

**T.C.
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**BANKALARDA ÇALIŞAN ANNELERİN YAŞADIKLARI MOBBİNG
İLE İŞ PERFORMANSLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tuğçe ŞENTÜRK

**DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZTÜRK**

ARTVİN-2022

TEZ BEYANNAMESİ

Artvin oruh Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-ğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “Bankalarda Yaşayan Annelerin Yaşadıkları Mobbing İle İş Performansları Arasındaki İlişki” adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kğıt ve elektronik kopyalarının Artvin oruh Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-ğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- ☐ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim sadece Artvin oruh niversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin ... yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu srenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

23/12/2022

Tuğçe şENTüRK

TEZ KABUL TUTANAĞI
LİSANÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

.....danışmanlığında,
..... tarafından hazırlanan bu çalışma / /
tarihinde aşağıdaki jüri tarafındanAnabilim Dalı'nda
yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan :İmza:

Jüri Üyesi :İmza:

Jüri Üyesi :İmza:

Jüri Üyesi :İmza:

Jüri Üyesi :İmza:

Jüri Üyesi :İmza:

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir.

Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

TEZ BEYANNAMESİ.....	I
TEZ KABUL TUTANAĞI.....	II
TABLO LİSTESİ.....	V
ÖZET.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÖNSÖZ.....	IX
BİRİNCİ BÖLÜM.....	1
MOBBİNG KAVRAMI.....	1
1.1. Mobbing Tanımı ve Tarihsel Gelişimi	1
1.2. Mobbingin Tipolojisi	3
1.3. Mobbing Türleri	6
1.3.1. Yukarıdan Aşağıya Mobbing	6
1.3.2. Yukarı Mobbing	6
1.3.3. Yatay Mobbing / Eşit veya Fonksiyonel Mobbing	7
1.4. Mobbingin Tarafları.....	7
1.4.1. Mobbing Mağdurları	7
1.4.2. Mobbing Uygulayanlar	8
1.4.3. Mobbing Seyircileri.....	9
1.5. Mobbingin Aşamaları.....	10
1.6. Mobbingin Dereceleri	11
İKİNCİ BÖLÜM.....	13
İŞ PERFORMANSI	13
2.1. İş Performansının Tanımı.....	13
2.2. İş Performansı Boyutları	14
2.3. Çalışan Performansı.....	14
2.4. İş Performansını Etkileyen Faktörler.....	15
2.5. Performans Değerlendirme	16
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	20
BANKALARDA ÇALIŞAN ANNELERİN YAŞADIKLARI MOBBİNG İLE İŞ PERFORMANSLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ	20
3.1. Araştırmanın Amacı.....	20
3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıklar.....	20
3.3. Araştırma Yöntemi.....	20
3.3.1. Kitle ve Örneklem:	20

3.3.2. Verilerin Toplanması ve Veri Toplama Araçları:	20
3.4. Verilerin Analizi ve Yorumlanması	23
3.5. İş Performansı Ölçeği, Mobbing Ölçeği ve Mobbing Ölçek Alt Boyutlarına Yönelik Güvenilirlik Analizi Sonuçları	23
3.6. Bulgular	24
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	31
KAYNAKÇA	33



TABLO LİSTESİ

Sayfa No:

Tablo 1. Mobbing Ölçeği Maddeleri.....	21
Tablo 2. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi Sonuçları	24
Tablo 3. İş Performansı Madde Dağılımları Frekans(Yüzdelik)	24
Tablo 4. İş Arkadaşları İle İlişkiler Alt Boyutu Madde Dağılımları Frekans(Yüzdelik)	25
Tablo 5. Tehdit Ve Taciz Alt Boyutu Madde Dağılımları Frekans(Yüzdelik)	26
Tablo 6. İş ve Kariyer İle İlgili Engellemeler Alt Boyutu Madde Dağılımları Frekans(Yüzdelik)	27
Tablo 7. Özel Yaşama Müdahale Alt Boyutu Madde Dağılımları.....	28
Tablo 8. İşe Bağlılık Alt Boyutu Madde Dağılımları	28
Tablo 9. İş Performansı ve Mobbing Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi	29
Tablo 10. İş Performansı ve Mobbing Alt boyutlarına Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları	30

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa No.</u>
Şekil 1: Mobbingin Türleri.....	6
Şekil 2:İş Yerinde Psikolojik Taciz Çalışması Ve Yönetimi İçin Kuramsal Çerçeve	11
Şekil 3:Performans Değerlendirme Döngüsü.....	17
Şekil 4: Performans Değerlendirmesinin Çıktıları	18
Şekil 5: Performans Değerlendirme Sisteminde Yaygın Olarak Yapılan Hatalar	19



ÖZET

BANKALARDA ÇALIŞAN ANNELERİN YAŞADIKLARI MOBBİNG İLE İŞ PERFORMANSLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

İş hayatında mobbing, çalışanların en sık karşılaştığı sorunlardan birisidir. Çalışan annelere yüklenen sorumluluklar ve yaşadıkları mobbing iş performanslarını da etkileyebilmektedir. Bu nedenle, bu tez çalışmasında, bankalarda çalışan annelerin yaşadığı mobbing davranışı türleri, katılımcıların özelliklerine göre mobbing davranışına maruz kalma düzeyleri ile katılımcıların yaşadığı mobbing yaygınlığı ve mobbingin iş performansına etkisi vaka çalışması yöntemiyle araştırılmaktadır. Çalışmanın örneklemini Türkiye’de bankacılık sektöründe çalışmakta olan 400 çocuk sahibi kadın oluşturmaktadır. Çalışmanın bulgularına göre, katılımcıların en sık mobbinge maruz kaldıkları alanın İş ve Kariyer İle İlgili Engellemeler alt boyutu olduğu görülmüştür. İş arkadaşları ile ilişkiler alt boyutunun madde dağılımları incelendiğinde en fazla maruz kalınan maddenin “Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir” maddesi (%69,8) olduğu belirlenmiştir. İş performansı skorları ile mobbingin tehdit ve taciz, özel yaşama müdahale, işe bağlılık ve iş arkadaşı ile ilişkiler alt boyut skorları arasında orta düzeyli ve negatif yönlü, iş ve kariyer skorları arasında yüksek düzeyli ve negatif yönlü istatistiki olarak manidar bir ilişki olduğu görülmüştür. Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre ise, mobbing alt boyutlarının iş performansının yaklaşık %87,4’ünü açıkladığını ve modelde iş ve kariyer ile ilgili engelleme puanlarının iş performans puanlarına istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu elde edilmiştir. Çalışan annelerin terfi etmeleri ve kariyer ilerlemeleri yönünde hak ettikleri yerlerden uzaklaştırıldıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, İş performansı, Bankada çalışan anneler, Anket analizi

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING EXPERIENCED BY MOTHERS WORKING IN BANKS AND WORK PERFORMANCE

Mobbing in business life is one of the most common problems faced by employees. Responsibilities and mobbing experienced by working mothers can also affect their job performance. Therefore, in this thesis, the types of mobbing behaviors experienced by mothers working in banks, the level of exposure to mobbing according to the characteristics of the participants, the prevalence of mobbing experienced by the participants and the effect of mobbing on job performance are investigated by case study method. The sample of the study consists of 400 women with children working in the banking sector in Turkey. According to the findings of the study, it was seen that the area where the participants were most frequently exposed to mobbing was the Work and Career-Related Obstacles sub-dimension. When the item distributions of the sub-dimension of relations with coworkers were examined, it was determined that the most exposed item was the item “Simple jobs that do not require expertise are given to me” (69.8%). It has been observed that there is a moderate and negative relationship between job performance scores and mobbing's threat and harassment, interference with private life, work commitment, and co-worker sub-dimension scores, and a high and negative statistically significant relationship between work and career scores. According to the results of the multiple regression analysis, it was found that the mobbing sub-dimensions explained approximately 87.4% of the job performance and that the inhibition scores related to work and career in the model had a statistically significant effect on the job performance scores. It has been concluded that working mothers are removed from the places they deserve in terms of promotion and career advancement.

Keywords: Mobbing, Job Performance, Mothers working in banks, Survey analysis

ÖNSÖZ

Bu çalışmada, benim gibi bankalarda çalışan annelerin yaşadıkları mobbing ile iş performansları arasındaki ilişki incelenmiştir. Tez konusunu seçerken isteklerimi önemseyip bana yardımcı olan desteğini ve güzel enerjisini her zaman hissettiren tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Zeynep Öztürk hocama, bu süreçte bana yanımda olduğunu hissettiren eşim Sertaç'a ve her zaman bana şans getirdiğine inandığım kızım Ada'ya teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Tuğçe ŞENTÜRK

ARTVİN-2022



BİRİNCİ BÖLÜM

MOBBİNG KAVRAMI

1.1. Mobbing Tanımı ve Tarihsel Gelişimi

Mobbing kelimesini ilk olarak etolojist ve kuşbilimci Konrad Lorenz kazların davranışlarını değerlendiren çalışmasında kullanmıştır. Avusturyalı bilim insanı, kazların kovalamak veya korkutmak için sergiledikleri davranışları ve tehdit olarak algıladıkları hayvanları tanımlamak için “mobbing” terimini kullanmıştır. Terim, kelimenin tam anlamıyla, birine saldırmak için etrafında bir kalabalık oluşturmak anlamına gelir (Leymann, 1996).

Bilim insanı Dr. Paul Heinemann, 1972 yılında okul çağındaki çocukların o dönemde sergilediği davranışları inceleyen bir çalışma yayınlamış ve burada “mobbing” kavramını bir grup çocuk tarafından bir çocuğa yönelik sergilenen tutumları belirlemek için kullanmıştır. Heinemann bu terimi kullanarak kurbanını yabancılaştıran, umutsuzluğa düşüren ve hatta intihar etme noktasına vardırın davranışlar bütününe ifade etmiştir (Heinemann, 1972; Leymann, 1996).

İşyerinde mobbing terimini ilk kez tanımlayan kişi Dr. Heinz Leymann’dır. 1980’lerin başında mobbing kavramını “bir veya birkaç kişi tarafından etik olmayan davranışlarla birlikte, sistematik olarak yapılan psikolojik terör” olarak ifade etmiştir. Alman endüstri psikoloğu ve tıp bilimcisi Leymann durumu tanımlamak için “zorbalığı” (bullyig) seçmedi çünkü okuldaki zorbalığın karakterinde fiziksel, saldırgan eylemler vardı. Leymann'a göre, işyerinde fiziksel şiddet nadiren görülür; bu nedenle çocuklar ve gençler için “zorbalık” kelimesini, yetişkinlerin davranışları için ise “mobbing” kelimesini kullanmayı tercih etmiştir (Leymann, 1996).

Alanyazında mobbinge eşdeğer olarak birçok kavram kullanılmaktadır. Bu noktada; Zapf, Knorz ve Kulla (1996) mobbingi “hedef kişi veya kişilere yönelik uzun süreli ve bilinçli düşmanca davranışlarla karakterize edilen sosyal bir çatışma” olarak tanımlamıştır.

Tutar (2015) mobbingi “işyerinde kurbanlara ve mağdurlara üstleri, eşit düzeyde çalışanlar ya da astları tarafından sistematik biçimde uygulanan tehdit, şiddet, aşağılama, küçük düşürme ve bezdirme şeklindeki her tür kötü muamele” olarak tanımlamaktadır.

Brodsky (1976) “Taciz” (harassment) terimini kullanmış ve tacizi, “Bir kişinin diğer bir kişiyi yıpratmak, engellemek, eziyet etmek ya da bir reaksiyon vermeye zorlamak amacıyla tekrarlayan ve süregelen; korkutan, kışkırtan, baskı altına alan, rahatsız eden davranışlar” olarak, Edwardes (1977) “Maço Yönetim” (Macho Management) terimini kullanmış ve bu terimi, “işyerinde korku yönetimi kuran, dik başlı, inatçı, antipatik, kibirli, iyi sonuçları üstüne alıp kötü sonuçlardan dolayı yönettiği kişileri suçlayan, şirket CEO’suna herkesle ilgili zehirli sözler fısıldayan, alt pozisyondayken pasif agresif olup yönetici olduğunda maço gibi davranan kişilerin yönetim şekli” olarak tanımlamıştır.

Mobbing, Günah Keçisi İlan Etme (Scapegoating) terimi olarak Thylfors (1987) tarafından kullanılmış ve bu terimi, “Hedef seçilmiş bir kişi ya da grubun işyerinde gerçekleşen tüm negatif sonuçlardan dolayı sürekli olarak suçlanması” olarak, Leymann (1990) Mobbing/Psikolojik Terör (Psychological Terror) terimini kullanmış ve bu terimi, “Bir ya da birkaç kişi tarafından hedef seçilen kişiye yönlendirilen, süreklilik gösteren negatif iletişim biçimi ve saldırılar” olarak tanımlamıştır.

Mobbing, Sağlığı tehdit eden liderlik ve iş Arkadaşlığı terimi olarak Kile (1990) tarafından kullanılmış ve bu terimi, “Yönetici pozisyonundaki kişinin kendine bağlı çalışana ya da bir çalışanın iş arkadaşına açık ya da gizli şekilde gerçekleştirdiği uzun süre devam eden, aşağılayıcı ve taciz edici eylemler” anlamında İşyeri Travması (Cumulative Psychic Workplace Trauma) terimi Wilson (1991) tarafından kullanılmış ve bu terimi, “Yönetici pozisyonunda kişinin bir çalışanın kişiliğine yönelik devamlı ve kasıtlı kötü muameleleri ve oluşturdukları belirsizlik, endişe ve korku hissi sonucunda hedef çalışanın depresyona girmesi ve TSSB semptomlarını göstermeye başlaması” olarak tanımlamıştır.

Mobbing, Manevi Taciz Moral (Harrassment) terimi olarak Hirigoyen (2013) tarafından kullanılmış ve bu terimi, “Sürekli ve sistematik olarak incitici yorumlar, tacizkar uygulamalar, çift yönlü mesajlar, bakışlar, mimikler yoluyla bir çalışanın kişiliğine, onuruna veya fiziki ve ruhsal bütünlüğüne zarar veren, kişinin işini tehlikeye sokan ya da çalışma ortamını bozan, kötü niyetli bir girişim” anlamında; Duygusal Taciz (Emotional Abuse) terimi olarak Davenport, Schwartz ve Elliot (2003) tarafından kullanılmış ve bu terimi, “Çalışma arkadaşları, üstleri ya da astları tarafından bir çalışanın günler, aylar, hatta yıllar boyunca incelikli ya da bariz bir şekilde onur, bütünlük ve yetkinliklerine saldırılması,

gerçek olmayan hatalarından dolayı sürekli suçlanması, hatta iftiraya uğraması, çalışanın istifa ya da işten çıkarılma yoluyla işyerini terk etmeye zorlanması” olarak tanımlamıştır.

Mobbing, Mükemmelliğe Karşı Haset (Envy of Excellence) terimi olarak Westhues (2001) tarafından kullanılmış ve bu terim, “Hedef seçilen yüksek performanslı, başarılı çalışanın gerçek ya da hayali bir hatasının tüm kişiliğini lekeleyecek şekilde abartılması ve hedefin kişisel olarak yabancı, tehlikeli bir varlık olarak algılanması” olarak tanımlamıştır.

1.2. Mobbingin Tipolojisi

Kavramsallaştırma açısından, Leymann (1996), 45 farklı eylemden oluşan bir tipoloji geliştirmiş ve bunları mağdur üzerindeki etkilerine göre beş kategoriye ayırmıştır. Buna göre;

1. İletişim

- Amiriniz kendinizi ifade etme fırsatınızı kısıtlar
- Sürekli olarak kesintiye uğrarsınız.
- Meslektaşlarınız/iş arkadaşlarınız kendinizi ifade etme fırsatınızı kısıtlar.
- Yüksek sesle azarlanırsınız ve size bağırılır.
- Çalışmanıza yönelik sürekli eleştiri alırsınız.
- Sosyal hayatınız hakkında devamlı eleştiri vardır.
- Telefonda terörize ediliyorsunuz.
- Sözlü tehdite maruz kalırsınız.
- Yazılı tehditler gönderilir.
- İmalar, hal ve tavırlar, bakışlar yoluyla iletişim engellenir.

2. Sosyal İlişkiler

- İnsanlar artık sizinle konuşmaz.
- Kimseyle konuşamazsınız.
- Diğerlerinden izole bir işyerine yerleştirilirsiniz.
- Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaktır.

- Görünmezmişsiniz gibi davranılır.

3. Sosyal İtibar:

- Kişiler arkanızdan kötü konuşur.
- Doğru olmayan, asılsız söylentiler konuşulur.
- Alay edilirsiniz.
- Size sorun sizdeymiş ve psikolojiniz bozukmuş gibi davranılır.
- Psikiyatrik değerlendirme/muayeneye zorlanırsınız.
- Bir handikapla alay edilir.
- İnsanlar sizinle alay etmek için jestleri, yürüyüşleri ve sesleri taklit ederler.
- Siyasi veya dini inançlarınız alay konusu olur.
- Uyuğunuzla alay edilir.
- Benlik saygınızı etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.
- Çabalarınız yanlış ve aşağılayıcı bir şekilde değerlendirilir.
- Kararlarınız her zaman sorgulanır.
- Küçük düşürücü lakaplarla anılırsınız.
- Cinsel yönde imalarda bulunulur.

4. Mesleki Durum:

- Size özel görevler yoktur.
- Denetçiler ödevleri ellerinden alırlar, böylece yapacak yeni görevler bile icat edemezsiniz.
- Size gerçekleştirmeniz için anlamsız işler verilir.
- Size niteliklerinizin altında görevler verilir.
- Size sürekli olarak yeni görevler verilir.
- Size özsaygınızı etkileyen görevler verilir.
- İtibarınızı sarsmak için niteliklerinizin çok ötesinde görevler veriliyor.

- Size finansal maliyet yaratan genel zararlar verilir.
- Evinize veya iş yerinize zarar verilir.

5. Fiziksel Sağlık:

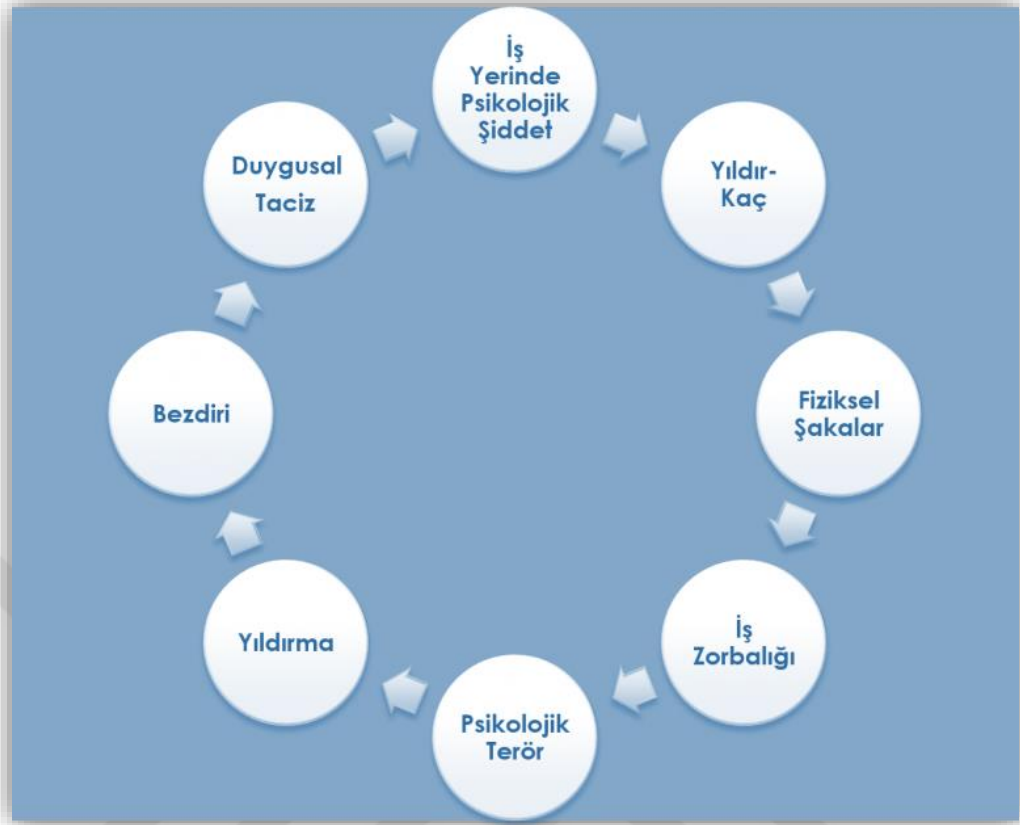
- Size tehlikeli iş görevleri verilir.
- Fiziki olarak yıpratıcı bir iş yapmak durumunda kalırsınız.
- Fiziksel şiddet tehditleri alırsınız.
- Sizi tehdit etmek için hafif şiddet kullanılır.
- Fiziki istismara uğrarsınız.
- Açıkça cinsel taciz

Mobbing durumu o kadar karmaşık bir durumdur ki, nedenlerini belirlemek kolay değildir. Nettle, mobbingin ortaya çıkmasının temel nedeninin “fiziksel, sosyal ve ekonomik güçte belirlenen hedeflerle mobbingciler arasındaki güç dengesizliğinin varlığı” olduğunu iddia etmektedir. Ayrıca mağdurun psikolojik durumu ile ilgili nedenler, mağdurun mobbinge maruz kalmasının temel nedenleridir. Mobbing olgusu hakkında bilgi sahibi olmak olumsuz davranışları anlamak açısından önemlidir çünkü mobbingcilerin çoğu davranışlarının yasal ve etik olduğunu düşünürler. Mağdurların bu durum karşısında ne hissettikleri ve neden mobbinge maruz kaldıkları da dikkate alınmalıdır.

Leymann(1996)'ın bakış açısına göre, mobberlerin ve mağdurların kişilikleri ile mobbingin sebepleri arasında bir bağlantı yoktur. Kişiliğin mobbingin bir sonucu olarak gözlemlendiğini iddia etmektedir. Mağdurlarla yaptığı görüşme sonucunda, işyerinde mobbinge yol açan dört önemli faktör elde etti. bu faktörler şunlardır:

1. Çalışma yapısındaki eksiklik.
2. Liderlik davranışı eksikliği.
3. Yönetimde düşük moral standardı.
4. Mağdurun sosyal olarak maruz kaldığı konum

Leymann, iş yeri ortamına odaklanmış ve bunun nedeninin ana faktör olduğunu iddia etmiştir. Şekil 1’ de mobbing türleri görülmektedir.



Şekil 1: Mobbingin Türleri

1.3. Mobbing Türleri

1.3.1. Yukarıdan Aşağıya Mobbing

Üst konumdaki bireylerin astlarına karşı gerçekleştirdiği mobbing eylemleridir. Üstler, kurumsal güçlerini astlarını ezerek ve kurum dışına iterek kullanırlar (Tetik, 2010). Bu üst konumdaki bireylerin genel özellikleri liderlik vasıflarına sahip olmamalarıdır. Ayrıca güce aç insanlardır ve yönetim yeteneğinden yoksundurlar (Toker, 2008).

1.3.2. Yukarı Mobbing

Nadir görülen bir mobbing türüdür. Bu mobbing şekli, bir otoriteyi tanımama durumudur. Verilen görevleri yerine getirmeme, yöneticinin aldığı kararları sorgulama, sürekli bir hata arama gibi davranışların yöneticiyi dışladığı ve sabote ettiği görülmektedir. Bu tür mobbingin diğer yöntemlerden farklı yöntemleri vardır; işleri yavaşlatma, kasıtlı hatalar, projeleri sabote etme gibi. Bu noktada Foucault (1976), bu gücün hiçbir zaman örgütte belirli bir sınıfa ait olmadığını söylemiştir. Bu nedenle, bireyin konumu veya unvanı

ne olursa olsun, insanlar iş yerindeki herkes tarafından mağdur edilebilir (Leymann ve Gustafsson, 1996).

1.3.3. Yatay Mobbing / Eşit veya Fonksiyonel Mobbing

Eşit statüye sahip ve aynı işi yapan kişiler arasında meydana gelen mobbing kavramına yatay mobbing veya eşit veya fonksiyonel mobbing denilmektedir. Yatay mobbing, aralarında işlevsel bir ilişki bulunan bireyler ile ilgili olan bir mobbing türüdür. Bu tipte birkaç kişi bir araya gelerek bir kişiye mobbing uygular (Temizel, 2013). Bu tür mobbingde kişi, benzer konumdaki kişilere karşı yabancılaştırılmaktadır. Yatay mobbing, kıskançlık, rekabet, cezbedememe gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır (Foucault, 1976).

1.4. Mobbingin Tarafları

Mobbing sürecine dâhil olan kişileri 3 farklı grupta toplamak mümkündür. Mobbing mağdurları, mobbing uygulayanlar ve izleyicileri. Her çalışan birey bu rollerden birini oynamaya adaydır. Bunun yanında yaşamın bir döneminde mobbing mağduru olan herhangi bir kişi de bir başkasına mobbing uygulayabilir (Alay, 2016).

1.4.1. Mobbing Mağdurları

İşyerinde mobbing uygulanan tarafa “mobbing mağduru” denilmektedir. Literatürde mağdura yönelik kesinleşmiş bir kişilik tipi yoktur. Ancak çalışmalar kimi kişiliklerin mobbinge maruz kalmaya oldukça açık olduğunu göstermiştir. Yapılan araştırmalar mobbing mağdurlarının genellikle kabiliyetli, işinde fark yaratan, mesleğine bağlı, yaratıcı ve farklılıklara açık bireyler olduğunu göstermektedir. Mağdurların yaratıcı olması, birden fazla zekâ türü, yetkin ve yaratıcı olmaları, özverili ve başarılı olmaları ve dürüst kişiliğe sahip olmaları gibi olumlu yönleri üstleri özellikle rahatsız eder. Mağdurlar, Duygusal IQ'su yüksek, kendi hareketlerine yönelik öz eleştiri verebilen ve hatalarını düzeltebilen kişilerdir. Ayrıca mobbing mağdurları, duyarlı, narin, yardımsever, idealist, kendini sürekli geliştiren, bilgisini paylaşma konusunda cömert, onurlu, haksızlığa tahammül edemeyen, haklarından kolaylıkla feragat edebilen, yüksek stres altında da çalışabilen kişilerdir.

Maslow'un insan motivasyonu teorisinde de belirtildiği gibi, mobbing mağdurları genellikle kendilerini gerçekleştirmiş kişilerdir. Bu kişiler çalışan ve sorumluluk sahibi, empati kurabilen, dürüst, çevresine duyarlı, araştırma ve geliştirmeye açık kişilerdir (Taşkın, 2016). Diğer çalışmalarda, kurbanlar daha çok yalnız olarak yorumlanıyor. Kadın sayısının fazla, erkek sayısının az olduğu karma gruplarda ya da tam tersi, sessiz, sakin ve yalnız bir

insan mobbinge maruz kalabilir (Gürhan, 2015). Ayrıca, farklı giyinen, azınlığın parçası olan, engelli, bekâr, yeni gelen, şık marka elbise giyen ve fiziksel olarak dikkat çeken farklı kişiler de mobbing mağduru olabilmektedir (Çögenli ve Asunakutlu,2014).

Literatürde farklı araştırmacıların farklı kurban türleri vardır. Örneğin; Harald Ege (2007) on sekiz farklı tip tanımlamıştır. Bunlar; hülyalı, neşeli, gerçek dostlar, günah keçisi, bağımlı-pasif, korkak kırgın, kibirli, paranoyak, mahkûm, hizmetçi, katı, kendine güvenen, acı çeken, dürüst meslektaş, içe dönük, hastalık hastası ve hırslı (Tınaz, 2008).

Huber (1994) ise, mobbing mağdurlarını dört gruba ayırmaktadır. Birinci grup, erkeklerle dolu bir yerde tek kadın olarak çalışmak gibi “yalnızlar”, ikinci grup engelliler gibi “farklı” insanlar, farklı etnik ırk veya dinden insanlar, üçüncü grup “başarılı olanlar” ve son olarak dördüncüsü “yeni gelenler” işyerinde mevcut oluşturulmuş gruplar varsa, insanların onları kabul ettirme ihtiyacı yaygın sorunlardan biridir. Bazı durumlarda taciz, bir grup içinde kabul görmenin ön koşulu veya ritüelidir.

1.4.2. Mobbing Uygulayanlar

Literatürde faile “mobbing faili”, “saldırgan”, “tacizci” veya “zorba” denilmektedir. Faillerin kişiliklerini belirlemeye yönelik sistematik bir çalışma bulunmamaktadır (Çögenli, 2010). Bununla birlikte, çeşitli çalışmalar sonucunda birkaç ortak özellik bulunmuştur.

Freud'a göre bireyin doğumdan itibaren sahip olduğu iki eğilim vardır; “cinsellik” ve “saldırganlık” söz konusu eğilimler güçlendikçe kişinin uyum sağlaması da zorlaşır. Mobbing uygulayanlar, saldırganlığın tesirini daha çok hissederler. Düşmanlık duyguları yüksektir. Düşman bulmaları zor değildir. Düşmanlarının güçlü olmasını uyguladıkları kontrollü gerilim stratejisinin bir gereği olarak istemedikleri için düşmanlarını zayıflatmak ve ortadan kaldırmak için uğraşırlar. Ama yine de düşmansız duramazlar (Çukur, 2012).

Birini bir kuralı kabul etmeye zorlamak, üzüntüleri ve kişilik bozuklukları durumunda komik bir şeyler bulmaya çalışmak mobbinge neden olabilir (Çobanoğlu, 2005).

Mobbing uygulayanlar veya kişilik özelliklerini araştıran birçok çalışma, taciz davranışları ile kişilik bozuklukları arasındaki ilişkiden bahsetmektedir. Mobbing uygulayan kişilerde narsistik kişilik bozukluğu, paranoid kişilik bozukluğu, antisosyal kişilik bozukluğu, obsesif-kompulsif kişilik bozukluğu, sadist kişilik bozukluğu, borderline kişilik

bozukluğu ve bağımlı kişilik bozukluğu, şizoid kişilik bozukluğu ve kaçınan kişilik bozukluğu görülebilmektedir (Poussard ve Çamuroğlu, 2009).

Mobbing failleri genellikle ilgiye muhtaç, zayıf kişilikleri nedeniyle geniş övgüye ihtiyaç duyan yumuşak başlı kişilerdir. Yargılayıcı ve suçlayıcı tavırlarıyla olumsuz, gerilim ve şiddet dolu senaryolar kurar bu senaryolarında aktörlerini bulmak konusunda hiç zorluk çekmezler (Tınaz, 2013). Mobbing uygulama yetkilerinden yararlanırlar. Gücü iş için değil, çevrelerine hükmetmek için kullanırlar. Çalışanları motive edemedikleri için onları kontrol etmeye çalışırlar. Mobbing uygulayan kişiler, işletmenin ruhunu, astlarını ve üstlerini en çok anlayan kişidir. Çalışmak yerine davranışlara ve üstlerinin özelliklerine odaklanırlar. (Baykal, 2005).

Literatürde mobbing uygulayan kişiler farklı isimlerle de tanımlanmaktadır. Bunlardan biri “Dr.Jekyll ve Mr.Hyde kişilik özelliği” olarak bilinir. Bu özelliğe sahip insanlar çoğunlukla iş yerinde sıradan görünen iyi insanlardır. Ancak ne zaman değişip kötü davranışlar sergileyecekleri önceden kestirilemez (Ellis, 2008). Bu tür faillerle baş etmek nin oldukça zor olmasının başlıca sebebi herkese iyi davranırken, seçilen mağdura yönelik davranışlarını gizlilik içinde yürütmeleridir. Bu tür mobbing davranışı “pasif mobbing davranışı” olarak adlandırılmaktadır (Gül, 2009).

1.4.3. Mobbing Seyircileri

Mobbing, fail ile mağdur arasındaki bir mesele olarak incelense de, zaman içinde olaya karışan kişi sayısı artabilmektedir. Gözlemciler mobbing sürecine direkt dahil olmasa da süreci ve yansımaları fark eden kişilerdir. Alan yazında bu kişiler “gözlemci”, “seyirci” ve “tanık” ifadeleriyle tanımlanmaktadır.

Bu kişiler psikolojik tacizin farkına vardıkları andan başlayarak izleyici olarak tanımlanırlar (Güngör, 2008). Gözlemciler üç grupta incelenebilir. (Tınaz, 2015)

Diplomatik gözlemci: Diplomatik gözlemci, bir çatışma halinde her zaman uzlaşılı yolunu seçer. Gözlemci çoğunlukla arabulucu rolü oynadığı için, başkaları tarafından sevilen veya nefret edilen kişidir. Bu tür bir gözlemci, kuruluştaki diğer çalışanlardan aldığı eylemler sonucunda mağdur olma olasılığına sahiptir.

Dikkatsiz gözlemci: Gözlemci, işyerinde neler olup bittiğiyle tamamen ilgisiz ve ilgisizdir. Devam eden mobbing sürecine de duyarlıdır. Gözlemci sadece faili desteklemekle kalmaz, olayı durdurmaya da çalışmaz.

Cosset gözlemcisi: Bu tür gözlemci, diğer insanları ve onların sorunlarını merak eder. İnatçı bir kişiliğe sahiptir ve başkalarının kişisel sorunlarına ve özel hayatlarına karışmaya çalışır. Bu ısrarlı davranışlar nedeniyle hedef, bu tür bir gözlemciyi ikincil bir mobbingci olarak algılar.

1.5. Mobbingin Aşamaları

Mobbing, birkaç aşamadan oluşan bir süreçtir. Bu süreçte mobbinge işaret eden belirtilerin fark edilmesi büyük önem taşımaktadır. Zaman geçtikçe, her adım bir öncekinden daha ağır koşullar getirir. Leymann (1996)' ya göre mobbing sürecinin beş aşaması aşağıdaki gibi tanımlanır:

1. Aşama: Bu aşama mobbing değil tetikleyici kritik bir olayın ortaya çıkması ile bir durum aşamadır. Mevcut durum bir mobbing değildir, ancak sergilenen herhangi bir davranış kısa sürede mobbinge dönüşebilir. Mağdurun henüz herhangi bir fizyolojik veya psikolojik rahatsızlığı yoktur. Mobbinge dönüşüp dönüşmeyeceği sürecin gidişatına bağlıdır.

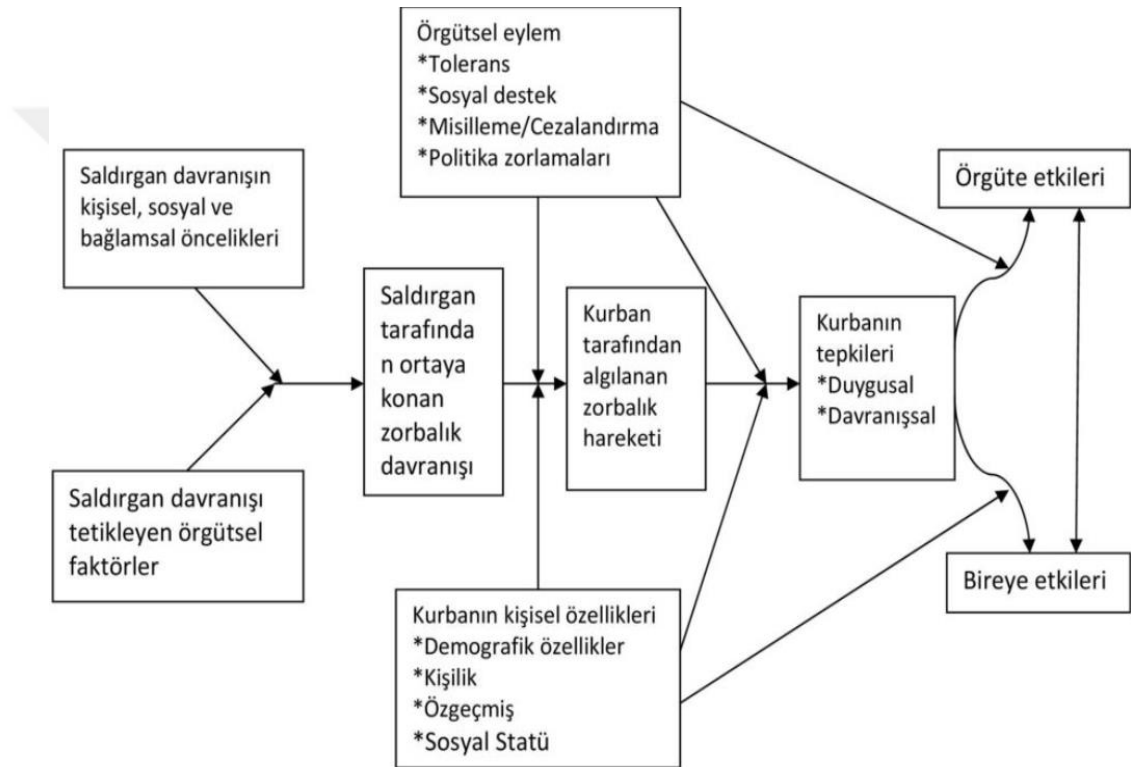
2. Aşama: Mobbing mağduruna yönelik saldırgan davranışlar ile psikolojik baskı, mobbingin başladığını göstermektedir. Kişi taciz edilir ve devamlı kaba davranışlara maruz kalır.

3.Aşama: Yönetim, sürecin ikinci aşamasına doğrudan dâhil değilse, bir öncekini yanlış değerlendirerek duruma ön yargılı yaklaşabilir. Bu şekilde olumsuz döngüye dâhil olur. İdare olayları incelikle araştırmaz ve anlayamaz ise bu durum sonucunda mağduru bile suçlu bulabilir. Özellikle mobbingi destekleyen bir kitle varsa mağduru yönetime karşı istenmeyen bir konuma sokabilirler. Hatta yönetimi yanıltabilir ve mağduru yapmadığı hataları yapmış gibi gösterebilirler.

4.Aşama: Bu aşama önemlidir çünkü mağdurlar “zor kişi”, “paranoyak kişilik” veya “akıl hastası” olarak damgalanırlar. Bu durum olumsuz bir döngüyü ortaya çıkarır. Yönetimin yanlış yargısı ve sağlık profesyonellerinin teşhisi söz konusu durumu hızlandırır. Bu aşamanın bitiminde, genellikle işten çıkarma veya zorla istifa vardır. Kişi bu aşamada

psikolojik destek almaya çalışırsa bu durumu fark eden işyeri çalışanları bu süreci mağdura karşı kullanabilir. Mağdur, aldığı destek ve yardım karşılığında uzun hastalık izni almış olsa bile, istenmeyen sona doğru ilerlemeye başlayabilir.

Aşama 5: Kişinin işyerinden uzaklaştırıldıktan sonra kendisine inanılmaması sonucunda yaşadığı duygusal gerilim ve bunları takip eden psikosomatik hastalıklar devam eder ve şiddetlenir (Davenport, Schwartz ve Elliot, 2003). Mobbing sürecinin ardından işyerinden uzaklaştırılan kişide Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) görülmektedir. Şekil 2 mobbingin örgüte ve bireye etkilerini özetlemektedir.



Şekil 2: İş yerinde psikolojik taciz çalışması ve yönetimi için kuramsal çerçeve (Einarsen, 2000)

1.6. Mobbingin Dereceleri

Mobbingin derecesinde, süresi, şiddeti, sıklığı ve ayrıca bireylerin psikolojik yapıları ve yaşam koşulları hayati bir rol oynamaktadır. Mobbing birinci, ikinci ve üçüncü derece olmak üzere üç derecede sınıflandırılmaktadır (Tınaz, 2011; Davenport, 2014).

Birinci Derece Mobbing: Mağdur, direnmeye çalışır. Eğer baş edebilirlerse, sorunun erken aşamalarda üstesinden gelebilirler ve hatta kaçabilirler. Bu duruma maruz kalmadan kendilerini kurtarabilirler veya yeni bir departmana geçip aynı işyerinde farklı bir yerde

devam edebilirler. Mağdur için uyku sorunları, sinirlilik ve konsantrasyon bozuklukları başlayabilir.

İkinci Derece Mobbing: Kurban artık direnemez. Geçici veya uzun süreli zihinsel/fiziksel rahatsızlık çekmeye başlarlar. Alkol veya uyuşturucu bağımlılığı başlar. Sık sık iş yerinden kaçmak için izin isterler. Tıbbi yardım ihtiyacı bu derecede başlar.

Üçüncü Derece Mobbing: Bu aşamadaki mağdurlar artık çalışamaz ve işlerini yapamazlar. Mağdurlar psikolojik ve fizyolojik olarak tedavi edilse bile, iyileşemez hale gelirler. Korku ve nefret duygularıyla işe giderler. Profesyonel tedavi faydalı olabilir çünkü mağdurlar hem kendilerine hem de çevrelerine zarar verebilirler. Ağır depresyonla karşı karşıyadırlar. Panik atak, kalp krizi, kaza gibi belirtiler ortaya çıkar.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI

Performansın örgüt üzerindeki etkileri nedeniyle yönetim biliminin en önemli konularından biri olarak kabul edilen iş performansı, aynı zamanda örgütteki başarı durumunu belirleyebildiği için de temel bir gösterge olarak kabul edilmektedir. Performans aynı zamanda çalışma ortamının, politikaların, prosedürlerin, yönetim tarzının, iletişimin uygunluğu hakkında da fikir sahibi olunmasını sağlar.

2.1. İş Performansının Tanımı

İş performansı, bir çalışanın belirli bir süre içinde yarattığı çıktı miktarıdır.

Köklerinin 20. yüzyılın başlarındaki Taylor'ın öncü “Zaman ve Hareket” araştırmalarına kadar uzandığı düşünülse de iş performansı Whitlock (2019)’a göre performans kavramı ikinci dünya savaşından sonra ortaya çıkmaya başlamıştır.

İş performansı için çok sayıda tanım vardır, ancak bunların çoğu ortak bir fikirden, performans kavramının özünü temsil eden sonuçlardan veya sonuçlardan ve davranıştan bahseder. İş dünyası sözlüğünde performans, “her çalışandan beklenen nicelik ve nitelik kavramı” olarak tanımlanmıştır (Dizer, Y. 2019).

Bates ve Holton (1995), iş performansını “Performans, ölçümü çeşitli faktörlere bağlı olarak değişen çok boyutlu bir yapı” olarak tanımlamıştır. Bunun yanı sıra ölçüm amacının performans sonuçlarını mı yoksa davranışı mı değerlendirmek olduğunu belirlemenin önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Viswesvaran ve diğ. (1996), iş performansının, çalışanların dahil olduğu veya ortaya çıkardığı, örgütsel hedeflerle bağlantılı ve bunlara katkıda bulunan ölçülebilir eylemler, davranışlar ve potansiyel sonuçlarla ilgili olduğunu iddia eder.

İş performansı, çeşitli şekillerde tanımlanabilen ve değerlendirilebilen karmaşık, çok boyutlu bir yapıdır. İş performansı, iş davranışlarının ölçülebilir sonuçları (örneğin, dolar cinsinden ölçülen satış miktarı, akademik dergi yayınlarının sayısı) ve daha az ölçülebilir davranışsal boyutları (örneğin, işle ilgili iletişim, karar verme, ayrıntılara dikkat) açısından tanımlanabilir.

2.2. İş Performansı Boyutları

İş performansı genellikle görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki boyutta ele alınmaktadır. Görev performansı ile bağlamsal performans arasındaki ilk fark, Borman ve Motowidlo tarafından yapılan araştırma ile tanımlanmıştır. Akgün'e (2016) göre görev performansı, çalışanların görevlerini nasıl tamamladıkları, bağlamsal performans ise görev dışında gönüllülük, grup çalışması ve örgütün amaçlarını benimsemesi olarak tanımlanmaktadır. Borman (2004), ayrıca çalışan eğitimi ve bir işi yeniden tasarlama gibi ilgili uygulamalara odaklanmanın neredeyse her zaman iş performansını iyileştirdiğini savunuyor. Her iki boyutun da örgütün etkinliğine farklı şekillerde katkıda bulunduğu varsayılmaktadır (Kiker ve Motowidlo, 1999).

2.3. Çalışan Performansı

Performans daha çok iş dünyası içerisinde değerlendirilmekte ve kavramın içeriği iş dünyasının niteliklerine göre incelenmektedir. Bu noktada performans, ortaya çıktığı düzeye göre etkileri değerlendirilen bir faktör olarak değerlendirilebilir ve bu nedenle performansı sunan ve değerlendiren taraflara bir şablon sağlar.

Aktan'a (2009) göre sahip olduğu özellikler çerçevesinde değerlendirildiğinde, çalışanlar için performans kavramını aşağıdaki unsurlarla değerlendirmek mümkündür:

- Çalışan bireylerin hem kendi çıkarları için hem de ortaklaşa çalışan arkadaşlar ve işletmeler için işlevleri vardır.
- Performans, sergilendiği düzey açısından, bireylerin bazı unsurlarını ortadan kaldırabilir.
- Çalışanların özel hayatlarını önce günlük, sonra dolaylı olarak zaman dilimine yayılarak etkileyebilir.
- Özellikle iş hayatında çalışanların ön plana çıktığı her yaşam alanını etkileyebilir.
- Bedensel ve düşünsel olarak bireyin durumunu iyileştirmede dolaylı etkileri vardır.

Yukarıdaki değerlendirmeler ışığında performansın sadece maddi ve fiziksel unsurlardan ibaret olmadığını görmek mümkündür. Çalışanların birer birey olarak kimlikleri ve değerleri açısından değerlendirildiği dönemde, performansın aslında çalışanlar için ahlaki bir değeri olduğu ve bu değerın çalışanların çalışma hayatını oldukça etkilediği yapılan tanımlardan görülmektedir.

2.4. İş Performansını Etkileyen Faktörler

Literatürde iş performansını etkileyen faktörlerle ilgili birçok araştırma ve çalışma vardır. İlhan (2022), iş performansını etkileyen faktörleri kişisel, organizasyonel ve çevresel faktörler olarak üç grupta toplamıştır:

Kişisel Faktörler: Neal ve Griffin (1991), yetenek, deneyim ve kişisel özellikler gibi kişisel faktörleri bir çalışanın işyerine sağladığı faktörler olarak tanımlamaktadır. Kişisel faktörler arasında, çalışanın zihinsel ve fiziksel özelliklerini içeren yetenek faktörü yer almaktadır. Tansley (2011) için, yeteneğin tek veya evrensel bir çağdaş tanımı yoktur. Yeteneğin farklı örgütsel bakış açıları vardır. Yıldırım (2011), yetenek genellikle organizasyona özgüdür ve yapılan işten etkilendiğini ve çalışanın yeteneği belirlenirse, gelişmesiyle birlikte performans düzeyi de artacağını belirtmiştir.

Diğer bir kişisel faktör ise moral ve motivasyondur. Yöneticilerin çalışan motivasyonunu dikkate alması gerekir. Performans, motivasyonla ilgilidir. Motivasyonu yüksek çalışanın örgütteki performansı da yüksek olacaktır (Tuna, 2020). İş performansını etkileyen diğer kişisel faktörler ise kişinin kendi durumu ve özelliklerinden kaynaklanan yaş, yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi demografik özelliklerdir.

Organizasyonel Faktörler: Uygun bir çalışma ortamı sağlaması gereken organizasyon yapısı, organizasyonların yönetilme şekli ve çalışan politikası, çalışan ve iş uyumu, çalışan ilişkileri, örgüt içinde, örgüt kültürü ve iş yapısı performansı etkileyen örgütsel unsurlar olarak ifade edilmektedir. Vinesh (2014), işyerinin iç ve dış ofis formatı, sıcaklığı, güvenliği ve çalışma ortamını gibi çalışma ortamı koşullarının çalışanların kapasitelerini etkilediğini söylemektedir.

Çekici ve destekleyici bir çalışma ortamı, çalışanların yüksek kalitede organizasyon hizmeti sağlamak için bilgi, beceri ve yeterliliklerini ve mevcut kaynakları en iyi şekilde kullanarak etkili bir şekilde performans göstermelerini sağlayan koşulları sağlamalıdır.

Çevresel Faktörler: Her organizasyonun kendine ait bir ortamı vardır. Örgütün devamlılığı için çevresiyle ilişki içinde olması ve çevresinde bir yer edinmesi gerekir. Bir organizasyonu doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen ve kararlarını etkileyen faktörlerin tümüne dış çevre denir. Kuruluşun varlıkları ve yetenekleri ile ilgili faktörlere iç çevre denir. Kuruluşun iç ortamı benzersizdir. Kültür, donanım, kaynaklar, vizyon, misyon ve değerler örgütün iç ortamını oluşturan temel unsurlar olarak sıralanabilir. İç ortamı dış ortamdır

ayıran en büyük fark, kontrolün örgütte olmasıdır. Bushiri (2014), çalışma ortamının çalışanların performansı üzerindeki etkisini değerlendirdiği çalışmada örgütün çalışma ortamının üyeler üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiştir. Çalışma ortamının esnekliği, iş gürültüsünün dikkat dağıtması, amirin astlarla kişilerarası ilişkisi, yardımsever bir çalışma ortamının varlığı, performans geri bildiriminin kullanılması ve organizasyonda iş teşviklerinin iyileştirilmesi, böylece çalışanları işlerini yapmaları için motive etmektedir. Araştırma sırasında belirlenen sorunların yönetim tarafından ele alınması durumunda çalışanların performanslarını artıracaklarını da ortaya koymuştur. Araştırmanın bulgularına dayalı olarak, kuruluşun, şikayetlerini yönetime iletmek ve çalışanlar için motive edici bir faktör olarak hizmet etmek için çalışanlarla periyodik toplantılar yapması gerektiği önerilmiştir.

2.5. Performans Değerlendirme

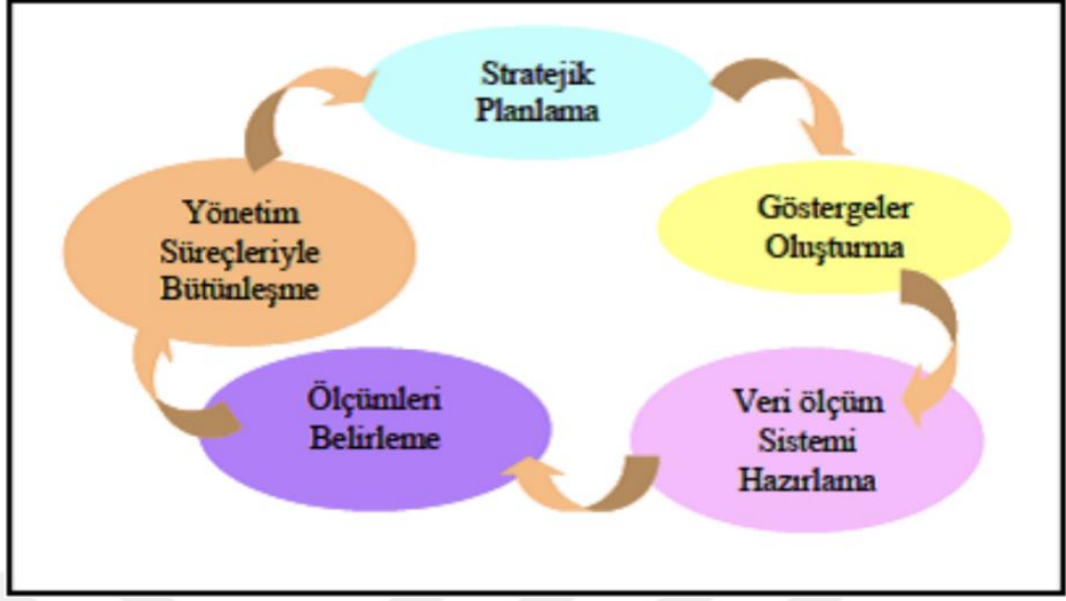
Performans değerlendirmenin birçok tanımı vardır. Performans değerlendirme, genel performans yönetimi süreci içinde yer alan bir süreçtir ve “bireyin iş performansının objektif personel kararlarına varmak için değerlendirilmesi” olarak tanımlanmaktadır. Diğer tanım ise organizasyondaki insan kaynaklarının gözlemlenmesi, bilinmesi, ölçülmesi ve iyileştirilmesi sürecidir. Performans değerlendirme, performansı sistematik olarak değerlendirme ve hangi performans ayarlamalarının yapılabileceği konusunda geri bildirim sağlama sürecidir.

Değerlemenin kökleri 19. yüzyıla kadar uzansa da, 20. yüzyılda insan kaynaklarının babası Elton Mayo, verimlilik ve iş ortamı arasındaki ilişkiyi ilişkilendirmiştir, Aubrey Daniels, performansı değerlendirmek için yaptığı bir anketle performans yönetiminden bahsetmektedir. (Plakolli, A. 2021).

Performans değerlendirme aşağıdaki formüle göre çalışır:

$$\text{İstenen performans} - \text{Gerçek performans} = \text{Eylem ihtiyacı}$$

Performans değerlendirmeleri; terfilere karar vermek, transferleri belirlemek, işten çıkarma kararlarını vermek, eğitim ihtiyaçlarını belirlemek, beceri ve yetkinlik açıklarını belirlemek, çalışanlara geri bildirim sağlamak, ödül dağıtımlarını belirlemek amaçlarıyla yapılır.



Şekil 3: Performans Değerlendirme Döngüsü

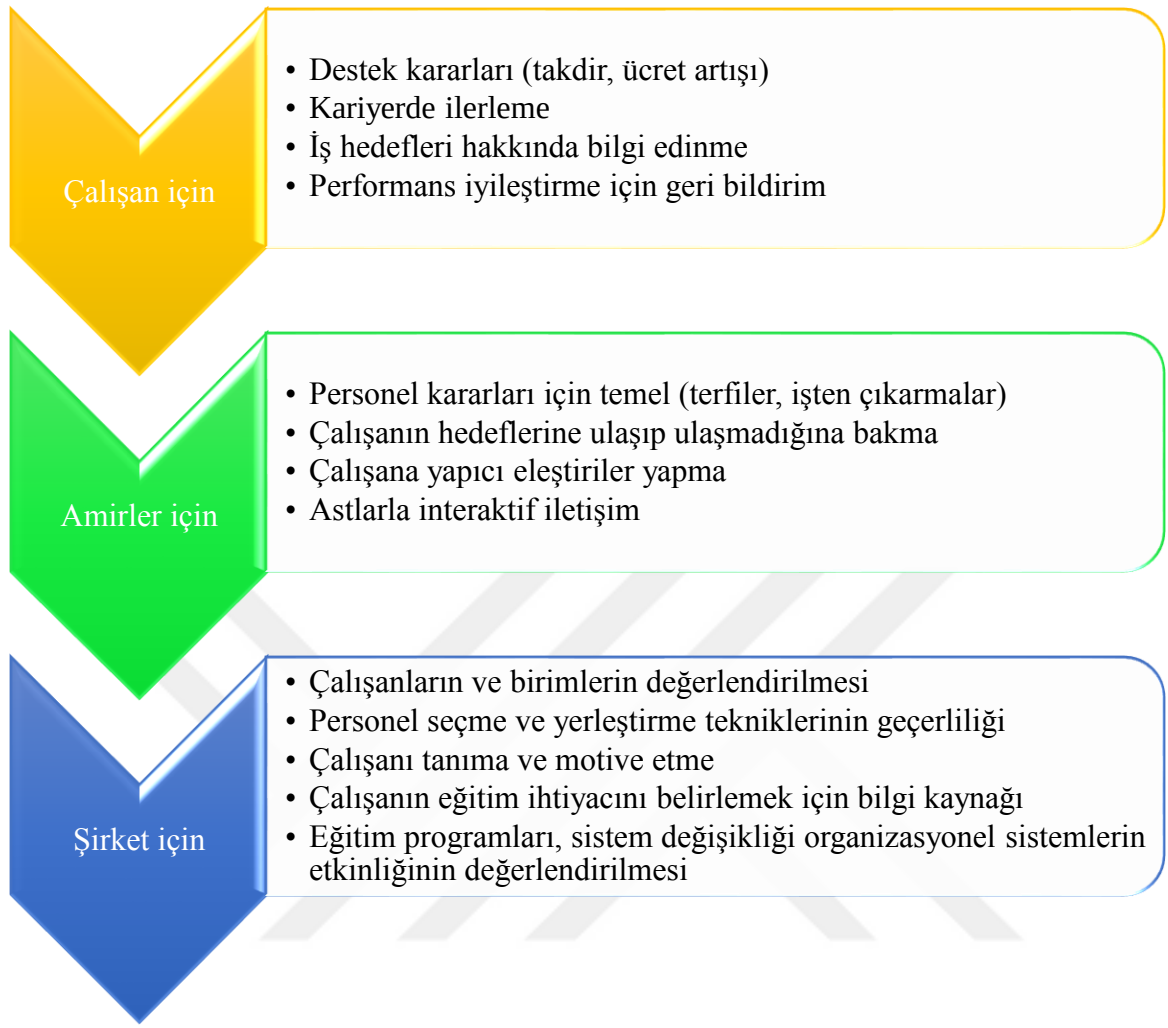
Çoğu kuruluş, çalışanlarından talep ettikleri performans ve davranış standartlarını iş tanımlarında, yetkinlik beyanlarında veya performans hedeflerinde ileterek aktarmaya çalışır.

Performans değerlendirmenin başlıca amaçları;

- Performansın ölçüleceği belirli iş kriterlerini tanımlamak,
- Geçmiş iş performansını doğru bir şekilde ölçmek,

• Değerlendirilen kişinin mevcut işteki performansını artırmak ve onları gelecekteki sorumluluklara hazırlamak için ihtiyaç duyduğu gelişim deneyimlerini tanımlamak olarak sıralanabilir.

Değerlendirme, raporlama döneminde neler başarıldığına bakmak ve bir sonraki dönem için hedefler üzerinde anlaşmak için iş içeriği, yükler ve hacmin genel bir görünümünü almak için bir fırsattır.



Şekil 4: Performans Değerlendirmesinin Çıktıları

Performans değerlendirmesi, adil, makul ve tutarlı ödül sonuçları elde etmeye yardımcı olabilecek tek süreçtir. Performans değerlendirmesi bir sonuç değil, iş performansı için sistematik bir araçtır.

Şekil 5'te performans değerlendirme sisteminde yaygın olarak yapılan hatalar verilmiştir.



Şekil 5: Performans Değerlendirme Sisteminde Yaygın Olarak Yapılan Hatalar

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BANKALARDA ÇALIŞAN ANNELERİN YAŞADIKLARI MOBBİNG İLE İŞ PERFORMANSLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; Türkiye’de bankacılık sektöründe çalışan annelerin iş yerlerinde yaşadıkları mobbing ile iş performansları arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırma kapsamında yerli ve yabancı, offline ve çevrimiçi kaynaklar taranarak “mobbing” ve “iş performansı” ile ilgili kavramsal ve teorik çalışmalar incelenmiştir.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıklar

Bu çalışmada, Türkiye’de bankacılık sektöründe çalışan annelerin veri toplama araçlarına verdikleri cevapların tarafsız olduğu ve gerçeği yansıttığı varsayılmaktadır. Bunun yanı sıra araştırmaya dâhil edilen annelerin araştırmanın evrenini temsil ettiği düşünülmektedir. Araştırmada pandemi dolayısıyla bazı sınırlamalar yaşanmış olup yüz yüze anketler istenilen seviyede yapılamamış ve bunun yerine çevrimiçi anketler uygulanmıştır.

3.3. Araştırma Yöntemi

3.3.1. Kitle ve Örneklem:

Bu çalışmanın kitesini Türkiye’de bankacılık sektöründe çalışan anneler oluşturmaktadır. Örneklemeye dâhil edilen annelerin içinden ankete katılmayı kabul edenlerin sayısı 400’dür. Rastgele örneklemeye yöntemi ve kartopu örneklemeye yöntemleri kullanılarak yapılmıştır.

3.3.2. Verilerin Toplanması ve Veri Toplama Araçları:

Anket uygulaması Türkiye’de bankacılık sektöründe çalışan anneler ile çevrimiçi anket ve yüz yüze anket yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Çalışmada veriler, bankacılık sektöründe çalışan annelere uygulanmak üzere 4 iş performansı değerlendirme sorusu ve 38 maddelik Mobbing Ölçeği kullanılmıştır. İş performansı ve mobbing ölçeği sorularına ait puanlama, Kesinlikle Katılmıyorum-1, Katılmıyorum-2, Kararsızım-3, Katılıyorum-4, Kesinlikle Katılıyorum-5 olarak alınmıştır.

3.2.2.1. İş Performansı Ölçeği

Çalışmada, bankada çalışan annelerin iş performansını ölçmek için katılımcılara ilk olarak Kirkman ve Rosen (1999) ‘ın geliştirdiği ve Çöl (2008) ‘in Türkçeye uyarladığı 4 maddelik ölçek yöneltilmiştir. Bu sorular sırasıyla; “İş görevimi tam zamanında yerine getiririm.”, “İş hedeflerime ulaşıyorum.”, “İş yerinde yaptığım işin istenilen standartlara uygun olduğunu düşünürüm.” ve “İş yerinde bir sorun olduğunda hızlı bir şekilde çözüm üretirim.” olarak belirlenmiştir.

3.2.2.2. Mobbing Ölçeği

Leymann (1996) mobbing ölçeğine dayanan ve Aiello vd. (2008) tarafından çalışanların mobbinge uğramış olma durumlarını incelemek için geliştirilen “VOL. MOB.” adlı mobbing ölçeğinden oluşmaktadır. Mobbing ölçeği maddeleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Mobbing Ölçeği Maddeleri

Mobbing Ölçeği Alt Boyutları ve Maddeleri
İş Arkadaşları İle İlişkiler
1)İş arkadaşlarımdan ben yokmuşum gibi davranırlar.
2)İş arkadaşlarımdan benimle yüksek ses tonuyla konuşurlar.
3)İş arkadaşlarımdan arkamdan konuşur.
4)İş arkadaşlarımdan ile düşmanca ilişkilerim vardır.
5)İş arkadaşlarımdan beni azarlamak için bahane ararlar.
6)İş arkadaşlarımdan beni boykot ettiklerini düşünüyorum.
7)İş arkadaşlarımdan beni reddettiğini ve bana arkadaşça olmayan tavırlarla yaklaştıklarını düşünüyorum.
9)İşte aşağılayıcı sözlerin hedef haline geldiğini düşünüyorum.
10)Çevremde düşmanca bir havanın olduğunu hissediyorum
11)Çalışırken kendimi çok kaygılı hissediyorum.
12)İş arkadaşlarımdan tarafından izlendiğimi düşünüyorum.
13)İş arkadaşlarımdan benimle ilgili olarak dedikodu yaptıklarını düşünüyorum.
14)Saygısızca davranışların hedef haline geldiğini düşünüyorum
15)İş arkadaşlarımdan tarafından günah keçisi ilan edildiğimi düşünüyorum
16)İş arkadaşlarımdan sürekli bana baktığı izlenimine kapılıyorum.
17)Molalarda yalnız kalıyorum.
18)Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum
Tehdit Ve Taciz
8)İş arkadaşlarımdan yazılı tehditler alıyorum
19)Hafif derecede fiziksel şiddete maruz kalıyorum
20)Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum
21)Cinsel içerikli kabaca şakalara maruz kalıyorum
22)Dış görünüşüm ile dalga geçiliyor

24)İş arkadaşlarım kişisel eşyalarım zarar veriyor
28)İş arkadaşlarımdan telefonla tehditler alırım.
İş ve Kariyer İle İlgili Engellemeler
31)Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir
32)İş için kullandığım araç gereçler bana haber verilmeden kaldırılır.
33)Benim uzmanlık alanıma uygun olmayan işler bana verilir
34)Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir.
35)Gereksiz işler ile ilgili olarak çalışmam istenmektedir.
36)Kariyerimin yönetim tarafından engellendiğini düşünüyorum.
37)Yetenek gerektirmeyen işler bana veriliyor.
38)Kariyer gelişimim kasten engellendiğini düşünüyorum.
Özel Yaşama Müdahale
23)Siyasi görüşlerim eleştiri odağı haline geliyor
25)İş arkadaşlarımdan özelime girdiğini düşünüyorum
26)İş arkadaşlarım benim özel yaşamımla ilgili olarak gereksiz eleştirilerde bulunuyorlar.
27)İş arkadaşlarım benim dini inançlarımla ilgili olarak eleştirilerde bulunmaktadır.
İşe Bağlılık
29)Hiçbir şey işten daha önemli değildir
30)İşim benim için her şeyden önce gelir

Ölçeğin Türkçe geçerlik güvenirlik çalışması 2013 yılında Ayşegül Laleoğlu ve Prof. Dr. Emine Özmete tarafından yapılmıştır. Çalışmalarda özgün bir Türkçe ölçeğin kullanılması halinde ölçeğin yalnızca güvenirlik analizlerinin yapılması kabul edilebilir. Örneklem, konum vs. farklılıklardan dolayı ölçeğin geçerliliğinin de test edilmesi önerilmektedir (Tanzer ve Sim, 1999). Bu çalışmada ise, Laleoğlu ve Özmete (2013) tarafından yapılan mobbing ölçeğinin yapı geçerliliği kabul edilerek, mobbing ölçeğinin ve alt boyutlarının geçerlilik ve güvenirlik analiz çalışması aşağıda verilmiştir. Laleoğlu ve Özmete (2013) çalışmasında yapı geçerliliğini incelemek için elde ettiği faktör analizi sonuçları aşağıdaki gibidir:

Birinci Faktör (İş Arkadaşları İle İlişkiler): İş arkadaşları ile ilişkiler alt boyutunda 17 madde bulunmaktadır. Bu maddeler; 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18. maddelerdir. Faktör analizi sonucunda faktörlere ait yük değerleri minimum 0.467 ve maksimum 0.810'dur. Madde toplam korelasyon değerleri ise 0.598-0.859 aralığındadır. Güvenirlik analizine göre, Cronbach Alfa değeri 0.961 ve açıklanan varyans ise % 20.946'dır.

İkinci Faktör (Tehdit Ve Taciz) : Tehdit ve taciz alt boyutunda 7 madde yer almaktadır. Bu maddeler; 8, 19, 20, 21, 22, 24, 28. maddelerdir. Faktör analizi sonucunda

faktörlere ait yük değerleri minimum 0.583 ve maksimum 0.836, madde toplam korelasyon değerleri 0.668-0.795 aralığında saptanmıştır. Güvenilirlik analizine göre, Cronbach Alfa değeri 0.904, açıklanan varyans ise % 12.317 olarak bulunmuştur.

Üçüncü Faktör (İş Ve Kariyer İle İlgili Engellemeler): İş ve kariyer ile ilgili engellemeler alt boyutunda 8 madde bulunmaktadır. Bu maddeler; 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38. maddelerdir. Faktör analizi sonucunda faktörlere ait yük değerleri minimum 0.598 ve maksimum 0.819, madde toplam korelasyon değeri 0.622 - 0.799 aralığındadır. İş ve kariyer ile ilgili engellemelere ait alt boyutun Cronbach Alfa değeri 0.902, açıklanan varyansı ise % 11.072 olarak hesaplanmıştır.

Dördüncü Faktör (Özel Yaşama Müdahale) : Özel yaşama müdahale başlığı alt boyutunda 4 madde bulunmaktadır. Bu maddeler; 23, 25, 26, 27. maddelerdir. Faktör analizi sonucunda faktörlere ait yük değerleri minimum 0.603 ve maksimum 0.709, madde toplam korelasyon değeri 0.650-0.792 aralığında elde edilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0.867, açıklanan varyansı ise % 73.149 bulunmuştur.

Beşinci Faktör (İşe Bağlılık): İşe bağlılık alt boyutunda 2 madde yer almaktadır. Bu maddeler; 29 ve 30. maddelerdir. Faktör analizi sonucunda faktörlere ait yük değerleri minimum 0.815 ve maksimum 0.846 olup madde toplam korelasyon değeri 0.815 ve 0.846 aralığındadır. Ölçeğin Cronbach Alfa değeri 0.931, açıklanan varyansı ise % 5.088 elde edilmiştir Laleoğlu ve Özmete (2013).

3.4. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Araştırma verilerinin analizinde SPSS 26.0 (Statistical Programme for Social Sciences) kullanılmıştır. Aiello vd. (2008) tarafından geliştirilen Mobbing Ölçeğinin Laleoğlu ve Özmete (2013) tarafından yapılan geçerlik güvenirlik çalışmasındaki İş arkadaşları ile ilişkiler, tehdit ve taciz, iş ve kariyer, özel yaşama müdahale ve işe bağlılık boyutları alt boyutlar olarak kabul edilmiştir. İş performansının belirlenebilmesi için katılımcılara mevcut literatürden elde edilen 4 soru yöneltilmiştir.

3.5. İş Performansı Ölçeği, Mobbing Ölçeği ve Mobbing Ölçek Alt Boyutlarına Yönelik Güvenirlik Analizi Sonuçları

Bu tez çalışmasında kullanılan iş performansı ölçeği, mobbing ölçeği ve mobbing ölçek alt boyutlarına yönelik güvenirlik analizi sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Boyutlar	Cronbach Alpha Katsayısı	Madde Sayısı
İş Performansı Ölçeği	0,76	4
Mobbing Ölçeği	0,89	38
İş Arkadaşları İle İlişkiler	0,86	17
Tehdit ve Taciz	0,89	7
İş ve Kariyer İle İlgili Engellemeler	0,83	8
Özel Yaşama Müdahale	0,85	4
İşe Bağlılık	0,87	2

Ölçek ve ölçek alt boyutlarına ait güvenilirlik analizleri Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Buna göre, iş performansını ölçen 4 madde, iş arkadaşları ile ilişkileri ölçen 17 madde, tehdit ve taciz alt boyutuna ait 7 madde, iş ve kariyer ile ilgili engellemelere yönelik 8 madde, özel yaşama müdahale alt boyutu kapsamındaki 4 madde ve işe bağlılık alt boyutu kapsamındaki 2 maddenin Cronbach Alpha katsayıları 0,70'in üzerindedir. Dolayısıyla ölçek alt boyutları güvenilirlik sınırlarındadır.

3.6. Bulgular

Bu bölümde iş performansı ve mobbing ölçeği alt boyutları maddelerinin frekans analizleri yapılarak cevap dağılımları incelenmiştir.

Tablo 3. İş Performansı Madde Dağılımları Frekans(Yüzdelik)

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Kararsızım</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i>
İş görevimi tam zamanında yerine getiririm.	56(14)	67(16,8)	78(19,5)	73(18,3)	126(31,5)
İş hedeflerime ulaşıyorum.	100(25)	80(20)	82(20,5)	51(12,8)	87(21,8)
İş yerinde yaptığım işin istenilen standartlara uygun olduğunu düşünürüm.	15(3,8)	21(5,3)	44(11)	66(16,5)	254(63,5)
İş yerinde bir sorun olduğunda hızlı bir şekilde çözüm üretirim.	90(22,5)	77(19,3)	71(17,8)	65(16,3)	97(24,3)

Katılımcılara iş performanslarını değerlendirmeye yönelik 4 soru sorulmuştur. Tablo 2'de iş performansı maddelerinin cevap dağılımları görülmektedir. Buna göre; En yüksek

katılımının olduğu maddede katılımcıların %63,5'i "İş yerinde yaptığım işin istenilen standartlara uygun olduğunu düşünürüm." maddesine kesinlikle katılıyorum, %16,5'i ise katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 4. İş Arkadaşları İle İlişkiler Alt Boyutu Madde Dağılımları Frekans(Yüzdelik)

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Kararsızım</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i>
İş arkadaşlarımdan ben yokmuşum gibi davranırlar.	224(56,0)	83(20,8)	46(11,5)	25(6,3)	22(5,5)
İş arkadaşlarımdan benimle yüksek ses tonuyla konuşurlar.	323(80,8)	49(12,3)	13(3,3)	5(1,3)	10(2,5)
İş arkadaşlarımdan arkamdan konuşur.	306(76,5)	50(12,5)	26(6,5)	8(2,0)	10(2,5)
İş arkadaşlarımdan ile düşmanca ilişkilerim vardır.	60(15,0)	85(21,3)	116(29,0)	90(22,5)	49(12,3)
İş arkadaşlarımdan beni azarlamak için bahane ararlar.	30(7,5)	57(14,3)	112(28,0)	112(28,0)	89(22,3)
İş arkadaşlarımdan beni boykot ettiklerini düşünüyorum.	96(24,0)	96(24,0)	80(20,0)	77(19,3)	51(12,8)
İş arkadaşlarımdan beni reddettiğini ve bana arkadaşça olmayan tavırlarla yaklaştıklarını düşünüyorum.	277(69,3)	74(18,5)	24(6,0)	10(2,5)	15(3,8)
İşte aşağılayıcı sözlerin hedef haline geldiğini düşünüyorum.	354(88,5)	26(6,5)	10(2,5)	1(0,3)	9(2,3)
Çevremde düşmanca bir havanın olduğunu hissediyorum	352(88,0)	26(6,5)	11(2,8)	6(1,5)	5(1,3)
Çalışırken kendimi çok kaygılı hissediyorum.	297(74,3)	58(14,5)	20(5,0)	14(3,5)	11(2,8)
İş arkadaşlarımdan tarafından izlendiğimi düşünüyorum.	303(75,8)	56(14)	21(5,3)	10(2,5)	10(2,5)
İş arkadaşlarımdan benimle ilgili olarak dedikodu yaptıklarını düşünüyorum.	335(83,8)	33(8,3)	10(2,5)	10(2,5)	12(3,0)

Saygısızca davranışların hedef haline geldiğimi düşünüyorum	303(75,8)	56(14,0)	21(5,3)	10(2,5)	10(2,5)
İş arkadaşlarım tarafından günah keçisi ilan edildiğimi düşünüyorum	335(83,8)	33(8,3)	10(2,5)	10(2,5)	12(3,0)
İş arkadaşlarımdan sürekli bana baktığı izlenimine kapılıyorum.	147(36,8)	75(18,8)	73(18,3)	62(15,5)	43(10,8)
Molalarda yalnız kalıyorum.	127(31,8)	67(16,8)	76(19,0)	72(18,0)	58(14,5)
Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum	297(74,3)	58(14,5)	20(5,0)	14(3,5)	11(2,8)

İş arkadaşları ile ilişkiler alt boyutunun madde dağılımları incelendiğinde en fazla maruz kalınan maddenin İş arkadaşlarım beni azarlamak için bahane ararlar (%50,3) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5. Tehdit Ve Taciz Alt Boyutu Madde Dağılımları Frekans(Yüzdelik)

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Kararsızım</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i>
İş arkadaşlarımdan yazılı tehditler alıyorum	147(36,8)	75(18,8)	73(18,3)	62(15,5)	43(10,8)
Hafif derecede fiziksel şiddete maruz kalıyorum	127(31,8)	67(16,8)	76(19,0)	72(18,0)	58(14,5)
Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum	98(24,5)	63(15,8)	78(19,5)	83(20,8)	78(19,5)
Cinsel içerikli kabaca şakalara maruz kalıyorum	94(23,59)	58(14,5)	88(22,0)	81(20,3)	79(19,8)
Dış görünüşüm ile dalga geçiliyor	155(38,8)	78(19,5)	75(18,8)	51(12,89)	41(10,3)
İş arkadaşlarım kişisel eşyalarım zarar veriyor	119(29,8)	70(17,5)	77(19,3)	56(14,0)	78(19,5)
İş arkadaşlarımdan telefonla tehditler alırım.	155(38,8)	78(19,5)	75(18,8)	51(12,8)	41(10,3)

Tehdit ve taciz alt boyutunun madde dağılımları incelendiğinde en fazla maruz kalınan maddenin Cinsel içerikli kabaca şakalara maruz kalıyorum (%40,1) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 6. İş ve Kariyer İle İlgili Engellemeler Alt Boyutu Madde Dağılımları Frekans(Yüzdelik)

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Kararsızım</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i>
Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir	26(6,5)	22(5,5)	73(18,3)	113(28,3)	166(41,5)
İş için kullandığım araç gereçler bana haber verilmeden kaldırılır.	126(31,5)	73(18,3)	78(19,5)	67(16,8)	56(14,0)
Benim uzmanlık alanıma uygun olmayan işler bana verilir	87(21,8)	51(12,8)	82(20,5)	80(20,0)	100(25,0)
Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir.	254(63,5)	66(16,5)	44(11,0)	21(5,3)	15(3,8)
Gereksiz işler ile ilgili olarak çalışmam istenmektedir.	97(24,3)	65(16,3)	71(17,8)	77(19,3)	90(22,5)
Kariyerimin yönetim tarafından engellendiğini düşünüyorum.	211(52,8)	60(15,0)	58(14,5)	37(9,3)	34(8,5)
Yetenek gerektirmeyen işler bana veriliyor.	52(13,0)	47(11,8)	91(22,8)	99(24,8)	111(27,8)
Kariyer gelişimimim kasten engellendiğini düşünüyorum.	124(31,0)	58(14,5)	59(14,8)	78(19,5)	81(20,3)

İş ve kariyer ile ilgili engellemeler alt boyutu madde dağılımları incelendiğinde en fazla maruz kalınan maddenin “Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir” (%69,8) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 7. Özel Yaşama Müdahale Alt Boyutu Madde Dağılımları

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Kararsızım</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i>
Siyasi görüşlerim eleştiri odağı haline geliyor	41(10,3)	60(15,0)	110(27,5)	91(22,8)	98(24,5)
İş arkadaşlarımdan özelime girdiğini düşünüyorum	48(12,0)	68(17,0)	102(25,5)	89(22,3)	93(23,3)
İş arkadaşlarımdan benim özel yaşamımla ilgili olarak gereksiz eleştirilerde bulunuyorlar.	23(5,8)	44(11,0)	88(22,0)	107(26,8)	138(34,5)
İş arkadaşlarımdan benim dini inançlarımla ilgili olarak eleştirilerde bulunmaktadırlar.	41(10,3)	75(18,8)	84(21,0)	102(25,5)	98(24,5)

Özel yaşama müdahale alt boyutu madde dağılımları incelendiğinde en fazla maruz kalınan maddenin “İş arkadaşlarımdan benim özel yaşamımla ilgili olarak gereksiz eleştirilerde bulunuyorlar.” (%61,3) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 8. İşe Bağlılık Alt Boyutu Madde Dağılımları

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Kararsızım</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i>
Hiçbir şey işten daha önemli değildir	38(9,5)	59(14,8)	103(25,8)	94(23,5)	106(26,5)
İşim benim için her şeyden önce gelir	40(10,0)	60(15,0)	94(23,5)	97(24,3)	109(27,3)

İşe bağlılık alt boyutu madde dağılımları incelendiğinde en fazla maruz kalınan maddenin “İşim benim için her şeyden önce gelir.” (%51,3) olduğu belirlenmiştir.

İş performansı ve mobbing alt boyutlarına yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 8 de verilmiştir.

Tablo 9. İş Performansı ve Mobbing Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi

	İP	1	2	3	4	5
İş Performansı (İP)	1	-,460**	-,575**	-,935**	-,439**	-,396**
1-İş Arkadaşları ile İlişkiler		1	,651**	,486**	,356**	,357**
2-Tehdit ve Taciz			1	,625**	,513**	,400**
3-İş ve Kariyer ile İlgili Engellemeler				1	,471**	,431**
4-Özel Yaşama Müdahale					1	,639**
5-İşe Bağlılık						1

İş performansı ve mobbing alt boyutları arasındaki ilişkilerin belirlenebilmesi için Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. İş performansı puanları ile tehdit ve taciz, özel yaşama müdahale, işe bağlılık ve iş arkadaşı ile ilişkiler puanları arasında negatif yönde orta düzeyde, iş ve kariyer puanları arasında negatif yönde yüksek düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (sırasıyla r:-0,57 -0,44 -0,40 -0,46 -0,93).

İş performansı ve mobbing alt boyutları arasındaki ilişkiyi modellemek, ilişkinin anlamlılığını sınamak için çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. İş performansı ve mobbing alt boyutlarına yönelik çoklu regresyon analizine ait hipotezler aşağıda ve analiz sonuçları Tablo 10' da verilmiştir.

Hipotez:

H₀: Mobbing ölçeği alt boyutları ile iş performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

H₁: Mobbing ölçeği alt boyutları ile iş performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 10. İş Performansı ve Mobbing Alt boyutlarına Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı değişken: İş performansı						
Bağımsız değişkenler	B	St. Hata	Beta	t	p	VIF
Sabit	6,44	0,08		80,70	0,00	1,80
İş arkadaşı ile ilişkiler	-0,04	0,04	-0,02	-0,89	0,37	2,40
Tehdit ve taciz	0,03	0,03	0,03	1,00	0,32	1,79
İş ve kariyer ile ilgili engellemeler	-1,08	0,03	-0,94	-39,45	0,00	1,98
Özel yaşama müdahale	-0,01	0,02	-0,01	-0,43	0,67	1,78
İşe bağlılık	0,01	0,02	0,01	0,60	0,55	1,80
R=0,935 R²=0,874 F test istatistiği (5,394) = 548,9 p=0,000 D-W=1,86						

Çoklu regresyon analizinin varsayımlarına bakıldığında gözlemlerin bağımsız olup olmadığına (otokorelasyon sorunu) bakmak için Durbin-Watson istatistiği elde edilmiştir. Bu istatistik 0-4 arasında değerler alır. 2 değeri artıkların ilişkisiz olduğu yani otokorelasyon olmadığı, 3'ten büyük bir değer artıklar arasında negatif bir korelasyonu ve 1'in altındaki değer pozitif bir korelasyonu gösterir (Field, 2017). Analiz sonucunda Durbin-Watson değeri 1,86 olarak tespit edilmiş olup otokorelasyon olmadığı değerlendirilmiştir. Varyans büyütme faktörü (VIF) 1,78 ile 2,40 arasında değişmekte olup çoklu bağlantılılık sorununun olmadığı görülmektedir.

Tablo 10 incelendiğinde tehdit ve taciz, özel yaşama müdahale, işe bağlılık, iş arkadaşı ile ilişkiler, iş ve kariyer puanlarının iş performansı puanlarını etkilemesine yönelik kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir [$F(5,394) = 548,9$; $p < 0,05$]. İş ve kariyer ile ilgili engelleme puanlarının iş performans puanlarının anlamlı bir yordayıcısı olduğu ve iş ve kariyer ile ilgili engellemeler alt boyut puanının 1 kat artması iş performans puanlarını -1,08 kat azalttığı tespit edilmiştir. Burada ölçeğe göre iş performans puanlarındaki artışın olumlu, iş ve kariyer ile ilgili engelleme puanlarındaki artışın olumsuz manaya geldiği dikkate alındığında iş ve kariyer ile ilgili engellemeler puanlarının azalması iş performans puanlarına olumlu etki yapacağı söylenebilir. Kurulan modelde mobbing alt boyutlarının, iş performansı puanlarındaki değişimin %87,4'ünü açıkladığı görülmektedir ($R^2:0,874$).

SONUÇ ve ÖNERİLER

Kadınların ekonomik ve sosyal yaşamda yerini alabilmesi, birey olarak temek hak ve özgürlüklerden faydalanabilmesi ve toplum tarafından güçlü bir birey olarak görülüp benimsenebilmesi için en önemli değişkenlerden biri ekonomik olarak kendi ayakları üzerinde durabilmeleridir. Günümüzde iş yaşamına katılan kadın sayısı günden güne artmakta ve kadınlar iş yaşamındaki yerlerini pekiştirmektedir. Kadınların toplum tarafından kendilerine yüklenen toplumsal cinsiyet eşitsizliğine dayalı rollerden uzaklaşması ve toplumda daha görünür bir hale gelmesi bir yandan özgürleşip güçlenmelerini sağlarken diğer yandan da onlara artan sorumluluklar yüklemiştir. Bununla beraber kadın çocuk sahibi ise bu durumun getirdiği yük ve sorumluluklar oldukça ağırlaşmaktadır. Çalışan annelerin bu sorumluluklarının altında ezilmesi ve bunun yanında yaşadıkları mobbing, iş performanslarını da etkilemektedir.

İş yaşamında mobbing çalışanların karşılaştığı en önemli ve yaygın sorunlardan biridir. Mağdurun fiziksel ve ruhsal sağlığını bozan bu sorunu kadınlar erkeklere göre daha sık ve düzenli yaşamakta ve daha büyük sorunlarla karşılaşmaktadır. İş hayatında kadınlara yönelik cinsiyet ayrımcılığı, ücret, iş yerindeki diğer çalışanların tutumları, terfi, işten çıkarma ve benzeri alanlarda ve kimi zaman mobbing ile kendini gösterir.

Bu çalışmada, bankalarda çalışan annelerin yaşadığı en sık gözlenen mobbing davranışı türleri, katılımcıların özelliklerine göre mobbing davranışına maruz kalma düzeyleri ve katılımcıların yaşadığı mobbing yaygınlığı ile ilgili bir vaka çalışması sunulmuştur. Çalışmada katılımcıların yaşadıkları mobbing ile iş performansları arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın bulgularına göre katılımcıların en sık mobbinge maruz kaldıkları alanın İş arkadaşları ile ilişkiler olduğu görülmüştür. Mobbing ile iş performansı arasındaki ilişkinin yönü ve gücünün belirlenebilmesi için korelasyon analizi, Mobbingin iş performansı üzerindeki yordayıcı etkisinin belirlenebilmesi için çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Yapılan korelasyon analizinde iş performansı ile en güçlü ilişkinin “İş Ve Kariyer İle İlgili Engellemeler” alt boyutu ile olduğu, söz konusu mobbing davranışı ile iş performansı arasında oldukça kuvvetli ve negatif bir ilişki olduğu görülmüştür. Regresyon analizine göre tehdit ve taciz, özel yaşama müdahale, işe bağlılık, iş arkadaşı ile ilişkiler, iş ve kariyer puanlarının iş performansı puanlarını etkilemesine yönelik kurulan modelin istatistiksel olarak manidar olduğu tespit

edilmiştir. İş ve kariyer ile ilgili engellemeler puanlarının iş performans puanlarının anlamlı bir yordayıcısı olduğu ve iş ve kariyer ile ilgili engellemeler puanlarının artması iş performans puanlarını azaltıcı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Burada ölçeğe göre iş performans puanlarındaki artışın olumlu, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler puanlarındaki artışın olumsuz manaya geldiği dikkate alındığında iş kariyer puanlarının azalması iş performans puanlarına olumsuz etki yapacağı söylenebilir. Kurulan modelde iş ve kariyer ile ilgili engellemeler puanlarının, iş performansı puanlarındaki değişimin %87,4'ünü açıkladığı görülmektedir.

Beyenal (2019), hastanede çalışan annelerde gerçekleştirdiği çalışmasında kadınların en çok mobbinge uğradığı dönemin hamilelikle beraber doğum izni kullanacak olmasıyla ve iş yaşamının kesintiye uğrayacak olmasıyla başladığını belirlemiştir.

Sevil ve ark. (2019), çalışan kadınlarla gerçekleştirdikleri araştırmada mobbinge uğrayan tüm katılımcıların iş performansları ve çalışma motivasyonlarının yok olduğunu, birçoğunun uğradığı haksızlıklar nedeniyle hak kaybına uğradıkları sonucuna ulaşmıştır.

Koloğlu (2019), kadın gazetecilerle gerçekleştirdiği çalışmasında katılımcıların işlerini severek yapmalarına rağmen yaşadıkları mobbing nedeniyle iş doyumu, iş performansı ve çalışma azimlerinin düştüğünü, bununla birlikte kariyer ilerleme ve terfi bakımından hak ettikleri yerlerden uzaklaştırıldıkları sonucuna ulaşmıştır.

Bu sonuç, bizi kadının, özellikle çalışan annelerin iş yaşamındaki varlığının desteklenebilmesi için uygun düzenlemeler yapılması gerekliliğini ve kadınlar terfi ve kariyerlerinde engellendiğini göstermektedir. Bu noktada;

- Çocuk sahibi olup çalışan annelere teknolojinin de imkânlarından faydalanarak esnek ve uzaktan çalışma imkânı tanınması,
- Kreş, evde çocuk bakım hizmeti ve benzeri uygulamalar iş yeri politikası haline getirilmesi,
- Çalışan annelerin, yasal hak ve izinlerinin düzenlenmesi ve daha kapsayıcı olması,
- Toplumsal düzeyde sosyal politika ve düzenlemelerin çalışan kadınlara yönelik düzenlenmeleri,
- İş hayatı ile ilgili faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlarla ortaklaşarak mobbing konusunda bilinçlendirme çalışmaları yürütülmesi sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Aiello, A., Dientinger, P., Nardella, C., Bonafede, M. (2008), A Tool for Assessing the Risk of Mobbing in Organizational Environments: The “Val.Mob.” Scale, *Prevention Today*, 3: 9– 24.
- Akgün, İ. (2016). Çalışma Hayatının Vebası Mobbing, 1. Baskı, Öz Ağaç-İş Sendikası Eğitim Yayınları, Ankara.
- Aktan, C. C. (2009). Performans Yönetimi: Organizasyonlarda Performans Değerlendirme Ve Ölçme. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 25-49.
- Alay, H. K., & Gürbüz, F. G. (2016). A Study On The Relationship Between Organizational Climate And Mobbing Behaviors At The Workplace. *Social Sciences*, 1, 264-273.
- Bates, R. A., & Holton III, E. F. (1995). Computerized Performance Monitoring: A Review Of Human Resource Issues. *Human Resource Management Review*, 5(4), 267-288.
- Baykal, A. N. (2005). Yutucu Rekabet Kanuni Devrindeki Mobbing’den Günümüze, 1.Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Beyenal, S. (2019). Çalışan anne olmanın ev, iş ve sosyal yaşam üzerindeki etkileri (Master's thesis, Sakarya Üniversitesi).
- Borman, W. C. (2004). The Concept Of Organizational Citizenship. *Current Directions In Psychological Science*, 13(6), 238-241.
- Bushiri, C. P. (2014). The impact of working environment on employees’ performance, the case of Institute of Finance Management in Dar es Salaam (Doctoral dissertation, The Open University of Tanzania).
- Brodsky, C. M. (1976). *The Harassed Worker*. Dc Heath & Co. Sf: 102-15
- Çamuroğlu, M. İ., & Poussard, J. M. (2017). Psikolojik Taciz: Türkiye Genelinebir Araştırma. *Finans Politik Ve Ekonomik Yorumlar*, (624), 53-68.
- Çukur, Cengiz, (2012), İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Çimento İşveren Dergisi, Cilt: 26, Sayı: 2, Ss. 34- 48.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı Ve Mücadele Yöntemleri, 1. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.

- Çögenli, Z. (2010). Üniversitelerde Psikolojik Şiddet (Mobbing) Maruziyeti Ve Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Çögenli, M. Z., & Asunakutlu, T. (2014). Akademisyenlere Yönelik Mobbing Ölçeği Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2), 92-105.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9(1), S. 35-46.
- Davenport, N. Schwartz, R.D., Elliot, G.P. (2003): Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz, Sistem Yayıncılık, Çev: Cem Öneroy, İstanbul, 2003. Sf: 46-52.
- Davenport, T. (2014). Big Data At Work: Dispelling The Myths, Uncovering The Opportunities. Harvard Business Review Press.
- Dizer, Y. (2019). Effects of Job Stress and Emotional Intelligence on Job Performance of Employees (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Edwardes, M. (1977). A New İndustrial Strategy For The United Kingdom. Long Range Planning, 10(3), sf:14-18.
- Ellis, J. M. (2008). Which Call Parameters Signal Threat To Conspecifics İn White-Throated Magpie- Jay Mobbing Calls?. Ethology, 114(2), 154-163.
- Field, A. (2017). *Discovering Statistics Using Ibm Spss Statistics* . Sage Publications.
- Foucault, Michel (1976). The Birth Of The Clinic. Tr. By A. M. Sheridan. London: Tavistock Publications.
- Gül, H. (2009). An Important Psychosocial Risk İn Occupational Health: Mobbing. Taff Preventive Medicine Bulletin. 8(6): 515-520.
- Güngör, M. (2008). Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz. Derin Yayınevi, İstanbul
- Gürhan, N. (2015). Yıldırma (Mobbing). Gazi Üniversitesi Öğretim Üyeleri Derneği Bülteni, 13(1-2), 1-5.
- Hirigoyen, M. F. (2013). Healing The Wounded Soul. In Workplace Bullying Routledge. Sf: 166-178.

- Heinemann, P.P. (1972). The Mobbing Encyclopadeia.
- Hirigoyen, M. F. (2001). Mobbing At Work. How To Distinguish Between The Truth And The False. Springer.
- Huber O. (1994). “Decision Behavior İn A Multistage Investment Task”. Acta Psychologica 85/2.
- İlhan, Ö. (2022). “The Effect Of Fatigue Severity On Job Performance: Research On Aircraft Maintenance Technicians”, Master Thesis.
- Kiker, D. S., & Motowidlo, S. J. (1999). Main And İnteraction Effects Of Task And Contextual Performance On Supervisory Reward Decisions. Journal Of Applied Psychology, 84(4), 602.
- Kile, S. M. (1990). Helsefarlige Ledere Og Medarbeidere [Health İnjurious Leaders And Co-Workers]. Oslo, Norway: Hjemmets Bokforlag. Sf: 18-23
- Kirkman, B. L., & Rosen, B. (1999). Beyond Self-Management: Antecedents And Consequences Of Team Empowerment. Academy Of Management Journal, 42(1), 58-74.
- Koloğlu, H. (2019). Yerel yazılı basında çalışan kadın gazetecilere yönelik mobbing ve mücadele yöntemleri: Antalya örneği.
- Laleoğlu, A. & Özmete, P. D. E. (2013). Mobbing Ölçeği: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 7 (31) , 9-31.
- Leymann, H. (1990). Mobbing And Psychological Terror At Workplaces. Violence And Victims, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996), “The Content And Development Of Mobbing At Work”, European Journal Of Work And Organizational Psychology 5(2), University Of Umea, Sweden. Sf: 77-79.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing At Work And The Development Of Post-Traumatic Stress Disorders. European Journal Of Work And Organizational Psychology, 5, 251-275.

- Niedle, K. (1996): Mobbing and Well Being: Economic, Personal and Development Implications, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 5(2), 239- 249.
- Plakolli, A. (2021). The roles of perceived organizational support, work-life balance and perceived stress on job performance-a research in Kosovo.
- Sevil, Ü., Gürkan, A., Değer, V. B., Abay, P., Küçüközkan, Y., & Korkmaz, M. (2019). Mobbing Kavramı Ve Cam Tavan Sendromunun: Çalışan Kadınlarda Performans Ve Verimlilik Üzerine Etkisi.
- Tansley, C. (2011). What Do We Mean By The Term “Talent” İn Talent Management? *Industrial And Commercial Training*, 43(5), 266–274
- Taşkın, A. (2016),. Ş Hukuku Açısından İşyeri Ve İşletmelerde Mobbing, İstanbul
- Temizel, Yavuz, (2013), Mobbing Ve Türk Hukuk Sistemindeki Yeri, *Adalet Dergisi*, Sayı: 45, Ss. 188-223.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı: Birey Ve Örgütler Açısından Önemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2010(1), 81-89.
- Tınaz P. (2008). İşyerinde Psikolojik Yıldıma (Mobbing). İstanbul. Beta Yayınları.
- Tınaz, P. (2011), İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing), Beta.
- Tınaz, P., Gök, S Ve Karatuna, I., (2013), Sosyal Güvenlik Kurumu Çalışanlarının İşyerinde Psikolojik Taciz Algıları: Yaygınlık, Türler, Nedenler Ve Bireysel Mücadele Yöntemleri. *Çalışma İlişkileri Dergisi*. Cilt 4, Sayı 1, Sayfa: 39-53
- Thylfors, I. (1987), *Scapegoats: On Exclusions And Bullying İn Work Life*, Stockholm, Sweden: Natur Och Kultur. Sf: 57-61
- Toker, G.A. (2008). Mobbing: İş Yerinde Yıldıma Özel Ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen Ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (18), 272-286.
- Tuna, H. (2020). Mobil Kaytarmanın İş Performansına Etkisi; Havacılık Sektöründe Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Tutar, H. (2015). Mobbing Nedenleri Ve Başa Çıkma Stratejileri: Kurumsal Yaklaşım, Detay Yayıncılık, sf: 36

- Vinesh, (2014). Role of Training and Development in an Organizational Development. International Journal of Management and International Business Studies, 4 (5) 213-220.
- Viswesvaran, C., Ones, D. S., & Schmidt, F. L. (1996). Comparative Analysis Of The Reliability Of Job Performance Ratings. Journal Of Applied Psychology, 81, 557-574.
- Westhues, K. (2008, June). Critiques Of The Anti-Bullying Movement And Responses To Them. In 6th International Conference On Workplace Bullying, Montreal sf: 4-6.
- Wilson, C.B. (1991). U.S. Businesses Suffer From Workplace Trauma. Personel Journal (July) sf:47-50.
- Yıldırım, E. (2011). Çalışan Performansının Geliştirilmesinde Koçluk Uygulaması Üzerine Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On The Relationship Between Mobbing Factors, And Job Content, Social Work Environment, And Health Outcomes. European Journal Of Work And Organizational Psychology, 5(2), sf.:215-238.

EKLER

Evrak Tarih ve Sayısı: 01.09.2022-60392



T.C.
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı : E-18457941-050.99-60392
Konu : Etik Kurul Kararı (Zeynep ÖZTÜRK ve
Tuğçe ŞENTÜRK)

01.09.2022

HOPA İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA

İlgi : 31.08.2022 tarihli ve E.60248 sayılı yazınız.

Fakülteniz İşletme Bölümü öğretim üyelerinden Dr. Öğr. Üyesi Zeynep ÖZTÜRK'ün tez danışmanlığını yürüttüğü yüksek lisans öğrencisi Tuğçe ŞENTÜRK'e ait "*Bankalarda Çalışan Annelerin Yaşadıkları Mobbing ile İş Performansları Arasındaki İlişki*" başlıklı çalışma Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 31 Ağustos 2022 tarihinde yapmış olduğu toplantısında incelenmiş olup, oybirliği ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini arz/rica ederim.

Prof. Dr. Hüseyin PEKER
Kurul Başkanı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : *BS53SDF643* Pın Kodu :24332
Telefon: +90 466 215 10 00
e-Posta: artvin@artvin.edu.tr Web: http://www.artvin.edu.tr/
Kep Adresi: artvin@artvin.edu.tr

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/artvin-choruh-universitesi-ebys>

Belge için: Hakan KAYA
Unvanı: Bilgiyayar İşletmeni



Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı:	TUĞÇE ŞENTÜRK			
E mail:				
Öğrenim Durumu				
Derece	Okulun Adı	Program	Yer	Yıl
İlköğretim	23 Nisan İlköğretim Okulu		Samsun	1996-2001
Ortaöğretim	23 Nisan İlköğretim Okulu		Samsun	2001-2004
Lise	19 Mayıs Lisesi		Samsun	2004-2007
Lisans	Anadolu Üniversitesi	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi/ İşletme Bölümü	Eskişehir	2009-2013
İş Deneyimi:	Yapı Kredi Bankasında 7 yıldır Müşteri Hizmetleri Uzmanı olarak görev yapmaktayım.			

Tez Şablonu	Karar Tarihi	Oturum No	Karar No
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Enstitü Kurulu			
Artvin Çoruh Üniversitesi Senatosu			