

PSİKOLOJİK TACİZ VE YILDIRMA DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: BANKA ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

SERAP PALAZ*

ÖZET

Bu araştırmanın amacı işyerinde psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarının bankacılık sektöründe yaygınlığının belirlenmesi, karşılaşılan olumsuz davranışların adlandırılması ve demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğinin araştırılmasıdır. Buna ek olarak mesleki bir sağlık ve güvenlik sorunu olan işyerinde psikolojik taciz ve yıldırmanın muhtemel örgütsel etkilerini tespit etmek için bu tür davranışlara maruz kalma ile çalışanların iş tatmini, tükenmişlik duygusu ve işten ve meslekten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı da incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının %8'i kendilerini psikolojik taciz ve yıldırma mağduru olarak etiketlemiş, %4,5 ise çalışma arkadaşlarının bu tür davranışlara maruz kaldığına tanıklık ettiğini ifade etmiştir. Psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarına maruz kalma ile iş doyumunu arasında negatif, tükenmişlik düzeyi ve işten ve meslekten ayrılma niyetleri arasında ise pozitif yönde ilişki olduğu bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik taciz ve yıldırma, banka çalışanları, iş doyumunu, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, Türkiye.

ABSTRACT

The aim of the study was to determine the bullying behaviours and its frequency among a group of banking employees, the association between workplace bullying and demographic variables such as age, gender, education, seniority and positions. In addition this study examines the relationship between workplace bullying and job satisfaction, burnout, and the intention to leave the job in the banking sector. Our findings indicate that a total of 8% of the respondents reported that they had been bullied, and 4,5% had witnessed others being bullied in the workplace during the last six months. Furthermore it is found that bullying was negatively related to job satisfaction and positively related to burnout and intention to leave the job.

Keywords: Bullying, banking employees, job satisfaction, burnout, intention to leave Turkey

*Prof. Dr. /Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

GİRİŞ

Günümüzde hemen her yerde karşımıza çıkabilecek bir olgu olan işyerinde psikolojik taciz ve yıldırma, hem bu tür davranışlara maruz kalan ve buna tanık olanlara hem de örgütün sosyal ve ekonomik yapısına, zarar veren, psikolojik, sosyolojik ve ekonomik sonuçları olan bir meslek hastalığı ve iş güvenliği sorunudur. Psikolojik taciz ve yıldırma saldırgan davranışların tipik bir örneği ve insanlık tarihi kadar eski olduğunu söyleyebiliriz. İnsanlar dedikodu yapar, lakap takar, dalga geçer, aşağılar, birbirini kızdırır ve dışlar. Eğer bu davranışlar sistematik ve uzun süreli yapılmıyorsa problem olarak görülmez. Ama kişiyi bezdirecek şekilde, devamlı ve sistemli olarak, hayatını zehir edecek şekilde yapılıyorsa ciddi bir stres kaynağı olabilir (Zapf, 1999).

İşyerinde karşılaşılan bu tür psikolojik taciz ve yıldırma davranışları ilk olarak İskandinav ülkelerinde "Mobbing" olarak isimlendirilmiştir. Leymann (1990) okullarda öğrenciler arasında yaşanan zorbalık ve yıldırma davranışlarından yola çıkarak, yetişkinler arasında işyerinde yaşanan sistematik bir şekilde ama direk saldırı şeklinde olmayan daha sinsice ve aldatıcı şekilde gerçekleşen psikolojik tacizi anlatmak için mobbing kavramını kullanmıştır. Günümüzde iş hayatında yaşanan olumsuz davranışlara ma-

ruz kalma durumlarını açıklamak için daha farklı kavramlarda kullanılmıştır; zorbalık (bullying), suis-timal (emotional abuse), taciz (harassment), bozuk yönetim (abusive supervision), mağduriyet (victimisation), işyerinde nezaketsizlik (incivility) ve psikolojik saldırı (psychological aggression) gibi (Notelaers, 2011). Birçok çalışmada olduğu gibi bu çalışmada da resmi kurumların da kullanımı dikkate alınarak, psikolojik taciz ve yıldırma teriminin kullanımı tercih edilmiştir (ÇSGB, 2014).

Son otuz yıldır işyerinde psikolojik taciz ve yıldırma konusunda yapılan pek çok araştırmada halen değişik tanımlamalar ve kavram kullanımı söz konusu olsa da, çalışmaların birleştikleri ortak nokta bu tür olumsuz davranışların sistematik ve devamlı olması, kurbanın kendisini savunmada güçlük çekmesi ve kurban ile zorba arasında güç dengesizliğidir (Einarsen, 1999). Suistimal, suçlayıcı ve hakaret edici eleştiriler, bazen fiziksel saldırıyı da içeren düşmanca iş ortamı hem özel hem de kamu sektöründe rastlanan bir durumdur. İşyerleri yetişkinlerin ailesi dışında en fazla sosyalleştikleri alanlardan birisidir. İşyerinde iş arkadaşları ve üstlerimizle veya astımızla iletişimimiz çok önemlidir ve bazen bu sosyal ortam huzurlu olmayabilir. İşyerinde yaşadığımız huzursuzluk bizi diğer alanlarda yaşadığımızdan daha fazla etkileyebilir.

Psikolojik taciz ve yıldırmanın etkileri örgütsel açıdan incelendiğinde hem dolaylı hem de doğrudan psikolojik ve fizyolojik maliyetleri vardır; sağlık sebepleriyle devamsızlıkların artması, işe yoğunlaşmamaktan kaynaklanan iş kazalarının artması, iş bırakmalardan kaynaklanan işgücü devrinin artması ve ileri aşamada intiharlara da neden olmasından dolayı doğrudan maliyetleri vardır. Aynı zamanda kişiler arası ilişkilerin ve örgütsel çalışma ortamının bozulmasından kaynaklanan çalışanların iş performansının, motivasyonlarının, yaratıcılığın, kurum sadakatinin ve çalışma ikliminin bozulmasına yol açmakta, dolayısıyla örgütün rekabet edebilirliğini ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir (Einarsen, Raknes ve Matthiesen, 1994). Ayrıca, işyerinde çalışma barışının bozulması, yıldırma maruz kalanların işyeri mallarına yönelik sabotaj girişimi, işten ayrılan işçinin yerine alınan yeni personelin işe alım ve eğitim maliyeti ve açılan davalar neticesinde örgütlerin kurumsal imajının bozulması göz önüne alındığında maliyetleri daha da artmaktadır. Hoel ve Einarsen (2003) işyerinde psikolojik taciz ve yıldırma uygulamasına göz yuman ve hiçbir önlem almayan örgütlerin kısa dönemde maddi kazanç kaybı uzun dönemde ise kurum itibarının sarsılması ve kötü şöhret gibi daha fazla maliyetlere katlanmak zorunda olduğunu belirtmişlerdir.

Yapılan araştırmalar psikolojik tacizin önemli bir stres kaynağı olduğunu ve bu tür olumsuz davranışların depresyon, kaygı, somatik ve tükenme düzeyinin artması gibi durumlara sebep olduğunu ortaya koymuşlardır (Zapf, Knorz ve Kulla, 1996; Bilgel, Aytaç ve Bayram, 2006; Nielsen, Notelaers ve Einarsen, 2011). Çalışmalar aynı zamanda bu durumdan tanıkların da etkilendiğini ve stres düzeylerinin arttığını bulmuşlardır. Tanıklık etme, çalışanların gelecekte kendilerine yönelik de bu tür şiddet olayları meydana geleceği algısına neden olmakta ve bu durumda çalışanların sağlığını ve işe yönelik tutumlarını negatif etkilemektedir. Son yıllarda yapılan çalışmalarda, psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarıyla çalışanların iş doyumu, tükenme ve işten ayrılma niyeti arasında ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Ulusal ve uluslararası yazında psikolojik taciz davranışlarına maruz kalma ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki (Öcel ve Aydın, 2012; Elçi ve Karabay, 2016), iş doyumu arasında ise negatif ilişki tespit edilmiştir (Karcioğlu ve Akbaş, 2010; Yılmazel, 2013; Carroll ve Lauzier, 2014).

Son yıllarda Türkiye'de özellikle hizmet sektöründe psikolojik tacizin ve yıldırmanın nedenleri, sonuçları ve yaygınlığı konusunda yapılan çalışmaların sayısında artış olmakla beraber, bu çalışmalar

daha çok sağlık ve eğitim alanı ile sınırlı kalmıştır (Yılmazel, 2013; Yavuzer ve Çivilidağ, 2014; Altunay, Oral ve Yalçınkaya, 2014; Şenerkal ve Çorbacioğlu, 2015). Özellikle bankacılık sektöründe psikolojik taciz ve yıldırmanın yaygınlığı ve nedenleri üzerine yapılan çalışmaların sınırlı sayıda olduğu görülmüştür (Akgeyik, Gungor ve Usen, 2007; Gök, 2011; Poyraz ve Aksoy, 2012). Hâlbuki insanlarla yüz yüze çalışmayı gerektiren, yoğun stres kaynakları ve ekonomik riskler taşıyan ve yoğun iş temposuna sahip olan bankacılık iş ortamında stres ve buna bağlı olumsuzlukların yaşanması olasılığının yüksek olduğu bir meslektir. Özellikle son yıllarda bu sektörde oluşan hızlı değişimler, bankaların kapatılması, birleştirilmesi, el değiştirmesi, küresel krizler ve bunların istihdam etkileri çalışanlar üzerinde aşırı baskı ve stres yaratmaktadır (Gürbüz ve Karapınar, 2014). Dolayısıyla bu sektörde yaşanabilecek olası psikolojik taciz ve yıldırma davranışları ve bunun örgütsel etkilerini araştırmak bankacılık sektörü açısından önemli bir çalışma olacaktır. Bu yüzden bu çalışmada kamu ve özel sektörde faaliyet gösteren banka çalışanlarına yönelik psikolojik taciz ve yıldırma davranışları ile tükenmişlik, iş doyumu ve işten ayrılma niyetlerine etkisi araştırılacaktır.

BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Bu araştırmanın amacı işyerinde psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarının bankacılık sektöründe yaygınlığının belirlenmesi, karşılaşılan olumsuz davranışların adlandırılması, demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğinin araştırılmasıdır. Aynı zamanda mesleki bir sağlık ve güvenlik sorunu olan işyerinde psikolojik taciz ve yıldırmanın muhtemel örgütsel etkilerini tespit etmek için bu tür davranışlara maruz kalma ile çalışanların iş tatmini, tükenmişlik duygusu ve işten ve meslekten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı da incelenecektir.

Araştırmanın Örneklemi

Tanımlayıcı nitelikte olan bu çalışmada özel-kamu bankası ayırımı yapılmaksızın, Bursa ve Bandırma'da faaliyet gösteren banka şubelerinin çeşitli kademelerinde görev yapan personel ana kütle olarak alınmıştır. Örneklem seçimine gidilmemiş, mevcut şubelerde yönetici pozisyonunda olan müdürlerle görüşme yapılarak, araştırmanın konusu ve amacı açıklanmış ve çalışanların gönüllü olarak anket uygulamasına katılıp katılmayacakları sorulmuştur. Gönüllü olarak anket uygulamasına her iki kentten toplam 200 kişi katılmıştır.¹

1- Anketlerin uygulanması ve veri girişi, 2014-2015 eğitim-öğretim yılı bitirme ödevi dersi öğrencim Emir ÖZİŞİK tarafından Şubat 2015- Mayıs 2015 tarihleri arasında yapılmıştır. Katkılarından dolayı kendisine teşekkür ederim.

Veri Toplama araçları

Araştırma verilerinin toplanmasında olumsuz davranışlar ölçeği, Maslach tükenmişlik ölçeği, iş doyumu ve işten ayrılma niyetini ölçen soru formları kullanılmıştır.

Olumsuz Davranışlar Ölçeği (NAQ-R)

İlgili yazında işyerinde psikolojik taciz ve yıldırma değerlendirmek için birçok farklı yöntem mevcut olmasına rağmen bu çalışmada Mathisen, Einarsen ve Mykletun, (2008) tarafından kullanılan yöntem tercih edilmiştir. Bu yöntem ile katılımcılara hem objektif hem de sübjektif sorular yöneltilerek, psikolojik taciz ve yıldırma maruz kalma dereceleri ölçülmektedir. İlk olarak katılımcılara olumsuz davranış biçimlerine hangi sıklıkta maruz kaldığı sorulmakta ve daha sonra psikolojik taciz ve yıldırmanın tanımı yapılarak, bu tanım kapsamında son altı ayda bu tür bir uygulamaya maruz kalıp kalmadığı ve aynı zamanda tanık olup olmadığı sorulmuştur.

Katılımcılara ilk olarak Einarsen ve Hoel (2001) tarafından yeniden gözden geçirilerek geliştirilen olumsuz davranışlar ölçeği (NAQ-R) uygulanmıştır. Psikolojik taciz ve yıldırmanın tanımı yapılmadan ve ona referans verilmeden katılımcılara önceden belirlenmiş 22 olumsuz davranış biçimi ve son altı ay içinde bu tür davranışla-

ra hangi sıklıkla (hiçbir zaman-bazen-ayda bir-haftada bir- her gün) maruz kaldıkları sorulmuştur. NAQ-R hem direk saldırıları hem de dolaylı (dışlama, iftira vb.) olumsuz davranışları içerir. Aynı zamanda bu sorular hem işle ilgili hem de kişisel psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarını içermektedir. Daha sonra psikolojik taciz ve yıldırmanın tanımı yapılarak katılımcılara kendilerini kurban veya mağdur olarak algılayıp algılamadıkları (hayır-evet-evet bazen-evet büyük ölçüde) sorulur yani kendilerini etiketlemeleri istenir. Ayrıca katılımcıların işyerlerinde psikolojik taciz ve yıldırma tanık olma durumları da sorulur. Mathisen vd., (2008) belirttiği gibi her iki soru yöntemin birlikte kullanılması daha iyi sonuçlar verir; olumsuz davranışlar ölçeği bize hem işin doğasını hem de bu tür davranışlarla karşılaşma sıklığını verir, kendini etiketleme sorusu ise kişinin sübjektif kurban olma algılamasını vermektedir.

Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişliğin ölçülmesi amacıyla yaygın bir şekilde kullanılan ve tükenmişliği üç alt boyutta ele alan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır (Maslach ve Jackson, 1981). Toplam 22 ifadeden oluşan ölçekte tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere üç alt boyuta ayrılmaktadır. Ölçeği Türk-

çeye uyarılma çalışmaları Ergin (1995) tarafından yapılmıştır. Beşli likert tipi olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan her bir ifadeye katılma derecesini belirten şıklar bulunmaktadır. 1-5 arasında puanlanan ölçekte; "kesinlikle katılmıyorum" şikkı 1 puan; "katılmıyorum" şikkı 2 puan; "kararsızım" şikkı 3 puan; "katılıyorum" şikkı 4 puan ve "kesinlikle katılıyorum" şikkı 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik analizi incelendiğinde Cronbach's Alpha değerinin 0,822 olarak tespit edilmiştir.

İş Doyumu Ölçeği

Bu çalışmada iş doyumunu ölçmek için Scott ve Taylor (1985) ve Mathisen vd. (2008) tarafından kullanılan yöntem tercih edilmiştir. Katılımcılara "Genel olarak işinizden ve işyerinizden ne kadar memnunsunuz?" sorusuna hiç memnun değilim, memnun değilim, kararsızım, memnunum ve çok memnunum şeklinde yanıt vermele-ri istenmiştir. İş doyumunu ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,902'dir.

İşten ve Meslekten Ayrılma Niyetinin Belirlenmesi

Katılımcılara "Ne kadar daha mevcut işyerlerinde çalışmayı düşünüyorsunuz?" ve "Ne kadar daha bu meslekte kalmayı düşünüyorsunuz?" şeklinde sorularak (1 yıl kadar daha-1-2 yıl- 2-5 yıl ve 5 yıl-

dan fazla) işten ve meslekten ayrılma niyetleri ölçülmüştür (Mathisen vd., (2008). İşten ve meslekten ayrılma niyetini ortaya çıkarmak amacıyla katılımcılara yöneltilen sorulara ait Cronbach's Alpha değeri 0,88 olarak bulunmuştur. Bu değer güvenilir bir değer olduğu görülmektedir.

İstatistiksel Analiz

Verilerin çözümlenmesinde ve analizinde SPSS-18 paket programı kullanılmıştır. Olumsuz davranışlar (NAQ-R) ölçeğinin iç tutarlılığı Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yöntemi ile yapılmıştır. Ölçeğin alfa değeri 0,931 olarak bulunmuş olup bu değer oldukça yüksektir ve ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Parametrik analizler yapılmadan önce normal dağılım ve varyans homojenliğine ilişkin varsayımların karşılanıp karşılanmadığı ShapiroWilk ve Kolmogorov-Smirnov testleri ile kontrol edilmiştir. Normallik varsayımı karşılanmadığı için tanımlayıcı istatistiklerde, sayısal değişkenler bakımından iki grubun karşılaştırılmasında Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Sayısal değişkenler bakımından üç grubun karşılaştırılmasında ise KruskalWallis varyans analizi tercih edilmiştir. Ayrıca psikolojik taciz ve yıldırma ile iş doyumunu, tükenmişlik ve işten ve meslekten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin yönü ve gücünü öğ-

renmek için de Spearman korelasyon analizi uygulanmıştır.

BULGULAR

Tablo 1'de görüldüğü gibi anket katılanların, %52,5'i erkek %47,5'i kadın ve yarısından fazlası evlidir (%58,5). Yaş ortalaması incelendiğinde banka çalışanların çoğunluğunun genç 25-34 yaş aralığında (%67) ve 40 yaş ve üstü çalışanların ise sadece %9,5 olduğu görülmektedir. Banka çalışanlarının dörtte üçünden fazlası üniversite me-

zunu ve yarıdan fazlasının kıdemi beş yıldan azdır. Anket uygulamasına katılanların şubelerdeki pozisyonları incelendiğinde satış temsilcisinden şube müdürüne kadar her kademede çalışan personelin araştırmaya ilgi gösterdiği anlaşılmaktadır. Buna bağlı olarak çalışanların aylık gelirleri buldukları pozisyona göre 1400 TL başlangıç ücreti ile bunun beş katı arasında dağılmakta ve yarıya yakını 1400- 2500TL arası kazanmaktadır (%41,5).

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

İşyerinde Çalışma Yılı	Frekans	%	Yaş Grubu	Frekans	%
1 yıldan az	25	12,5	18-24	15	7,5
1-5 yıl	101	50,5	25-29	77	38,5
6-10 yıl	52	26,0	30-34	57	28,5
11-15 yıl	8	4,0	35-39	32	16,0
16-20 yıl	5	2,5	40-44	13	6,5
21 ve üstü	9	4,5	45-49	4	2,0
<i>Toplam</i>	<i>200</i>	<i>100</i>	<i>50-54 Toplam</i>	<i>200</i>	<i>100</i>
Banka Sektörü	Frekans	%	Cinsiyet	Frekans	%
Kamu Bankası	85	42,5	Erkek	95	47,5
Özel Banka	115	57,5	Kadın	105	52,5
<i>Toplam</i>	<i>200</i>	<i>100</i>	<i>Toplam</i>	<i>200</i>	<i>100</i>
Eğitim Durumu	Frekans	%	Medeni Durum	Frekans	%
Lise veya Meslek Lisesi	25	12,5	Hiç evlenmedi	71	35,5
Meslek Yüksek Okulu	10	5,0	Evli	117	58,5
Üniversite	149	74,5	Boşandı	12	6,0
Yüksek Lisans	16	8,0	Eşi Öldü	-	-
<i>Toplam</i>	<i>200</i>	<i>100</i>	<i>Toplam</i>	<i>200</i>	<i>100</i>
Ünvan	Frekans	%	Aylık gelir	Frekans	%
Şube Müdürü	6	3,0	1400-2000 TL arası	54	27,0
Müdür Yardımcısı	23	11,5	2100-2500TL arası	29	14,5
Amir	8	4,0	2600-3000 TL arası	30	15,0
Şef	15	7,5	3100-3500 TL arası	13	6,5
Şef Yardımcısı	23	11,5	3600-4000 TL arası	6	3,0
Servis Görevlisi	37	18,5	4100-4500 TL arası	5	2,5
Satış Temsilcisi	43	21,5	4600-5000 TL arası	4	2,0
Diğer	45	22,5	5100 TL ve üstü	5	2,5
<i>Toplam</i>	<i>200</i>	<i>100</i>	<i>Toplam</i>	<i>200</i>	<i>100</i>

Araştırma bulgularına göre banka çalışanlarının %8'i son altı ay içinde haftada bir veya her gün psikolojik taciz ve yıldırma maruz kaldıklarını, %4,5'i ise bu duruma tanık olduklarını belirtmişlerdir. Yine araştırmaya katılan banka çalışanlarının %16'sı son altı ay içinde ayda bir veya bazen bu tür davranışlara maruz kaldıklarını, %21,5'i ise arkadaşlarının psikolojik taciz mağduru olduğuna tanıklık ettiklerini ifade etmişlerdir.

Olumsuz davranış ölçeği sonuçları incelendiğinde (Tablo 2.) çalışanların son 6 ay içinde en sık maruz kaldığı olumsuz davranışlar; işinizin gereğinden çok denetlenmesi (%9,5), gereksiz veya zamanında bitirmeniz mümkün olmayan işlerin verilmesi (%7,0), sürekli ola-

rak işinizin ve çabalarınızın eleştirilmesi (%7,0), hakkı olan şeyleri istememesi için baskı yapılması (ör; hastalık izni, tatil hakkı,) (%6,0) ve üstesinden gelemeyeceğiniz kadar aşırı iş yükü altında bırakılmanız (%6,0), gibi işe yönelik olan davranışlar olmuştur. Çalışanların yaklaşık yarısı ara sıra veya ayda bir karşılaştıklarını belirttikleri olumsuz davranışların da benzer şekilde işe yönelik ve işle ilgili olduğu görülmektedir. Katılımcıların en az maruz kaldığı davranışlar ise aşırı alaya, sataşmaya, takılmaya ve iş-nelenmeye maruz kalma, göz ardı edilme, düşmanca davranma ve gerçekten fiziksel şiddet, istismar veya tehdit edilme gibi kişiliğe yönelik saldırılar olmuştur.

Tablo 2. Psikolojik Taciz ve Yıldırma Davranışlarına Maruz Kalma Sıklığı(%)

	Hiçbir Zaman	Bazen/ Ayda Bir	Haftada Bir /Her Gün
Birinin performansınızı etkileyecek bir bilgiyi saklaması	52,5	42,5	5,0
Yeterlilik düzeyinizin altındaki işlerde çalıştırılarak küçük düşürülmek	57,0	39,0	4,0
Yeterlilik düzeyinizin altındaki işleri yapmanızın emredilmesi	53,5	41,5	5,0
Önemli alanlardaki sorumluluklarınızın kaldırılması veya daha önemsiz veya tatsız görevlerle değiştirilmesi	57,0	39,5	3,5
Hakkınızda söylenti ve dedikodu yayılması.	64,5	32,5	3,0
Göz ardı edilmeniz, dışlanmanız veya "olayların dışına atılmanız".	66,0	33,0	1,0
Kişiliğiniz (alışkanlıklarınız, geçmişiniz gibi), tutumlarınız ve kişisel hayatınızla ilgili aşağılayıcı ve kırıcı sözler (hakaret etmek) söylenmesi.	78,5	19,0	2,5
Size bağırılması veya nedensiz bir öfke ya da azarlanmaya (sözlü şiddete) hedef olmanız.	62,0	34,0	4,0
Parmakla tehdit edilme, kişisel alanın ihlali, itme, yol keserek tehdit edilme gibi tehdit durumlarına maruz kalmanız.	88,0	11,0	1,0
İşinizi bırakmanız gerektiğine dair işaret veya ipuçlarının verilmesi.	73,5	24,5	2,0
Hatalarınızın tekrar tekrar hatırlatılması.	48,0	49,0	3,0
Siz geçerken yokmuşsunuz gibi davranılması veya düşmanca davranılması.	70,5	28,0	1,5
Sürekli olarak işinizin ve çabalarınızın eleştirilmesi.	51,0	42,0	7,0
Görüş ve düşüncelerinizin dikkate alınmaması.	51,5	45,0	3,5
İyi anlamadığınız insanların günlük şakalarına maruz kalmanız.	55,0	40,0	5,0
Gereksiz veya zamanında bitirmeniz mümkün olmayan işlerin verilmesi.	41,0	52,0	7,0
Sizin aleyhinizde iddialarda bulunulması	73,5	25,0	1,5
İşinizin gereğinden çok denetlenmesi.	43,5	47,0	9,5
Hakkı olan şeyleri istememesi için baskı yapılması (ör; hastalık izni, tatil hakkı.)	57,5	36,5	6,0
Aşırı aloya, sataşmaya, takılmaya ve iğnelenmeye maruz kalmanız.	75,0	24,0	1,0
Üstesinden gelemeyeceğiniz kadar aşırı iş yükü altında bırakılmanız.	43,0	51,0	6,0
Gerçekten şiddet /fiziksel istismara veya şiddet/ fiziksel istismar tehdidinde maruz kalmanız.	91,0	8,5	0,5

Psikolojik taciz ve yıldırma- nın ölçümünde kullanılan yöntem, örnek seçimi ve yasal ve kültürel etkenler ulusal ve uluslararası karşılaştırma yapmayı güçleştirmektedir. Bununla birlikte aynı ölçüm metodunun kullanıldığı Norveç banka çalışanları üzerine yapılan çalışmada çalışanların %4,9'u kendisini psikolojik taciz ve yıldırma mağduru olarak etiketlemiştir Einarsen, Hoel, Zapf ve Cooper (2003). Yine, Akgeyik vd., (2007) bankacılık alanında yaptığı görgül araştırmada, tüm çalışma hayatı boyunca banka çalışanlarının dörtte birinin psikolojik taciz ve yıldırma maruz kaldığını bulmuşlardır. İstanbul'da 384 banka çalışanları ile yapılan araştırmada çalışanların üçte birinin tüm çalışma hayatı boyunca, %16'sının ise son bir yıl içinde psikolojik taciz ve yıldırma davranışları ile karşılaştığı belirtmiştir (Gök,2011).

Poyraz ve Aksoy (2012) özel banka çalışanları ile yaptıkları araştırmada, bu çalışmanın bulgularından farklı olarak, çalışanların çok sık olmasa da psikolojik tacize maruz kaldığını ve en sık karşılaşılan olumsuz davranışların arkadan kötü konuşma, hakkında dedikodu yapılma, gülünç duruma düşürülme ve özel hayatıyla alay edilme gibi itibar ve saygınlığını hedef alan davranışlar olduğunu belirtmişlerdir.

Banka çalışanlarının kendilerini

psikolojik taciz ve yıldırma mağduru olarak tanımlamaları, bu duruma tanıklık etmeleri veya olumsuz davranışlara maruz kalmaları ile cinsiyetleri arasında Mann-Whitney U testine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Aynı şekilde çalışan bankanın kamu veya özel sektöre ait olması ve çalışanların Bursa veya Bandırma'da ikamet etmeleri ile psikolojik taciz ve yıldırma arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Çalışanların medeni durum, eğitim, yaş, işyerindeki konum ve kıdem gibi demografik özellikleri ile psikolojik tacize maruz kalma, tanık olma veya mağdur olarak kendini etiketleme arasında Kruskal-Wallis sıralamalı tek-yönlü varyans analizine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Fakat bununla birlikte işyerindeki kıdem ile psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarına tanık olma arasında ($p=,005$) anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yine aynı şekilde aylık gelir açısından incelendiğinde, sadece olumsuz davranışlara maruz kalma (NAQ-R) ile aylık gelir arasında anlamlı farklılık var ($p=,022$) olduğu fakat tanık olma ve kendini etiketleme arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Bu çalışmada, önceki benzer çalışmalarda olduğu gibi psikolojik taciz ve yıldırma maruz kalma, tanık olma veya kendini etiketleme ile çalışanların medeni durumu,

eğitimi, yaşı, işyerindeki konumu ve kıdemi gibi demografik özellikleri arasında herhangi bir ilişki bulunmamıştır (Acar ve Dündar, 2008; Baş ve Oral 2012; Palaz, 2013). Araştırma bulgularımıza göre, sadece kıdem ile psikolojik taciz davranışlarına tanık olma ve aylık gelir ile olumsuz davranışlara maruz kalma arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Gök'tün (2011) banka çalışanları ile yaptığı çalışmada on yıldan fazla kıdemi olanların diğerlerine göre daha az psikolojik tacize maruz kaldığı bulunmuştur. Kıdem arttıkça tecrübe ve çalışma ortamına hâkimiyetin artması ve bunun getirdiği başarı ve özgüvenle psikolojik taciz olabilecek davranışlar hakkında kişilerin daha duyarlı olması ve çevresinde yaşananlara kayıtsız kalmaması beklenmektedir. Yine buna paralel olarak çalışanların geliri ile olumsuz davranışlara maruz kalma arasında anlamlı bir ilişki olması bize kıdemi az olan dolayısıyla geliri daha düşük olanların psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarına daha çok maruz kalma olasılıklarının olduğunu göstermektedir.

Banka çalışanlarının iş doyumunu, tükenmişlik düzeyi ve işten ve meslekten ayrılma niyetleri ile işyerinde psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarına maruz kalma, tanıklık etme veya kendini mağdur olarak tanımla arasında ilişki olup olmadığı ve varsa ilişkinin ne yönde

olduğunu anlamak amacıyla Spearman Korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analiz sonuçlarına göre iş doyumunu ile NAQ, tanık olma ve kendini etiketleme arasında ters yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (Tablo 3).

Maslach tükenmişlik modeline göre tükenmişlik çok boyutlu bir durum olarak kabul edilmekte birbiriyle ilişkili ancak birbirinden farklı üç boyuttan oluştuğu belirtilmektedir, bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıma (Maslach ve Jackson, 1981). Bu çalışmada da tükenmişlik üç boyut altında incelenmiş ve kişisel başarıma ile psikolojik taciz arasında ters yönde negatif ve çok güçlü olmayan bir ilişki olduğu görülmüştür. Duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile olumsuz davranışlara maruz kalma ve tanık olma arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğu fakat kendini etiketleme ile duyarsızlaşma ve kişisel başarıma arasında negatif yönde ilişki bulunmuştur.

İşten ve meslekten ayrılma niyeti ile psikolojik taciz davranışlarına maruz kalma (NAQ) arasında çok güçlü olmayan negatif bir ilişki mevcutken, bizzat psikolojik tacize maruz kaldığını düşünme ile bu duruma tanıklık etme ile işten veya meslekten ayrılma arasında pozitif ve güçlü bir ilişki vardır.

Tablo 3. Spearman Korelasyon Analiz sonucuna göre değişkenler arasında ilişkiler

	1	2	3	4	5	6	7
1. Kişisel başarıma	-						
2. Duygusal tükenme	-,310**	-					
3. Duyarsızlaşma	-,419**	,724**	-				
4. İş doyumumu	,232**	-,629**	-,484**	-			
5. İşten ayrılma niyeti	,136	-,342**	-,267**	,377**	-		
6. Meslekten ayrılma	,186**	-,412**	-,298**	,349**	,685**	-	
7. Olumsuz davranışlara maruz kalma (NAQ-R)	-,170*	,517**	,409**	-,459**	-,141*	-,150*	-
8. Tanık olma	-,118	,260**	,241**	-,328**	,028	-,004	-
9. Kendini mağdur olarak etiketleme	-,126	,281**	,161*	-,330**	-,067	,252**	-

*p 0.05, ** p 0.01

Psikolojik tacize maruz kalma ile iş doyumunun karşılaştırıldığı çalışmalarda yıldırma davranışına maruz kalmanın iş doyumunu negatif yönde etkilediği bulunmuştur (Mathisen vd., 2008; Karcioğlu ve Akbaş, 2010; Yılmazel, 2013; Carroll ve Lauzier, 2014). Banka çalışanlarının psikolojik taciz ve yıldırma maruz kalmaları onların yaptıkları işten doyum sağlamalarını ve işlerini hoşnutluk içinde yerine getirmelerini engellemektedir. Banka çalışanlarına ilişkin yapılan önceki araştırmalarda iş doyumunun azalmasının duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmayı artırdığı

ve kişisel başarı duygusunu azalttığı bilinmektedir (Gürbüz ve Karapınar, 2014). Bankacılık insanlarla yüz yüze çalışılan ve yoğun stres kaynakları ve mesleki mali riskler taşıyan çalışanların ruhsal sağlığını ve buna bağlı olarak çalışma yaşamının olumsuz etkilenme olasılığı yüksek olan bir meslektir (Ok, 2004). Elde edilen bulgular kişisel başarıma ile psikolojik taciz ve yıldırma arasında ters yönde negatif bir ilişki olduğunu, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile olumsuz davranışlara maruz kalma ve tanık olma arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğunu göstermek-

tedir. Bu sonuç, bu alanda yapılan diğer çalışmaları destekler niteliktedir (Mathisen vd., 2008; Gül, İnce ve Özcan, 2011; Dursun, 2012). İş yerinde olumsuz davranışlara maruz kalan veya buna tanıklık eden çalışanların yaptığı işe kendini veremeyeceği, huzursuz ve mutsuz olacağı ve iş tatmini düşük olduğundan dolayı kişisel performansının da düşeceği bir gerçektir. Aynı şekilde psikolojik taciz ve yıldırmanın işten ve meslekten ayrılma niyetini de pozitif yönde etkilediğine dair literatürde çok sayıda ampirik araştırma mevcuttur (Öcel ve Aydın, 2012; Akar, Anafarta ve Sarvan, 2011; Mathisen vd., 2008). Bu araştırma sonuçlarına göre psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarına tanıklık etme ve kendini etiketleme ile işten veya meslekten ayrılma arasında pozitif ve güçlü bir ilişki vardır. Fakat psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarına (NAQ-R) maruz kalma ile işten veya meslekten ayrılma arasında negatif bir ilişki vardır. Bu sonuç, işyerinde psikolojik taciz olarak nitelendirilecek bir takım olumsuz davranışlara maruz kalan çalışanların bu konuda farkındalık düzeylerinin düşük olması veya bu tür davranışları işyeri kültürü ve her işyerinde yaşanan olağan davranışlar olarak görüp normal karşılamaından kaynaklanabilir. Çünkü mağdur olan ve bu duruma tanıklık eden banka çalışanlarının işten ayrıl-

ma veya bu mesleği bırakma konusunda daha meyilli olduğu anlaşılmaktadır. Bazı çalışmalarda işten ayrılma niyetinin en önemli nedenlerinden birisinin psikolojik taciz ve yıldırma olduğu ve yıldırma maruz kalan çalışanların, maruz kalmayan çalışanlara kıyasla daha çok işten ayrılma niyetine sahip olduğu ifade edilmiştir (Quine, 1999; Öcel ve Aydın, 2012: 248). Ulusal basından elde edilen anekdot temelli kanıtlar da aynı şekilde psikolojik taciz ve yıldırmanın tazminatsız bir şekilde çalışanları işten atmanın bir yolu gibi görünmektedir. Fakat işgücü piyasasının durgun olması, işsizliğin artması dolayısıyla iş bulma fırsatlarının azalması çalışanların zor çalışma koşulları karşısında bile bu duruma katlanmasını gerektirmekte ve işten veya meslekten ayrılma kararı zorlaşabilmektedir.

SONUÇ

Son yıllarda hizmet sektöründe özellikle sağlık alanında psikolojik taciz ve yıldırma konusunda çok sayıda teorik ve görgül nitelikte çalışma olmasına rağmen banka çalışanlarına yönelik çalışma sayısı oldukça azdır. Buna rağmen yerli basından yer alan anekdot temelli kanıtlar bankacılık sektöründe de bu olgunun oldukça yaygın olduğunu ve çalışanları istifaya zorlayarak tazminatsız bir şekilde işten atmanın bir yolu olarak kullanıldığını ortaya koymuştur (Sabah 2014; Ye-

niasır, 2014; Yeniçağ, 2014). Bu çalışmada özel ve kamu bankalarına ait şubelerde çalışanlar arasında psikolojik taciz ve yıldırma davranışlarının yaygınlığı ve muhtemel sonuçları incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre banka çalışanlarının %8'i kendilerini psikolojik taciz ve yıldırma mağduru olarak etiketlendirmiş, %4,5 ise çalışma arkadaşlarının bu tür davranışlara maruz kaldığına tanıklık ettiğini ifade etmiştir. Olumsuz davranışlar ölçüğüne göre son altı ay içinde her gün veya haftada bir psikolojik taciz ve yıldırma olarak nitelendirilecek davranışlara maruz kalanların oranı ise %0,5 ile %9,5 arasında değişmektedir. Banka çalışanlarının maruz kaldığı olumsuz davranışlar kişisel veya kişilik haklarına yönelik davranışlardan ziyade iş ve performansla yönelik davranışlar olmuştur.

Bu çalışmada elde edilen bulgular bankacılık sektöründe psikolojik taciz ve yıldırmanın yaygın olduğunu ve iş doyumsuzluğu, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini artıran etkileri olduğunu göstermektedir. Daha önce psikolojik taciz ve yıldırma ve örgütsel sonuçlarına ilişkin özellikle sağlık sektörüne ilişkin yerli yazında görgül çalışmalar olmasına rağmen bankacılık alanında yeterli bir çalışma olmadığından dolayı bu çalışmanın özgün ve ilgili literatüre katkısı olduğu düşünülmektedir. An-

cak, çalışmanın birtakım kısıtları da mevcuttur. Öncelikle bu araştırma Marmara bölgesinde yer alan bir il ve ilçede kamu ve özel banka şubelerinde her kademedeki çalışan 200 kişiyle yapılmıştır. Dolayısıyla sonuçlar Türkiye'deki tüm banka çalışanları için genellenemez. Diğer bölgeleri de kapsayan ve sadece şubelerde değil tüm idari birimlerde çalışan banka personelinin yer alabileceği bir örneklem seçiminin daha kapsayıcı sonuçlar verebileceği kuşkusuzdur. Her ne kadar psikolojik taciz ve yıldırmanın ölçümünde uluslararası literatürde de kabul gören ve yaygın olarak kullanılan NAQ-R ve sübjektif etiketleme yöntemi birlikte kullanılmış olsa da veriler çalışanların öz değerlendirmelerine dayalı olduğu için gerçek yaşam davranışından ziyade kişilerin algılarına dayalı olabilir. Bu yüzden sonuçlar ölçme araçlarının sınırları dahilinde değerlendirilmelidir.

Sonuç olarak, psikolojik taciz ve yıldırma sorunu hizmet sektörünün diğer alanlarında olduğu gibi bankacılıkta da yaygın ve olumsuz sonuçları olan bir iş sağlığı ve güvenliği sorunudur. Bu konuda duyarlılığın artması ve önleyici önlemlerin alınması için daha büyük ve farklı örneklem uygulamaları yapılarak diğer sektörlerde de psikolojik taciz ve yıldırmanın yaygınlığı araştırılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akar, N. Y. Anafarta, N. ve Sarvan, F., (2011), *Causes, Dimensions and Organizational Consequences of Mobbing: An Empirical Study*, *Ege Academic Review*, C.11, No.1, ss. 179 -191.
- Akgeyik, T. Gungor, M. ve Usen, S., (2007), *Individual and Organizational Consequences of Mobbing in the Workplace: Case of Banking Sector in Turkey (a survey)*. *Journal of Academy of Business and Economics*, C.7, No.3, ss. 150-158.
- Altunay, E., Oral, G. ve Yalçınkaya, M., (2014), *Eğitim Kurumlarında Mobbing Uygulamalarına İlişkin Nitel Bir Araştırma*, *Sakarya University Journal of Education*, C. 4, No.1, ss. 62-80.
- Baş, N. ve Oral T., (2012), *Mobbing Davranışı ve Kişilik Özellikleri İlişkisi*, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.11, Sayı:21, s:11-24.
- Bilgel, N., Aytaç, S. ve Bayram, N., (2006). *Bullying in Turkish White-Collar Workers*, *Occupational Medicine*, C. 56, No.4, ss. 226-231.
- Carroll, T.L. ve Lauzier, M., (2014), *Workplace Bullying and Job Satisfaction: The Buffering Effect of Social Support*, *Universal Journal of Psychology* C.2, No.2, ss. 81-89.
- ÇSGB, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, (2014), *İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*, Özel Matbaası 2. Baskı, Mayıs 2014, Ankara.
- Dursun, S., (2012), *İşyeri Şiddetinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, C.3, sayı 1, ss. 105-115
- Einarsen, S. ve Raknes, B. ve Matthiesen, Stig Berge, (1994), *Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality - An Exploratory Study*, *European Work and Organizational Psychologist*, C. 4, No: 4, ss. 381-401.
- Einarsen, S., (1999), *The Nature and Causes of Bullying at Work*, *International Journal of Manpower*, C.20, No.(1/2), ss. 16-27.
- Einarsen, S. Hoel, H. Zapf, D. ve Cooper, C., (2003). *The concept of bullying at work: the European tradition*. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C. (eds), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor & Francis, pp. 1-30
- Einarsen, S. ve Hoel, H., (2001). *The Negative Acts Questionnaire: Development, Validation and Revision of a Measure of Bullying at Work*. 10th European Congress on Work and Organizational Psychology, Prague, 16-19 May 2001.
- Elçi, M. ve Karabay, M., (2016), *İşletmelerde Yıldırma Maruz Kalma Algısının Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine ve Örgütsel Sessizlik Davranışlarına Etkisi: Hizmet Sektörü Üzerine Bir Araştırma*, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, cilt:14 sayı:1 ss. 125-149.
- Ergin, C., (1995), *Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi*, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, C. 12, Sayı 1-2, ss. 37-50.
- Gök, S., (2011), *Prevalence and Types of Mobbing Behavior: A Research on Banking Employees*, *International Journal of Human Sciences*, C. 8, No.1, ss. 318-334.
- Gül, H., İnce, M. ve Özcan, N., (2011), *The Relationship Between Workplace Mobbing and Burnout Among Academics at a Turkish University*, *Research Journal of International Studies*, No.18, ss. 118-134.
- Gürbüz, H. ve Karapınar, M., (2014), *Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Kriterlerine Göre Ölçülmesi*, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, C.10, No. 23, ss. 267-278.
- Hoel, H. ve Einarsen, S., (2003). *Violence at Work in Hotels, Catering and Tourism*. Working Paper. Geneva: International Labour Office.
- Karacioğlu, F. ve Akbaş, S., (2010), *İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi*, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C. 24 (3). Ss. 139-161.
- Leymann, H., 1990, *Mobbing and psychological terror at workplaces*. *Violence and Victims* 5, 119-126.
- Maslach, C. ve Jackson, S., (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, C. 2, ss. 99-113.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S. ve Mykletun, R., (2008), *The Occurrences and Correlates of Bullying and Harassment in the REstaurant Sector*, *Scandinavian Journal of Psychology*, C. 49, ss. 59-68.

- Nielsen, M. Notelaers, G. ve Einarsen, S., (2011). Measuring exposure to workplace bullying. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C. (eds), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, 2nd edn. Boca Raton, FL: CRC Press, ss. 149–174.
- Notelaers, G., 2011, *Workplace Bullying: A risk control perspective*, Dissertation for the degree of philosophies doctor (PhD), University of Bergen, Norway.
- Ok, S., (2004), *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, C.3, No. 21, ss. 57–67.
- Öcel, H. ve Aydın, O., (2012), *Workplace Bullying and Turnover İntention: The Moderating Role of Belief in a Just World*, *International Journal of Business and Social Science*, C. 3, No.13, ss. 248–258.
- Palaz, S., (2013), *Vertical Bullying in Nursing Education: Coping Behaviours of Turkish students*, *International Journal of Nursing Education*, vol. 5, no.1, pp. 193–197.
- Poyraz, K. ve Aksoy, E., (2012), *Mobbing ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi ve Kütahya İl Merkezi Özel Banka İşletmelerinde Uygulama*, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.1, No. 32, ss. 183–202
- Quine L., 2001, "Workplace bullying in nurses", *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73–84.
- Sabah Gazetesi, (2014), *Kar Edemezsek Kafaya Kül Tablasını Yersiniz*, 17 Aralık, 2014. <http://www.sabah.com.tr/ekonomi/2014/12/17/kr-edemezsek-kafaya-kul-tablasini-yersiniz>
- Şenerkal, R. ve Çorbacıoğlu, S., (2015), *Akademik Personelin Algıladığı Psikolojik Taciz Davranışları ile İş Performansı, Psikolojik ve Fizyolojik Sağlık İlişkisi Üzerine bir Araştırma*, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.17, No.1, ss. 107–135.
- SPSS, (2009), *PASW Statistics for Windows, Version 18.0*. Chicago: SPSS Inc. . Released 2009
- Yavuzer, Y. ve Çivilidağ, A., (2014), *Sağlık Çalışanlarında İş Yerinde Mobbing ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Depresyonun Aracı Rolü, Düşünen Adam: Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, C. 27, No. 2, ss. 115–125.
- Yeniasır Gazetesi, 2014, 17 Nisan 2014, *İzmirli Bankacının Mobbing Zaferi*, <http://www.yeniasir.com.tr/yasam/2014/04/17/izmirli-bankacinin-mobbing-zaferi>
- Yeniçağ Gazetesi, (2014), *Bankacılar İstifaya Zorlanıyor*, 14 Eylül 2014. <http://www.yenicaggazetesi.com.tr/boyle-mobbing-gorulmedi-33218yy.htm>
- Yılmazel, G., (2013), *Hemşirelerde Psikolojik Yıldırma, İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler*, *Türkiye Klinikleri J Nurs Sci*, C.5, No.2, ss.55–63.
- Zapf, D., Knorz, C. ve Matthias, K., (1996). *On the Relationship Between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes*, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, C. 5, No. 2, ss. 215–238.
- Zapf, D., (1999), *Organisational, work Group Related and Personal Causes of Mobbing / Bullying at Work*, *International Journal of Manpower*, C. 20, No.(1/2), ss. 70–85.

