

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE PSİKOLOJİK YILDIRMANIN ÇALIŞANLARIN İŞ VE YAŞAM TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ*



INVESTIGATION OF THE EFFECT OF MOBBING ON THE JOB AND LIFE SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE BANKING SECTOR



Esma Yılmaz YÖNEY**

Erhan KILINÇ***

Öz

Örgütlerde psikolojik yıldırma, son zamanlarda sıklıkla görülen ve araştırmacıların ilgisini çeken bir olgudur. Bu çalışmanın amacı, psikolojik yıldırma davranışının çalışanların iş tatmini ve yaşam tatmini üzerindeki etkisini incelemektir. Bu kapsamda, Konya ilinde faaliyet göstermekte olan özel bir banka çalışanlarına anket uygulanmıştır. Anket formu, kişisel bilgi formu, psikolojik yıldırma ölçeği, iş tatmin ölçeği ve yaşam tatmini ölçeği olmak dört bölüm ve toplam 54 sorudan oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının işyerinde psikolojik yıldırma ile ilgili görüşlerinin ortalamasının (min:1, max:5) $1,78 \pm 0,79$; iş tatminine ilişkin görüşlerinin ortalaması (min:1, max:5) $3,56 \pm 0,71$ ve yaşam tatminine ilişkin görüşlerinin ortalaması (min:1, max:5) $3,37 \pm 0,86$ olarak saptanmıştır. Araştırma sonucuna göre personelin maruz kaldığı psikolojik yıldırma ile iş ve yaşam tatmini arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki saptanmıştır ($p < 0,01$). Ayrıca, psikolojik yıldırmanın iş tatminin %17'lik kısmını, yaşam tatminin %11,4'lük kısmını açıkladığı görülmüştür. Örgütlerde psikolojik yıldırmanın önlenmesi için, mobbingin doğru ve zamanında tanımlanması, kurumsal bazda politikalar belirlenmesi, çalışanlara ve yöneticilere bu konuda eğitimler verilmesi gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Yıldırma, İş Tatmini, Yaşam Tatmini.

Abstract

Psychological intimidation (Mobbing) is a phenomenon that has been frequently seen in recent years and has attracted the attention of researchers. The aim of this study is to investigate the effect of mobbing on employee satisfaction and life satisfaction. In this context, a questionnaire was applied to the employees of a private bank operating in Konya. The questionnaire consists of four sections and a total of 54 questions; personal information form, mobbing scale, job satisfaction scale and life satisfaction scale. According to the results of the study, the average of the bank employees' opinions about psychological intimidation in the workplace was (min: 1, max: 5) 1.78 ± 0.79 ; the average of the opinions about job satisfaction was (min: 1, max: 5) 3.56 ± 0.71 and the average of the opinions about life satisfaction was (min: 1, max: 5) 3.37 ± 0.86 . According to the results of the study, a negative correlation was found between mobbing and the satisfaction of work and life ($p < 0.01$). In addition, it was seen that mobbing explained the part of job satisfaction and life satisfaction. In order to prevent mobbing in organizations, it is necessary to define mobbing correctly and timely, to establish policies on an institutional basis, and to train employees and managers on this issue.

Keywords: Mobbing, Job Satisfaction, Life Satisfaction.

* Bu makale, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı'nda, 02.09.2019 tarihinde tamamlanan "Örgütlerde Psikolojik Yıldırmanın Personelin İş ve Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

** ORCID Uzman, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD.

*** ORCID Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat İşletme Fakültesi, erhankilinc@selcuk.edu.tr

EXTENDED ABSTRACT

Background:

Psychological mobbing is a kind psychological violence that is systematically applied by one or more people to other employees in organizations. Mobbing aims to knock exposed person out and to be defeated psychologically within the organizations. Psychological mobbing behaviour in businesses is a phenomenon that harms both employees and the organization and should be prevented for sure. Individuals who are exposed to psychological mobbing behaviours are reluctant to continue their work and face psychological and physiological problems. On the other hand, this situation affects not only the exposed ones but also the other employees in the same environment. Therefore, while the productivity and profitability of the organization decreases, job performance and satisfaction of the employees decrease. Persons who are exposed to psychological mobbing behaviours have problems such as lack of self-confidence, shame, guilt and fear of failure, as well as job satisfaction as well as life satisfaction.

Research Purpose:

The aim of this study is to investigate the effect of psychological mobbing on employee satisfaction and life satisfaction. In this context, a questionnaire is applied to the employees of a private bank operating in Konya.

Methodology:

The sample of the research consists of 129 personnel consisting of managers, officials and officers of a private bank operating in Konya. Data were collected between February and April 2019. The questionnaire consists of four sections and a total of 54 questions; personal information form, psychological intimidation scale, job satisfaction scale and life satisfaction scale. SPSS package program was used in the analysis of the research data. The research data were interpreted using means, correlation and regression analyses. The validity and reliability of the scales of this study were found to be quite high; 0.983 for the 'Mobbing Scale'; 0,924 for 'Job Satisfaction Scale'; 0.906 for 'Life Satisfaction Scale'.

Findings:

The participants were found to be 48.8% of the participants were male and 51.2% were female; 45% were between the ages of 31-40; 74.4% are university graduates; 65.9% were married; 55.8% were civil servants and 8.5% were managers; total working year of 32.6% was 0-5 years. According to the results of the study, the average of the bank employees' opinions about psychological intimidation in the workplace was (min: 1, max: 5) 1.78 ± 0.79 ; the average of the opinions about job satisfaction was (min: 1, max: 5) 3.56 ± 0.71 and the average of the opinions about life satisfaction was (min: 1, max: 5) 3.37 ± 0.86 . It is seen that psychological intimidation levels of employees are below average, and job and life satisfaction levels are above average. According to the results of the study, a negative negative correlation was found between psychological mobbing and the satisfaction of work and life ($p < 0.01$). In addition, it was seen that psychological intimidation explained the part of job satisfaction and life satisfaction.

Conclusion:

The results of this study were found are consistent with the findings of the other studies in the literature. In order to prevent psychological intimidation in workplaces, wish-complaint boxes should be established. Identification of psychological intimidation at an early stage, taking measures on an institutional basis, providing training to employees and managers to raise awareness on this issue will contribute to the prevention of psychological intimidation.

1. GİRİŞ

Psikolojik yıldırma, örgütlerde periyodik ve sistematik bir biçimde görülen ve kayda değer bir etkisi olan bir psikolojik şiddet türüdür. Bu kavram, son yıllarda araştırmacıların ilgisini çekmiş ve örgütsel davranış çalışmalarında sıklıkla yer almaya başlamıştır. Araştırmalar, işyerinde psikolojik yıldırma maruz kalan çalışanların, psikolojik, sosyolojik, ekonomik ve sağlıksal olarak bu durumdan olumsuz etkilendiğini ve iş ve yaşam tatminlerini, performanslarını ve örgütsel bağlılıklarını düşürdüğünü ortaya koymaktadır. İşyerinde psikolojik yıldırma, maruz kalan çalışanlar üzerinde birtakım sağlık sorununun oluşmasına hatta intihar ve cinayet varan olayların meydana gelmesine neden olabilmektedir. Hem dünyada hem de ülkemizde sıkça görülen psikolojik yıldırma, kamu- özel sektör ayrımı gözetmeksizin her iş alanında ve her çalışanın maruz kalabileceği bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Diğer taraftan işletmeler için önemli bir örgütsel sorunsal haline gelen psikolojik yıldırma, maalesef örgütlerde ve toplumda yeterince anlaşılmadığı ve önemsenmediği de görülmektedir. Bu anlamda işyerinde verimliliği ve çalışan memnuniyetini artırmak ve huzurlu bir iş ortamı oluşturmak için psikolojik yıldırma alanında yapılacak araştırmalara ihtiyaç bulunmaktadır. Bu araştırmanın saha verilerinin toplandığı bankacılık sektörü, sürekli diğer insanlarla birebir iletişim ve ilişki halinde olunan, hedef baskısı olan ve ekonomik risk içeren stresli ve yoğun bir iş alanıdır. Bu anlamda bu kurumlarda psikolojik yıldırma düzeyinin yüksek olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmanın amacı, bankacılık sektöründe çalışanların psikolojik yıldırma maruz kalma durumları ve yaşamış oldukları (varsa) psikolojik yıldırmanın onların iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu kapsamda, Konya ilinde faaliyet göstermekte olan özel bir bankada görev yapan şube çalışanlarına anket uygulanmıştır. Veriler, Şubat- Nisan 2019 ayları arasında toplanmıştır.

Çalışmada ilk olarak, psikolojik yıldırma kavramını tanımı, türleri, tarafları ve örgütlerde psikolojik yıldırma ve ortaya çıkış nedenleri, psikolojik yıldırmanın etkileri, iş tatmini ve yaşam tatmini konularına değinilmiştir. Çalışmanın devamında banka çalışanlarının dâhil olduğu saha araştırmasının sonuçlarına ve önerilere yer verilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Psikolojik Yıldırma Kavramı

Psikolojik yıldırma, İngilizce “mob” kökünden gelen “mobbing” kelimesinin karşılığıdır. İngilizce’de mob fiili, rahatsız etmek, saldırmak ve bir yerde toplanmak gibi anlamlar taşımaktadır (Çobanoğlu, 2005: 19). Alman psikolog Ege’ye göre psikolojik yıldırma, 19. yüzyılda biyoloji alanında kullanılan İngilizce bir terimdir. Kullanılma amacı ise saldırgan kuşların etrafında uçarak yuvalarını koruyup kollamaya çalışan kuşların davranışlarını incelemektir (Tınaz, 2008: 10; Curio vd., 1978: 899).

Mobbing kelime olarak, işyerinde psikolojik taciz, birine gangster olmak veya psikolojik olarak terörize etmek anlamında kullanılmaktadır. Mobbing çok eski bir fenomen olmasına rağmen, 1980’lerin başlarına kadar tarif edilmemiş ve sistematik olarak araştırılmıştır (Leymann, 1996: 165). Heinz Leymann iş hayatında insan ilişkilerinden yola çıkarak psikolojik yıldırma kavramını bir psiko-terör olarak tanımlamıştır. Ona göre işyerilerindeki bu psiko-terörün nedenleri arasında yıldırma, aşağılama, korkutma, sindirme, kıskançlık, cinsiyet eşitsizliği, inanç ve düşünce ayrımcılığı ve duygusal şiddet uygulama gibi etik olmayan pek çok davranış ve durum yer almaktadır. Psikolojik yıldırma, çalışma hayatında bir ya da birden fazla kişi tarafından bir ya da daha fazla sayıdaki kişiye sistematik şekilde, düşmanlık güdere ve etik olmayan tarzda uygulanan olumsuz davranışlar olarak ifade edilmektedir (Turan, 2006: 6; Köşker, 2016: 6; Tetik, 2010: 81; Bozbel ve Palaz, 2007: 66). Bu davranışlar, şiddeti, görülme sıklığı ve devam etme süresine göre, bireyde sosyal tükenmişliğe ve psikosomatik rahatsızlıklara yol açabilmektedir (Köşker, 2016: 6).

Psikolojik yıldırma kavramı, ülkemizde de çalışanlar üzerindeki etkisinin ispatının zor olması nedeniyle tam olarak anlaşılammış ve tam bir netlik kazanamamıştır (Köşker, 2016: 6). Çobanoğlu (2005), “İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri” adlı eserinde psikolojik yıldırma, duygusal bir saldırı, bireyler üzerinde düzenli baskı yapmak, ahlak dışı davranışlarla kişileri işe karşı soğutarak psikolojik olarak bitirme ve işi bıraktırma psikolojisi olarak tanımlamıştır (Çobanoğlu, 2005:23). Tınaz’a (2008: 7-8) göre ise psikolojik yıldırma, iş yerindeki rekabetten kaynaklanan psikolojik baskılarla ortaya çıkmaktadır. Devamında, psikolojik yıldırma mağduru kişi, önce kendisine ardından çevresindekilere karşı yabancılaşmakta, sonrasında yılgınlık, bezginlik, düşük performans ve isteksiz çalışma gibi olumsuz durumlar ortaya çıkmaktadır.

While Field (1996), psikolojik yıldırma için ‘bullying’ kavramını kullanmıştır. Bu kavramla anlatılmak istenen, kişinin işyerinde tekrarlanan eleştiriler, aşağılayıcı söz ve davranışlar, yüksek sesle azarlamalar gibi düşmanca bir dizi davranışa maruz kalmasıdır (Sönmezşık, 2011: 9). Field’e göre psikolojik yıldırma, maruz kalan kişinin öz benliğini zedeleme veya öldürme çabası için yapılmaktadır. Bu davranışın altında bulunan ana sebep ise; yok etme, üstünlük kurma ve buyruğu altına alma arzusudur (Cemaloğlu ve Ertürk, 2007: 347). Vickers ise psikolojik yıldırma ile ilgili açıklamasında, başkalarına acı verme ve verilen acıdan zevk duyma durumuna işaret etmektedir. Yıldırma davranışlarına başvuran bir saldırganın temel amacı; iş verimini düşürmek, mağduru moralini bozmak, iş sadakatini azaltmak ve mağduru kendisini yetersiz görmesini sağlamaktır. Mağdura bilerek yapılan tutarsız davranma, dışlama, yokmuş gibi davranma, adını kasıtlı yanlış söyleme, oyalama ve söylediklerini bilerek yapmama gibi davranışlar, psikolojik yıldırma işaret etmektedir (Genç ve Pamukoğlu, 2006: 320).

Mobbing davranışını ifade etmek için terminolojide geçmişten günümüze birçok terim kullanılmıştır. Bunlar; kötü davranış (mistreatment), kurban etme (victimization), duygusal taciz (emotional abuse), zorbalık (bullying), yatay şiddet (horizontal violence), gözdağı verme (intimid), iş ya da işçi tacizi (work or employee abuse) (Tınaz, 2006: 15).

2.2. Psikolojik Yıldırma Türleri

Psikolojik yıldırma kavramı, genel olarak dikey ve yatay psikolojik yıldırma olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Aynı zamanda hiyerarşik psikolojik yıldırma olarak da adlandırılan dikey psikolojik yıldırma, yukarıdan aşağıya veya aşağıdan yukarıya doğru bir şekilde uygulanır. Yatay psikolojik yıldırma (fonksiyonel yıldırma) ise kurmay-fonksiyonel ilişki içinde olan eşitler arasında gerçekleşen bir yıldırma türüdür (Tutar, 2004: 91).

Araştırmalar psikolojik yıldırmanın daha çok dikey yönlü gerçekleştiğini göstermektedir. Bu bağlamda kişilerden birisi üst iken diğeri de onun emrinde çalışan bir ast durumundadır. Üst-ast ilişkisi sonucunda yıldırmanın şekli aşağıdan yukarı olabileceği gibi yukarıdan aşağıya doğru da olabilir. Veriler, yıldırmanın daha çok üstten kaynaklandığını ortaya koymaktadır (Akgeyik vd., 2009: 125; Yılmaz, 2015: 15). Özellikle bu durum otokratik yönetim tarzının uygulandığı örgütlerde yaygındır (Tutar, 2004: 93). Eğer amir veya yönetici örgütteki gücünün ve konumunun farkında ve gerektiğinde bu gücü acımasızca kullanma eğiliminde ise, bu amir ve yönetici oldukça yüksek ve etkin bir psikolojik yıldırma potansiyeline sahiptir. Yukarıdan aşağıya psikolojik yıldırmanın başlıca sebepleri ise yaş farkı, politik sebepler, kayırma ve sosyal imajın tehdit edilmesidir (Tınaz, 2011: 126). Diğer taraftan aşağıdan yukarı yönlü psikolojik yıldırmanın nedenleri arasında, kişiyi üst yönetim kadrosunun gözünde küçük düşürmek ve sabote etmek vardır. Aşağıdan yukarı yönlü psikolojik yıldırma genellikle, astlar üstlerine bildirmeleri gereken durumları ve vermeleri gereken bilgileri hiyerarşiye riayet etmeden daha üst kademelere iletmeleri ve üst yönetim kadrosunu şikâyet edebilecekleri bir zemin hazırlamaları ve örgüt içerisinde üstlerinin yetersiz ve gereksiz olduğu algısını oluşturmaya çalışmaları şeklinde ortaya çıkabilmektedir (Tınaz, 2008: 143). Bu tür yıldırma davranışında bulunanların genellikle, amirinin konumunda kendisinin olması gerektiğini düşünen, amirini kıskanan, amirinin bulunduğu konumda kendisinin daha iyi işler başaracağını düşünen kişiler

olduğu görülmektedir (Akgeyik vd., 2009: 128). Bunla birlikte örgütlerde bu tür psikolojik yıldırma davranışıyla çok sık karşılaşılmadığı da bilinmektedir (Atman, 2012: 163).

Dikey psikolojik yıldırma davranışı, çoğunlukla alenen olup görünür şekilde gerçekleşirken, yatay şiddet ise çoğunlukla aleni ve görünür olmamaktadır. Bu nedenle yatay yıldırma maruz kalan kişinin yaşadığı süreci kanıtlaması biraz zordur. Genellikle eşit konumda olan kişiler, bu davranışlarını bir şiddet türü olarak kabul etmezler. Bu tür davranışları, işleri gereği karşılıklı bağımlılıktan dolayı ortaya çıkan çekişme olarak görürler (Tutar, 2004: 93-94).

2.3. Örgütlerde Psikolojik Yıldırmanın Ortaya Çıkışı Nedenleri

Örgütlerde bir travma sebebi olarak değerlendirilebilecek psikolojik yıldırma davranışları, işgörenleri fiziksel ve psikolojik açıdan olumsuz etkileyen bir davranışlardır. Bu olgu, örgütlerde kadın veya erkek fark etmeksizin, tüm kademelerdeki çalışanların karşılaşabileceği bir durumdur (Çobanoğlu, 2005: 35).

Ayrıca, psikolojik yıldırma davranışını tek bir nedene bağlamak da doğru değildir. Çünkü yıldırma davranışı genellikle, birden fazla nedenin aynı anda etkileşime geçmesi ile ortaya çıkabilmektedir (Gökçe, 2008: 39). Genel olarak iş yerlerinde psikolojik yıldırmanın sebepleri; örgütsel iklim, örgüt kültürü, stres, örgütteki yönetim anlayışı ve liderlik tarzı, kişisel özellikler, sosyo-demografik özellikler, kişisel menfaatler, örgütsel çevre, sosyal etkileşim ve sosyal iklimten kaynaklı sebepler olarak sıralanabilir (Gücenmez, 2008: 33; Doğru, 2015: 23).

Namie Gary tarafından Amerika'da gerçekleştirilen bir araştırmada; iş görenlerin yüzde 58'inin aşırı kontrolcülüğe karşı tepki gösterdikleri, kendilerine uşak muamelesi yapılmasına razı olmadıklarından dolayı; yüzde 56'sının amirlerinden daha yetenekli olmalarından ve kıskanıldıklarından dolayı; yüzde 49'unun örgütte sevimlerinden, güçlü sosyal becerilere sahip olmalarından dolayı; yüzde 46'sının kaba davranışlara karşı tepki gösterdiklerinden dolayı; yüzde 42'sinin ise örgütteki zalim kişiliğe sahip insanlardan dolayı psikolojik yıldırma maruz kaldıklarını saptanmıştır (Gary, 2000: 4). Literatür incelendiğinde, psikolojik yıldırmanın ortaya çıkış nedenleri genel olarak bireysel, örgütsel ve örgüt dışı olmak üzere üç başlık altında toplandığı görülmektedir.

2.3.1. Bireysel Nedenler

Psikolojik yıldırma sebepleri olan bireysel nedenler, hem psikolojik yıldırma uygulayan kişinin hem de psikolojik yıldırma maruz kalan kişinin ruh hali ve psikolojisinden kaynaklı olabilmektedir (Yılmaz, 2015: 18). Psikolojik yıldırmanın algılanan bireysel nedenleri şunlardır (Gökçe, 2008: 58; Yılmaz, 2015: 18-19).

- Saldırganın, kurbanın niteliklerini kıskanması ve zor bir kişiliğinin olması,
- Yıldırıcı davranış uygulayanların kendilerinden emin olmamaları,
- Saldırganın kurban olarak seçtiği kişiye karşı başkalarını kışkırtması,
- Yıldırma maruz kalan kişinin örgüt içinde imtiyazının olması,
- Mağdur kişinin örgütsel gruplara aykırı hareket etmesi,
- Mağdur kişinin örgütte diğerlerinden yüksek ya da çok düşük performans göstermesi,
- Mağdur kişinin örgüttekilerden farklı olması ve aşağılayıcı hareketlerden hoşlanmaması,
- Mağdur kişinin gruptakilerden farklı bir özel hayata sahip olması,
- Mağdurun dış görünüşü, fiziksel özellikleri, engellilik durumu, farklı bir milliyetten olması, grup üyelerinden çok zeki veya çok aptal olması, daha genç ya da daha yaşlı olması.

Yapılan araştırmalar, psikolojik yıldırma uygulayan saldırganların; kötü kişilik yapısına sahip, şişirilmiş benmerkezci, narsist kişilik, kendinden emin olmayan, üstünlük kurmaya çalışan, kariyer hedeflerine ulaşmak için rakiplerini hoş olmayan farklı yollarla bertaraf etmeye çalışan,

zorbalık yapmaktan zevk alan, iktidar hırsı olan, nevroitik, güvensiz, aşırı kıskanç, aşırı korkak, iki yüzlü, megaloman ve eleştirici kişilik özelliklerinden birkaçına sahip olabileceklerini ortaya koymaktadır (Atman, 2012: 164; Gökçe, 2008: 48-49; Çobanoğlu, 2005: 34; Davenport vd., 2003: 58; Tınaz, 2011: 69-88). Diğer taraftan psikolojik yıldırma uğrayan kişinin (mağdurun) ise genel olarak zeki, yetenekli, işinde yaratıcı, dürüst, güvenilir, politik davranmayan, yeni ve farklı fikirler geliştirebilen, hızla yükselme potansiyeli ve ihtimali olan kişiler olduğu da söylenebilir (Poussard ve Çamuroğlu, 2009: 48; Turan, 2006: 17).

2.3.2. Örgütsel Nedenler

Örgütlerde psikolojik yıldırmanın ortaya çıkmasında örgütsel nedenler de etkili olmaktadır. Leymann (1996: 168), psikolojik yıldırmanın altında yatan nedenlerin genellikle örgütsel kaynaklı olduğunu ileri sürmüştür. Bu düşünce özellikle iş organizasyonu ve liderlik problemlerinin psikolojik yıldırma neden olduğunu ortaya koymaktadır. Psikolojik yıldırmaı ortaya çıkaran örgütsel nedenler; örgütsel yapı, örgüt politikası ve örgütsel süreçler olmak üzere üç başlık altında sıralanmaktadır (Güloğlu, 2014: 29).

- **Örgütsel politikalar;** adil ücret dağılımının olmaması, örgüt kurallarının katı olması, başarı değerlendirmelerinin objektif olmaması, iyi ifade edilmeyen iş tanımları gibi olumsuz örgütsel politikalar mobbinge yol açabilmektedir.
- **Örgütün yapısal ve yönetsel özellikleri;** örgütte yükselme fırsatının çok olmaması, kararlara çalışanların çok dâhil edilmemesi ve aşırı merkeziyetçilik, formalitelerin fazlalığı, örgütsel bölümlerin birbirine bağımlı olması gibi durumlar bunlar arasında sayılabilir.
- **Örgütsel süreçler;** örgütsel amaçların net ifade edilmemiş olması, iletişim ve bilgi akışındaki eksiklikler, geri bildirimlerdeki eksiklikler, objektif yönetim anlayışının olmaması, örgütte etkin liderliğin bulunmaması örgütlerde mobbing nedenleri arasında sıralanabilir.

Psikolojik yıldırmanın örgütlerde görülmesinin nedenleri arasında; işe uygun personel seçememek, karmaşık hiyerarşik yapı, mevsimsel istihdam yapmak, liderlik konusundaki yetersizlik, ekip çalışmasının olmaması ya da yetersiz olması, hatalar karşısında bir günah keçisi bulma isteği, örgütteki belli pozisyonlar için girilen acımasız rekabet ve örgütsel belirsizliklerin ve haksızlıkların neden olduğu çatışmaların ve düş kırıklıklarının artmış olması gibi nedenler sayılabilir (Tınaz, 2011: 123-124; Tutar, 2004: 96).

2.3.3. Örgüt Dışı Nedenler

İş yaşamında psikolojik yıldırma olaylarının görülme sıklığı toplumun sosyal, kültürel, ekonomik ve ahlaki norm ve değerleriyle de yakından ilgilidir. Bölgeler arasında olan yabancılaşma, göç, özgüven yetersizliği, hemşericilik ağı etkileşimi, medya vasıtasıyla saldırgan davranışların desteklenmesi ve örgütün şiddetin yoğun, sosyal destek sisteminin ise zayıf olduğu bir bölgede bulunulması, işyerinde psikolojik yıldırmaı besleyen unsurlardandır (Atman, 2012: 165; Poussard ve Çamuroğlu, 2009: 28). Rekabeti güçlendiren ve önemseyen, saldırgan davranışlara karşı ılımlı olan, bireysel başarıya daha fazla vurgu yapan bir toplumsal anlayış, iş hayatındaki çalışan davranışlarını olumsuz yönde etkilemektedir (Yıldız ve Kılış, 2010: 77-78).

Toplumsal refah düzeyi ve ekonomik krizler, örgüt dışı nedenlere örnek olarak gösterebilir. Çünkü pek çok işletme ekonomik kriz dönemlerinde küçülmeye giderek personel sayısını azaltmak istemektedir. Fakat bazı örgütlerde işten ayrılması istenen çalışana psikolojik taciz uygulanarak kendi isteğiyle işten ayrılmasını yani istifa etmesini sağlamaya çalışılmaktadır (Çobanoğlu, 2005: 72).

2.4. Örgütlerde Psikolojik Yıldırma Tarafları

Örgütlerde psikolojik şiddet, çift taraflıdır. Bu taraflardan her ikisi de tek kişi veya birden fazla kişi olabileceği gibi, taraflardan birisi tek diğeri bir grup şeklinde de olabilir. Taraflar; tacizde bulunan ile tacize maruz kalan kurbandır. Bu ikili yapıya bir üçüncü taraf ise seyircilerdir. Seyircilerin sürece doğrudan bir katılımları olmasa da kimi zaman bir yorum, bir bakış ya da yok sayma gibi davranışlarla sürece etkileri bulunmaktadır (Güngör, 2008: 48; Tınaz, 2008: 36-51).

Genelde psikolojik şiddetin kaynakları; yönetici konumundaki kişiler, örgütte aralarında rekabetin olduğu iş arkadaşları olabileceği gibi nadiren astlar da olabilmektedir (Erdemir, 2013: 35). Örgütlerde psikolojik yıldırma davranışına başvuran kişiler; narsisist kişilikler, öfkeli bağırıcı kişilikler, ikiyüzlüler, megalomanlar, eleştiriciler, hayal kırıklığına uğramışlar, fesatlar, tesadüfler, iktidar açlığı yaşayan, oldukça kontrolcü, insanlara karşı güven sorunu yaşayan, pusuda bekleyenler, dalkavuklar, zorbalılar, korkaklar, kıskançlar ve hırslılardır olarak sıralanabilir (Tınaz, 2008: 67-86; Alparslan ve Tunç, 2009: 154).

Psikolojik yıldırma, ast ya da üst, kadın ya da erkek fark etmeksizin hemen hemen herkesin karşılaşabileceği bir durumdur. Dolayısıyla psikolojik yıldırma kurbanı olma riski tüm iş dallarında, tüm kültürlerde ve tüm kademelerde söz konusudur (Tınaz, 2006: 93). Fakat genel olarak bakıldığında, psikolojik yıldırma mağdurlarının çoğunlukla kendilerine fazla saygısı ve güveni olmayan, sosyal ortamlarda endişeli, iş hayatında tecrübesiz, dürüst, uysal, en ufak bir şeyden dahi özür dileyen, art niyet taşımayan, asosyal, politik davranamayan, asosyalliğe meyilli, kendini çalıştığı örgüte adanmış ve hoşgörülü kişiler oldukları, kişilerin bu özelliklerinin saldırganları daha da cesaretlendirdiği de ifade edilmektedir (Akkar, 2010: 28; Ergenekon, 2006: 35; Akgeyik vd., 2009: 120; Özler vd., 2008: 40). Hemen hemen herkesin karşılaşabileceği psikolojik yıldırma bazı araştırmalara göre kadınlar daha fazla maruz kalmaktadır (Akgeyik vd., 2009: 236).

Literatürde tanıklar, seyirciler ya da izleyiciler olarak tanımlanan kişiler; bir ortamda psikolojik şiddet uygulandığını fark ettikleri andan itibaren bu isimle nitelendirilmektedirler (Güngör, 2008: 54). İzleyiciler, psikolojik yıldırma karşısında aldıkları tavır ya da gösterdikleri davranışlarla yıldırma ya da iş ortamındaki çatışmayı daha da şiddetlendirecekleri gibi sonlandırabilmektedirler. Bu sebeple örgütlerde izleyicilerin tavrı, psikolojik yıldırma sürecinin geleceğinde etkilidir. Psikolojik yıldırma sürecinde bazı izleyiciler etkin rol oynarken; bazı izleyiciler saldırgan davranışları olan kişiyle ilişkisini devam ettirmek veya ondan korkmaları nedeniyle göz yumarak ya da sessiz kalarak pasif rol şeklinde de gerçekleşebilmektedir (Sayar, 2014: 194-195).

Diğer yandan saldırganın yanında yer almak da etkin izleyici niteliğindedir. Kimi örgütlerde izleyiciler saldırganın mevkisinden dolayı, onun tarafında yer alabilmekte ya da saldırganın yıldırıcı davranışlarıyla başkalarını ezmesine uygun zemin hazırlamaktadırlar (Çelenk, 2015: 73; Tınaz, 2008: 114). Benzer bir saldırıya kendisinin de maruz kalabileceğini ya da işinden olabileceğini düşünen izleyici, sessiz kalmayı tercih edebilmektedir (Poussard ve Çamuroğlu, 2009: 55-56).

2.5. İş Tatmini

İş tatmini, kişinin yaptığı işten hoşnut olması veya işinden hoşnutsuz olmasıyla birlikte, işine karşı geliştirdiği tutum ve gösterdiği tepkidir (Gökdemir ve Fındıklı, 2017: 470). Bir işgörenin işinden ve işyerinden beklentileri ile ihtiyaçlarına sosyal, ekonomik, psikolojik olarak çeşitli açılardan cevap verebilmesi, işinden tatmin olmasında belirleyici bir faktördür (Kantar, 2010: 36-37).

İş tatmini hem birey hem de örgüt için önemlidir. Çünkü iş tatmininin yüksek seviyede olduğu örgütlerde verimlilik, kârlılık ve örgüte bağlılık artmakta, işe devamsızlıklar azalmakta ve tüm bunların neticesinde örgütte olumlu bir atmosfer hâkim olmaktadır. İş tatminsizliğinin yüksek olduğu durumlarda ise çalışanlarda işe devam etmede isteksizlik, işten ayrılma niyeti, düşük performans, psikolojik ve fiziksel şikâyetler gibi durumlar baş göstermektedir (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010: 146).

İş tatminini, kişinin kendisinden kaynaklanan yaş, eğitim seviyesi, cinsiyet, medeni durum gibi kişisel faktörlerle; gelir düzeyi, deneyim, statü, iş güvencesi, yükselme olanakları ve ödüllendirme gibi örgütsel faktörlerden etkilenmektedir (Kantar, 2010: 59; Eğinli, 2009: 39; Özaydın ve Özdemir, 2014: 255, 257).

2.5.1. İşyerinde Psikolojik Yıldırmanın İş Tatminine Etkisi

İşyerinde görülen psikolojik yıldırma davranışları oldukça yıkıcı ve rahatsızlık yaratacak bir süreci tetiklemektedir. Sistematik şekilde devam eden bu süreç, başta kurban, daha sonra ise sırasıyla örgüt ve toplum üzerinde birtakım olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Özgener, 2004: 10). Bireysel olarak düşünüldüğünde mağdur açısından işyerinde uygulanan psikolojik yıldırma, bireyin sağlığını, refahını, psikolojisini ve iş (meslek) hayatını olumsuz yönde etkilemektedir (Şahin vd., 2010: 95; Leymann, 1990:119; Hogh vd., 2011:107; DüNDAR ve Acar, 2008: 111).

Psikolojik yıldırma, işyerinde ağır bir sosyal stres kaynağı olarak tanımlanmaktadır. “Normal” sosyal stresörlerin aksine, psikolojik yıldırma, sistematik olarak hedef alınan kişiye sık sık taciz edici eylemlerle uzun süreli ve artan bir çatışma türüdür (Zapf, 1999: 70). İşletmelerde işverenler ile işgörenler arasında meydana gelebilecek çatışmalar, örgütsel hedef ve davranışlar ile görev tanımlarının iyi belirlenmemesi, işgörenlerin örgütsel karar alma süreçlerine dâhil edilmemeleri gibi problemler işgörenlerin verimliliği ve performansını olumsuz yönde etkileyerek iş tatminlerini düşürmektedir (Gün, 2016: 86). Psikolojik yıldırma, hem maruz kalan kişiyi hem de aynı ortamda psikolojik yıldırmaya şahit olan kişileri olumsuz yönde etkilemektedir. Araştırmalar, iş ortamında psikolojik yıldırmaya maruz kalan bireylerin iş tatminlerinin düşük düzeyde olduğu ileri sürmektedirler. Karcıoğlu ve Akbaş (2010: 147)’in aktardığı bilgiye göre Bosna Hersek’te 511 fizikçi üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmada katılımcıların %76’sının iş yaşamında psikolojik şiddet davranışının olduğu, %26’sının ise iş yaşamında sürekli psikolojik şiddet yaşadığı belirlenmiştir. Quine’in yaptığı çalışmada işyerinde psikolojik yıldırma yaşayan kimselerin iş tatminlerinin aynı iş ortamında kaldıkları sürece daha da düştüğü belirlenmiştir (Quine, 1999: 228). Karcıoğlu ve Akbaş (2010)’ın Erzurum ilinde 395 sağlık personeli üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, psikolojik şiddet ile iş tatmini arasında negatif yönde bir ilişkinin varlığını saptanmıştır. Böylece işyerlerinde psikolojik yıldırma davranışına maruz kalmanın iş tatminini azalttığı ve verimliliği düşürdüğü, dolayısıyla psikolojik yıldırma ile iş tatmini arasında ters orantılı bir ilişki olduğu söylenebilir (Özdemir, 2010: 146).

2.6. Yaşam Tatmini

Yaşam tatmini kavramı ilk kez Neugarten tarafından ortaya atılmış olup; Neugarten yaşam tatmininde çeşitli etmenlerin etkili olduğunu ileri sürmüştür. Bu etmenler; kişinin günlük hayatında yaptığı etkinliklerden keyif alması, hayatın birey için bir anlamının olması, hayatıyla ilgili bir amaç taşıması, geçmişte yaptığı eylemlerin yükümlülüğünü alması, hayatı boyunca öngördüğü amaçlara eriştiği inancının olması, olumlu benlik imajına sahip olması, yaşamın ilerleyen evrelerinde her türlü zayıflığına rağmen kendini değerli bir varlık olarak görmesi ve hayata karşı olumlu bir bakış açısı olması olarak sıralanabilir (Kaya, 2006: 3).

Yaşam tatmini, bireyin hayattan beklentileri ile gerçek durumun karşılaştırılması neticesinde meydana çıkan tablodur. Yaşam tatmini denilince yaşamın genelinden alınan doyum anlaşılmaktadır (Aras, 2012: 40). Yaşam tatmini yüksek seviyede olan kişiler, genel olarak yaşamıyla ve yaşam şartlarıyla ilgili olumlu bir algıya sahip olan bireylerdir. Yaşam tatmini düşük bireyler ise, hayatlarındaki faktörleri amaçlarının önünde birer engel olarak nitelendirirler ve yaşam şartlarıyla ilgili algıları genellikle olumsuzdur (Yavuzer ve Çivilidağ, 2014: 116).

Yaşam tatminini etkileyen başlıca faktörler şu şekilde sıralanabilir (Çiçeklioğlu, 2016: 50; Maden Turgut, 2010: 41-42).

- Psikolojik ve fiziksel açıdan sağlıklı olmak,
- Toplumun üst tabakasından olmak,
- Özgürlük ve demokrasi atmosferinin hâkim olduğu, refah seviyesi yüksek bir ülkede yaşamak,
- Yaşanan ülkede siyasi istikrarın olması,
- Yaşamının kontrolünün kişinin kendisinde olduğunu hissetmesi,
- Yaşanan toplumda azınlıkta olan grubun değil, çoğunlukta olan grubun bir parçası olmak,
- Evli olmak, aile ve arkadaş çevresiyle iyi ilişkiler geliştirmek,
- Sosyal ve maddi değerlere sahip olmaya karşı istekli olmak.

2.6.1. İşyerinde Psikolojik Yıldırmanın Yaşam Tatminine Etkisi

Moral seviyesi, mutluluk düzeyi, gelir, iş, aile, boş vakit, psikolojik ve fizyolojik sağlık, çevreyle iyi ilişkiler kurma gibi unsurların tümüne dair değerlendirme bireylerin yaşam tatminini ortaya koymaktadır. Kişinin bu unsurlardan biri ya da birden fazlasının yaşam çizgisindeki beklentilerine karşılık gelişmemesi, yaşam tatminini düşürecektir (Yavuzer ve Çivilidağ, 2014: 116-117). Özellikle bu unsurlardan iş hayatı, kişinin yaşamında oldukça büyük bir yere sahiptir. Çünkü kişinin iş hayatında karşılaştığı olumlu ya da olumsuz durumlar, iş ortamıyla ilgili algıları ve duyguları iş hayatı dışında aile hayatını ve sosyal hayatını etkilemektedir. Dolayısıyla kişinin iş hayatı, genel olarak yaşamını etkilemektedir (Keser, 2005: 78).

İş tatmini ve yaşam tatmini birbirleriyle ilişkili ve birbirini tamamlayan iki kavram şeklinde düşünülebilir. Birey, iş hayatındaki yaşadığı olumlu ve olumsuz durumları ailesine yansıtırken, aile ortamındaki yaşanan olumlu ve olumsuz durumları da iş hayatına yansıtılabilmektedir (Çivilidağ, 2016: 132). Diğer taraftan kişinin iş hayatında edindiği bilgi, beceri ve tecrübeleri direk iş yaşamı dışına da transfer ederek kullandığı, bu sayede yaşamını daha dolu ve anlamlı kıldığı bilinmektedir. Bu tür olumlu bir transferin kişinin yaşam doyumunu da artırdığı söylenebilir (Aras, 2012: 41). Fakat iş yerinde maruz kalınan psikolojik yıldırma davranışları ve olumsuzluklar ise kişinin yaşamına olumsuz etki yapacaktır. Bu durum, kişinin ailesi ve yakın çevresiyle olan ilişkilerine yansıtacaktır. Dolayısıyla yıldırma davranışının olumsuz etkileri, kişinin iş yaşamından sosyal ve ailevi yaşantısına da sıçramakta ve yaşam tatmini olumsuz etkilemektedir denilebilir (Çivilidağ, 2016: 132).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın modeli, hipotezleri, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin analizi ve değerlendirilmesi konuları açıklanmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, bankacılık sektöründe çalışanların psikolojik yıldırma maruz kalma durumları ve yaşamış oldukları (varsa) psikolojik yıldırmanın onların iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkilerinin araştırılmasıdır. Bu kapsamda, Konya ilinde faaliyet göstermekte olan özel bir bankada görev yapan şube çalışanlarına anket uygulanmıştır.

3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Örgütlerde psikolojik yıldırmanın çalışan personelde bıraktığı ekonomik, sosyal ve sağlığa ilişkin sonuçları tespit etmeyi amaçlayan bu araştırma nicel verilere dayalı genel ve etkisel tarama modelinde

yapılan bir araştırmadır. Araştırma modeline göre psikolojik yıldırma bağımsız değişken olarak değerlendirilmektedir. İş ve yaşam tatminleri ise bağımlı değişkenlerdir.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



Araştırmanın modeli kapsamında çalışmada geliştirilen hipotezler şu şekildedir:

H₁: Psikolojik yıldırmanın iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Psikolojik yıldırmanın yaşam tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Psikolojik yıldırma ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Psikolojik yıldırma ile yaşam tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evrenini Konya ilinde faaliyet göstermekte olan özel bir bankada çalışmakta olan şube personelleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Konya ilinde faaliyet gösteren ve 15 şubesi bulunan özel bir bankanın müdür, yetkili ve memurlarından oluşan toplam 129 personeli oluşturmaktadır.

3.4. Veri Toplama Araçları

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. Araştırma verileri, Şubat- Nisan 2019 ayları arasında toplanmıştır.

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. Anket ölçeği, Eger (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 tatmininin ve yaşam tatmininin yüksek düzeyde olduğunu ifade

etmektedir. Araştırmanın ölçekleri, Çiçeklioğlu tarafından 2016 yılında sağlık kurumlarında psikolojik yıldırma üzerine yapılan tez çalışmasında geçerliliği ve güvenilirliği sınanmıştır.

Bu araştırmanın ölçeklerinin geçerlilik ve güvenilirlik düzeyleri; Mobbing Ölçeği için 0,983; İş Tatmini Ölçeği için 0,924; Yaşam Tatmini Ölçeği için 0,906 olmak üzere oldukça yüksek bulunmuştur.

3.5. Verilerin Değerlendirilmesi

Bu çalışmada; verilerin analizi ve yorumlanmasında SPSS paket programı kullanılmıştır. Araştırmada, veriler toplandıktan sonra bilgisayar ortamına aktarılmıştır. İstatistik SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 24.0 programından yararlanılarak verilerin analizi yapılmıştır. Tanımlayıcı istatistikler, sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma ile hesaplanmıştır. Psikolojik yıldırma ile iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkide Pearson korelasyon analizi; psikolojik yıldırmanın iş tatmini ve yaşam tatmini üzerindeki etkisinin ölçümünde regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizlerde anlamlılık düzeyi ($p < 0,05$) olarak belirlenmiştir.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. Araştırmanın Sosyo-Demografik (Tanımlayıcı) Verileri

Katılımcıların demografik (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum) ve tanımlayıcı (meslekteki pozisyon, toplam çalışma yılı ve kurumdaki toplam çalışma yılı) özelliklerine yönelik bulgular Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans (n)	Yüzde (%)
Erkek	63	48,8
Kadın	66	51,2
Yaş		
21-30 yaş	41	31,8
31-40 yaş	58	45,0
41-50 yaş	28	21,7
51 ve üstü	2	1,6
Eğitim Seviyesi		
Lise	20	15,5
Üniversite	96	74,4
Lisansüstü	13	10,1
Medeni Durum		
Evli	85	65,9
Bekâr	44	34,1
Mesleğindeki Pozisyon		
Müdür	11	8,5
Yetkili	46	35,7
Memur	72	55,8
Toplam Çalışma Yılı		
0-5 yıl	42	32,6
5-10 yıl	22	17,1
10-15 yıl	39	30,2
15 yıl ve üzeri	26	20,2
Kurumdaki Toplam Çalışma Yılı		
0-5 yıl	44	34,1
5-10 yıl	23	17,8
10-15 yıl	41	31,8
15 yıl ve üzeri	21	16,3
Toplam	129	100,0

Katılımcıların %48,8'inin erkek personel %51,2'sinin kadın personel olduğu, %45'inin 31-40 yaş aralığında %1,6'sının 51 ve üzeri yaşa sahip olduğu, %74,4'ünün üniversite mezunu olduğu, %65,9'unun evli olduğu, %55,8'inin memur %8,5'inin müdür olduğu, %32,6'sının toplam çalışma yılının 0-5 yıl olduğu ve %34,1'inin kurumdaki toplam çalışma yılının ise yine 0-5 yıl olduğu tespit edilmiştir.

4.2. Araştırmanın Ölçeklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların araştırmanın psikolojik yıldırmanın yargı maddelerine ilişkin verdikleri cevapların ortalama ve standart sapmaları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Psikolojik Yıldırma İlişkin İfadeler

Ölçek Yargıları	\bar{x}	Ss
1.Performansım gerçekte olduğundan daha düşük değerlendiriliyor.	1,91	1,03
2.Sorumlu olmadığım konularda suçlanıyorum.	1,90	1,13
3.Sorumluluk alanlarım bana danışılmadan değiştiriliyor.	1,90	1,08
4.Kendimi göstermeme fırsat verilmiyor, özgürce ifade etmem sınırlandırılıyor.	1,88	0,99
5.Yaptığım iş değersiz ve önemsiz görülüyor, küçümseniyor.	1,87	1,00
6.Yetkinliğim olmayan konularda işler veriliyor.	1,87	1,03
7.Ortak yapılan işlerin olumsuz sonuçlarından yalnızca ben sorumlu tutuluyorum.	1,85	0,94
8.Performansıyla ilgili sürekli olumsuz değerlendirmeler yapılıyor.	1,85	0,99
9.Yaptığım iş ve işin sonuçları ile ilgili sürekli kusur/hata bulunuyor.	1,85	1,00
10.Verdiğim karar ve öneriler eleştirilerek, reddediliyor.	1,85	0,89
11.Yaptığım her işte mesleki yeterliliğim sorgulanıyor.	1,84	0,99
12.Dürüstlüğüm sorgulanıyor.	1,81	0,95
13.Bulduğum ortamda görmezden gelinerek, yokmuşum gibi davranılıyor.	1,81	1,00
14.Benimle ilgili asılsız söylemlerde bulunuluyor.	1,80	0,99
15.Konuşurken sık sık sözüm kesiliyor.	1,79	0,91
16.Sözlü tehdit ediliyorum ve uyarı alıyorum.	1,77	0,92
17.İşten ayrılmam ya da yer değiştirmem için baskı yapılıyor.	1,77	0,99
18.Düzenlenen sosyal toplantılardan haberdar edilmiyorum.	1,75	0,93
19.Kişisel saygınlığımı zedeleyen görevler verilir, yapmam için zorlanıyorum.	1,75	0,89
20.Benimle ilgili haksız gerekçelerle yazışmalar yapılıyor/ rapor tutuluyor.	1,72	0,90
21.Sorumluluğumda olan işler benden alınarak, daha düşük pozisyondaki kişilere veriliyor.	1,70	0,91
22.İşim için gerekli olan bilgi, doküman ve materyaller benden saklanıyor.	1,70	0,89
23.Fiziksel gücümün yetmeyeceği işler yapmaya zorlanıyorum.	1,70	0,94
24.Ben odaya girdiğimde, iş arkadaşlarım sohbeti kesip susuyor.	1,68	0,83
25.İş arkadaşlarımın benimle konuşması engelleniyor.	1,63	0,79
26.Görüşme ve konuşma isteğime yanıt alamıyorum, uzaklaştırılıyor.	1,60	0,75
27.Fiziksel müdahalede bulunuluyor.	1,59	0,81
Toplam	1,78	0,79

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların psikolojik yıldırma ile ilgili görüşlerinin aritmetik ortalamalarının (min:1, max:5) 1,91 ile 1,59 arasında değiştiği ve toplam ortalamasının $1,78 \pm 0,79$ olduğu görülmektedir. Bu da bu kurumda psikolojik yıldırma düzeyinin ortalamanın altında olduğunu göstermektedir. Personelin en yüksek ortalama ile cevap verdiği ilk üç maddenin “Performansım gerçekte olduğundan daha düşük değerlendiriliyor.” ($1,91 \pm 1,03$), “Sorumlu olmadığım konularda suçlanıyorum.” ($1,90 \pm 1,13$) ve “Sorumluluk alanlarım bana danışılmadan değiştiriliyor.” ($1,90 \pm 1,08$) olduğu görülmektedir. En az ortalama ile cevap verdikleri ilk üç madde ise “Fiziksel müdahalede

bulunuluyor.” (1,59±0,81), “Görüşme ve konuşma isteğime yanıt alamıyorum, uzaklaştırılıyorum.” (1,60±0,75) ve “İş arkadaşlarımla benimle konuşması engelleniyor.” (1,63±0,79) şeklindedir.

Katılımcıların araştırmanın iş tatmini yargı maddelerine ilişkin verdikleri cevapların ortalama ve standart sapmaları Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3: İş Tatminine İlişkin İfadeler

Ölçek Yargıları	\bar{x}	Ss
1.İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımla tanışma şansım vardır.	3,89	0,82
2.İş arkadaşlarımla ve etkileşimde bulunduğum kişiler ile çalışmaktan memnunum.	3,87	0,82
3.İş yerimdeki çalışma arkadaşlarıma yardım etme fırsatlarına sahibim.	3,84	0,78
4.İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi beni tatmin etmektedir.	3,76	0,96
5.İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu beni memnun etmektedir.	3,72	0,86
6.Yöneticimin bana gösterdiği adil davranış ve saygı derecesi beni tatmin etmektedir.	3,67	0,89
7.Yöneticimden gördüğüm destek ve rehberlik beni tatmin etmektedir.	3,60	0,93
8.İş yerimin gelecek beklentilerimi gerçekleştirebilme derecesinden memnunum.	3,55	1,01
9.İşimin sağladığı kişisel gelişme ve yükselme olanağı beni tatmin etmektedir.	3,45	1,16
10.İşimde kendime ait, bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabiliyorum.	3,45	1,01
11.İş yerimdeki yarışma fırsatı beni tatmin etmektedir.	3,41	1,00
12.İş yerimdeki yönetimin tutumu beni tatmin etmektedir.	3,41	1,12
13.Aldığım maaş (ücret) ve terfilerin miktarı beni tatmin etmektedir.	3,14	1,29
14.Yaptığım işin karşılığında aldığım paranın adaletlilik derecesinden memnunum.	3,08	1,23
Toplam	3,56	0,71

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların iş tatminine ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalamalarının (min:1, max:5) 3,89 ile 3,08 arasında değiştiği, toplam ortalamasının 3,56 ± 0,71 olduğu görülmektedir. Bu da bu kurumda iş tatmini düzeyinin ortalamasının üzerinde olduğunu göstermektedir. Personelin en yüksek ortalama ile cevap verdiği ilk üç maddenin “İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımla tanışma şansım vardır.” (3,89±0,82), “İş arkadaşlarımla ve etkileşimde bulunduğum kişiler ile çalışmaktan memnunum.” (3,87±0,82) ve “İş yerimdeki çalışma arkadaşlarıma yardım etme fırsatlarına sahibim.” (3,84±0,78) olduğu görülmektedir. En az ortalama ile cevap verdikleri ilk üç madde ise “Yaptığım işin karşılığında aldığım paranın adaletlilik derecesinden memnunum.” (3,08±1,23), “Aldığım maaş (ücret) ve terfilerin miktarı beni tatmin etmektedir.” (3,14±1,29), “İş yerimdeki yarışma fırsatı beni tatmin etmektedir.” (3,41±1,00) ile “İş yerimdeki yönetimin tutumu beni tatmin etmektedir.” (3,41±1,12) şeklindedir.

Katılımcıların araştırmanın yaşam tatmini yargı maddelerine ilişkin verdikleri cevapların ortalama ve standart sapmaları Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4: Yaşam Tatminine İlişkin İfadeler

No. Soru	\bar{x}	Ss
1.Yaşamımdan memnunum.	3,62	0,88
2.Şu ana kadar, yaşamımdan istediğim önemli şeyleri elde ettim.	3,58	0,86
3.Yaşamım birçok açıdan idealime yakın.	3,50	0,95
4.Yaşam koşullarım mükemmel.	3,09	1,04
5.Yaşama yeniden başlayabilsem, hiçbir şeyi değiştirmezdim.	3,05	1,22
Toplam	3,37	0,86

Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların yaşam tatminine ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalamalarının (min:1, max:5) 3,62 ile 3,05 arasında değiştiği toplam ortalamanın $3,37 \pm 0,86$ olduğu görülmektedir. Bu da bu kurumda yaşam tatmini düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğunu göstermektedir. Personelin en yüksek ortalama ile cevap verdiği maddenin “Yaşamımdan memnunum.” ($3,62 \pm 0,88$), en az ortalama ile cevap verdikleri maddenin ise “Yaşama yeniden başlayabilsem, hiçbir şeyi değiştirmezdim.” ($3,05 \pm 1,22$) olduğu görülmektedir.

4.3. Personelin Maruz Kaldığı Psikolojik Yıldırma ile İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Personelin maruz kaldığı psikolojik yıldırma ile iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacı ile değişkenler arası ilişkilere yönelik gerçekleştirilen Pearson korelasyon analizine ilişkin bulgular Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5: Personelin Maruz Kaldığı Psikolojik Yıldırma ile İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi

	Psikolojik Yıldırma	İş Tatmini	Yaşam Tatmini
Psikolojik Yıldırma	1		
İş Tatmini	-,412**	1	
Yaşam Tatmini	-,338**	,630 **	1

* $p < .05$, ** $p < .01$

Psikolojik yıldırma ile iş tatmini ($r = -0,41$; $p < 0,05$) arasında negatif (ters) yönde istatistiksel olarak anlamlı zayıf bir korelasyon saptanmıştır. Personelin maruz kaldığı psikolojik yıldırma arttıkça iş tatmini azalmakta, psikolojik yıldırma azaldıkça iş tatminin arttığı bulgusu elde edilmiştir. H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Psikolojik yıldırma ile yaşam tatmini ($r = -0,34$; $p < 0,05$) arasında negatif (ters) yönde istatistiksel olarak anlamlı zayıf bir korelasyon saptanmıştır. Personelin maruz kaldığı psikolojik yıldırma arttıkça yaşam tatmini azalmakta, psikolojik yıldırma azaldıkça yaşam tatminin arttığı bulgusu elde edilmiştir. H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

4.4. Personelin Maruz Kaldığı Psikolojik Yıldırmanın İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Bulgular

Personelin maruz kaldığı psikolojik yıldırmanın iş tatmini ve yaşam tatmini üzerindeki etkiyi belirleyebilmek amacı ile değişkenler arası ilişkilere yönelik gerçekleştirilen regresyon analizine ilişkin bulgular Tablo 6 ve Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 6: Personelin Maruz Kaldığı Psikolojik Yıldırmanın İş Tatmini Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	β	Anlamlılık (ANOVA)
0,412	0,170	0,163	25,999	-0,412	0,000

Bağımlı Değişken: İş tatmini

Bağımsız Değişken: Psikolojik Yıldırma

Tablo 6'daki regresyon analizi sonuçlarına göre psikolojik yıldırmanın çalışanların iş tatmini üzerinde negatif (ters) ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($\beta=-0,412$ $p<0,001$). R^2 değerinin 0,170 olması, psikolojik yıldırmanın iş tatminin %17'lik kısmını açıkladığını göstermektedir. Bu sonuca göre H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7: Personelin Maruz Kaldığı Psikolojik Yıldırmanın Yaşam Tatmini Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	β	Anlamlılık (ANOVA)
0,338	0,114	0,107	16,393	-0,338	0,000

Bağımlı Değişken: Yaşam tatmini

Bağımsız Değişken: Psikolojik Yıldırma

Tablo 7'deki regresyon analizi sonuçlarına göre psikolojik yıldırmanın çalışanların yaşam tatmini üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($\beta=-0,338$ $p<0,001$). R^2 değerinin 0,114 olması, psikolojik yıldırma yaşam tatminin %11,4'lük kısmını açıkladığını göstermektedir. Bu sonuca göre H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bankacılık sektöründe psikolojik yıldırmanın çalışan personel üzerinde bıraktığı etkiyi saptamak amacı ile yapılan bu çalışmanın örnekleminin Konya ilinde 15 şubesi bulunan özel bir bankada görev yapan 129 kişi oluşturmaktadır. Katılımcıları %48,8'ini erkek %51,2'sini kadın, katılımcıların yarısına yakınının 31-40 yaş aralığında olduğu, yaklaşık %75'inin üniversite mezunu olduğu, yarısından fazlasının memur olduğu, büyük bir kısmının ise toplam çalışma yılı ve kurumdaki çalışma yılının 0-5 yıl aralığında olduğu görülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının işyerinde psikolojik yıldırma ile ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalamasının (min:1, max:5) $1,78 \pm 0,79$ olduğu görülmektedir. Bu da bu kurumda psikolojik yıldırma düzeyinin ortalamanın altında olduğunu göstermektedir. Katılımcıların iş tatminine ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalamalarının (min:1, max:5) $3,56 \pm 0,71$ olduğu; yaşam tatminine ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalamalarının (min:1, max:5) ortalamanın $3,37 \pm 0,86$ olduğu görülmektedir. Bu da bu kurumda iş ve yaşam tatmini düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğunu göstermektedir. İdig-Camuroglu ve Minibas-Poussard (2015) tarafından İstanbulda 164 banka çalışanı üzerinde yapılan çalışmada, mobbing prevalansının % 30 olduğu ve çalışanlarda olumsuz etki ve işten ayrılma niyetini arttırdığı için mobbing ile etkin başa çıkma bireyler ve kuruluşlar için önemli olduğunu vurgulamıştır.

Bu da bu kurumda iş ve yaşam tatmini düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğunu göstermektedir. İdig-Camuroglu ve Minibas-Poussard (2015) tarafından İstanbulda 164 banka çalışanı üzerinde yapılan çalışmada, mobbing prevalansının % 30 olduğu ve çalışanlarda olumsuz etki ve ciro niyetlerini arttırdığı için mobbing ile etkin başa çıkma bireyler ve kuruluşlar için önemli olduğunu vurgulamıştır.

Araştırma sonucuna göre psikolojik yıldırma ile iş ve yaşam tatmini arasında negatif (ters) yönde bir ilişki saptanmıştır. Banka çalışanlarının maruz kaldığı psikolojik yıldırma arttıkça iş ve yaşam tatmini azalırken, psikolojik yıldırma azaldıkça iş ve yaşam tatminin arttığı bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca, psikolojik yıldırmanın iş tatminin %17'lik kısmını, yaşam tatminin %11,4'lük kısmını açıkladığını görülmektedir. Gökdemir ve Fındıklı (2017) ve Gün (2016) de psikolojik yıldırma arttıkça iş tatminin azaldığı sonucuna ulaşmışlardır. Yavuzer ve Çivlidağ (2014) ise

çalışmalarında psikolojik yıldırma arttıkça yaşam tatmininin azaldığını belirlemişlerdir. Dolayısıyla bu araştırmanın sonuçlarının, literatürdeki çalışmaların bulgularıyla tutarlı olduğu söylenebilir.

Örgütlerde psikolojik yıldırma kaynaklı azalan iş ve yaşam tatmini artırmak ve psikolojik yıldırma önlemek amacıyla yapılabilecekler aşağıdaki sıralanmıştır.

- Çalışanlara, psikolojik yıldırmanın ne olduğu ve karşılaşıldığında yapılması gerekenler ile ilgili bilgi verilmelidir.
- Psikolojik yıldırmanın erken aşamada tanımlanması önlenmesi için önemli bir unsurdur.
- İşe yeni başlayan her bir personele, derinlemesine bir oryantasyon eğitimi verilmeli hem kurum işleyişi hem kurum personeli tanıtılmalıdır. Böylelikle örgütlerde karşılaşılabilen eski-yeni çekişmeleri azaltılabilir.
- İşyerlerinde psikolojik yıldırmanın önlenmesi için dilek-şikâyet kutuları oluşturulmalı, kurum dışından bir yetkili tarafından incelenmeli ve yine her pozisyondaki çalışanla görüşmeler yapılarak olası psikolojik yıldırma vakaları engellenmelidir.
- Kişilerin deneyimi, eğitim seviyesi ve yeterlilikleri göz önüne alınarak iş paylaşımı, görevde yükseltme vb. mesleki hareketliliklerde liyakata uyulmalıdır.
- Psikolojik yıldırmanın iş tatminini azaltması, kurumlara olumsuz yansiyacaktır. Bu yüzden bankaların genel müdürlüklerinde psikolojik yıldırma ile ilgili ayrı bir birim oluşturulmalı ve belli zaman dilimlerinde şubelerdeki kişilerarası ilişkiler ve gelen şikâyetler denetlenmeli ve raporlanmalıdır. Kurum içinde uygunsuz davranan kişilere karşı uyarılarda ve yaptırımlarda bulunulmalıdır.
- Çalışanlar yalnızca finansal bir işgücü olarak değil, insani olarak da değerlendirilmeli; psikolojik olumsuzlukların verimliliği doğrudan etkilediği göz ardı edilmemelidir.

KAYNAKLAR

- Akgeyik, T., Güngör M., Uşen Ş. & Omay U. (2009). İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu: Niteliği, Yaygınlığı ve Mücadele Stratejisi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (56), 90-150.
- Akkar, A. (2010). Meslek Liseleri Yönetici Ve Öğretmenlerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing). Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Alparslan, M. & Tunç, H. (2009). Mobbing Olgusu ve Mobbing Davranışında Duygusal Zekâ Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, (1), 146-159.
- Aras, A. (2012). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Müzik Öğretmenlerinin Mobbing (Yıldırma) Yaşama Düzeyleri, Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumları Arasındaki İlişkiler. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Atman, Ü. (2012). İşyerinde Psikolojik Terör: Mobbing. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, (3), 157-174.
- Bozbel, S. & Palaz, S. (2007). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Hukuki Sonuçları. *TİSK Akademi*, 2007/ 1.
- Cemaloğlu, N. & Ertürk A. (2007). Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Cinsiyet Yönünden İncelenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(2), 345-362.
- Curio, E., Ernst, U. & Vieth, W. (1978). Cultural Transmission of Enemy Recognition: One Function of Mobbing. *Science*, 202(4370), 899-901.
- Çelenk, İ. (2015). Örgütlerde Duygusal Zekâ Ve Psikolojik Yıldırma: Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

- Çiçeklioğlu, H. (2016). Mobbing ve Fiziksel Şiddetin Çalışanlar Üzerine Etkileri: Sağlık Kurumlarında Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Çivilidağ, A. (2016). Okul Psikolojik Danışmanlarının Psikolojik Taciz ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(1), 129-144.
- Çobanoğlu Ş. (2005). Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri (1. Basım). İstanbul: *Timaş Yayınları*.
- Davenport N., Schwartz RD. & Elliot GP. (2003). Mobbing İş Yerinde Duygusal Taciz (1. Basım), (Çev: Osman Cem Öneroy). İstanbul: *Sistem Yayıncılık*.
- Doğru, M. (2015). Psikolojik Yıldırma ve Örgütsel Adaletsizliğin Çalışanların Stres ve Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Dündar, G. & Acar, A. (2008). İşyerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 111-120.
- Eğer, K. (2017). İş Hayatında Uygulanan Mobbing'in Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Uygulama Çalışması Türk Bilişim Sektörü. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, İstanbul
- Eğimli, A.T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52
- Erdemir, S. (2013). İlköğretim Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Yaşadıkları Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Ergenekon, S. (2006). İşyerinde Duygusal Taciz (Mobbing). *Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi*, 19, 51-64.
- Gary Namie (2000). Research from The Workplace Bullying & Trauma Institute. U.S. Hostile Workplace Survey, URL: <https://www.workplacebullying.org/multi/pdf/N-N-2000.pdf>. Erişim tarihi: 14.02.2020.
- Genç, N. & Pamukoğlu E. (2006). Psikolojik İşyeri Terörü: Dr. Siyami Ersek Göğüs ve Kalp Damar Cerrahisi Eğitim Ve Araştırma Hastanesi'nde Bir Uygulama. *14.Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildirisi*, 25-27 Mayıs, Atatürk Üniversitesi İİBF, Erzurum.
- Gödelek, E. (1988). Üç Farklı İş Kolunun (Tekstil, Boya, Çimento) Psikososyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara).
- Gökçe, T.A. (2008). Mobbing: İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri, Ankara: *Öğreti Yayınları*.
- Gökdemir, D. & Fındıklı M.A. (2017). Sağlık Çalışanlarında Mobbing Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(12), 465-486.
- Gücenmez, S. (2008). Psikolojik Şiddet ve Psikolojik Şiddetle Mücadele Aracı Olarak Çalışan İlişkileri Yönetimi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Güloğlu, F.C. (2014). İşyerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Olgusunun Verimlilik Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gün, G. (2016). Otel İşletmelerinde Mobbing ve İş Tatmini İlişkisi. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(Ek Sayı), 81-96.
- Güngör, M. (2008). Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (1. Basım). İstanbul: *Derin Yayınları*.
- Hogh, A., Mikkelsen, E. G. & Hansen, A. M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*, 107, 128.

- Idig-Camuroglu, M. & Minibas-Poussard, J. (2015). Mobbing at banks: Moderating effect of negative emotions on the relationship between mobbing and turnover intention.
- Kantar, H. (2010). İşletmede Motivasyon. İstanbul: *Kum Saati Yayınları*.
- Karcioğlu, F. & Akbaş, S. (2010). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24 (3), 139-161.
- Kaya, Ö. (2006). Askeri Öğrencilerin Yaşam Doyumları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (4), 77-96.
- Köker, S. (1991). Normal ve Sorunlu Ergenlerin Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köşker, S. (2016). Kamu Kurumlarında Yaşanan Psikolojik Yıldırmannın Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Bullying at Work. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Maden Turgut, E. (2010). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi ve İstanbul'daki Devlet Üniversite Hastanelerinde Çalışan Ameliyat Hastane Hemşirelerine Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özaydın, M. & Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özdemir, E. (2010). İşyerinde Psikolojik Yıldıрма (Mobbing) Ve İş Tatminine Etkisi: Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Özgener, Ş. (2004). İş Ahlakının Temelleri Yönelik Bir Yaklaşım (1. Basım). İstanbul: *Nobel Yayınları*.
- Özler, D. E., Atalay, C. G. & Şahin, M. D. (2008). Mobbing'in örgütsel bağlılık üzerine etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(8).
- Poussard J.M. & Camuroğlu M.Ş. (2009). Psikolojik Taciz İşyerindeki Kâbus (1. Basım). Ankara: *Nobel Yayın-Dağıtım*.
- Quine, L. (1999). Workplace Bullying İn NHS Community Trust: Staff Questionnaire Survey. *Bmj*, 318(7178), 228-232.
- Sayar, Ö. Ö. (2014). Mobbing-İş Yerinde Duygusal Şiddet. Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü. <https://mobbing.org.tr/genel/mobbing-is-yerinde-duygusal-siddet/>. E.T. 10.06.2019
- Sönmezışık, S. (2011). Anadolu Lisesi Öğretmenlerinin Psikolojik Yıldırmaya İlişkin Algıları. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Şahin, M., Sarı, S. V., Aykaç, F. & Demirdağ, S. (2010). Özel ve Resmi Kurumlardaki Personellerin Mobbing'e İlişkin Görüşleri. *Sosyal Gelişim Dergisi*, 1(1).
- Teker, S.K. (2014). Mobbingin İş Tatminine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Sağlık Kurumu Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2010(1), 81-89.
- Tınaz, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz. İstanbul: *Beta Basın Yayın Dağıtım*.
- Tınaz, P. (2008). İş yerinde Psikolojik Taciz (2. Basım). İstanbul: *Beta Yayınları*.
- Tınaz, P. (2011). İşyerinde Psikolojik Taciz, Mobbing (3. Basım). İstanbul: *Beta Yayınları*.
- Turan, F. (2006). İşyerinde Psikolojik Yıldıрма Olgusu Ve Konuya İlişkin Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tutar, H. (2004). İşyerinde Psikolojik Şiddet (4. Baskı). Ankara: *Platin Yayın*.

- Yavuzer, Y. & Çivilidağ, A. (2014). Sağlık Çalışanlarında İş Yerinde Mobbing ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Depresyonun Aracı Rolü. *Düşünen Adam Dergisi*, 27 (2), 115-125.
- Yıldırım, A. & Yıldırım, D. (2010). Sağlık Alanında Çalışan Akademisyenlerin Karşılaştıkları Psikolojik Şiddet Davranışları ve Bu Davranışların Etkileri. *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi*, 30 (2), 559-70.
- Yıldız, S. & Kılış, İ. (2010). Psikolojik Taciz Olgusuna 4857 Sayılı İş Kanunu Açısından Bir Bakış. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 1(1), 71-93.
- Yılmaz, E. (2015). Hastanelerde Kadın Çalışanlara Yönelik Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Ve İş Tatminine Etkisi: Isparta İlinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Zapf, D. (1999). Organisational, Work Group Related And Personal Causes Of Mobbing/Bullying At Work. *International journal of manpower*, 20(1/2), 70-85.