

# İŞYERİNDE PSİKOLOJİK YILDIRMANIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

## THE EFFECT OF MOBBING ON JOB SATISFACTION IN WORK PLACE: A RESEARCH IN THE BANKING SECTOR

**Esen ÖZDEMİR**

Trakya Üniversitesi S.B.E. İşletme A.B.D. Y.L.

**Doç.Dr. Agah Sinan ÜNSAR**

Trakya Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü Öğretim Üyesi  
sinanunsar@yahoo.com

**Yrd.Doç.Dr. Adil OĞUZHAN**

Trakya Üniversitesi İ.İ.B.F. Ekonometri Bölümü Öğretim Üyesi

### Özet

İşyerinde mobbing, bir veya birkaç kişi tarafından sistematik olarak çalışana karşı uygulanan ve bu kişinin çaresiz bir duruma düşmesine neden olan davranışlar olarak tanımlanır. İş tatmini ise işgörenlerin işlerine karşı olan tutumdur. Bu çalışmanın amacı İşyerlerinde çalışanlara uygulanan mobbing'in iş tatminine olan etkisini belirlemektir. Araştırma Lüleburgaz'da kamu ve özel bankalarda çalışan memurlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Sosyo-Demografik değişkenler ile mobbing ve iş tatmini arasındaki bağ incelenmiştir. Sonuç olarak mobbingdeki artışın iş tatminini azalttığı tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Mobbing, İş Tatmini, Banka.

### Abstract

Workplace mobbing, by one or more other employees systematically applied against the helpless and the person is defined as behavior that causes a decline in the situation. Job satisfaction is the attitude of employees towards their work. The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction in the workplace mobbing is applied to employees. The research was carried out on civil servants working in Luleburgaz public and private banks. Socio-demographic variables and examined the link between job satisfaction and mobbing. Job satisfaction was found to decrease as a result, the increase in mobbing.

**Key Words:** Mobbing, Job Satisfaction, Banking.

## Giriş

İş hayatında hemen hemen her meslek grubunda görülebilen psikolojik yıldırma (mobbing) yol açtığı sonuçlar bakımından insan kaynakları yönetimi tarafından dikkate alınması ve önlenmesi gereken örgütsel davranış konularından biridir. İş tatmini en genel tanımı ile; bireyin işinden beklentileri ve bu beklentilerin ne derece karşılandığı ile ilgilidir. Psikolojik yıldırma davranışına maruz kalan bireyler bir süre sonra hem sağlık problemleri ile hem de işe gitmede isteksizlik durumuyla karşılaşmakta ve iş tatminsizliği yaşamaktadırlar. Bu durum önce bireyi sonra işletmeyi çeşitli açılardan olumsuz yönlerden etkilemektedir. Çalışmada önce psikolojik yıldırma (mobbing) daha sonra iş tatmini kavramı ve önemi açıklanmıştır. Son olarak da Kırklareli ili Lüleburgaz ilçesindeki özel ve kamu banka çalışanlarında konuya yönelik olarak uygulanan anket çalışmasından elde edilen veriler analiz edilip yorumlanmış ve açıklanmıştır.

### 1. Psikolojik Yıldırma Kavramıyla İlgili Teorik Çerçeve

Mobbing kelimesi Latince “mobile vulgus” sözcüğünden türemiştir. Sözcük şiddete yönelmiş topluluk, kararsız kalabalık anlamını taşımaktadır. İngilizce’de mob fiili, saldırıda bulunmak bir yerde toplanmak ve kişiyi rahatsız etmek gibi anlamlara gelmektedir. Dünyanın birçok ülkesinde bu terime birebir karşılık bulmanın güçlüğünden dolayı çeviri yapılmaksızın, aynen mobbing olarak kullanılmaktadır. (Çobanoğlu, 2005: 19). Leymann’a göre mobbing; (psikolojik şiddet) işyerinde, bir veya birkaç kişi tarafından bir kişiye yönelik, sistemli bir şekilde düşmanca ve ahlakdışı bir iletişim kullanılarak uygulanan bir psikolojik terördür (Leymann, 1990: 120).

Einarsen ve Skogstad’e göre; işyerinde sürekli olarak olumsuz tavırlara maruz bırakılmaktır. Bireyin mağdur olarak tanımlanabilmesi için böyle bir durumla karşılaşması ve kendini savunurken aşağılanmış duygusuna kapılmış olması gerekmektedir. Genellikle kötü muameleye maruz kalan bir kişi aşağılanma, sataşma, üstüne gitme gibi durumlarla karşılaşmakta ve misillemeye yönelik herhangi bir girişimde bulunmamaktadır (Einarsen ve Skogstad, 1996: 186).

İşyerinde psikolojik yıldırma veya mobbing, düşmanca ve etik dışı iletişim içeren, bir veya birkaç kişi tarafından sistematik olarak genelde bir kişiye karşı uygulanan ve bu kişinin çaresiz ve savunmasız bir duruma düşmesine neden olan davranışlar olarak tanımlanır (Zapt and Leymann, 1996: 168). Hirigoyen psikolojik yıldırma, “bireyin maruz kaldığı kötü hareket ve davranış sonucu psikolojik ve fiziki dengesini, sağlığını bozarak işini ve iş koşullarını tehlikeye sokmak” olarak tanımlamaktadır (Pousserd ve Çamuroğlu, 2009: 5).

Kavramla ilgili olarak yapılan tanımlar değerlendirildiğinde üzerinde uzlaşılan ve ortak olan üç temel unsur bulunmaktadır. Birincisi psikolojik yıldırma uygulayan kişinin niyetine bakmaksızın gerçekleştirdiği eylemin mağdurun üzerinde bıraktığı etkiler; ikincisi bu etkilerin mağdura zarar verip vermediği ve üçüncüsü ise psikolojik yıldırma davranışına devam edilmesi hususunda kişilerin ısrarlı tutumlarıdır (Özku ve Çarıkçı, 2010: 484).

Mobbing kavramı 1970'lerde, İsveçli Dr. Peter- Poul Heinemann, ilk ve orta öğrenim öğrencilerinden oluşan küçük öğrenci gruplarının yine tek bir çocuğa karşı giriştiği zarar verici davranışları tanımlamada kullanmıştır. Heinemann 1972'de yazdığı kitapta bu durum için eğer bir önlem alınmazsa arkadaşlarınca şiddet gören çocukların sonunun intihara kadar gidebileceğini vurgulamıştır (Arslan, 2007: 11).

Psikolojik yıldırma (mobbing) kavramı, istihdam alanında ilk kez 1984 yılında İsveç'te "İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık" konulu bir raporun içinde Heinz Leymann tarafından kullanıldığı ileri sürülmektedir (Yaman, 2009: 22). Leymann, "mobbing"ın bir veya birkaç kişi tarafından, diğer kişi veya kişilere, sistematik biçimde düşmanca ve ahlâk dışı uygulamalarla ortaya çıkan "psikolojik şiddet" veya "psiko-terör" olduğunu vurgulamaktadır (Leymann, 1990: 120). 1996 yılında Tim Field, psikolojik yıldırma kavramını, "bireyin kendisine olan güvenine ve özsaygısına sürekli ve acımasız bir saldırı" olarak tanımlamıştır. Bu anlamıyla psikolojik yıldırma, "mağdurun benliğini öldürme çabası" olarak değerlendirilebilir. Bu davranışın altında yatan asıl neden, kişi üstünde üstünlük kurmak ve yok etme arzusudur (Demir ve Çavuş, 2009: 14-15).

İşletmelerde üst kademelerden alt kademelere doğru veya alt kademelerden üst kademelere doğru uygulanan psikolojik yıldırma davranışına, "dikey psikolojik yıldırma" denilir. "Dikey psikolojik yıldırma"da, üstler astlarına veya astlar üstlerine psikolojik yıldırma uygular. "Yatay psikolojik yıldırma"da ise, birbirleriyle kurmay-fonksiyonel ilişki içinde olan eşitler birbirlerine psikolojik yıldırma uygular (İbicioğlu, Çiftçi ve Derya, 2009: 30).

Psikolojik yıldırma sürecinin organizasyon üzerinde birçok olumsuz etkileri olmaktadır. Bu süreç, en tepeden en aşağıya kadar örgütün tamamını etkiler ve birçok huzursuzluğun, çatışmanın ve karışıklığın oluşmasına yol açabilir. Psikolojik yıldırma nedeniyle örgütte işgücü devir oranı yükselir, giderek artan huzursuzluk ortamından çalışanlar rahatsız olur ve çatışmadan kaçmak için arayışlar başlar. Bireylerin, işe ve kuruma olan bağlılık duyguları azalır, daha iyi bir çalışma ortamı olan işyeri arayışına girerler (Koç ve Bulut, 2009: 66).

İşyerinde yaşanan mobbing sonucunda sadece mobbing mağdurları değil, olaylara tanık olan çalışanlar da, bir gün kendilerinin de bu işyerinde mobbinge maruz kalacaklarını düşünerek kuruma olan güvenlerini kaybedebilirler. Bu durum çalışanlar üzerinde kuruma ve işe bağlılık konularında azalmaya neden olur (Tetik, 2010: 86).

Öte yandan mobbinge uğrayan kişiler gerek kendi istekleri ile işten ayrılmış olsunlar gerekse haksız yere işten çıkarılmış olsunlar çalıştıkları şirketi dava ederek şirketi maddi zarara uğratabilmektedirler. ABD'nin çeşitli eyaletlerinde iş ile ilgili zihinsel gerginliğin neden olduğu fiziksel ve ruhsal hastalıklar için çalışanların yasal tazminat hakları bulunmaktadır. Ülkemizde ise mobbing kavramının yeterince bilinmemesi nedeniyle tazminat davalarının yaygınlık kazandığı söylenemez (Şahin, 2006: 42).

## 2. İş Tatmini Kavramıyla İlgili Teorik Çerçeve

İş tatmini konusu, hem küresel bir yapı, hem de çok boyutlu ve çok yönlü bir kavram olarak tanımlanmış ve incelenmiştir. Yapılan çok sayıda çalışma ile iş tatmini ve çeşitli örgütsel değişkenler arasındaki ilişki incelenmiştir (Demir, 2007: 97). İş tatmini hem gözle görülebilmesi hem de tanımlanması oldukça zor bir kavramdır. İş tatmini kişinin işine karşı genel bir tutumu olarak ifade edilebilir (Şişman, 1994: 7).

İş tatmini, işgörenlerin işlerine karşı duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. İş tatmini, işin özellikleriyle işgörenlerin istekleri birbiriyle örtüştüğü zaman gerçekleşir (Bingöl, 1998: 280). Belirli bir işletmede kendisine verilen işi yapan birey, çevresiyle etkileşime girecektir. Benzer şekilde yöneticileri ile de ilişki içinde olan işgören, örgütsel politika ve kurallara uymakla mükelleftir. Yönetim tarafından kendisinden beklenen bir başarı düzeyi vardır, iş gören yeteneklerini kullanarak bu başarıya ulaşması gerekir. Çalışma yaşamında yer almak isteyen her insan, eğitimi ve alışkanlıkları doğrultusunda çalışacağı ortamın fiziksel şartları için beklentiler oluşturur, yaptığı işin bu özellikleri karşılama istediği. Söz konusu istekler ve yapılan işin şartlarının karmaşık etkileşimi kişinin iş tatminini yaratacaktır (Erdogan, 1996: 232). Bu anlamda, iş tatmini, çalışanların iş ve işin sağladıklarına ilişkin bir algısı ve bu algıya karşılık olarak verdiği duygusal cevaptır (Luthans, 1992: 114).

Genel olarak çalışanların işlerine ait duygularının bir çeşit tepkisi olarak tanımlanan iş tatmini kavramı ilk kez 1920'li yıllarda ortaya çıkmış, önemi 1930'lu yıllarda anlaşılmıştır. İş tatmini kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığını doğrudan etkilediği için önem taşır. Önemli olmasının bir diğer nedeni ise üretkenlikle ilgili oluşudur. İş tatmini ile üretkenlik arasında doğrudan bir ilişki olmamakla beraber tatminsizliğin yaptığı dolaylı etkiler konuyu daha önemli kılmaktadır (Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin, 2010: 2925).

İş tatmini yöneticiler için çalışanların işlerine karşı sergilemiş oldukları olumlu tutumlarının performansı olumlu yönde etkilemesi ve örgütün verimliliği üzerindeki pozitif etkisi açısından önem taşır (Tengilimoğlu, 2005: 27).

Çalışmak kuşkusuz insanlar için bir gereksinimdir. Kişi çalışma ihtiyacı duyuyor ve yaşamının önemli bir kısmını da işyerinde geçiriyorsa, yöneticilerde işyerini sıkıntısız bir hâle getirmek zorundadır. Sağlık nasıl insanın genel fiziksel durumunu gösteriyorsa iş tatmini de çalışanın genel durumunu yansıtmaya açısından önemli bir faktör olarak değerlendirilebilir (Sevimli ve İşcan, 2005: 55).

İş tatmini çalışan açısından, çevresi ile uyumlu olma, güven kazanma, iş birliğine yönelme, böylece işletme amaçları doğrultusunda çaba harcama, çalışmaya istekli ve verimli olmaya neden olur iken, işletme bakımından, güç birliğinin gelişmesine, dolaylı olarak da üretime katılan faktörlerin verimliliğini arttırmada etken olabilmektedir (Duygulu ve Eroğluer, 2006: 4).

Yöneticiler, örgütlerinde çalışanların iş tatmininin yüksek olmasını istemektedirler. Bu nedenle iş tatminini sağlamak için de imkanlarına ve tecrübelerine göre

çaba harcarlar. Bireysel ve kurumsal hedeflere varmada önemli bir etken olan iş tatmininin sağlanması için herşeyden önce iş tatminini etkileyen faktörler hakkında yeterli düzeyde bilgi sahibi olmak gerekir (Akıncı, 2002: 4). İş tatmini konusunda tartışılan konulardan biri iş tatmininin tek veya çok boyutlu olup olmadığıdır. İş tatmininin tek boyutlu olması, bireyin işinden kaynaklanan tatmin duyması ya da tatminsizlik yaşaması anlamına gelmektedir. Çok boyutlu olması ise, bireyin işinden kaynaklan nedenlerden dolayı tatmin olması, diğer bazı sebeplerden dolayı ise tatminsizlik yaşamasıdır (Aşan ve Özyer, 2008: 138).

Genel olarak iş tatminini etkileyen faktörler, iç ve dış faktörler olarak iki başlık altında toplanabilir. İç faktörler; çalışanın yaşını, cinsiyetini, medeni durumu, eğitim düzeyini ve kıdemini içerirken; dış faktörler ise iş ve işin niteliğini, ücreti, yönetim ve denetimi, gelişme ve yükselme olanaklarını, çalışma koşullarını, birlikte çalışılan çalışma arkadaşları gibi faktörleri içerir (Aksu v.d., 2002; 72). İş tatminsizliği, iş tatmininin tam karşıtı bir durum değildir. Böyle bir sonuç için tatminsizliğin, tatmini yaratan koşulların tam tersi durumlarda ortaya çıkması gerekir. Fakat tatminsizliği yaratan unsurları azaltmak her zaman iş tatmini yaratabilir anlamına da gelmez. İş tatminsizliği çalışanların işe olan konsantrasyonlarının azalması, motivasyon düşüklüğü ve o işten zevk almamaları olarak tanımlanmaktadır (Silah, 2000: 115).

İş tatminsizliği, işgörenin işinden haz duymaması ve, iş ortamında mutsuz olmasını ifade etmektedir. Çalışanların beklentileri, fiilen elde ettiklerinden daha yüksek olduğundan çalışma hayatında temel olan iş tatmini değil, iş tatminsizliğidir (Eroğlu, 2000: 147). İşinde doyumsuzluk yaşayan birey, olumsuz duygular yaşar. Bu olumsuz duygular ise onun ruhsal, bedensel ve sosyal uyumunu bozabilir. Bunun sonucunda bireyde işi terk etme, işten uzaklaşma, işe karşı kayıtsızlık, sürekli yakınma, mesleğin geleceğine ilişkin umutsuzluk duyguları gibi doyumsuzluk belirtileri görülebilir (Izgar, 2008: 320).

### **3. İşyerlerinde Psikolojik Yıldırma Ve İş Tatminine Etkisi: Bir Alan Araştırması**

#### **3.1. Araştırmanın Metodolojisi**

Konuyla ilgili olarak yapılan araştırmanın metodolojisi aşağıda ana hatlarıyla açıklanmıştır.

##### **3.1.1. Evren ve Örneklem**

İşyerlerinde psikolojik yıldırma (mobbing) ve iş tatminine etkisini ortaya çıkarmak amacıyla yapılan araştırmanın evrenini Türkiye'de faaliyet gösteren özel ve kamu banka çalışanları, örneklemini Kırklareli ili Lüleburgaz ilçesindeki kamu ve özel banka çalışanları oluşturmaktadır. Örneklemin evreni temsil ettiği varsayılmıştır.

##### **3.2.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Araştırmanın amacı, bankacılık sektöründe psikolojik yıldırma (mobbing) davranışı ile iş tatmini arasında nasıl bir ilişkinin var olduğunun tespit edilmesidir. Ayrıca çalışanların sosyo-demografik özelliklerinin psikolojik yıldırma (mobbing) davranışına uğramaları ve iş tatmini yaşama düzeyleri açısından etkili

olup olmadığı hakkında bilgi sahibi olmak da amaçlanmıştır. Konu bu yönlerden önem taşımaktadır.

### 3.3.3. Verilerin Toplanması

Öncelikle araştırmının temel kavramlarının ele alınabilmesi için literatür taramasına başvurulmuştur. Materyal olarak, konuyla ilgili kitaplar, makaleler, bildiriler ve tezler ile çeşitli kuruluşların yayınları, internet siteleri ve arşivlerinden faydalanılmıştır. Anketin uygulama kısmında Lüleburgaz ilçesindeki her banka şubesinde çalışan bir yetkiliye anket formları bırakılmış ve daha sonra toplanmıştır. Yapılan ankette cevaplayıcılardan demografik özelliklerinden yanı sıra psikolojik yıldırma (mobbing) davranışına yönelik 45 ifade, iş tatminine yönelik ise 20 ifadeyi cevaplamaları istenilmiştir. Araştırılacak konunun temel kavramlarının belirlenmesi amacıyla yerli ve yabancı literatür detaylı bir şekilde incelenmiştir. Araştırmaya konu olan Lüleburgaz İlçesindeki özel ve kamu banka çalışanlarına uygulanan işyerlerinde psikolojik yıldırma (mobbing) ve iş tatminine etkisini ölçmeye yönelik anket; üç bölümden oluşmaktadır.

Anketin birinci bölümünde; araştırmaya katılan banka çalışanlarının sosyodemografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular ikinci bölümde çalışanların işyerlerinde psikolojik yıldırma (mobbing) davranışına maruz kalıp kalmadıklarını ölçmek amacıyla; orijinali Leymann tarafından geliştirilen LIPT katalogunun 45 maddesinin Türkçe'ye çevrilmesi ile oluşturulmuş olan anket uygulanmıştır. Banka çalışanlarının psikolojik yıldırmaya maruz kalıp kalmadıklarını ölçmek için Çakır tarafından hazırlanan "İşyerindeki Yıldırma Eylemlerinin (Mobbing) İşten Ayrılmalara Etkisi Üzerine Bir Araştırma" konulu yüksek lisans tezinde yer alan anket sorularından yararlanılmıştır (Çakır, 2006: 64). Üçüncü bölümde ise; çalışanların iş tatmini ölçmek amacıyla; herhangi bir işte çalışan bireylerin o mesleğin üyesi olmaktan ne kadar mutlu olduklarını belirlemek amacıyla geliştirilen İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır (Ayan, Kocacık ve Karakuş, 2009: 22). Ankette Demirel tarafından hazırlanan Hakim, Savcı ve Avukatlarda İş Tatmini konulu yüksek lisans tezinde yer alan sorulardan yararlanılmıştır (Demirel, 2010: 93).

### 3.3.4. Verilerin Çözümü ve Yorumlanması

İşyerlerinde psikolojik yıldırma (mobbing) ve iş tatminine etkisini ölçmek amacıyla banka çalışanlarına uygulanan ankettten elde edilen veriler SPSS 13.0 istatistik paket programı kullanılarak değerlendirilmiş ve ortaya çıkan sonuçlar yorumlanmıştır. Anket içerisindeki likert ölçekli sorularda boyut ve alt boyutların belirlenmesi için faktör analizi yapılmıştır. Elde edilen alt boyutların, çalışanların demografik özelliklerine göre bir farklılık gösterip göstermedikleri Mann-Whitney U ve Kruskal- Wallis testleri ile sınınmış, sonuçlar yorumlanmıştır. Farklılık gözükken maddelerde farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey testi uygulanmış ve elde edilen sonuçlar üzerinde yorumlar yapılmıştır.

### 3.3.5. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir. Ankete katılanların % 12.6’ sı 18-25, %29.4’ü 26-30, %23.1’i 31-35, %15.4’ü ise 41 yaş ve üzerindedir. Elde edilen sonuca göre bankacılık sektörünün genç işgücünden meydana geldiği söylenilebilir. Ankete katılanların çoğunu % 55.9 ile kadın çalışanlar oluştururken, erkek çalışanların % 44.1 oranında oldukları görülmektedir. Kadın yoğun olarak bilinen bankacılık sektöründe çalışanların cinsiyetlerinin çoğunlukla kadın oldukları tespit edilmiştir. Çalışanların % 15.4’ünün Lise, % 21’inin Ön Lisans, % 60.8’inin Lisans, % 2.8’inin Yüksek Lisans mezunu oldukları görülmektedir. Banka çalışanlarının büyük çoğunluğunun eğitim durumlarının Lisans mezunu olduğu görülmektedir. Banka çalışanlarının % 56.6’sı 1-10 yıl, %30.8’i 11-20 yıl, % 12.6’sı ise 21-30 yıl çalışma yılına sahiptirler. Ankete katılan çalışanların % 69.2’si evli, % 30.8’i bekar olduklarını belirtmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının yarısından fazlasının evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 1.4’ü ayda 600-1000 TL, % 35.7’si 1001-2000 TL, % 30.8’i 2001-3000 TL, % 23.1’i 3001-4000 TL ve % 9.1’i de 4001 TL ve üzeri aylık gelire sahiptirler. 1001-2000 TL ve 2001-3000TL arasında aylık aile geliri elde eden banka çalışanı sayısının diğer gelir gruplarına göre çoğunlukta olduğu görülmektedir. Çalışanların %50.3’ü özel bankalarda, %49.7’si ise kamu bankalarında görev yapmaktadırlar.

**Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri**

Yaş	Frekans	Yüzde
18-25	18	12.6
26-30	42	29.4
31-35	33	23.1
36-40	28	19.6
41 ve üstü	22	15.4
Toplam	143	100.0
Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	80	55.9
Erkek	63	44.1
Toplam	143	100.0
Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Lise	22	15.4
Ön Lisans	30	21.0
Lisans	87	60.8
Yüksek lisans	4	2.8
Toplam	143	100.0
Toplam Çalışma Yılı	Frekans	Yüzde

1-10	81	56.6
11-20	44	30.8
21-30	18	12.6
Toplam	143	100.0
Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	99	69.2
Bekar	44	30.8
Toplam	143	100.0
Toplam Aile Geliri (TL)	Frekans	Yüzde
600-1000	2	1.4
1001-2000	51	35.7
2001-3000	44	30.8
3001-4000	33	23.1
4001 ve üstü	13	9.1
Banka Türü	Frekans	Yüzde
Özel	72	50.3
Kamu	71	49.7
Toplam	143	100.0

### 3.3.6. Faktör Analizi

Bankalarda psikolojik yıldırma (mobbing) faaliyetine verilen cevaplar doğrultusunda mobbing davranışına ilişkin 3 alt faktör oluşturulmuştur. Tablo 2’de görüldüğü üzere çalışmada ilk faktör mağdurların itibarını sürdürmelerini engellemeye yönelik, ikinci faktör mağdurların iletişimini engellemeye yönelik, üçüncü faktör ise mağdurların sağlığına zarar vermeye yönelik boyutu temsil etmektedir. Bu faktörlerin ortaya konmasında anketteki ifadelerin içerikleri dik-kate alınmıştır.

**Tablo 2: Anket Sorularının Alt Boyutlarına Göre Dağılımı**

	Alt Boyutlar	Değişkenler (İfade Numaraları)
1	İtibarı Sürdürmeye Engellemek	M10,M8,M32,M2,M15,M14,M30,M37,M21,M12,M28,M19 M13,M5,M6,M23,M39,M43
2	İletişimi Engellemek	M25,M45,M20,M40,M36,M11,M33,M27,M41,M35,M34,M4
3	Sağlığına Zarar Vermek	M16,M22,M18,M24,M44,M31,M42,M38,M29,M9,M3,M7

Banka çalışanlarının iş tatminini belirlemeye yönelik olarak yöneltlen sorulara verilen cevaplar doğrultusunda iş tatminine 3 alt faktör oluşturulmuştur. Tablo 3’de görüldüğü üzere çalışmada ilk faktör işe bağlılık, ikinci faktör mesleki



gelişme isteği ve son olarak üçüncü faktör ise iş profiline uygunluktur. Bu faktörlerin ortaya konmasında anketteki ifadelerin içerikleri dikkate alınmıştır.

**Tablo 3: Anket Sorularının Alt Boyutlarına Göre Dağılımı**

	Alt Boyutlar	Değişkenler (İfade Numaraları)
1	İşe Bağlılık	İ10,İ19,İ1,İ4,İ3,İ14,İ9,İ6,İ2,İ11,İ5
2	Mesleki Gelişme İsteği	İ7,İ20,İ13,İ12,İ17
3	İş Profiline Uygunluk	İ16,İ15,İ18,İ8

### 3.3.7. Çalışanların Aylık Toplam Aile Gelirlerine Göre Psikolojik Yıldırma Davranışının Alt Boyutları Arasındaki Farka İlişkin Testler

Çalışanların aylık toplam aile gelirlerine göre psikolojik yıldırma (mobbing) davranış faktörleri alt boyutlarında farkın olup olmadığını sınamak amacıyla Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır.

Ho: Çalışanların aylık toplam aile gelirleri açısından mobbing davranışına uğramaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H<sub>1</sub>: Çalışanların aylık toplam aile gelirleri açısından mobbing davranışına uğramaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 4'e bakıldığında; faktör1 ve faktör3 için  $p < 0.05$  olduğundan, H<sub>0</sub> hipotezi reddedilmiş olup H<sub>1</sub> hipotezi kabul edilmiştir. İtibarı sürdürmeyi engelleme boyutu ve sağlığa zarar verme boyutu ile mobbinge maruz kalma arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılık aylık toplam aile geliri 3001-4000TL olan gruptan kaynaklanmaktadır. Bunun nedeni mobbinge uğrayan kişilerin yüksek gelir grubuna sahip olmaları ve bu durumun diğer çalışanlar tarafından çekilememesi olabilir. Ayrıca yüksek gelir grubuna sahip çalışanların yetkili yardımcı yada yönetmen oldukları düşünülürse, bu grupta çalışanların astları tarafından üst yönetim karşısında zor durumda bırakılması için mobbing davranışına maruz kalmış olabilecekleri söylenebilir.

**Tablo 4: Aylık Toplam Aile Gelirine Göre Psikolojik Yıldırma Davranışının Alt Boyutları Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları**

	İtibarı Sürdürmeyi Engelleme	İletişimi Engelleme	Sağlığa Zarar Verme
Ki-Kare	10.187	6.110	10.708
Df	4	4	4
Asymp. Sig.	.037	.191	.030

### 3.3.8. Çalışanların Babalarının Eğitim Durumuna Göre Psikolojik Yıldırma Davranışının Alt Boyutları Arasındaki Farka İlişkin Testler

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının babalarının eğitim durumuna göre psikolojik yıldırma (mobbing) davranışının faktörleri alt boyutları arasında bir farkın olup olmadığını sınamak amacıyla Kruskal-Wallis testi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 5’de gösterilmiştir.

**Tablo 5: Çalışanların Babalarının Eğitim Durumuna Göre Psikolojik Yıldırma Davranışının Alt Boyutları Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları**

İtibarı Sürdürmeyi Engelleme	İletişimi Engelleme	Sağlığa Zarar Verme
Ki-Kare df 3 Asymp. Sig. .097	3  <b>.030</b>	3  .121

H<sub>0</sub>: Çalışanların babalarının eğitim durumu açısından mobbing davranışına uğramaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H<sub>1</sub>: Çalışanların babalarının eğitim durumu açısından mobbing davranışına uğramaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 5’e bakıldığında; Faktör1 ve Faktör3’ ün söz konusu değerlerin  $p > 0.05$  olduğundan H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilmiş olup çalışanların babalarının eğitim durumu ile mobbinge maruz kalma davranışları arasında anlamlı bir farklılık olmadığına karar verilmiştir.

İkinci faktör olan iletişimi engelleme boyutu için;  $p < 0.05$  olduğundan H<sub>0</sub> hipotezi reddedilmiştir. Bu durum ülkemizde erkek otoritesine dayalı aile yapılarının çoğunlukta olmasının bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Toplumunu oluşturan aile yapılarının ataerkil bir yapıdan oluşması; erkek üstünlüğünün hakim olduğu babanın mutlak bir otoriteye sahip olduğu ailelerde yetişen bireylerin iş yaşamlarında psikolojik yıldırma davranışının bir alt boyutu olan iletişimi engellemeye yönelik davranışlara daha fazla maruz kaldıkları söylenebilir. Bu durum aile içerisinde çok fazla söz hakkı olmayan, baskı ile büyüyen bireylerin karşılaştıkları bir sonuç olabilir. Ayrıca baba eğitimi okuryazar olmayan çalışanların aile içinde pasif olarak büyümelerinden dolayı mobbinge karşı duruş gösterememekte ve kendilerini savunamadıkları söylenebilir.

### 3.3.9. Çalışanların Çalıştıkları Banka Türlerine Göre Psikolojik Yıldırma Davranışının Alt Boyutları Arasındaki Farka İlişkin Testler

Çalışanların çalıştıkları banka türlerine göre psikolojik yıldırma (mobbing) için belirlenen alt boyutlar ile olan ilişkisini belirlemek amacıyla Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Tablo 6’ da bu testin sonuçları görülebilmektedir.

**Tablo 6: Çalışanların Çalıştıkları Banka Türüne Göre Psikolojik Yıldırma Davranışının Alt Boyutları Arasındaki Farklara İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları**

Mann-Whitney U	2378.500	2169.500	2469.500
Wilcoxon W	4793.500	4654.500	5025.500
Z	-.297	-1.439	-.222
Asymp. Sig. (2-tailed)	.767	.150	.824

H<sub>0</sub>: Çalışanların çalıştıkları banka türleri ile mobbing davranışına uğramaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H<sub>1</sub>: Çalışanların çalıştıkları banka türleri ile mobbing davranışına uğramaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 6'ya bakıldığında;  $p > 0.05$  olduğundan H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilmiş olup çalışanların çalıştıkları banka türleri ile mobbinge maruz kalma davranışları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

### 3.3.10. Çalışanların Cinsiyetlerine Göre İş Tatmini Faktörlerin Alt Boyutları Arasındaki Farka İlişkin Testler

Kadın ve erkek banka çalışanlarının belirlenen alt boyutları algılama düzeylerini belirlemek amacıyla T testi uygulanmıştır. Tablo 7'de bu testin sonuçları görülebilmektedir.

**Tablo 7: Çalışanların Cinsiyet Durumlarına Göre İş Tatmini Faktörlerinin Alt Boyutları Arasındaki Farklara İlişkin T Testi Sonuçları**

Cinsiyet		Gözlem	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ortalaması
İşe	Kadın	80	35.3375	10.89065	1.21761
Bağlılık	Erkek	63	39.2381	8.28468	1.04377
Mesleki	Kadın	79	19.1392	3.26887	.36778
Gelişim	Erkek	63	18.8254	3.09807	.39032
İş Profiline	Kadın	80	14.4375	3.45987	.38683
Uygunluk	Erkek	62	15.4194	3.29206	.41809

Tablo 8: Bağımsız Gruplar Testi

		Levene's Test for Equality of Variances		Eş Değer Ortalamalar T Testi						
		F	Sig.	T	df	Sig (2-tailed)	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı	%95 Güvenilirlik Düzeyi Düşük/ Yüksek	
İşe Bağlılık	Varyansların Homojen Olma Durumu	9.695	.002	-2.356	141	.020	-3.90060	1.65583	-7.17406	-.62713
	Varyansların Homojen Olmama Durumu			-2.432	140.851	.016	-3.90060	1.60376	-7.07114	-.73005
Mesleki Gelişim	Varyansların Homojen Olma Durumu	.053	.819	.582	140	.562	.31384	.53956	-.75291	1.38059
	Varyansların Homojen Olmama Durumu			.585	135.847	.559	.31384	.53629	-.74672	1.37441
İş Profiline Uygunluk	Varyansların Homojen Olma Durumu	.066	.797	-1.713	140	.089	-.98185	.57322	-2.11513	.15142
	Varyansların Homojen Olmama Durumu			-1.724	134.201	.087	-.98185	.56959	-2.10839	.14468

H<sub>0</sub>: Çalışanların cinsiyetleri açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H<sub>1</sub>: Çalışanların cinsiyetleri açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 7'deki değerler incelendiğinde;  $p > 0.05$  olduğu için H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilmiştir. Böylece kadın ve erkek banka çalışanlarının cinsiyet açısından mesleki gelişim ve iş profiline uygunluk boyutu açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

İşe bağlılık (faktör1) açısından değerler incelendiğinde;  $p < 0.05$  olduğundan H<sub>0</sub> hipotezi reddedilmiş olup böylece çalışanların cinsiyet açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. H<sub>1</sub> hipotezi kabul edilmiştir. İşe bağlılık açısından cinsiyet iş tatminini etkilemektedir. Yapılan araştırmada kadınların erkeklere oranla işlerine daha az bağlı oldukları görülmektedir. Bunun nedeni olarak, ülkemizde genel olarak aile ve evin sorumluluğunun kadınlara ait olduğu düşüncesinin yaygın olması, kadınların iş hayatındaki rolleri ile aile içindeki rollerinin çatışması ve aynı zamanda bankacılık sektörünün yoğun çalışma saatleri gerektiren bir sektör olması ve stres düzeyinin çok fazla olmasından dolayı kadınların işe bağlılığının erkeklere göre daha az olduğu söylenebilir.

### 3.3.11. Çalışanların Yaşlarına Göre İş Tatmini Faktörlerinin Alt Boyutları Arasındaki Farka İlişkin Testler

Banka çalışanlarının yaş gruplarına göre belirlenen alt boyutları algılama düzeylerini belirlemek amacıyla Anova testi uygulanmıştır. Tablo 9’da bu testin sonuçları görülebilmektedir.

**Tablo 9: Çalışanların Yaş Durumlarına Göre İş Tatmini Faktörlerinin Alt Boyutları Arasındaki Farklara İlişkin Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları**

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalamalar Toplamı	F	Sig
<b>İşe Bağlılık</b>	Aralarında	1830.057	4	457.514	5.120	.001
	İçindekiler	12331.495	138	89.359		
	Toplam	14161.552	142			
<b>Mesleki Gelişim</b>	Aralarında	57.293	4	14.323	1.427	.228
	İçindekiler	1374.707	137	10.034		
	Toplam	1432.000	141			
<b>İş Profiline Uygunluk</b>	Aralarında	20.523	4	5.131	.434	.784
	İçindekiler	1619.934	137	11.824		
	Toplam	1640.458	141			

$H_0$ : Çalışanların yaşları açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

$H_1$ : Çalışanların yaşları açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 9’a bakıldığında  $p < 0.05$  olduğu için  $H_0$  hipotezi reddedilmiş olup  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir. Böylece çalışanların yaşları açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu farklılığın hangi yaş grubundan ileri geldiğini ortaya koyabilmek amacıyla Tukey Testi yapılmıştır. Test sonucunda işe bağlılık boyutunda 36-40 yaş grubu çalışanların 26-30 yaş grubundaki çalışanlara göre işlerine daha bağlı oldukları ortaya konulmuş olup; bunların görüş puanları arasındaki fark 8.17’ dir. Sonuç istatistiksel olarak anlamlıdır. Ayrıca 41 yaş üstü grubu da 26-30 yaş grubundaki çalışanlara göre işe bağlılık boyutuna daha olumlu bakmaktadırlar. Bu durum işe yeni başlayan genç çalışanların işlerinden beklentilerinin yüksek olması ve beklentileri karşılanmayınca duydukları hayal kırıklığı yada çalıştıkları işin yapısından kaynaklanan nedenler ile açıklanabilir. Ayrıca yaş ile birlikte deneyim süresinin artması, iş konusunda uzmanlaşma ve tecrübenin oluşması da işe bağlılığı arttıran bir etken olabilir. Öte yandan 36-40 ve 41 ve üstü yaş grubundaki çalışanların işten ayrıldıklarında yeni bir iş bulmalarının zor olacağı düşüncesi bu gruptaki çalışanların işe bağlılığını arttıran bir diğer faktör olarak

değerlendirilebilir. Mesleki gelişim ve iş profiline uygunluk boyutlarının yaş durumu ile aralarında anlamlı bir farklılık yoktur.

Genel olarak istatistiki veriler yorumlandığında yaş ortalamasının işe bağlılık duygusunu olumlu yönde etkilediği söylenilebilir.

### 3.3.12. Çalışanların Öğrenim Durumlarına Göre İş Tatmini Faktörlerin Alt Boyutları Arasındaki Farka İlişkin Testler

Çalışanların öğrenim durumları ile iş tatminin boyutları olan işe bağlılık, mesleki gelişim ve iş profiline uygunluk faktörleri arasında bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile test edilmiştir. Test sonuçlarına göre her üç boyutta da öğrenim duruma göre bir farklılığın olmadığı ortaya konmuştur ( $p > 0.05$  olduğu için).

### 3.3.13. Çalışanların Toplam Çalışma Sürelerine Göre İş Tatmini Faktörlerin Alt Boyutları Arasındaki Farka İlişkin Testler

Çalışanların çalışma süreleri ile iş tatminin boyutları olan işe bağlılık, mesleki gelişim ve iş profiline uygunluk faktörleri arasında bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile test edilmiştir. Test sonuçlarına göre işe bağlılık ve iş profiline uygunluk boyutlarında çalışma sürelerine göre bir farklılığın olduğu ( $p < 0.05$ ) mesleki gelişim boyutunda ise bir farklılığın olmadığı ortaya konulmuştur ( $p > 0.05$  olduğu için).

**Tablo 10: Çalışanların Çalışma Sürelerine Göre İş Tatmini Faktörlerinin Alt Boyutları Arasındaki Farklara İlişkin Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları**

		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Sig.
İşe Bağlılık	Aralarında	2357.340	2	1178.670	13.979	.000
	İçindekiler	11804.212	140	84.316		
	Toplam	14161.552	142			
Mesleki Gelişim	Aralarında	18.710	2	9.355	.920	.401
	İçindekiler	1413.290	139	10.168		
	Toplam	1432.000	141			
İş Profi- line Uygunluk	Aralarında	75.561	2	37.781	3.356	.038
	İçindekiler	1564.897	139	11.258		
	Toplam	1640.458	141			

Tablo 10'a bakıldığında  $p < 0.05$  olduğu için  $H_0$  hipotezi reddedilmiş olup  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir. Böylece çalışanların çalışma süreleri açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.

Bu farklılığın hangi kıdem yılından kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey Testi yapılmıştır. İşe bağlılık boyutunda 11-20 yıl kıdeme sahip çalışanlar 1-10 yıl kıdeme sahip olanlara göre işe bağlılık faktörüne daha fazla önem vermektedirler. Yine 21-30 yıl kıdeme sahip çalışanlar 1-10 yıl kıdeme sahip olan çalışanlara göre işe bağlılık faktörüne daha fazla önem vermektedirler. İşe bağlılık faktörü için iş tecrübesi daha fazla olan çalışanların mesleğe yeni başlayan çalışanlara göre işlerine daha bağlı oldukları söylenilebilir.

İş profiline uygunluk boyutunda ise; 11-20 yıl kıdeme sahip çalışanlar 1-10 yıl kıdeme sahip çalışanlara göre daha farklı bakmaktadır. Kıdem yılı arttıkça iş profiline uygunluk artmaktadır. Bu durum çalışma süresinin artması ile birlikte çalışanların tecrübe kazanmaları ve işin gerektirdiği niteliklere zaman içinde uyum sağlamaları ile açıklanabilir.

### 3.3.14. Çalışanların Çalıştıkları Banka Türüne Göre İş Tatmini Faktörlerin Alt Boyutları Arasındaki Farka İlişkin Testler

Banka çalışanlarının iş tatmininin belirlenen alt boyutları algılama düzeylerini belirlemek amacıyla T testi uygulanmıştır. Tablo 11’ de bu testin sonuçları görülebilmektedir.

**Tablo 11: Çalışanların Çalıştıkları Banka Türüne Göre İş Tatmini Faktörlerinin Alt Boyutları Arasındaki Farklara İlişkin T Testi Sonuçları**

Banka Türü	Gözlem	Ortalama	Standart Sapma	Std.Hata Ortalaması	
İşe Bağlılık	Özel	72	32.2222	9.00113	1.06079
	Kamu	71	41.9577	8.46917	1.00511
Mesleki Gelişim	Özel	71	18.9296	3.27468	.38863
	Kamu	71	19.0704	3.11826	.37007
İş Profiline Uygunluk	Özel	72	14.4167	3.59087	.42319
	Kamu	70	15.3286	3.17473	.37945

Tablo 12: Bağımsız Gruplar Testi

		Levene's Test for Equality of Variances			Eşdeğer Ortalamalar T Testi					
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Std.Hata Farkı	%95 Güven Aralığı Düşük Yüksek	
<b>İşe Bağlılık</b>	Varsayılan Eşdeğer Varyanslar	.967	.327	-6.659	141	.000	-9.73552	1.46197	-12.62573	-6.84531
	Varsayılmayan Eşdeğer Varyanslar			-6.662	140.692	.000	-9.73552	1.46134	-12.62455	-6.84650
<b>Mesleki Gelişim</b>	Varsayılan Eşdeğer Varyanslar	.014	.908	-.262	140	.793	-.14085	.53664	-1.20182	.92013
	Varsayılmayan Eşdeğer Varyanslar			-.262	139.666	.793	-.14085	.53664	-1.20184	.92015
<b>İş Profiline Uygunluk</b>	Varsayılan Eşdeğer Varyanslar	1.103	.295	-1.602	140	.112	-.91190	.56938	-2.03761	.21380
	Varsayılmayan Eşdeğer Varyanslar			-1.604	138.764	.111	-.91190	.56839	-2.03574	.21193

H<sub>0</sub>: Çalışanların çalıştıkları banka türü açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

H<sub>1</sub>: Çalışanların çalıştıkları banka türü açısından iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 12'ye bakıldığında faktör2 ve faktör3'deki değerler  $p > 0.05$  olduğu için H<sub>0</sub> hipotezi kabul edilmiştir. Böylece banka çalışanlarının çalıştıkları banka türü açısından mesleki gelişim ve iş profiline uygunluk açısından iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık olmadığına karar verilmiştir. İşe bağlılık (Faktör1) açısından değerler incelendiğinde; değerlerin 0.05'ten küçük olması nedeniyle ( $p < 0.05$ ) H<sub>0</sub> hipotezi reddedilmiştir. İşe bağlılık açısından banka türleri iş tatminini etkilemektedir. Yapılan araştırmada kamu bankalarında çalışanların özel banka çalışanlarına göre işlerine daha bağlı oldukları görülmektedir. Bu durum bankacılık sektöründe artan rekabet sonucunda çalışanlardan beklenen performans düzeyinin özel sektörde daha yüksek olması, agresif satış baskısının özel banka çalışanları arasında tükenmişliğe yol açarak işe bağlılıklarının azalmasına neden olmuş olabilir. Ayrıca kamu bankalarında emeklilik maaşlarının yüksek olması, sağlık sigortası ve çalışma saatlerinin uygun olması bakımından çalışanların daha yüksek düzeyde tatmin yaşamalarına ve kendilerini güvende hissetmelerine neden olduğu söylenebilir. Öte yandan kamu bankasında çalışan işgörenlerin istihdam yönünden devlet güvencesine sahip olmaları işe bağlılığı arttıran diğer bir faktör olarak değerlendirilebilir.



### 3.3.15. Psikolojik Yıldırma ve İş Tatmini Arasında Regresyon Analizi

Regresyon analizi metrik bir bağımlı değişken ile bir veya birden daha fazla sayıda metrik bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Bazı özel durumlarda bağımsız değişken veya değişkenler metrik olmayabilir. Tek bir bağımsız değişkenin kullanıldığı regresyon tek değişkenli regresyon analizi olarak adlandırılır. Birden fazla bağımsız değişkenin kullanıldığı regresyon analizine ise çok değişkenli regresyon analizi adı verilir (Altunışık vd., 2007: 203).

Psikolojik Yıldırma ile İş Tatmini arasındaki tahmin edilen regresyonda ilişkinin negatif yönde olduğu anlaşılmaktadır. Regresyon denklemi tahmin sonucu Tablo 13’de verilmiştir. Bir birimlik psikolojik yıldırma davranışı kişinin iş tatminini 0.556 birim azalmaktadır. Diğer bir ifade ile çalışanların iş tatminini etkileyen önemli faktörün mobbing olduğu varsayımı ile yapılan regresyon analizi sonucu mobbingdeki artış iş tatminini azalttığı ortaya konulmuştur. Böylece işyerlerinde mobbing davranışına maruz kalan bireylerin işteki tatmininin azaldığı ve verimliliğinin düştüğü ifade edilebilir. Dolayısıyla mobbing ile iş tatmini arasında ters orantılı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Böylece  $H_0$  hipotezi rededilmiş olup  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 13: Psikolojik Yıldırma ile İş Tatmini Arasındaki Regresyon Denklemi Tahmin Sonuçları**

Model	Tahmin Edilen Katsayılar		Beta	t	Sig.
	B	Standart Hata			
1 Psikolojik Yıldırma (Mobbing)	102.099	4.958		20.593	.000
	-.556	.087	-.480	-6.363	.000

a. Bağımlı Değişken: İş Tatmini

**Tablo 14: Korelasyon Katsayısı**

Model	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Tahminin Standart Hatası
1	.480(a)	.231	.225	12.24363

a. Açıklayıcı değişken: Mobbing

**Tablo 15: Psikolojik Yıldırma ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA<sup>b</sup> Test Sonucu**

Model		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kareler	F	p
1	Regresyon	6069.160	1	6069.160	40.486	.000(a)
	Residual	20237.380	135	149.907		
	Toplam	26306.540	136			

a. Açıklayıcı Değişken: Mobbing

b. Bağımlı Değişken: İş Tatmini

### Sonuç

Konuyla ilgili olarak yapılan çalışmada; psikolojik yıldırma (mobbing) davranışına maruz kalınması ile; cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, toplam çalışma süresi, medeni durum, eşlerin çalışma durumu, yetişme çağında en uzun süre bulunulan yer, annenin eğitim durumu ve çalışılan banka türü açısından anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Sadece aylık toplam aile geliri ve babanın eğitim durumu açısından psikolojik yıldırma (mobbing) davranışına maruz kalınması arasında anlamlı bir ilişki olduğu yapılan çalışma ile ortaya konulmuştur. İş tatmini ile sosyo-demografik özellikler arasındaki ilişki bakımından; öğrenim durumu, toplam çalışma süresi, medeni durum, aylık toplam aile geliri, yetişme çağında en uzun süre bulunulan yer, babanın eğitim durumu ve annenin eğitim durumu açısından anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Öte yandan cinsiyet, yaş, toplam çalışma süresi ve çalışılan banka türü açısından çalışanların iş tatmini yaşamaları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Mevcut araştırmada kamu banka çalışanlarının özel banka çalışanlarına göre işlerine daha bağlı oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan regresyon analizi sonucu mobbingdeki artışın iş tatminini azalttığı tespit edilmiştir. Böylece işyerlerinde mobbing davranışına maruz kalan bireylerin iş tatminini azalttığı ve verimliliği düşürdüğü söylenebilir. Dolayısıyla mobbing ile iş tatmini arasında ters orantılı bir ilişki olduğu söylenebilir.

**KAYNAKÇA**

Akıncı Zeki. (2002), “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı: 4.

Aksu Günay, Acuner Ahmet Münir ve Tabak Ruhi Selçuk. (2002), “Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği)”, *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Cilt: 55, Sayı: 4, s.271-282.

Altunışık Remzi, Coşkun Recai, Bayraktaroğlu Serkan ve Yıldırım Engin, (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, 5.Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.

Arslan Funda, (2007), “İşletmelerde Duygusal Zorbalık ve Ankara’da Bankacılık Sektöründe Duygusal Zorbalığın Varlığına İlişkin Bir Uygulama”, (T.C. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi), Niğde.

Aşan Öznur ve Özyer Kubilay, (2008), “Duygusal Bağlılık ile İş Tatmini ve İş Tatminin Alt Boyutları Arasındaki İlişkileri Analiz Etmeye Yönelik Bir Ampirik Çalışma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*”, Cilt: 13, Sayı: 3, s. 129-151.

Ayan Sezer, Kocacık Faruk ve Karakuş Hatice, (2009), “Lise Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeyi İle Bunu Etkileyen Bireysel ve Kurumsal Etkenler: Sivas Merkez İlçe Örneği”, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, Cilt: 10, s.18-25.

Bingöl Dursun, (1998), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 4.Baskı, Beta Kitabevi, İstanbul.

Demir Yeter ve Çavuş Mustafa Fedai,(2009), “Mobbingin Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, *Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 1, Haziran, s.13-23.

Demir Nevzat, (2007), *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2007.

Demirel Julide,(2010). “*Hakim, Savcı ve Avukatlarda İş Tatmini*”, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sivas.

Duygulu Ethem ve Eroğlu Kemal, (2006), “Örgüt Kültürünün Çalışanların İş Doyumuna Etkisi: Bir Firma Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 21, Sayı: 2, s.1-21.

Erdoğan İlhan, (1996), *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İşletme Fakültesi Yayın No: 266, İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No: 158, İstanbul.

Eroğlu Feyzullah, (2000), *Davranış Bilimleri*, 5.Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.

Izgar Hüseyin, (2008), “Okul Yöneticilerinde İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık”, *Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 25, s.317-334.

S.Einarsen ve A.Skogstad, (1996), “Prevalence and risk groups of bullying and harassment at work”, *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 5,

Çakır Bahar, (2006), “İşyerindeki Yıldırma Eylemlerinin (Mobbing) İşten Ayrılmalara Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul,

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

İbicioğlu Hasan, Çiftçi Münire ve Derya Seher, “Örgütlerde Yıldırma (Mobbing): Kamu Sektöründe Bir İnceleme”, (2009), *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 2,

Koç Mustafa ve Bulut Urasoğlu Hilal, (2009), “Ortaöğretim Öğretmenlerinde Mobbing: Cinsiyet Yaş ve Lise Türü Değişkenleri Açısından İncelenmesi”, *International Online Journal of Educational Sciences*, Cilt: 1 (1), 64-80.

Leymann Heinz, (1990), “Mobbing and Psychological Terror at Workplaces”, *Violence and Victims*, Vol: 5, No: 2,

Luthans Fred, (1992), *Organizational Behavior*, Sixth Edition, Newyork: McGraw-Hill, Inc.

Özkul Burcu ve Çarıkcı İlker H.,(2010), “Mobbing ve Türk Hukuku Açısından Değerlendirilmesi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 15, S.1.

Pousserd Minibaş Jale ve Çamuroğlu İdiğ Meltem, (2009), *Psikolojik Taciz İşyerindeki Kabus*, Nobel Yayınları, Ankara.

Sevimli Figen ve İşcan Faruk Ömer, (2005), “Bireysel ve İş Ortamına İlişkin Faktörler Açısından İş Doyumu”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1-2, s.55-64.

Silah Mehmet, (2000), *Çalışma Psikolojisi*, Selim Kitabevi, Ankara.

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

Şişman Mehmet, (1994), *Örgüt Kültürü*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

Tengilimoğlu Dilaver, (2005), “Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, S.1.

Tetik Semra, (2010), “Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, *KMU Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18), s.81-89.

Üngüren Engin, Doğan Hulusi, Özmen Mehmet ve Tekin Akgün Ömer, (2010), “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”, *Journal of Yasar University*, 17(5), s. 2922-2937.

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

Zapt Dieter and Heinz Leymann, (1996), *Mobbing and Victimization at Work*, *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol: 5, Num: 2.