır. Mikkelsen ve Einarsen (2001:403), "güneş yanığı" benzetmesine dayanarak, seviye seviye mobbing'in etkilerini ifade etmişlerdir. Mobbing'e düşük seviyede maruz kalındığı zaman, birinci derece yanık gibi, sıklıkla oluştuğunu fakat kolay iyileştiğini belirtmiştir. Daha yoğun, uzun süreli ve daha sık taciz ise, ikinci derece yanık gibi, daha acı verici olmaktadır ve çoğunlukla profesyonel yardım ve tedavi gerektirir. Üçüncü derece yanıklar ise, kalıcı zararlar ve derin yaralar açar. Mağdur açısından bu süreçte ise, kalıcı

psikolojik hasar uzun psikoterapi ve iyileştirme süreçlerini gerektirir (Poussard ve Çamuroğlu, 2009:63).

Örgütsel anlamda mobbing'in iki tür etkisi bulunmaktadır. Bunlar psikolojik ve ekonomik anlamdadır. Psikolojik açıdan; psikoşiddet ilk anlarda astlar üzerinde çalışma gücü doğurabilir ve itaat (uyum) sağlanabilir. Korkunun psikolojik etkisi altında kalan personel, korkuyu doğuran etmenin gücünü kaybettiğini veya zayıfladığını hissetmez derhal isyankâr bir tavır takınacaktır (Tetik, 2010:86). Psikolojik anlamda örgütte oluşan olumsuz havanın yansımaları ve çalışma ortamındaki bozukluklar kişinin hem iş yerindeki verimi hem de zihinsel olarak yapısını etkilemektedir. Bu sebeple, her iki durum da örgütün başarılı olmasına bir engel olarak düşünüldüğünde, mobbing'in sadece birey açısından değil; örgütün gelişmesi, ilerlemesi ve büyümesi açısından da olumsuz sonuçlar ortaya çıkaracağı görülmektedir.

Mobbing'in ekonomik anlamda etkisi ise, kişinin işi bırakması ile sonuçlanmaktadır. Bazı bireyler için işi bırakmak, sorunun kaynağını ortadan kaldıracığı için en iyi çözüm olarak görülmektedir. Bazıları içinse işi bırakma isteği, devam eden sağlık problemlerinden kaynaklanmaktadır. İş gücü devri, önemli bir sosyo-ekonomik sorunu da beraberinde getirmektedir. İşten ayrılanlar hemen iş dünyasına dönememekte, ayrılan kalifiye elemanların çalışma ortamından uzaklaşması ekonomi için bir kayıp olmaktadır (Poussard ve Çamuroğlu,2009:71).

Mobbing'in ayrıca ülke ekonomisine ve topluma da etkileri bulunmaktadır. Mobbing'e maruz kalan kişi üzerinde meydana gelen doğrudan maliyeti oluşturur iken, dolaylı maliyet ise, işveren ve toplumun katlanmak zorunda kaldığı düşük verim ve üretim, firmanın saygınlığını kaybetmesi ve müşteri sayısında düşme olarak görülmektedir (Tınaz, 2011:178). Toplumsal etkileri sıralarsak şöyle bir durum oluşmaktadır (Cicerali ve Cicerali,2014:54):

- Bireylerin sağlığının bozulması
- Sağlık harcamalarındaki artış
- İşgücü kaybı
- İşsizlik ödemelerinin artması
- Toplumsal huzurun kaybedilmesi
- Mobbing uygulayan kişilerin sayısında artış
- İş güvenliğini azalması
- İşinde başarılı insanların işten uzaklaşması ve yetkin olmayanların çalışması ile değerlerin yitirilmesi

Mobbing'in aile hayatı üzerine etkisi ve sonuçları anlamında değerlendirdiğimizde; aile yapısı olarak Akdeniz toplumlarında aile ilişkileri daha çok birbirine bağlı olduğu için, aile bu toplumda en kıymetli değerlerden biri olmaktadır. Buna örnek olarak Yunanistan, İspanya veya İtalya gibi Akdeniz ülkelerinin toplumlarındaki aile yapıları ifade edildiği gibi özellikleri taşımaktadır (Tınaz,2011:172-173). Mobbing anlamında ise, iş ortamında yaşanan sıkıntıların ve problemlerin paylaşıldığı ve anlatıldığı yer olarak düşünülünce, aile yapısına da aynı şekilde etkisi olacaktır. Ailede de ortaya çıkan bu huzursuzluk ortamı bireyin yaşadığı stres ile birleşince içinden çıkılmaz bir duruma gelecektir. İçinden çıkılmaz olan bu durum, kişiyi intihar vakalarına kadar sürükleyebilecektir.

2.Araştırmanın Amacı

Bu araştırma İstanbul'da çalışan banka çalışanları üzerine yapılmıştır. Bu çalışmada ele alınan konu, bankalarda çalışan bireylerin maruz kaldıkları mobbing'in, algılanan performansın ve algılanan stresin bazı değişkenlere göre incelenmesidir. Çalışmanın asıl amacı ise mobbing'in algılanan performans ve stres üzerine etkisini belirlemektir. Bu amaç

doğrultusunda araştırmada çeşitli hipotezler belirlenmiş olup bunların testleri yapılmıştır. Aşağıda bu hipotezler yer almaktadır:

H1: Banka çalışanlarının mobbing düzeyleri, medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H0: Banka çalışanlarının mobbing düzeyleri, medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

H2: Banka çalışanlarının mobbing düzeyleri, mesleği isteyerek seçme durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H0: Banka çalışanlarının mobbing düzeyleri, mesleği isteyerek seçme durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

H3: Banka çalışanlarının mobbing düzeyleri, meslekte çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H0: Banka çalışanlarının mobbing düzeyleri, meslekte çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

H4: Banka çalışanlarının performans düzeyleri, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H0: Banka çalışanlarının performans düzeyleri, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

H5: Banka çalışanlarının performans düzeyleri, eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H0: Banka çalışanlarının performans düzeyleri, eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

H6: Banka çalışanlarının performans düzeyleri, meslekte çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H0: Banka çalışanlarının performans düzeyleri, meslekte çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

H7: Banka çalışanlarının performans düzeyleri, şu anki bankada çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H0: Banka çalışanlarının performans düzeyleri, şu anki bankada çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

H8: Banka çalışanlarının algılanan stres düzeyleri, eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H0: Banka çalışanlarının algılanan stres düzeyleri, eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Bu hipotezler ile ilgili çıkan sonuçlar ise çıkarımsal bulgular bölümünde yer almaktadır.

3. Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Veri Toplama Araçları

Araştırmada betimsel ve çıkarımsal istatistikler kullanılarak banka çalışanlarının mobbinge maruz kalmasının, algılanan stres ve algılanan performansa etkisi incelenmiştir. Araştırma modeli olarak banka çalışanlarının algılanan performans ve stres düzeylerinin, mobbing'den etkilenip etkilenmediğini test etmek amacıyla betimsel ve ilişkisel tarama modeli tercih edilmiştir. İlişkisel tarama modeli, iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar 2005). Bu araştırmanın bağımsız değişkeni mobbing; bağımlı değişkenleri ise banka çalışanlarının algılanan performans ve stresidir.

Araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde 2016-2017 döneminde bankalarda çalışan kişiler oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini İstanbul ilinde 2016-2017 döneminde bankalarda çalışan 243 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın veri toplama aşaması için amaca yönelik seçkisiz örnekleme tekniği yoluyla 240 kişilik bir örneklem hedef alınmış ve 243 kişiye

ulaşmıştır. Araştırma verileri, Mobbing Ölçeği, Algılanan Performans Ölçeği ve Algılanan Stres Ölçeğine verilen cevaplar ile sınırlıdır. Heinz Leymann tarafından geliştirilen ve (LIPT: Leymann Inventory of Psychological Terrorization) Leymann Psikolojik Şiddet Envanteri olarak bilinen, ülkemizde de birçok araştırmacı tarafından Türkçe'ye çevrilerek kullanılan boyut ve maddeli psikolojik şiddet ölçeği Aylan'ın (2012) çalışmasından elde edilmiştir. Mobbing Anketi 5 alt ölçek ve toplam 45 ifade içermektedir. Tüm alt ölçeklerde 5'li likert tipi yanıt bileşenleri yer almaktadır. Algılan Stres Ölçeği 1983 yılında Prof. Dr. Sheldon Cohen tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçeğin Türk toplumuna uyarlama çalışması 2006 yılında Yerlikaya ve arkadaşları tarafından yapılmış olup geçerli ve güvenilir bulunmuştur (cronbach alfa: 0.84). Görev performansı değişkeninin ölçümü için Goodman ve Svyantek (1999) tarafından oluşturulan tek boyutlu görev performansı ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu ölçekte, katılımcı kendi performansını değerlendirmektedir. Dolayısıyla bireysel görev performansının, algılanan performans niteliğinde olduğunu vurgulamak gerekir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanmasında Bağcı'nın (2014) çevirisinden faydalanılmıştır.

Araştırmada kullanılan Mobbing Algı Envanteri, Algılan Stres Ölçeği ve Performans Ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirliğini sınama amacıyla güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik analizi bulgularına göre, ölçeklerin oldukça güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır. 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 bulunmuştur. Aşağıda sırasıyla incelenen bulgular; demografik, betimleyici, çıkarımsal bulgular ile mobbing, algılanan stres ve algılanan performans arasındaki korelasyon ve ilişki modelle ilgili ortaya çıkan sonuçlar bulunmaktadır.

3.1. Demografik Bulgular

Araştıramaya katılan banka çalışanlarının demografik özellikleri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Demografik Bulgular

		n	%
Cinsiyet	Kadın	81	33%
	Erkek	162	67%
Yaş	22-30 yaş arası	92	38%
	31-40 yaş arası	93	38%
	41-50 yaş arası	40	16%
	51-60 yaş arası	18	7%
Medeni Durum	Bekâr	77	32%
	Evli	166	68%
Eğitim Durumu	Lisans Mezunu	174	72%
	Yüksek Lisans Mezunu	69	28%
Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz	Evet	174	72%
	Hayır	69	28%
Meslekte çalışma süreniz	1 - 5 yıl	86	35%
	6 - 10 yıl	48	20%
	11 - 15 yıl	30	12%
	16 - 20 yıl	44	18%
	20 yıldan fazla	35	14%
Ailenizin yanında mı yaşıyorsunuz	Evet	183	75%
	Hayır	60	25%

Kaç yıldır aynı bankada çalışıyorsunuz	1 - 5 yıl	119	49%
	6 - 10 yıl	57	23%
	10 yıldan fazla	67	28%
Çalıştığınız kurumdan memnun musunuz?	Evet, Memnunum	60	25%
	Ne memnun, Ne memnun Değilim	95	39%
	Hayır, Memnun Değilim	88	36%

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının birkaç adet demografik bulgusuna bakıldığında zaman; %33'ü kadın ve %67'si erkektir. Yaş aralıkları incelendiğinde; %38'i 22-30 yaş arası, %38'i 31-40 yaş arası, %16'sı 41-50 yaş arası ve %7'si 51-60 yaş arasındadır. Ayrıca banka çalışanlarının %32'si bekâr ve %68'i evlidir. Çalışılan kurumdan memnuniyet anlamında ise, %39 ile ne memnun, ne memnun değilim cevabı verilmiştir.

3.2. Betimleyici Bulgular

Mobbing, algılanan stres ve algılanan performans ile ilgili özet istatistikler aşağıdaki tabloda görülmektedir.

Tablo 2. Betimleyici Bulgular

	Ort.	Ss.	Min.	Maks.
Mobbing	1,5	0,7	1,0	4,0
Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Etkilemek	1,6	0,7	1,0	4,0
Sosyal İlişkilere Saldırımlar	1,5	0,8	1,0	4,4
İtibara Saldırımlar	1,5	0,7	1,0	4,1
Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırımlar	1,6	0,8	1,0	4,6
Kişinin Sağlığına Doğrudan Yapılan Saldırımlar	1,4	0,6	1,0	4,0
Algılanan Performans	4,1	1,0	1,0	5,0
Algılanan Stres	2,9	0,4	1,6	4,2

Tablo 2'de, minimum ve maksimum değerler ile ortalama değerlere bakıldığında şu şekilde ifade edilmektedir: tabloda 1 ile 5 arasında değişen ölçekler üzerinden mobbing'in genel olarak düşük olduğu (ort.=1,5±0,7), algılanan performansın genel olarak yüksek olduğu (ort.=4,1±1), algılanan stresin ise genel olarak orta olduğu (ort.=2,9±0,4), görülmektedir. Ortalama değerlerin yanındakiler ise artı ve eksi olarak gerçekleşen standart sapmalarıdır.

3.3. Çıkarımsal Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan çalışanların mobbing, algılanan stres ve performans ortalamaları çeşitli değişkenler açısından karşılaştırmalı olarak incelenmiştir.

3.3.1. Banka Çalışanlarının Mobbing Düzeylerinin Medeni Duruma Göre İncelenmesi

Banka çalışanlarının mobbing düzeylerinin, medeni duruma göre değerlendirildiğinde grup ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla uygulanan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 3'de sunulmuştur.

Tablo 3. Mobbing Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T Testi

Ölçek Puanı	Medeni Durum	n	X	ss	t	p
Mobbing	Bekar	77	1,7	0,8	2,994	0,003
	Evli	166	1,4	0,5		
Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Etkilemek	Bekar	77	1,8	0,9	2,725	0,007
	Evli	166	1,5	0,6		
Sosyal İlişkilere Saldırımlar	Bekar	77	1,8	1,0	3,375	0,001

	Evli	166	1,4	0,6		
İtibara Saldırılar	Bekar	77	1,6	0,8	2,622	0,010
	Evli	166	1,4	0,6		
Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırılar	Bekar	77	1,8	1,0	2,944	0,004
	Evli	166	1,4	0,6		
Kişinin Sağlığına Doğrudan Yapılan Saldırılar	Bekar	77	1,5	0,8	2,034	0,044
	Evli	166	1,3	0,5		

Tablo 3'teki sonuçlara göre çalışanların mobbing düzeylerinin, medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Buna göre bekâr banka çalışanlarının, evli banka çalışanlarına kıyasla algıladığı mobbing daha yüksektir. Bu durum mobbing alt boyutları için de benzer durumdadır.

3.3.2. Banka Çalışanlarının Mobbing Düzeylerinin Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre İncelenmesi

Banka çalışanlarının mobbing düzeylerinin, mesleği isteyerek seçme durumuna göre değerlendirildiğinde grup ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla uygulanan bağımsız örnekler t-testi sonuçları Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Mobbing Düzeylerinin, Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Bağımsız Örneklem T Testi

Ölçek Puanı	Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz	n	X	ss	t	p
Mobbing	Evet	174	1,4	0,5	-3,111	0,002
	Hayır	69	1,7	0,9		
Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Etkilemek	Evet	174	1,5	0,6	-2,832	0,006
	Hayır	69	1,9	0,9		
Sosyal İlişkilere Saldırılar	Evet	174	1,4	0,7	-2,643	0,010
	Hayır	69	1,8	1,0		
İtibara Saldırılar	Evet	174	1,3	0,5	-3,596	0,001
	Hayır	69	1,7	0,9		
Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırılar	Evet	174	1,4	0,7	-3,276	0,001
	Hayır	69	1,9	1,0		
Kişinin Sağlığına Doğrudan Yapılan Saldırılar	Evet	174	1,3	0,5	-2,188	0,031
	Hayır	69	1,5	0,8		

Tablo 4'teki sonuçlara göre çalışanların mobbing düzeylerinin, mesleği isteyerek seçme durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Buna göre mesleğini isteyerek seçmediğini belirten banka çalışanlarının, isteyerek seçen banka çalışanlarına kıyasla algıladığı mobbing daha yüksektir. Bu durum mobbing alt boyutları için de benzer durumdadır.

3.3.3. Banka Çalışanlarının Mobbing Düzeylerinin Meslekte Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

Banka çalışanlarının mobbing düzeylerinin, meslekte çalışma süresine göre değerlendirildiğinde grup ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. Mobbing Düzeylerinin, Meslekte Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi

Ölçek Puanı	Meslekte Çalışma Süresi	n	X	ss	F	p
Mobbing	1 - 5 yıl	86	1,7	0,8	2,573	0,038
	6 - 10 yıl	48	1,4	0,5		
	11 - 15 yıl	30	1,4	0,6		
	16 - 20 yıl	44	1,4	0,5		
	20 yıldan fazla	35	1,5	0,6		
Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Etkilemek	1 - 5 yıl	86	1,8	0,9	3,350	0,011
	6 - 10 yıl	48	1,5	0,5		
	11 - 15 yıl	30	1,6	0,7		
	16 - 20 yıl	44	1,4	0,5		
	20 yıldan fazla	35	1,7	0,6		
Sosyal İlişkilere Saldırıları	1 - 5 yıl	86	1,7	1,0	2,179	0,072
	6 - 10 yıl	48	1,4	0,6		
	11 - 15 yıl	30	1,3	0,7		
	16 - 20 yıl	44	1,4	0,6		
	20 yıldan fazla	35	1,5	0,7		
İtibara Saldırıları	1 - 5 yıl	86	1,6	0,8	2,595	0,037
	6 - 10 yıl	48	1,3	0,6		
	11 - 15 yıl	30	1,3	0,5		
	16 - 20 yıl	44	1,3	0,5		
	20 yıldan fazla	35	1,5	0,6		
Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırıları	1 - 5 yıl	86	1,7	1,0	1,943	0,104
	6 - 10 yıl	48	1,4	0,6		
	11 - 15 yıl	30	1,5	0,8		
	16 - 20 yıl	44	1,4	0,5		
	20 yıldan fazla	35	1,6	0,6		
Kişinin Sağlığına Doğrudan Yapılan Saldırıları	1 - 5 yıl	86	1,5	0,8	2,292	0,060
	6 - 10 yıl	48	1,2	0,4		
	11 - 15 yıl	30	1,2	0,3		
	16 - 20 yıl	44	1,3	0,5		
	20 yıldan fazla	35	1,5	0,7		

Tablo 5'teki sonuçlara göre çalışanların mobbing düzeylerinin, meslekte çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılığa bakıldığı zaman ortalama değerlerde 1-5 yıl ile 20 yıldan fazla çalışanların diğerlerine göre algıladığı mobbing düzeyi daha yüksek olmaktadır.

3.3.4. Banka Çalışanlarının Performans Düzeylerinin Cinsiyete Göre İncelenmesi

Banka çalışanlarının performans düzeylerinin, cinsiyete göre değerlendirildiğinde grup ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla uygulanan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6. Performans Düzeylerinin, Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

Ölçek Puanı	Cinsiyet	n	X	ss	t	p
Performans	Kadın	81	4,3	0,6	3,226	0,001
	Erkek	162	4,0	1,1		

Tablo 6'daki sonuçlara göre çalışanların performans düzeylerinin, cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Buna göre kadın banka çalışanlarının, erkek banka çalışanlarına kıyasla algıladığı performans daha yüksektir.

3.3.5. Banka Çalışanlarının Performans Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi

Banka çalışanlarının performans düzeylerinin, eğitim durumuna göre değerlendirildiğinde grup ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla uygulanan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7. Performans Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Ölçek Puanı	Eğitim Durumu	n	X	ss	t	p
Performans	Lisans Mezunu	174	4,0	1,1	-2,790	0,006
	Yüksek Lisans Mezunu	69	4,3	0,5		

Tablo 7'deki sonuçlara göre çalışanların performans düzeylerinin, eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Buna göre yüksek lisans mezunu banka çalışanlarının, lisans mezunu banka çalışanlarına kıyasla algıladığı performans daha yüksektir.

3.3.6. Banka Çalışanlarının Performans Düzeylerinin Meslekte Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

Banka çalışanlarının performans düzeylerinin, meslekte çalışma süresine göre değerlendirildiğinde grup ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8. Performans Düzeylerinin, Meslekte Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi

Ölçek Puanı	Meslekte Çalışma Süresi	n	X	ss	F	p
Performans	1 - 5 yıl	86	4,0	1,1	2,429	0,048
	6 - 10 yıl	48	4,4	0,9		
	11 - 15 yıl	30	4,0	0,9		
	16 - 20 yıl	44	3,9	1,2		
	20 yıldan fazla	35	4,3	0,5		

Tablo 8'deki sonuçlara göre çalışanların performans düzeylerinin, meslekte çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılık, 6-10 yıl arasında çalışan personelin diğerlerine göre algıladığı performans daha yüksektir. Onların ardından gelen grup ise 20 yıldan fazla çalışanlar oluşturmaktadır.

3.3.7.Banka Çalışanlarının Performans Düzeylerinin Şu Anki Bankada Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

Banka çalışanlarının performans düzeylerinin, şu anki bankada çalışma süresine göre değerlendirildiğinde grup ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9. Performans Düzeylerinin, Şu Anki Bankada Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi

Ölçek Puanı	Kaç yıldır aynı bankada çalışıyorsunuz	n	X	ss	F	p
Performans	1 - 5 yıl	119	4,2	0,8	5,256	0,006
	6 - 10 yıl	57	3,7	1,5		
	10 yıldan fazla	67	4,2	0,6		

Tablo 9'daki sonuçlara göre çalışanların performans düzeylerinin, şu anki bankada çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılık, 1-5 yıl ile 10 yıldan fazla çalışanların 6-10 yıl çalışanlara göre algıladığı performans daha yüksek olmaktadır.

3.3.8.Banka Çalışanlarının Algılanan Stres Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi

Banka çalışanlarının algılanan stres düzeylerinin, eğitim durumuna göre değerlendirildiğinde grup ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını saptamak amacıyla uygulanan bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 10'da sunulmuştur.

Tablo 10. Algılanan Stres Düzeylerinin, Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Ölçek Puanı	Eğitim Durumu	n	X	ss	t	p
Algılanan Stres	Lisans Mezunu	174	2,9	0,5	-2,288	0,023
	Yüksek Lisans Mezunu	69	3,0	0,4		

Tablo 10'daki sonuçlara göre çalışanların algılanan stres düzeylerinin, eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Buna göre yüksek lisans mezunu banka çalışanlarının, lisans mezunu banka çalışanlarına kıyasla algıladığı stres daha yüksektir.

3.4.Mobbing, Algılanan Stres ve Algılanan Performans Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Araştırmada; "Banka çalışanlarının algılanan stres ve algılanan performans değerlerini mobbing ne ölçüde etkilemektedir?" sorusuna cevap aranmadan önce, bu bölümde mobbing, algılanan stres ve algılanan performans arasında bulunan ilişkinin düzeyini göstermek açısından bu değişkenlerle ilgili değerlendirmeler gerçekleştirilmiştir. Belirtilen değişkenlerin banka çalışanlarının mobbing'i etkileyip etkilemediği incelenmesine geçmeden önce değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 11. Mobbing, Algılanan Stres ve Algılanan Performans Arasındaki İlişki

		M	K	S	İ	KK	KS	P	AS
M	r	1	,915**	,952**	,965**	,932**	,879**	-,102	,277**
	p		,000	,000	,000	,000	,000	,112	,000
K	r		1	,856**	,826**	,847**	,704**	-,063	,288**
	p			,000	,000	,000	,000	,332	,000
S	r			1	,920**	,857**	,774**	-,048	,300**
	p				,000	,000	,000	,000	,000

İ	r				,000	,000	,000	,452	,000
	r				1	,849**	,899**	-,138*	,229**
KK	p					,000	,000	,031	,000
	r					1	,750**	-,072	,290**
KS	p						,000	,262	,000
	r						1	-,175**	,156*
P	p							,006	,015
	r							1	-,009
AS	p								,893
	r								1
	p								

Verilerin yorumlanması açısından yanlarında tek yıldız olan %95, çift yıldız olan %99 anlamlılık düzeyini ifade etmektedir.

- M : Mobbing
 K : Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Etkilemek
 S : Sosyal İlişkilere Saldırılar
 İ : İtibara Saldırılar
 KK : Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırılar
 KS : Kişinin Sağlığına Doğrudan Yapılan Saldırılar
 P : Algılanan Performans
 AS : Algılanan Stres
 r : Pearson Katsayısı
 p : Anlamlılık değeri

Mobbing'in kendi alt başlıkları ile pozitif yönlü kuvvetli bir ilişkinin varlığı görülmektedir. Mesela, banka çalışanlarının, mobbing ile itibara saldırılar düzeyi arasında %99 güven aralığında anlamlı derecede pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki (0,965) bulunmaktadır ($p < 0,01$). Fakat bu arada mobbing ile performans arasında %95 güven aralığında zıt yönlü ilişki görülürken (-0,102), ilişkisel model tablosunda bu konu daha detaylandırılacaktır. Ayrıca mobbing ile algılanan stres'in %99 güven aralığında pozitif yönde (0,277) ilişkisel varlığı görülmektedir.

3.5.İlişkisel Model

Araştırma modelinin geçerlilik ve anlamlılığının sınanması amacıyla gerçekleştirilen yapısal eşitlik modeli sonuçları Tablo 12 ve Şekil 1'de verilmiştir. Burada daha detaylı olarak değişkenler arasındaki ilişkiler görülmektedir. Ayrıca araştırmanın bütünü oluşturulan sonuç modeli de aşağıda yer almaktadır.

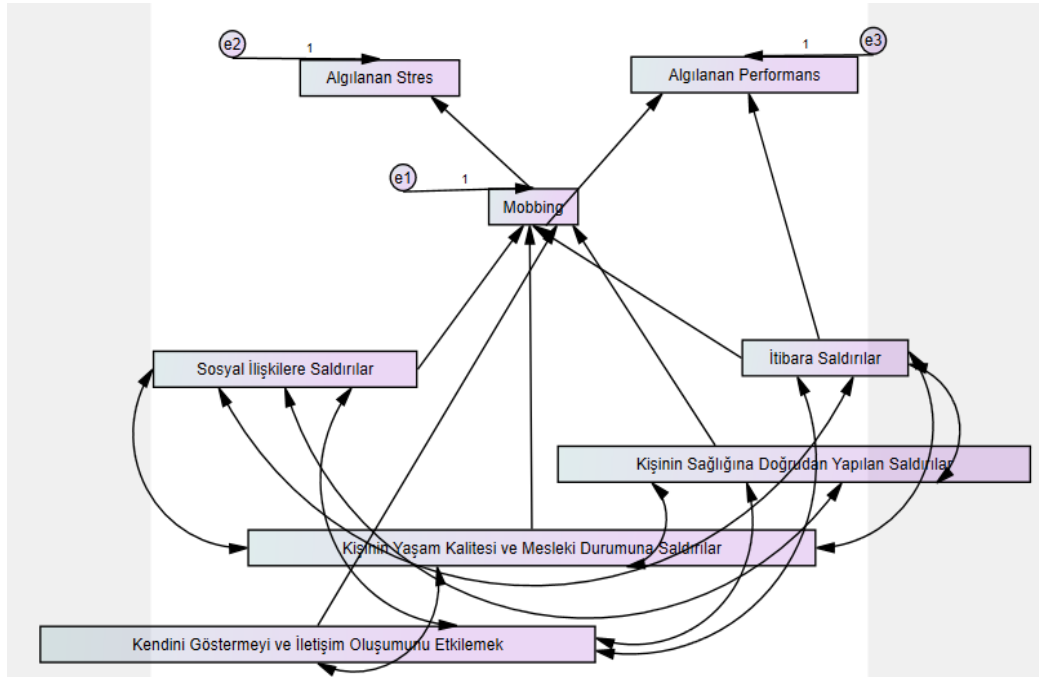
Tablo 12. İlişkisel Model

			Katsayı	P	Ki-Kare	P
Mobbing	<---	Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki Durumuna Saldırılar	0,237	0,000	21,608	0,017
Mobbing	<---	Sosyal İlişkilere Saldırılar	0,236	0,000		
Mobbing	<---	Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Etkilemek	0,214	0,000		
Mobbing	<---	İtibara Saldırılar	0,203	0,000		

Mobbing	<---	Kişinin Sağlığına Doğrudan Yapılan Saldırlar	0,185	0,000		
Algılanan Stres	<---	Mobbing	0,278	0,000		
Algılanan Performans	<---	İtibara Saldırlar	-0,570	0,018		
Algılanan Performans	<---	Mobbing	-0,447	0,049		

Yukarıdaki ilişkisel modelde ortaya çıkan durum incelendiği zaman; mobbing'in alt başlıkları olarak, hepsindeki bir birim artışın mobbing düzeyini ne kadar etkilediğini ortaya koymaktadır. Mesela, mobbing'in bir birim artması algılanan stresi 0.278 birim arttırmaktadır. Buna karşın, yine mobbing'deki bir birim artış algılanan performansı -0,447 birim azalttıracaktır. Tabloda yer alan diğer unsurlar içinde aynı açıklayıcı ifadeler geçerlidir.

Test istatistiğine göre kurulan model anlamlı bulunmuştur ($p=0,017$). Bunun dışında, modelde yer alan oklar ile gösterilen e_1, e_2 ve e_3 her birinin hata terimleri olup beklenen değerde meydana gelebilecek sapmayı ifade etmektedir. Bununla ilgili, araştırmanın sonuç modeli aşağıda yer almaktadır:



Şekil 1. Araştırmanın Sonuç Modeli

Tabloda verilen değerler dikkate alındığında, modele göre şu sonuçlar elde edilmiştir:

- Mobbing'in, algılanan performans ve stres üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu saptanmıştır.
- Algılanan stres üzerinde, mobbing'in istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi (aralarında anlamlı bir ilişki) vardır.
- Algılanan performans üzerinde, mobbing'in istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi (aralarında anlamlı bir ilişki) vardır.

- Algılanan mobbing üzerinde, mobbing'in alt boyutlarının istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi (aralarında anlamlı bir ilişki) vardır.

Sonuç

Çalışma hayatının her alanında mobbing ile karşılaşılabilir. Bu çalışmada banka çalışanları üzerinde anket yöntemi uygulanmış ve veriler incelenmiştir. Araştırmadan çıkan sonuçlar, bu alanda yapılan araştırmaların sonuçlarına da bakılarak tartışılacaktır.

Araştırmada mobbing'in evli ve bekâr çalışanlar arasında farklılaştığı tespit edilmiştir. Buna göre bekâr banka çalışanlarının, evli banka çalışanlarına kıyasla maruz kaldığı mobbing daha yüksektir. Tekçe'nin (2010) gerçekleştirdiği çalışma sonuçlarına göre, medeni durumu boşanmış olan kişilerin bekâr ve evli kişilere göre daha çok olumsuz davranışlara maruz kaldığı bulunmuştur. Taştan (2015) ise psikolojik şiddet ve tükenmişlik sendromu olgularının aralarındaki ilişkileri ve bu olguların banka çalışanlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerini araştırdığı çalışmasında psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının medeni hali değişkenine göre farklılaşmadığını gözlemlemiştir. Bu araştırmada bankada çalışan kişilerin mobbing dereceleri meslekte çalışma süresine göre değerlendirilmiş olup, karşılaştırmalı incelemeler sonucunda meslek hayatının 6-10 yıl arasındaki dönemde olan çalışanların daha fazla mobbing'e maruz kaldığı tespit edilmiştir. Bu araştırma bulgularını destekler nitelikte olarak Arslan (2007) da, işe yeni başlayanların bu boyutta mobbing'e maruz kalma sıklıklarının çok nadir olduğu; özellikle 1 ile 5 yıl arası kıdeme sahip çalışanların ise diğer tüm kıdem kategorilerinden daha sık mobbing'e maruz kaldığını saptanmıştır. Taştan (2015) da iş hayatındaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının genel psikolojik şiddet algısı puanlarının, iş hayatındaki çalışma süresi 6-10 yıl olan banka çalışanlarının genel psikolojik şiddet algısı puanlarından yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Öztaban (2012) banka çalışanlarının işe bağlı stres düzeyleri ile yaşadıkları psikolojik taciz düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada işe bağlı stres ile mobbing arasında anlamlı derecede pozitif yönlü ve orta kuvvet bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Bu çalışmada da Öztaban ile aynı doğrultuda olarak psikolojik şiddetin algılanan stresi arttırdığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Banka çalışanlarının cinsiyete göre performans düzeyleri arasındaki ilişki karşılaştırmalı olarak araştırılmış; kadın banka çalışanlarının, erkek banka çalışanlarına kıyasla algıladığı performansın daha yüksek olduğu bulunmuştur. Çalışma bulgularından farklı şekilde Özen (2011) banka çalışanlarının cinsiyet bakımından performans alt boyutları arasında farklılık olmadığını saptamıştır. Banka çalışanlarının eğitim durumuna göre algılanan stres düzeyleri arasındaki ilişki karşılaştırmalı olarak araştırılmış; yüksek lisans mezunu banka çalışanlarının, lisans mezunu banka çalışanlarına kıyasla algıladığı stresin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde lisansüstü eğitime sahip çalışanların iş stresi düzeyinin, lisans eğitimine sahip çalışanların iş stresi düzeyinden ve lise eğitimine sahip çalışanların iş stresi düzeyinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgudan farklı olarak Ersarı'nın (2010) çalışmasında eğitim durumunun iş stresi üzerinde etkili bir faktör olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın amacı, algılanan performans ve stres üzerinde mobbing'in etkisinin olup olmadığının incelenmesi gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar demografik, betimsel ve çıkarılacak bulgular ile ortaya konulmuş olup; korelasyon tablosu ile ilişkinin varlığı gösterilmiştir. Ayrıca yapısal eşitlik modeli ile model kurulmuş olup, bir birim artışın ne kadar etkide bulunduğu da detaylandırılmıştır. Korelasyon analizi detaylandırıldığı zaman; mobbing'in alt başlıkları ile (sosyal ilişkilere saldırı, itibara saldırı vd.) pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki bulunmaktadır. Bunun dışında mobbing ile performans arasında zıt yönlü bir ilişki ortaya çıkarken; algılanan stres ile mobbing arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Araştırmanın sonuç modelinde ortaya konduğu gibi; mobbing'in, algılanan stres ve performansı etkilediği görülmektedir. Ayrıca, mobbing üzerinde, mobbing'in alt boyutlarının istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir.

Yapısal eşitlik modeli ile ilişkinin varlığını ortaya koymada; mobbing'deki bir birim artışın algılanan stresi de arttırdığı, fakat algılanan performansı düşürdüğü saptanmıştır. Ayrıca kişinin itibarına yapılan saldırıların da direkt olarak kişinin performansını etkilediği tespit edilmiştir. Yapısal eşitlik modeli, mobbing, performans ve stres bağlamında ilişkinin varlığını ortaya koyup etkisel açıdan sonuçlarını da yansıtmıştır. Bu durum araştırmanın sonuç modeli ile gösterilmiş olup algılanan performans ve stres üzerinde mobbing'in etkisinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca mobbing'in alt başlıklarının da (sosyal ilişkilere saldırı, itibara saldırı vd.) yine algılanan mobbing üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak, toplumda birçok sektörde karşımıza çıkması muhtemel durum olan mobbing, araştırmada banka çalışanları açısından incelenmiştir. Fakat sadece bu sektör ile kalınmamalıdır. Ast üst ilişkisinin olduğu birçok sektörde de mobbing'in varlığına dair yeni araştırmalar gerçekleştirilerek; ortaya çıkan sonuçlar ile neler yapılması gerektiği incelenmesi gereken bir diğer önemli konu olacaktır.

Kaynakça

- Arslan, F. (2007). *İşletmelerde Duygusal Zorbalık ve Ankara'da Bankacılık Sektöründe Duygusal Zorbalığın Varlığına İlişkin Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Aylan, S. (2012). *Organizasyonlarda Psikolojik Şiddet (mobbing) ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiyi Tespit Etmeye Yönelik Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*. Cilt 12(24). 58-72.
- Brodsky, C. M. (1976). *The Harassed Worker*. Lexington Books. U.S.:Aero Publishers Inc.
- Ciceralli, L.K. ve Ciceralli, E.E. (2014). *Tüm Bilinmeyen Yönleriyle Mobbing (İşyerinde Psikolojik Yıldırma)*. Ankara: Yason Yayıncılık.
- Çabuk, Ç. 2010. *Sıfıra Sıfır, Elde Var Mobbing. İş Yaşamının Çağdaş Hastalığında İlk Yardım*. Ankara: Elma Yayınevi.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing - İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. İstanbul: Timaş Yayınları
- Davenpront, N., Schwartz, R.D. ve Elliot, G.E. (2003). *Mobbing*. Sistem Yayıncılık: İstanbul.
- Ersarı, G. 2010. *İş Gören Motivasyonunda Algılanan Stres Düzeyinin ve Stres Yönetim Tekniklerinin Rolü Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- İzmir, G.ve Fazlıoğlu, A. (2011). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu*. Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları No:6. Ankara: TBMM Basımevi.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınları.

- Köse, S., Tetik, S. ve Ercan, C. (2001). Örgüt Kültürünü Oluşturan Faktörler. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt 7(1). 219-242.
- Leymann, H. (1990). *Mobbing and Psychological Terror at Workplaces*. Violence and Victims. V.5(2)
- Özen, P. (2011). *Performans, Eğitim İlişkisinin İrdelenmesi ve Çalışan Performansının Artırılmasında Eğitimin Rolünün Betimlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Öztaban, B. (2012). *İşletmelerde Mobbingin Örgütsel Stresle İlişkisi ve Bir Özel Banka Çalışanları Arasında Uygulaması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Poussard M. J., Çamuroğlu, İ. M. (2009). *Psikolojik Taciz İş Yerindeki Kâbus*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Pelit, E. ve Kılıç, İ. (2012). Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. Cilt (4)2. 122-140.
- Taştan, N.O. (2015). *Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tekçe, E.A. (2010). *Yıldırma Olgusu ve Yıldırma ile Kişilik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Bankacılık Sektörü Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. Cilt (12)18. 81-89.
- Tınaz, P. (2011). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Tutar, H. (2015). *Mobbing (Nedenleri ve Başa Çıkma Stratejileri: Kuramsal Yaklaşım)*. Ankara: Detay Yayıncılık.