

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**MOBBING (PSİKOLOJİK ŞİDDET) ALGISI,
TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞTEN AYRILMA
NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: BANKA ÇALIŞANLARI
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Nurdan OSMANOĞLU TAŞTAN

İstanbul, 2015

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**MOBBING (PSİKOLOJİK ŞİDDET) ALGISI,
TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞTEN AYRILMA
NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: BANKA ÇALIŞANLARI
ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Nurdan OSMANOĞLU TAŞTAN

Öğrenci No:
120745423

Danışman:
Doç. Dr. Haluk TANRIVERDİ

İstanbul, 2015

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: banka çalışanları üzerinde bir araştırma” başlıklı bu çalışmamın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 15/01/2015

Nurdan OSMANOĞLU TAŞTAN



T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

18/03/2015

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden **120745423** numaralı **Nurdan Osmanoglu TAŞTAN**'ın "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 20.01.2015 tarih ve 2015/03 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (....) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

Haluk Tanrıverdi

DANIŞMAN
DOÇ. DR. HALUK TANRIVERDİ
(İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ)

YRD. DOÇ. DR. ERKUT ALTINDAĞ
YRD.DOÇ.DR. ERKUT ALTINDAĞ
(Beykent Üniversitesi)

Prof. Dr. Mehmet Fikret GezgİN

ÜYE
PROF.DR.MEHMET FİKRET GEZGİN
(Beykent Üniversitesi)

ÖNSÖZ

Günümüzde hayat mücadelesinde rekabet olgusu eskisinden sık yaşandığından işletmelerde de buna bağlı olarak farklı problemler ortaya çıkmaya başlamıştır. Son yıllarda adını sıkça duymaya başladığımız psikolojik şiddet ve tükenmişlik sendromu bunlardan ikisidir. Bu olgular işyerlerinde çalışanlarda işten ayrılma niyetine yol açmakta ya da iş gücü kalitesini düşürerek motivasyonu ve performansı etkilemektedir. Bu olguların farkında olunması ve bunlara karşı bilinçli mücadele edilmesiyle işyerlerinde işgücü kalitesi artacak, iş ve çalışan kayıpları önlenecektir.

İş hayatında özellikle son yıllarda artan psikolojik şiddet ve tükenmişlik sendromu olgularının aralarındaki ilişkileri ve bu olguların banka çalışanlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerini, demografik veriler de göz önüne serilerek, inceleyen bu araştırmanın bankacılık sektörüne katkı sağlamasını umarım.

Bu çalışma sırasında katkılarını esirgemeyen yüksek lisans tez danışmanım değerli hocam Sayın Doç. Dr. Haluk Tanrıverdi` ye teşekkürlerimi sunarım.

Adı ve Soyadı : Nurdan OSMANOĞLU TAŞTAN
Danışmanı : Doç. Dr. Haluk TANRIVERDİ
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2014
Alanı : İşletme Yönetimi
Anahtar Kelimeler : Bankacılar, Psikolojik Şiddet, Tükenmişlik Sendromu, İşten Ayrılma Niyeti

ÖZ

MOBBING (PSİKOLOJİK ŞİDDET) ALGISI, TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Günümüzde iş hayatındaki rekabet ortamından en çok etkilenen kurumlardan birisi bankalardır. Rekabet ortamından kaynaklı olarak banka çalışanları arasında bazı olumsuz tutum ve davranışlar gerçekleştirilebilmektedir. Özellikle günümüzde bu davranışlar çok sıklık arz etmekte ve kasıtlı olarak yapılmakta olduğundan geçici bir iletişim çatışması olayını aşarak psikolojik şiddet olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu tür davranışlar kişi üzerinde belli bir zaman sonra tükenmişlik sendromuna yol açabilmekte ve kaçış yolu olarak işten ayrılma niyetine kadar gidebilmektedir. Bankalarda psikolojik şiddet ve tükenmişlik sendromuna karşı farkındalık kazandırılması, nedenlerinin belirlenmesi ve önlem alınması bu açıdan önemlidir.

Bu sebepten dolayı bu araştırmada öncelikle literatür çalışması yapılarak psikolojik şiddet, tükenmişlik sendromu, ve işten ayrılma niyeti kavramları hakkında bilgi toplanmıştır. Tanımları, süreçleri, özellikleri, nedenleri, sonuçları sıralanmış ve bunlarla nasıl mücadele edilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Ayrıca, araştırmada daha önce bu konularda yapılan bazı araştırmalarda kullanılan ölçeklerden faydalanılarak bir anket çalışması yapılmış; banka çalışanlarındaki psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti düzeyleri ve arasındaki ilişkiler SPSS 18 programı yardımıyla analiz edilerek belirlenmiştir. Bununla beraber ilgili değişkenlerin elde edildiği örneklemin

demografik özellikleri de belirtilmiştir. Anket çalışması toplam 243 banka çalışanı üzerinde yapılmış; elde edilen verilere frekans, faktör, korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre bankacıların psikolojik şiddet algıları, genel tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasında ilişki bulunduğunu ve bununla birlikte genel tükenmişlik düzeylerinin ve genel psikolojik şiddet algılarının işten ayrılma niyetleri üzerinde etkisi olduğunu ve genel psikolojik şiddet algısının da genel tükenmişlik düzeyi üzerinde etkisi olduğunu söylemek mümkündür.

Name and Surname : Nurdan OSMANOĞLU TAŞTAN

Supervisor : Assoc. Prof. Haluk TANRIVERDİ

Degree and Date : Master, 2014

Major : Business Management

Key Words : Bank Eployess, Perception of Psychological Violence, Burnout Syndrome, Intention of Resign

ABSTRACT

THE RELATION BETWEEN THE PERCEPTION OF MOBBING (PSYCHOLOGICAL VIOLENCE), BURNOUT SYNDROME AND INTENTION OF RESIGN : A RESEARCH ON THE BANK EMPLOYESS

Contemporarely in Bussines world, Banks are one of the organizations that competitive environment affects mostly. Because of the competitive environment, some negative behaviours and attitudes may be seen between the employees. Especially, nowadays these behaviours occur very often and intentionally done so that it becomes a psychological violence rather than a temporary miscommunication. Such behaviours may cause burnout syndrome after a period of time and then in order to escape, the employees intent to quit their job. Thus, it is very important to bring awareness against burnout syndrome and psychological violence, to identify its reasons and to take some measures.

For that reason, first of all this research gets started with a study of litterateur and by doing this some informations about the concepts such as; psychological violence, burnout syndrome and intention of resignation have been collected. Definitions, processes, specifications, reasons and consequences and how to cope with these are specified in the research.

Besides, this research includes a survey which is made by the help of some previous researches on the same topics. The survey is about the perception of psychological violence, burnout syndrome and intention of resignation among bank employees. Relations between these concepts were analyzed by the help of the

program SPSS 18 and specified. Also, the demographic features of the samples which provided the parameters were mentioned in the research. 243 bank employees took part in the survey. The data were used in factor, correlation, regression, frequency analysis.

According to the results of the research, the general psychological violence level and the burnout level have an effect on the intention of resignation rates. Moreover, the general psychological violence level has an important effect on burnout level.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖZ

ABSTRACT

İÇİNDEKİLER v

TABLolar LİSTESİ vii

ŞEKİLLER LİSTESİ x

KISALTMALAR..... xi

GİRİŞ..... 1

BİRİNCİ BÖLÜM

LİTERATÜR ÇALIŞMASI

1. PSİKOLOJİK ŞİDDET ALGISI, TÜKENMİŞLİK SENDROMU, İŞTEN AYRILMA NİYETİ 4

1.1. Psikolojik Şiddet (Mobbing)..... 4

1.1.1. Psikolojik Şiddet (Mobbing) Tanımları ve Tarihçesi 4

1.1.2. Psikolojik Şiddetin Özellikleri..... 6

1.1.3. Psikolojik Şiddet Süreci 7

1.1.3.1. Çatışma Aşaması 7

1.1.3.2. İşyerinde Psikolojik Şiddetin Başlaması..... 7

1.1.3.3. Yönetimin Devreye Girmesi 8

1.1.3.4. Yanlış Yakıştırmalar ve Tanımlamalarda Bulunulma 8

1.1.3.5. İşten Uzaklaşma Aşaması 8

1.1.4. Psikolojik Şiddet Davranışları 9

1.1.5. Psikolojik Şiddet Sürecinde İşyerindeki Ortam ve Roller..... 10

1.1.5.1. Psikolojik Şiddet Uygulayanların Genel Özellikleri 11

1.1.5.2. Psikolojik Şiddet Mağdurlarının Genel Özellikleri 12

1.1.5.3. Psikolojik Şiddet İzleyicilerinin Genel Özellikleri..... 13

1.1.6. Psikolojik Şiddet Türleri 14

1.1.6.1. Dikey (Hiyerarşik) Psikolojik Şiddet..... 14

1.1.6.2. Yatay (Eşitler Arası) Psikolojik Şiddet..... 14

1.1.7. Psikolojik Şiddet Sonuçları 14

1.1.7.1. Psikolojik Şiddet Mağduruna İlişkin Sonuçlar..... 15

1.1.7.2. İşletmeye ilişkin Sonuçlar 15

1.1.8. Psikolojik Şiddetle Mücadele 16

1.2. Tükenmişlik Sendromu..... 17

1.2.1. Tükenmişlik Sendromunun Tanımları ve Tarihçesi..... 18

1.2.2. Tükenmişlik Sendromunun Boyutları..... 19

1.2.3. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri 20

1.2.3.1. Şevk ve Coşku Evresi 20

1.2.3.2. Durağanlaşma Evresi 20

1.2.3.3. Engellenme evresi..... 20

1.2.3.4. Umursamazlık evresi 20

1.2.4. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri..... 20

1.2.5. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri 21

1.2.5.1. Bireysel ve Sosyal Nedenler	21
1.2.5.2. Örgütsel nedenler	21
1.2.6. Tükenmişlik Sendromu ile Mücadele	22
1.3. İşten Ayrılma Niyeti	22
1.3.1. İşten Ayrılmanın Literatürdeki Tanımları	22
1.3.2. İşgücü Devir (Turn Over) Oranı	23
1.3.3. Türkiye’ de İşten Ayrılma Oranları	24
İKİNCİ BÖLÜM	
PŞA, TS, İAN ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	
2. PSİKOLOJİK ŞİDDET ALGISI, TÜKENMİŞLİK SENDROMU, İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	25
2.1. Araştırmanın Modeli	25
2.2. Araştırmanın Varsayımları	26
2.3. Evren ve Örneklem	26
2.4. Verilerin Toplanması ve Ölçek Formları	26
2.5. Veri Toplama Araçları	27
2.5.1. Psikolojik Şiddet Algısı Ölçeği	27
2.5.2. Tükenmişlik Ölçeği	29
2.5.3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	31
2.6. Verilerin İstatistiksel Analizi	32
3. BULGULAR VE YORUMLAR	34
3.1. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Demografik Özelliklere Göre Dağılımı	34
3.2. Ölçeklere Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	35
3.3. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları	38
3.4. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları	41
3.5. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları	46
3.6. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi	55
3.7. Regresyon Analizleri	60
3.7.1. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi ile İncelenmesi	60
3.7.2. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Düzeyi Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi ile İncelenmesi	65
3.7.3. Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Düzeyi Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi ile İncelenmesi	67
SONUÇ VE ÖNERİLER	69
KAYNAKÇA	72
EKLER	78
Ek-1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu	78
ÖZGEÇMİŞ	83

TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa No
Tablo 1. Duygusal Saldırı İfadeleri	6
Tablo 2. Psikolojik Şiddet Mağdurlarına Nasıl Yaklaşılmalı	15
Tablo 3. Psikolojik Şiddet Algısı Ölçeği Faktör Yapısı	28
Tablo 4. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Yapısı.....	30
Tablo 5. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Faktör Yapısı	32
Tablo 6. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Demografik Özelliklere Göre Dağılımı.....	34
Tablo 7. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyi Ortalaması	35
Tablo 8. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Ortalamaları.....	36
Tablo 9. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Ortalamaları.....	37
Tablo 10. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	38
Tablo 11. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Medeni Haline Göre Ortalamaları.....	39
Tablo 12. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Yaşa Göre Ortalamaları	39
Tablo 13. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları.....	39
Tablo 14. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Şu anki Kurumundaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	39
Tablo 15. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin İş Hayatındaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	40
Tablo 16. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Görev Yaptığı Bölüme Göre Ortalamaları	40
Tablo 17. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Çalıştığı İle Göre Ortalamaları.....	41

Tablo 18. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları.....	41
Tablo 19. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Medeni Haline Göre Ortalamaları	42
Tablo 20. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Yaşa Göre Ortalamaları.....	42
Tablo 21. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları	42
Tablo 22. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Şu anki Kurumundaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	43
Tablo 23. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İş Hayatındaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	43
Tablo 24. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Görev Yaptığı Bölüme Göre Ortalamaları	45
Tablo 25. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Çalıştığı İle Göre Ortalamaları	45
Tablo 26. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	46
Tablo 27. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Haline Göre Ortalamaları.....	47
Tablo 28. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Yaşa Göre Ortalamaları.....	49
Tablo 29. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları.....	50
Tablo 30. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Şu anki Kurumundaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	51
Tablo 31. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Hayatındaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	52
Tablo 32. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Görev Yaptığı Bölüme Göre Ortalamaları	54
Tablo 33. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çalıştığı İle Göre Ortalamaları.....	55

Tablo 34. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi	55
Tablo 35. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi	58
Tablo 36. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi	59
Tablo 37. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Duygusal Tükenme Üzerine Etkisi.....	60
Tablo 38. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İnsanlara Karşı Duyarsızlık Üzerine Etkisi.....	61
Tablo 39. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Kişisel Başarıda Azalma Üzerine Etkisi.....	62
Tablo 40. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma Üzerine Etkisi	63
Tablo 41. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Genel Tükenmişlik Üzerine Etkisi.....	63
Tablo 42. Genel Psikolojik Şiddet Algısı Düzeyinin Genel Tükenmişlik Üzerine Etkisi.....	64
Tablo 43. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi.....	65
Tablo 44. Genel Psikolojik Şiddet Algısı Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi.....	66
Tablo 45. Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi.....	67
Tablo 46. Genel Tükenmişlik Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi.....	68

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No
Şekil 1. İşyerinde Psikolojik Şiddet Ortamı ve Rollerini	11
Şekil 2. Maslach Tükenmişlik Modeli	19
Şekil 3. Araştırmanın Modeli	25
Şekil 4. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyi Ortalaması.....	36
Şekil 5. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Ortalamaları	37
Şekil 6. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Ortalamaları	38
Şekil 7. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Duygusal Tükenme Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	61
Şekil 8. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İnsanlara Karşı Duyarsızlık Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	62
Şekil 9. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Kişisel Başarıda Azalma Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	62
Şekil 10. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	63
Şekil 11. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Genel Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	64
Şekil 12. Genel Psikolojik Şiddet Algısı Düzeyinin Genel Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	65
Şekil 13. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	66
Şekil 14. Genel Psikolojik Şiddet Algısı Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	67
Şekil 15. Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	68
Şekil 16. Genel Tükenmişlik Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	68

KISALTMALAR

İAN	: İşten Ayrılma Niyeti
PERYÖN	: Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
PŞA	: Psikolojik Şiddet Algısı
TS	: Tükenmişlik Sendromu
OPM	: Operasyon Merkezi
GM	: Genel Müdürlük

GİRİŞ

Değişen dünya koşullarında bireylerin karşılaştıkları sorunlar farklılaşmaktadır. Günümüz küresel dünyasının en önemli sorunlarından bir tanesi şiddettir. Şiddet sadece fiziksel olarak uygulanan bir kavram değildir. Aynı zamanda psikolojik olarak uygulanan şiddet vardır ki psikolojik şiddetin gerek ölçülmesi gerekse fark edilmesi oldukça zordur. Psikolojik şiddet ev ortamında, sosyal ortamda, iş ortamında kısaca her ortamda sıklıkla karşılaşılan bir şiddet türüdür. Ancak psikolojik şiddetin en sık olarak karşılaşıldığı iş ortamında bu şiddet türünün belirlenmesi oldukça zordur.

Psikolojik şiddet fiziksel şiddet gibi kolay bir şekilde tespit edilemeyen bir şiddettir ve ne yazık ki ülkemizde ve dünyada her geçen gün psikolojik şiddete maruz kalan birey sayısı hızla artmaktadır. Gerek psikolojik şiddetin zor tespit edilmesi gerekse de henüz toplumsal anlamda bu şiddetin ne olduğunun tam olarak kavranamaması nedeni ile psikolojik şiddete ilişkin gerekli önlemler tam anlamı ile alınamamaktadır.

Psikolojik şiddetin en sık olarak görüldüğü alanlardan bir tanesi iş yaşamıdır. İş yaşamında maruz kalınan psikolojik şiddet “mobbing” olarak da adlandırılmaktadır. İş yerinde maruz kalınan psikolojik şiddete ilişkin yeni yeni toplumsal farkındalık kazanılmaya başlansa dahi, kanıtlanması ve tespit edilmesi son derece zor olan bu şiddet türüne maruz kalan binlerce insanın varlığından söz etmek mümkündür. Özellikle hizmet içerikli sektörlerde sıklıkla görülen psikolojik şiddet vakalarının önlenmesi gerek bireysel sağlık ve mutluluk, gerek örgütsel sürdürülebilirlik, gerekse toplumsal refah açısından son derece önemlidir.

Psikolojik şiddet bireysel, örgütsel ve toplumsal düzeylerde son derece yıkıcı sonuçlar doğurabilen önemli bir kavramdır. Verimlilik azalmasından, aile içi mutsuzluğa, örgüt maliyetlerin artmasında, toplumsal refahın bozulmasına kadar çok geniş bir yelpazede olumsuz etkisi olan psikolojik şiddet bu çalışmanın temel konusunu oluşturmaktadır.

- **Araştırmanın Problemi**

İş yaşamında son yıllarda adını sıkça duyduğumuz psikolojik şiddet ve tükenmişlik sendromu işyerlerini tehdit eden önemli problemler arasında yer almaktadır. Bu konularda daha önce birçok sektörde çeşitli araştırmalara rastlanmıştır. Bankacılık sektöründe de rekabet ve zaman baskısı fazlaca yaşandığından bu vakalara rastlanma sıklığı yüksektir. Bankacılık sektöründe müşteri memnuniyeti, kalite, verimlilik, performans çalışanların bilgi, beceri ve yetkinliklerine bağlı olduğu kadar huzur ve mutluluklarına da bağlıdır. Çalışanların birbirine karşı olumlu tutum ve davranışlar sergilemeleri bu açıdan çok önemlidir. Ayrıca bankacılık sektöründe çalışanların işten ayrılma ya da yer değiştirme oranlarının oldukça yüksek olduğu bilinmektedir.

Bu açıdan bu araştırmada bankacılık sektöründe çalışanlardan yola çıkılarak, demografik verileri göz önüne serilerek, psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti düzeyleri, bu olguların arasındaki ilişkilerin neler olduğu ve bunların alt boyutlarını araştırmak temel problemdir.

- **Araştırmanın Amacı**

Bankalardaki rekabet ortamı, hedef baskısı, stres ve kişisel hırslar çalışanlar arasındaki ilişkileri olumsuz etkilemektedir. Bu çalışmada bu ortamda oluşan psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. Psikolojik şiddet algısı ve tükenmişlik sendromunun alt boyutları da faktör analizi ile araştırılarak birbirleri arasındaki ilişkilerin anlamlı olup olmadığı incelenecektir. Ayrıca ölçümlenen çalışanların demografik verileri de bilgilerinize sunulacaktır.

- **Araştırmanın Önemi**

Psikolojik şiddet, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti insan kaynakları dalında yönetim psikolojisi alanında incelenen önemli olgulardandır. Bu üç olgu hem çalışanların kendisini ve çevresini, hem de işletmeleri önemli derecede etkilemektedir. Bu olgulardan psikolojik şiddet ve tükenmişlik sendromu ile ilgili çeşitli alanlarda çalışmalara rastlanmıştır. Ancak bankacılık sektöründe psikolojik şiddet, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyetinin üçünün birden incelendiği

herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. İşten ayrılma niyetini etkileyen birçok olgu daha önce incelendiği görülmektedir. Ancak psikolojik şiddet ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelendiği bir çalışma görülmemiştir. Bu sebepten bankacılar üzerinde yapılan bu çalışma, ortaya koyacağı sonuçların işletme yönetimi literatürüne sağlayacağı katkı açısından ve çalışanların ve yönetimin kavramlara yönelik farkındalık ve bilinç düzeyinin artırılması açısından önem taşımaktadır. Ayrıca söz konusu çalışma uygulamalarının sonuçlarından yola çıkılarak bankalarda iyileştirmelere yönelik çözüm önerileri sunulması hedeflenmektedir.

Araştırmanın ilk bölümünde psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma olgularını içeren bir literatür çalışması yapılmıştır. İkinci bölümde araştırmanın yöntemi, modeli, veri toplama araçları, örnekleme, sınırlılıkları ve yapılan analiz çeşitleri bilgilerinize sunulmuştur. Üçüncü bölümde ise bulgular tablo ve şekillerle paylaşılmış ve yorumlanmıştır.

Yapılan istatistiksel analizler sonucu psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasında ilişki olduğu ve birbirlerini etkiledikleri tespit edilmiştir. Bu üç olgu da işyerlerini olumsuz etkileyen olgular olduğundan ve birbirlerini tetiklediklerinden dolayı birinin baş göstermesi durumunda bile yönetim gerekli önlemleri almalıdır. Bu çalışmada bu konularda çeşitli önerilere de yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM LİTERATÜR ÇALIŞMASI

1. PSİKOLOJİK ŞİDDET ALGISI, TÜKENMİŞLİK SENDROMU, İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Bu bölümde işyerinde psikolojik şiddet, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti ile ilgili kavramsal ve tanımlayıcı bilgiler yer almaktadır.

1.1. Psikolojik Şiddet (Mobbing)

“Düzensiz kalabalık, çete” anlamına gelen “mob” sözcüğü, latince “mobile vulgus” yani “kararsız kalabalık” sözcüğünün kısaltması olarak türemiştir. Psikolojik şiddet yani mobbing de etrafını kuşatma, rahatsızlık verme ve psikolojik saldırıda bulunma manasına gelir (Doğan, 2009).

“İşyerlerinde bir kişi ya da grup tarafından diğer kişi ya da kişilere yönelik yapılan, belirli bir süre sistematik bir şekilde devam eden rahatsızlık verme, yıldırma, pasif hale getirme, işten uzaklaştırmayı amaçlayan; mağdur ya da mağdurların kişilik değerlerine, işyerindeki itibarlarına, sosyal ilişkilerine ve sağlıklarına zarar veren; gizli ya da açık, kasıtlı, düşmanca tutum ve davranışlardır”. Psikolojik şiddet duygusal bir saldırdır. Günlük yaşamın çoğu işyerinde geçmekte ve çalışanlar ailelerinden çok iş arkadaşları ya da yöneticileri ile muhatap olmaktadır. İş hayatında yaşanan rekabet, stres, hedef baskısı çalışanlar arası ilişkileri olumsuz etkilemekte, performansı düşürmekte ve her geçen gün psikolojik şiddet vakalarında artış gerçekleşmektedir (Teberik, 2013: 60).

1.1.1. Psikolojik Şiddet (Mobbing) Tanımları ve Tarihçesi

“Mobbing” kavramı ilk kez 19. yüzyılda İngiliz biyologlar tarafından yuvalarını korumak için saldırganın etrafında uçan kuşların davranışlarını açıklamak amacıyla kullanılmıştır. 1960’ lı yıllarda ise, hayvan davranışlarını inceleyen bilim adamı Konrad Lorenz bu kavramı, küçük hayvan topluluklarının daha kuvvetli ve yalnız kalmış bir hayvanı toplu şekilde uzaklaştırması, ya da aynı kuluçkadan çıkan kuşlar arasında yaşanan ve diğer kuşların aralarındaki en cılız kuşu yiyecek ve içecekten uzak tutarak dışlaması, iyice güçsüz hale getirerek ya da fiziksel

saldırılarla öldürerek grubun dışına atması davranışlarını betimlemek için kullanmıştır(Tınaz, Bayram ve Hediye, 2008: 3).

Mobbing kavramını ilk kez hayvanlar alemi dışında kullanan kişi İsveçli bilim adamı Peter-Paul Heinemann' dır. Çocuklardan oluşan bir grubun yalnız ve daha zayıf bir başka çocuğa karşı fiziki saldırı davranışlarını mobbing olarak tanımlamıştır. Bu tanıma “Çocuklar Arasında Grup Şiddeti” adlı kitabında yer vermiştir (Özyer ve Orhan, 2012: 511).

İş yaşamında ise bu kavram ilk kez 80' li yıllarda İsveç' de yaşayan Alman asıllı psikolog Heinz Leymann tarafından kullanılmıştır. Aynı dönemde İngiltere ve Avustralya' da ise “bullying” kavramı kullanılmaktaydı. Bullying kavramında belirgin bir fiziksel saldırı ve tehdit söz konusudur. Leymann mobbingi, “bir veya birkaç kişi tarafından, bir diğer kişiye yönelik, sistematik bir biçimde, düşmanca ve ahlak dışı bir iletişim yöneltilmesi şeklinde ortaya çıkan bir çeşit psikolojik terör” olarak açıklamaktadır. Amerikalılar ise 1999' da mobbing sözcüğü ile tanışmışlardır. “İşyeri tacizi” ve “bullying” terimlerini kullanmışlardır (Tınaz, Bayram ve Hediye, 2008: 4).

Tim Field ise mobbingi “mağdurun benliğini öldürme çabası” yani mağdurların kendilerine olan özgüven ve özsaygılarına yapılan acımasız ve sürekli bir saldırı olarak ifade etmektedir. Saldırganın amacı ise üstünlük kurmak ve emri altına almak ya da yok etmektir. Saldırganlar davranışlarının sonuçlarını inkar etme eğilimindedirler (Karcıoğlu ve Çelik, 2012: 61).

2000 yılında, Dünya Sağlık Organizasyonu (World Health Organization) psikolojik şiddeti, kişi veya gruplara karşı güç kullanarak onların fiziksel, ruhsal, ahlaki ve sosyal gelişimlerine zarar veren tutum ve davranışlar olarak tanımlamıştır (Di Martino, Hoel ve Cary L., 2003: 4). Kasım 2001 yılında ise, ulusal olmayan bir Avrupa Birliği Komisyonunun İşyerinde Güvenlik, Hijyen ve Sağlığın Korunması ile İlgili Danışma Komitesi psikolojik şiddeti, işyerinde gerçekleşen fiziksel saldırılar haricindeki tekrarlanan, dolaylı ya da dolaysız şekilde yapılan, olumsuz tutum ve davranışlar olarak ifade etmişlerdir. Bu tür davranışlar yönetimden

kaynaklanabileceği gibi çalışma arkadaşlarından da kaynaklanabilmektedir (Di Martino, Hoel ve Cary L., 2003: 5).

Terminolojide işyerindeki bu çeşit benzeri duygusal saldırıları ifade etmek için kullanılan kavramlar Tablo 1 de verilmiştir:

Tablo 1. Duygusal Saldırı İfadeleri

Emotional Abuse	Duygusal Taciz
Psychological Violence	Psikolojik Şiddet
Intimidation	Gözdağı Verme
Victimization	Kurban Etme
Mistreatment	Kötü Muamele
Work or Employee Abuse	İş ya da İşgören Tacizi
Verbal Abuse	Sözlü Taciz
Horizontal Violence	Yatay Şiddet
Psychological Terror	Psikolojik Terör
Bullying	Zorbalık

Kaynak: (Tınaz, Bayram ve Hediye, Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (mobbing) 2008, 6)’ dan alındı.

Türkçede de bu kavramlardan birçoğu kullanılmakta, yaygın olarak ise mobbing kavramı kullanılmaktadır (Göktürk ve Bulut, 2012: 54). Bu çalışmada ise mobbing kavramı yerine Türkçe karşılıklarından biri olan “psikolojik şiddet” kavramı kullanılacaktır.

1.1.2. Psikolojik Şiddetin Özellikleri

Stres oluşturan, rahatsızlık veren eylemleri psikolojik şiddet (mobbing) olarak tanımlayabilmemiz için bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikler aşağıda yer almaktadır:

- İşyeri ortamında gerçekleşmelidir. İşyeri dışında eş, aile, akrabalık, arkadaşlık gibi ortamlardaki çatışmalar psikolojik şiddet kapsamına girmez (Tınaz, Bayram ve Hediye, 2008: 64).
- Belirgin veya gizli olarak yapılabilir. Bazı saldırganlar diğer izleyici ve yöneticilere kötü bir imajla tanınmamak için gizliden psikolojik şiddet uygularlar. Mağdura rahatsızlık vermek, kıskırtmak için fırsat kollarlar. Genelde psikolojik şiddetin başlangıcı gizli olarak başlar ve süreç ilerledikçe psikolojik şiddet eylemleri açıkça yapılır hale gelir (Tınaz, 2012: 45).

- “Süreklilik kazanmış bir sıklıkta tekrarlanmalıdır.” (Teberik, 2013: 60). Burada süre açısından mağdurun algısı ve saldırganların eylemleri uygulama şiddeti de önem taşır. Mağdur duygusal ve çabuk etkilenen biriye kısa bir süre bile saldırgan için yeterlidir.

- Kasıtlı olmalıdır. Belli bir strateji içinde uygulanır. Saldırgan mağduru üzmemek, yıpratmak, kıskırtmak, mesleğine, itibarına, sağlığına zarar vermek ve asıl amacı olan işyerinden uzaklaştırıp ayrılmasını sağlamak ister. Çatışmalardan bu açıdan farklılık gösterir. Çünkü çatışmalar olumlu yönetildiğinde kuruma katkı da sağlayabilmektedir (Acar ve Dünder, 2008: 113).

- Mağdur ve saldırgan arasında güç farklılığı söz konusudur (Tetik, 2010: 83). Güç farklılığından kasıt makam, mevki olarak değil, psikolojik olarak güç farklılığıdır. Saldırgan mağduru psikolojik olarak yıpratmak için duygusal saldırılarda bulunur.

1.1.3. Psikolojik Şiddet Süreci

Leymann (1996) psikolojik şiddeti beş aşamadan meydana gelen bir süreç şeklinde tanımlamıştır. Bu aşamalar aşağıdaki bölümlerde yer almaktadır.

1.1.3.1. Çatışma Aşaması

Çatışma, tetikleyici kritik bir olayla başlar. Bu aşamada süreç henüz işyerinde psikolojik şiddet niteliğini kazanmamıştır; mağdur herhangi bir psikolojik ya da fizyolojik bir rahatsızlık hissetmez. Yaşanan gelip geçici günlük çatışmalar da olabilir (Tınaz, Bayram ve Hediye, 2008).

1.1.3.2. İşyerinde Psikolojik Şiddetin Başlaması

Bu süreçte saldırgan eylemler sistematik bir hal almaya başlar. Olumsuz davranışların sıklığı ve şiddeti artar. Mağdura yönelik saldırgan eylemler düşmanca ve cezalandırıcı bir biçimde yapılır. Mağdur hakkında yönetime şikayetler gitmeye başlar (Teberik, 2013: 61). Gözdağı vermeye çalışılır. Olay çatışma aşamasından çıkarak psikolojik şiddet aşamasına geçmiştir. Çünkü mağdur üzerinde baskı hissederek acı çeker ve bunun maddi ve manevi sonuçları oluşmaya başlar (H. Şahin, 2003: 49).

1.1.3.3. Yönetimin Devreye Girmesi

Yönetim daha önceki çatışmalara birebir şahit olmasa da, daha önce yalnız bırakılan mağdurun aleyhine yönetime birçok şikayet gitmiş olabilir. Bu sebepten yönetim olaylara önyargılı yaklaşarak yanlış yargılamalarda bulunup suçu yalnız bırakılan mağdura yükleyip problemi başından atma eğiliminde olabilir. Bu durumda yönetim negatif döngü içerisinde yerini almış olur (Tetik, 2010: 84). Bir işyerinde psikolojik şiddet sürecini tetikleyecek bir çatışma başladığında bunu önleme görevi en başta yönetime düşer. Bazı yöneticiler bunu önemsiz, çalışma hayatının bir rutiniymiş gibi gördüğünden bazıları ise saldırgan ile gizli işbirliği yaptığından onu\onları kayırdığından bu duruma göz yumarlar (Tınaz, 2012: 73).

Bu aşamada çalışanlar üzerindeki denetimler artırılarak, etkisiz hale getirilerek çalışanlar tedirgin edilebilir. Psikolojik şiddet uygulayanlar yönetimin desteğini de alarak kendilerini daha güçlü hisseder ve kendilerince yaptıklarına doğruluk payı biçerler (Davenport, Schwarz ve Elliott, 2003: 20).

1.1.3.4. Yanlış Yakıştırmalar ve Tanımlamalarda Bulunulma

Çalışanlar ve yönetim mağdurun işi ile ilgili temel özellikleri yerine, kişilik özellikleri ile ilgili hatalar bulma ve kişiyi damgalamaya yönelik açıklamalar yapmaya başlarlar. “Paranoyak kişilik”, “zor insan”, “takıntılı kişi”, vb. yakıştırmalarda bulunulabilir (Tınaz, Bayram ve Hediye, 2008). Mağdurun fiziksel ve ruhsal sağlığı daha da bozulur ve kendisine destek olan kişiler tarafından da zor bir vaka olarak görülmeye başlanır. Artık mağdur kurban olmuştur ve psikolojik şiddetin sorumluluğu tamamen ona yüklenir (Davenport, Schwarz ve Elliott, 2003: 64).

1.1.3.5. İşten Uzaklaşma Aşaması

Bu aşamada ya kişinin işine son verilir ya da kendi isteği ile artık başka bir çıkış yolu bulamadığı için işten ayrılmak zorunda kalır. Mağdurun tıbbi ya da psikolojik yardım alma gereksinimi ortaya çıkabilir (Teberik, 2013). Bu olayın sarsıntısı ile mağdurun yaşadığı travmalar stres bozukluğuna yol açabilir (Davenport, Schwarz ve Elliott, 2003: 20). Mağdurun zamanla örgüte olan güven ve bağlılık duygularında azalma, işten çok bu durumlara kafa yorduğundan motivasyonunda

azalma görülür. İşten aldığı doyum azalır ve içinde işten ayrılma isteği doğar. Saldırganın ya da saldırganların da en baştaki isteği olan, mağdurun üzülmesi, güvenini yitirmesi, rahatsızlanması ve ortamdan kaçmak için işyerinden ayrılması süreci gerçekleşmiş olur (Tınaz, 2012: 100).

Tüm psikolojik şiddet süreçleri bu beş aşamayı izlemeyebilir. Mağdurun kişisel özellikleri saldırganlarla başa çıkma konusunda önemlidir. Herkesin tahammül eşiği farklılık gösterir (Tınaz, 2012: 217). Mağdur her psikolojik şiddet sürecinde işten ayrılmayabilir. Bu aşamaların herhangi birinin sonunda da işten ayrılabilir ya da çıkarılabilir (Tınaz, Bayram ve Hediye, 2008: 72).

1.1.4. Psikolojik Şiddet Davranışları

Psikolojik şiddet davranışları literatürde genel olarak beş alt grupta toplanmıştır:

İletişime yönelik psikolojik şiddet davranışları: Mağdurun kendini gösterme olanakları kısıtlanır, sözü sürekli kesilir, yüksek sesle azarlanır. Yaptığı iş ve özel yaşamı, yüzüne ya da arkasından sürekli eleştirilir. Sözlü ve ya yazılı tehditler alır. Jestler, bakışlar imalar yoluyla mağdurla ilişki kurmak reddedilir. Çalışma arkadaşları tarafından kendini gösterme olanakları kısıtlanır (Atalay, 2010: 17).

Sosyal ilişkilere yönelik psikolojik şiddet davranışları: Mağdurun çevresindeki insanlar onunla konuşmazlar ve başkalarına ulaşmasını da engellerler. Mağdura verilen ofis ya da malzeme diğerlerinden daha kısıtlıdır. Mağdur sanki ortamda yokmuş gibi davranılır (Ergun Özler, Giderler Atalay ve Dil Şahin, 2008: 6).

Kişinin itibarına yönelik psikolojik şiddet davranışları: Mağdurun arkasından kötü konuşulması, asılsız söylenti ve dedikoduların ortada dolaştırılması, gülünç durumlara düşürülmesi ve cinsel imalarda bulunulması bunlardan bazılarıdır (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011: 142).

Yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik psikolojik şiddet davranışları: Mağdura anlamsız kapasitesinin altında ya da yetiştiremeyeceği işler verilmesi, işinin sürekli değiştirilmesi (Aygün, 2012: 96).

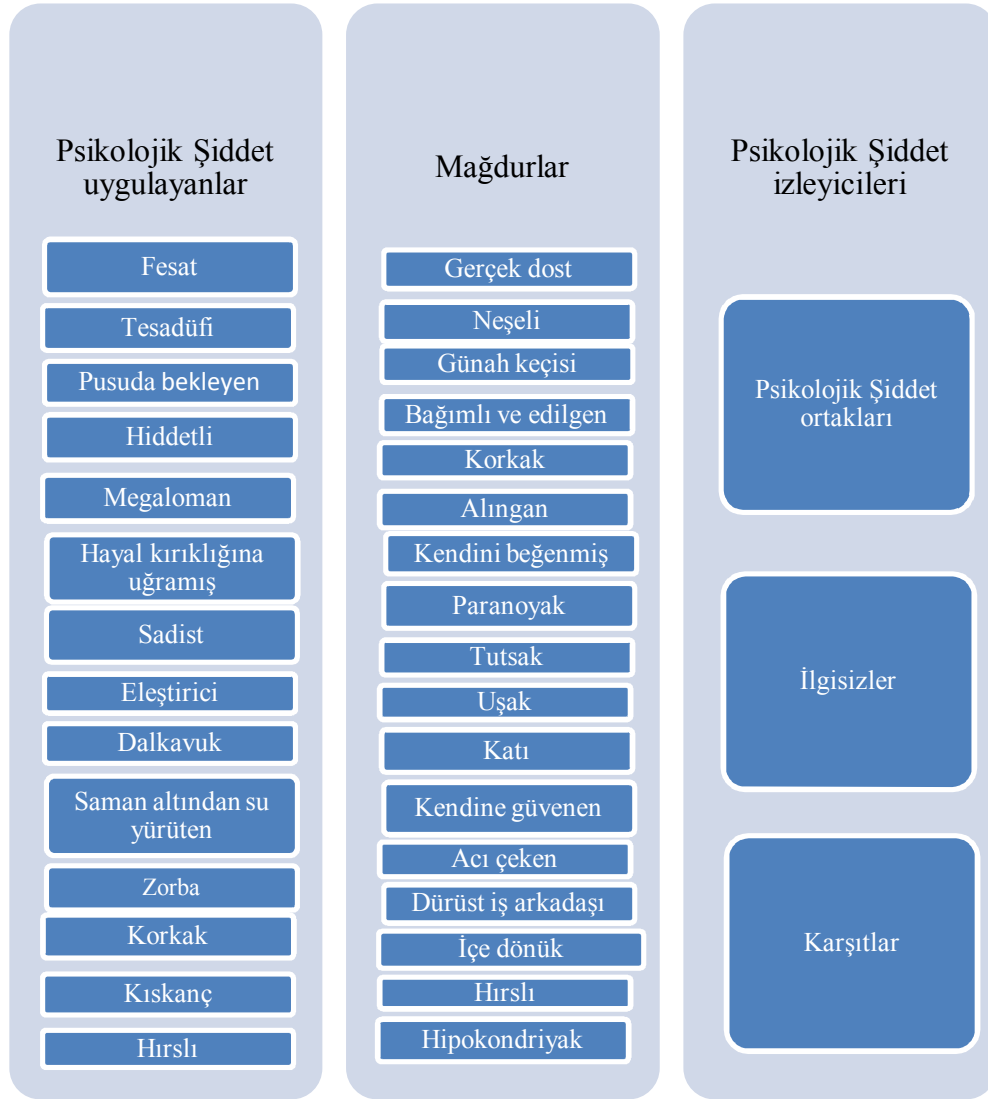
Sağlığa yönelik psikolojik şiddet davranışları: Mağdur fiziksel olarak zor bir görev yapmaya zorlanır. Fiziksel şiddet tehditleri alır ya da hafif şiddetle korkutulur. Mağdur cinsel olarak taciz edilir (Temizel, 2013: 209).

1.1.5. Psikolojik Şiddet Sürecinde İşyerindeki Ortam ve Roller

Psikolojik şiddet, kültür farkına bakılmaksızın tüm işyerlerinde görülebilecek bir olgudur. Psikolojik şiddete herkes aday olabilir. Çalışanlar mağdurken daha sonra saldırgan da olabilir. Bugün duygusal zayıf birine psikolojik şiddet yapıyorken yarın güçlü mücadelecisi birine psikolojik şiddet yapıyor olabilir. Ancak psikolojik şiddet mağdurlarının bundan etkilenme durumları kişilik özelliklerine göre değişebilir ve süreç buna göre şekil alır. Her bireyin etkilenme derecesi kendine özeldir. Mağdurun bundan ruhsal, sosyal ve ya ekonomik zararlar görmesi söz konusudur. Kısaca psikolojik şiddet, işyerinde meydana gelen bir çeşit savaştır (Tınaz, Bayram ve Hediye, 2008: 36). Ancak kuralları saldırgan tarafından belirlenmektedir (Tınaz, 2012: 143).

İşyerinde psikolojik şiddet kültürü bulaşıcı bir hastalık gibidir. Bu konuda psikolojik şiddet yapmayanlar zamanla yapanları örnek alabilir. Ya da daha önce yaşanan bir çatışmadan dolayı intikam hisleriyle yandaşları da çoğaldı ve ortamı ona göre uygun hale geldi ise psikolojik şiddet uygulayabilir. Hele de bunun bir yaptırımını söz konusu değilse ve işyerinde psikolojik şiddetle ilgili bilinç gelişmemişse bu durum kaçınılmaz olur. Çünkü saldırganlık büyük ölçüde öğrenilmiş bir davranıştır. Kötülüğü işleyen kişi hemen kendine bir mazeret üretebilir (Sayar, 2011: 53).

İşyerinde psikolojik şiddet sürecinde roller üç gruba ayrılmıştır. Bu gruplar kendilerine ait rolleri oynarlarken birbirlerini de etkilemektedirler (Tınaz, Bayram ve Hediye, 2008: 37):



Şekil 1. İşyerinde Psikolojik Şiddet Ortamı ve Roller

Kaynak: (Tınaz, Bayram ve Hediye, Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (mobbing) 2008, 39-51)' den alındı.

1.1.5.1. Psikolojik Şiddet Uygulayanların Genel Özellikleri

Saldırganlar genellikle yüksek özsaygıya sahip kimselerdir ve kendileri hakkında bu olumlu benlik imgesi sorgulandığında, ego tehdidi hissettiklerinde kendi eksikliklerini gidermek amacıyla saldırgan davranışlar gösterebilirler (Sayar, 2011: 51). Başkalarının ayıbını örtmek yerine ortaya çıkarmanın, rencide etmenin, aşağılamanın, dışlamanın ve yıpratmanın onlara üstünlük sağlayacağını düşünürler. Kendi içine bakarak düşünmek yerine karşıdakilere bakmak saldırganlarda alışlagelmiş bir durumdur. Yaptıkları psikolojik şiddetten dolayı genelde suçluluk

duymazlar. Hatta bir kısım saldırganlar hasım olarak gördükleri kişi ve gruplara her türlü kötülüğü yapma hakkını kendilerinde görürler, mağdura ceza verdiklerini düşünerek iyi bir şey yaptıklarını bile zannedebilirler (Sayar, 2011: 52).

Aşağıda saldırganlara ait bazı özellikler sıralanmıştır:

- Dürüst değildirler.
- Yeteneksizdirler.
- Yüksek benlik duygusuna sahiptirler. Özür dilemeyi bilmezler.
- Silik ve zayıf karakterlidirler. Üstün görünmeye çalışırlar. Övgüye ihtiyaç duyarlar.
- Suçlayıcı ve yargılayıcıdır. Güçten hoşlanırlar. Emrivaki yapmayı severler.
- Kıskançlık ve düşmanlık davranışları sergilerler. Başkalarının başarısını kabul edemezler.
- Sahip oldukları statü ve itibarlarına ilişkin endişe\ korku ve çaresizlik içindedirler.
- Kendi başlarına inisiyatif koyamayacak, korkak, ikiyüzlü, güvenilmez, hoşgörüsüz kişilerdir (Teberik, 2013: 61).
- Bireyler arası ilişkilerde rol yaparlar, samimi değildirler. Diğerlerinin arkasından iş çevirirken bile iyi adam rolü oynarlar. Bazı zamanlarda uyguladıkları arkadaşlık ve sevecenlik gösterileri yaptıklarının daha sonra kendilerine karşı kullanılmaması içindir (Tınaz, 2012: 139).
- Başkalarını hak etmedikleri halde zor duruma düşürmeye çalışan, yetkilerini kötüye kullanan kişilerdir.
- İnsanların arkasından iş çevirmeyi severler, ikiyüzlüdürler. Saman altından su yürüterek mağduru strese sokmak için sürekli yeni planlar yaparlar. Yaptıklarının gayet bilincinde olsalar da suçu çok rahat başkasının üzerine atabilirler (Tınaz, 2012: 139).

1.1.5.2. Psikolojik Şiddet Mağdurlarının Genel Özellikleri

İşyerlerinde aşağıdaki dört grubun mağdur olma olasılığı daha yüksektir (Tetik, 2010: 84).

Yalnız bir kişi: Bu kişi, sosyal özellikleri zayıf olduğundan ortamlara giremeyen ya da gruplaşmaktan pek hoşlanmadığından işyerindeki belli sosyal gruplara katılmayan biri olabileceği gibi erkek çoğunlukta olan bir iş yerinde tek kalmış bir bayan ya da tersi durumdaki erkek olabilir.

Farklı bir kişi: Mağdur, diğerlerinde farklı ve onlarla kaynaşamayan bir kişi olabilir. Örneğin farklı kültüre sahip, farklı tarzda giyinen, farklı muhabbet konularından hoşlanan, farklı siyasi görüşe sahip ya da evlilerin arasında tek kalan bekar, boşanmış ya da diğer kombinasyonlar söz konusu ise psikolojik şiddete maruz kalma riski yükselir. Azınlıkta olma psikolojik şiddet olasılığını yükseltir. Çünkü saldırganlar da mağdurun bu şekilde daha güçsüz ve savunmasız kaldığını bilirler. Ya da diğerlerine göre daha alçakgönüllü ve yardımseverse psikolojik şiddete maruz kalma olasılığı artar. Çünkü bu durumda üstünlüklerini karşı tarafa mutsuz olurlar diye fazla hissettirmemeye çalışıyor ya da hiçbir şeye hayır diyemiyordur.

Başarılı bir kişi: Kıskançlığın odağı olma olasılığı her zaman daha yüksektir. Duygusal ve psikolojik yönden zayıfsa saldırgan ya da saldırganlar bunu fark ederek daha çok üstüne gideceklerdir. Arkasından oyunlar oynanarak, söylentiler çıkarılarak itibarına zarar verilir ya da diğerleri tarafından dışlanarak yalnız bırakılabilir.

Yeni gelen kişi: Yeni gelen kişi diğerlerine göre daha üstün özelliklere sahipse (güzellik, çalışkanlık, zeka vb.) mağdur olma olasılığı yükselir.

1.1.5.3. Psikolojik Şiddet İzleyicilerinin Genel Özellikleri

Sürece direkt olarak katılmayan ancak bir şekilde süreci algılayan, ondan etkilenen bazen de sonradan sürece katılan kişilerdir. Üç farklı grupta ele alınırlar: Psikolojik Şiddet ortakları, ilgisizler, karşıtlar (Tınaz, 2012: 47).

Psikolojik Şiddet ortakları, saldırgana destek vererek onunla işbirliğine girer. Yardakçı, sahte, masum, meraklı izleyiciler bu gruba girerler. Yardakçı saldırgana çok sadıktır ancak fark edilmemek için işini gizliden gizliye yapar. Sahte masum izleyici hiçbir şeye karışmıyor gözükse de saldırgana destek çıkar. Kendini sağlama almak için o işyerinde psikolojik şiddet uygulandığını hiç fark etmediğini bile

söyleyebilir. Bazı insanlar doğuştan masum kibarı oynamaya hazırdırlar. Psikolojik savaş içinde bu şekilde rol alabilirler.

İlgisizler, herhangi bir şeye karışmayı sevmezler. Kendilerine zararı dokunur endişesi ile olumlu ya da olumsuz fikir beyan etmekten çekinirler. Bana dokunmayan yılan bin yaşasın mantığındadırlar. Bu şekilde susarak psikolojik şiddet sürecinin devamına göz yummuş olurlar.

Karşıtlar ise, mağdura karşı oynanan oyundan rahatsız olurlar ve işyerindeki gergin havadan hoşlanmazlar. En azından çözüm üretmeye çabalarlar. Zaman içinde ‘benim de başım yanmasın’, ‘bana ne onun sorunundan’, ‘bu kadar kişi bu şekilde davrandığına göre bir bildikleri vardır’ diye düşünerek zamanla ilgisizler grubuna geçebilirler.

1.1.6. Psikolojik Şiddet Türleri

İşyerindeki psikolojik şiddet dikey ve yatay olmak üzere iki türdür.

1.1.6.1. Dikey (Hiyerarşik) Psikolojik Şiddet

Üstlerden astlara ya da astlardan üstlere doğru yönelebilen iki yönlü psikolojik şiddet türüdür. Amir çalışanına psikolojik şiddet uygulayabilmekte ya da çalışanlar birlikte hareket ederek amirlerine psikolojik şiddet uygulayabilmektedirler (Tümer,2013: 14).

1.1.6.2. Yatay (Eşitler Arası) Psikolojik Şiddet

İşyerlerinde eşit konumdaki çalışanların birbirine uyguladıkları psikolojik şiddet türü de yatay psikolojik şiddet olarak açıklanmaktadır (Yaman, 2009: 27). Bu psikolojik şiddet türü genellikle rekabetten kaynaklanır.

1.1.7. Psikolojik Şiddet Sonuçları

Psikolojik şiddetin hem mağdura hem de işyerinin geneline yönelik birçok olumsuz sonuçları bulunmaktadır.

Bireyler üzerinde, fiziksel ve psikolojik sağlığı etkiler, davranışsal bozukluklara yol açar, ekonomik ve sosyal açıdan kayıplar oluştururken, işletmelerde ise ekonomik, işletme iklimi ve kimliği açısından olumsuz sonuçlar doğurur.

1.1.7.1. Psikolojik Şiddet Mağduruna İlişkin Sonuçlar

Çalışma arkadaşlarından küçük düşürücü ve dışlayıcı davranışlar görmek mağduru şaşırtır ve ona sıkıntı verir. (Davenport, Schwardz ve Elliott, 2003: 68). İşyerinde psikolojik şiddet mağdurun kişilik yapısına göre üzerinde farklı etkilere yol açabilir (Tınaz, Bayram ve Hediye, 2008: 36). Üzüntü duyabilir, kızabilir ya da görmezden gelebilir. Mağdur ortamdan soğuyarak başka iş aramaya başlayabilir (Davenport, Schwardz ve Elliott, 2003: 68).

Mağdurun sadece işi ve itibarı değil, tüm varlığı ve değerleri olumsuz yönde etkilenir. Anlamsız korkular yaşamaya başlar, özgüveni eskisi kadar güçlü değildir. Mağdurun aile bireyleri de psikolojik şiddetten olumsuz yönde etkilenir. Tehlikelere karşı onu koruyamama endişesi duyarlar (Tınaz, 2012: 175).

Gerginlik, öfke, alınganlık, aşırı kaygı, ağlama nöbetleri, panik ataklar, aşırı kilo alma ya da verme, uyku sorunları, mide ve bağırsak rahatsızlıkları, cilt hastalıkları, işe gitmek istememe, şiddetli depresyon psikolojik şiddetin kişide yol açtığı rahatsızlıklardan bazılarıdır (Tümer, 2013: 19).

Tablo 2. Psikolojik Şiddet Mağdurlarına Nasıl Yaklaşılmalı

Hatalı Cümle	Doğru Cümle
– Yardımcı olabilirsem beni ara.	– Yarın seni ararım.
– Çok karmaşık ve zor bir durum.	– Senin için en zor olan nedir.
– Ayrıl gitsin.	– Olayı doğru tanımlayalım.
– Bu işte senin de hatan vardır.	– Sana nasıl yardımcı olabilirim?
– Güçlü olmasın.	– Birlikte bir yol haritası çizelim.
– Artık bu konuyu kapatalım.	– İstedğin kadar konuşabiliriz.

Kaynak: (Çobanoğlu 2006, 115)’ den alındı.

1.1.7.2. İşletmeye ilişkin Sonuçlar

Psikolojik şiddetin yaşandığı ortam işyeri olduğundan ve ortamı gererek huzursuz ettiğinden dolayı işletmeye de birçok zarar verir.

Öncelikle saldırganların ve mağdurun işe ayırdıkları zamanda önemli kayıplar olduğundan, iş motivasyonlarını ve yaratıcılıklarını olumsuz yönde etkilendiğinden dolayı verimliliklerini düşürür ve işletmeyi de etkileyerek genel verimliliğinin düşmesine neden olur. Kısacası performansı düşürür ve ekonomik kayıplara yol açabilir. Ayrıca işletme içi ilişkileri bozar, örgütsel güveni azaltır. İşletme içi iletişime ve sosyal ilişkilere kalıcı zararlar verir. Örgüt iklimini olumsuz etkileyerek örgüt kültürü değerlerinin de çökmesine sebep olabilir. Konunun işletme dışına taşınması da kaçınılmazdır. Bu da kurum kimliğine, markasına ve saygınlığına zarar verir. Kısaca genel kaliteyi düşürür (Yavuz, 2007: 48-49).

1.1.8. Psikolojik Şiddetle Mücadele

Psikolojik şiddeti durdurmak ve engellemek için önce psikolojik şiddeti tanımak ve teşhis etmek gerekir. İşyerinde psikolojik şiddetle hem kişisel hem de kurumsal olarak mücadele edilmelidir. Psikolojik şiddetle kişisel mücadelede psikolojik savunma yöntemlerinin geliştirilmesi büyük önem taşır. Böylece saldırılardan alınan etkilerin derinleşmesine ve iş yaşamından soğumaya engel olunur. Bütün kişisel mücadele yöntemleri dışında yasal yollara da müracaat etmekten çekinilmemelidir (İzmir ve Fazlıoğlu, 2011: 77).

Psikolojik şiddetle kurumsal olarak mücadele etmek için ise kurum içinde psikolojik şiddet konusunda çalışanları bilinçlendirici eğitimler verilebilir. İnsan kaynakları birimi tarafından üst yönetim de dahil olmak üzere tüm çalışanlara uzman kişiler tarafından iletişim, stres yönetimi, değerler, liderlik anlayışı, çatışma, psikolojik şiddet, vb konusunda seminerler düzenlenebilir. Örgüt kültürü, değerleri ve standartları ile ilgili bilgiler sürekli çalışanlara dağıtılarak bu değerlerin çalışanlar tarafından sürekli hatırla tutulması ve benimsenmesi sağlanır. İşyerlerinde çalışanlar monotonluktan uzaklaştırılarak, hedefler hakkında çalışanlara bilgi verilerek, değişim ve yenilikçiliğe çalışanların katkıları teşvik edilerek, liderlik anlayışı güçlendirilerek ve rolüş tanımları anlaşılır bir şekilde yapılarak olumsuzluklar azaltılabilir. Böylece kurumsal düzeyde ortak bir iletişim ve değerler zemini oluşturularak güçlü bir örgütsel kültür zemini oluşturulmuş olur ve çalışanların kuruma olan bağlılık ve güveni artırılmış olur. Bu değerlerin çalışanlar tarafından benimsenmesi ve sürekli

hatırda tutulması psikolojik şiddet vakalarının engellenmesine ya da azalmasına neden olacaktır (Işık, 2007: 67-68).

Ayrıca psikolojik şiddetle ilgili gerekli yasalar düzenlenerek mağdurların yasal yollara müracaatı kolaylaştırılabilir. İstifaya zorlanan ya da başka yerlere sürülenler için koruyucu yasal düzenlemeler getirilerek sebepsiz ve keyfi uygulamalar ortadan kaldırılabilir. Saldırganlara gerekli cezalar verilirse caydırıcı önlemler alınmış olunur. Psikolojik şiddetin etkilerine bağlı olarak çalışanlar çalışma güçlerini kaybettikleri tespit edilirse meslek hastalığı kabul edilerek malulen emeklilik olanakları verilebilir (İzmir ve Fazlıoğlu, 2011: 80-81).

Psikolojik şiddet adı verilen zalim ve sistematik oyun, sinsî, fesat ve kötü ruhluların hedef aldıkları bir mağdurun mahvına yönelik haksız, hukuksuz, kuralsız, ahlaka aykırı oyunlardan ibaret (Tınaz, 2012: 206) olduğu için bununla mücadelede yol saymamak, görmezden gelmemek en önemli unsurdur.

1.2. Tükenmişlik Sendromu

Günümüzde hayat standardı konusunda beklentiler artmış ve sorunlara karşı tahammül eşikleri giderek düşmeye başlamıştır. İnsanlar sorunların çözülebilir olmasını istemektedir. Günümüzde insanlar bedenlerinden aldıkları sinyallere karşı daha hassas ve bunları bir hastalığa bağlama konusunda daha aceleci hale gelmişlerdir. Fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak bir şeye yetişememe duygusu modern insanın içini kemirmekte ve kendilerini yetersiz görmelerine sebep olmaktadır. Rekabetçi, mükemmeliyetçi, zaman baskısı hisseden kişiler bu yeni sendromlara daha çok yakalanmaktadır (Sayar, 2011: 47-48). Günümüzde ortaya çıkan bu sendromlardan biri de “tükenmişlik sendromu” dur.

Tükenmişlik sendromu, büyük Türkçe sözlükte “gücünü yitirmiş olma, çaba gösterememe” durumu olarak tanımlanmıştır. İş hayatı içinde çalışanın fiziksel ve duygusal olarak kendini güçsüz hissetmesi ve çalışma enerjisini kaybetmesi olarak açıklanabilir (Filizöz ve Ay, 2011: 230). Tükenmişlik özellikle kişi işyerinde iyi bir performans gösterdiği halde çabasının karşılığını alamadığını hissettiği durumlarda ortaya çıkar (Tümekaya, 1996: 28). Tükenmişlik dinlenme ile geçen bir yorgunluk hali değil, sosyal ilişki kaynaklı bir sendromdur (Sünter, et al., 2006: 9-14).

Tükenmişlik iş hayatında kendisine büyük hedefler koyan ancak meslek hayatında bunun karşılığını bulamayarak hayal kırıklığına uğrayan, yorulduğunu ve enerjisinin tükendiğini hissederek çalışanlarda daha çok görülmektedir (Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin, 2007: 467).

Tükenmişlik sendromu çoğu meslek grubunda görülmekle birlikte insanlarla yüz yüze çalışan sektörlerde daha çok görüldüğü araştırmalarda tespit edilmiştir (Oğuzberk ve Aydın, 2008: 168).

1.2.1. Tükenmişlik Sendromunun Tanımları ve Tarihçesi

Modern çağın sendromları arasında yer alan tükenmişlik kavramı ilk kez 1961 yılında yayınlanan Greene' nin "Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)" romanında psikolojik açıdan çöküntüye uğramış bir mimarın işini bırakıp Afrika ormanlarına kaçışından bahsedilmesiyle gündeme gelmiştir. Romanda mimarın işiyle ilgili hissettiği bitkinlik ve öfke duyguları sonucu idealizmini kaybetmesinden söz edilmektedir (Yıldırım ve İçerli, 2010: 124).

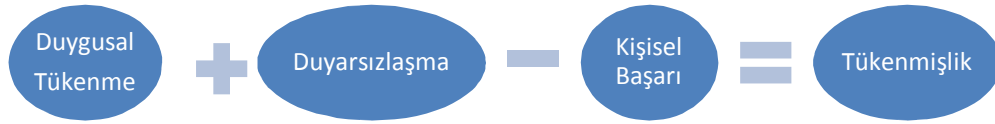
Tükenmişlik sendromu 1974 yılında Freudenberg' in kaleme aldığı makale ile literatüre girmiştir. Makalesinde tükenmişliği "mesleki bir tehlike" olarak nitelendirilmiş ve "aşırı yüklenme, yıpranma, başarısız olma" sonucu güç ve enerji kaybı ve karşılanamayan istekler sonucunda kişinin içsel enerjisinde tükenme durumu olarak tanımlanmaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 132). Cherniss (1980) tükenmişliği aşırı bağlılık duygusu sonucu oluşan aşırı stres ve doyumsuzluk kaynaklı geri çekilme olarak tanımlamıştır (Ok, 2002: 18). Edelwich (1980) ise bu sendromu, hizmet sektörü çalışanlarının çalışma şartlarının bir sonucu olarak idealizm, enerji ve deneyimlerinde bir azalma süreci olarak ifade etmiştir (Cemaloğlu ve Kayabaşı, 2007: 127).

Tükenmişlikle ilgili çalışan bilim adamları arasında en önemli isim olarak anılan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Christina Maslach (1981), tükenmişlik kavramını Jackson'la beraber yürüttükleri çalışmada üç boyutta ele almıştır. Bunları duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı (personal accomplishment) olarak adlandırmıştır. Duygusal tükenme bireylerdeki fiziksel ve duygusal kaynaklardaki tükenmeyi;

duyarsızlaşma kişiler arası ilişkileri, onlara karşı tepkisizleşme ya da olumsuz tutumları; düşük kişisel başarı duygusu ise kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimini açıklamaktadır (Otacıoğlu, 2008: 104-105). Shirom (2005) tükenmişlik için daha ileri kurumsal açıklamalara ihtiyaç olduğunu belirtmekte, özellikle duygusal tükenme boyutunun temel bileşen olduğuna vurgu yapmaktadır (Oğuzberk ve Aydın, 2008: 168).

1.2.2. Tükenmişlik Sendromunun Boyutları

Maslach tükenmişliği üç boyutta incelemiştir:



Şekil 2. Maslach Tükenmişlik Modeli

Kaynak: (Ardıç ve Polatçı 2008, 71): ` den alındı.

Duygusal tükenme: Bu boyut tükenmişliğin belirleyici ve içsel olan ilk boyutudur. Çalışan kendisini yorgun, duygusal yönden yıpranmış hisseder. Kendisini gergin ve engellenmiş hissettiği için ertesi gün işe gitmek bu boyutu yaşayan çalışan için kaygı verici bir durumdur (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 133).

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin ilişkisel boyutudur. Çalışanlar diğer iş arkadaşlarına karşı güvenlerini yitirdikleri için onlara karşı soğuk ve uzak bir tutum sergilerler. İşe katılım ve katkıları azalır, eskisi kadar idealist değillerdir. Bunun da sebebi duyarsızlaşmanın, kişinin hayal kırıklığına ve tükenmeye uğrama ihtimaline karşı kendini koruma girişimi olmasıdır (Ören ve Türkoğlu, 2006: 2).

Kişisel başarıda düşme: İş için gereken performansta düşüşü ifade etmektedir. Yetkinlik duygusunda ve çalışanın kendi performansı ile ve işyerindeki ilişkileri ile ilgili olarak kendisini olumsuz değerlendirme eğilimine girmesidir. Bu durumu yaşayan çalışan giderek işinden uzaklaşır ve çalıştığı kuruma bağlılığı azalır (Güllüce ve Kaygın, 2013: 237).

1.2.3. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Tükenme dört evreden oluşur.

1.2.3.1. Şevk ve Coşku Evresi

Kişi işine gereğinden fazla değer verir ve işi için her türlü fedakarlığı yapmaya hazırdır. Umudunda ve enerjisinde artma vardır ve iş ile ilgili gerçekçi olmayan beklentiler içine girmektedir. Bu beklentileri gerçekleştirmek için uykusuzluğa, gergin çalışma ortamına katlanır ve iş hayatı dışındaki sosyal hayatına daha az zaman ayırma eğilimindedir (Kaçmaz, 2005: 30).

1.2.3.2. Durağanlaşma Evresi

Bu evrede çektiği zorlukları ve yaptığı fedakarlıkları düşünerek kendini sorgulamaya başlar. Büyük ölçüde rahatsızlık hissetmeye başladığından enerjisi giderek tükenir (Üngüren, et al., 2010: 2924).

1.2.3.3. Engellenme evresi

Kişi sistemi ve olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Ya sisteme uyum sağlayacak, ya başa çıkma stratejilerini harekete geçirerek sisteme uyum göstermeyecek ve tükenmişliği ilerletecek ya da durumdan kendini geri çekecektir (Kaçmaz, 2005: 30).

1.2.3.4. Umursamazlık evresi

Bu evrede artık derin bir duygusal kopma yaşar. Kuruma olan inancı ve güveni yıkılmış, işten zevk almamakta, kendini gerçekleştirmekten çok işi sırf ekonomik ve sosyal güvence amaçlı gerçekleştirmektedir (Üngüren, et al., 2010: 2924).

1.2.4. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişliğin ilk belirtileri fizikseldir. Yorgunluk, bitkinlik, baş ağrıları, uyku bozuklukları bu belirtiler arasındadır. Daha sonra kişinin bağışıklık sistemi güçsüzleşerek kolay hasta olmaya başlar. Geçmeyen soğuk algınlıkları, mide bağırsak rahatsızlıkları, cilt hastalıkları, hızlı kilo alıp vermeler, kas gerilmeleri, çeşitli ağrılar, kalp çarpıntısı olmaya başlayabilir. Psikolojik belirtiler ise daha az

belirgindir. Sabırsızlık, alınganlık, psikolojik incinmeye açık olmak, huzursuzluk, sinirlilik, çevreye karşı düşmanlık duygusu, ümitsizlik, hayata karşı negatif tutumlar geliştirme, şüphecilik, suçluluk hissi, çaresizlik, işi bırakmayı düşünme ve işe gitmek istememe bunlar arasında sayılabilir. En belirgin gözlenebilen belirtiler ise davranışsal belirtilerdir. Bunlar unutkanlık, konsantrasyon düşüklüğü, aile içi çatışmalar, ani sinir patlamaları, ağlama nöbetleri, işi yavaşlatma, işten uzaklaşma, işe geç gitme veya gitmeme, yeni bir meslek eğitimi alma eğilimi, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı olmak, hizmet verdiği kişilere karşı hatalı müdahaleler, hizmetin niteliğinde bozulma, işten ayrılma isteğinde artıştır (Filizöz ve Ay, 2011: 235).

1.2.5. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri

İşyerinde çalışanın tükenmişlik sendromuna yakalanmasının nedenlerini bireysel ve sosyal nedenler ve örgütsel nedenler olarak iki grupta toplayabiliriz.

1.2.5.1. Bireysel ve Sosyal Nedenler

Kişilik özellikleri, stres, beklentiler, gerçek dışı hedefler, sorumluluk duygusu, içe dönüklülük, yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi çeşitli araştırmalarda incelenmiş ve tükenmişlik sendromu üzerinde belirleyici oldukları tespit edilmiştir. Bireylerin almış oldukları eğitim de etkilidir. Çünkü eğitim düzeyi arttıkça kişilerin işle ilgili beklentileri artar ve hayal kırıklığı yaşadıklarında tükenmişlik sendromuna yakalanma ihtimalleri de artmaktadır. Aile yapısı ve sosyal destek de belirleyici unsurlar arasındadır. Doyumlu bir aile yaşamına sahip olmak, iş arkadaşları ve dostlarıyla sıkıntılarını paylaşmak ve çözüm önerileri almak tükenmişlik sendromuna yakalanma riskini azaltacaktır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 138). Güçsüz kişiliğe sahip kişiler olaylara karamsar bakarlar, onları tehdit olarak görürler, kontrol altına alamayacaklarını düşünürler ve kaçınmaya çalışırlar (Ceylan, 2011: 184). Bu da duyarsızlaşmaya neden olan bir durumdur.

1.2.5.2. Örgütsel nedenler

İş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği, inisiyatif kullanamama, belli bir standart olmaması, kurum değerleri, adaletsizlik, kuruma olan güven ve bağlılık duyguları, kontrol, ödüller tükenmişlik sendromunu etkiler (Sürgevil, 2006: 58).

1.2.6. Tükenmişlik Sendromu ile Mücadele

Bireysel düzeyde tükenmişlikle başa çıkmak için yapılacak şeyler stresle başa çıkmak için yapılacak şeylerle aynıdır. Öncelikle monotonluktan kurtulmak gerekir. Hoşlanılan aktivitelerde bulunmak, spor yapmak, hobi edinmek, seyahat etmek, gerçekçi hedefler belirlemek, iletişim biçimini değiştirmek, zaman yönetimi bunlardan bazılarıdır. Ancak kişi kendi kendine bu durumla başa çıkamıyorsa tıbbi yardım alması gerekir.

Örgütsel düzeyde mücadele yöntemleri bireysel mücadele yöntemlerine göre daha kalıcı çözümler içerir. Örgütsel olarak tükenmişlik sendromu ile mücadele edilirse çalışanlar da bu konuda bilinçlenmiş olurlar ve dayanıklılıkları artar (Ardıç ve Polatçı, 2008: 76). İşin yoğunlaştığı dönemler için dönemsel çalışan elemanlar temin etmek, çalışanlara inisiyatif kullanma yetkisi vermek, sorumluluk ve yetki dengesini sağlamak, rol çatışmalarını çözmek, pozitif geribildirim, ödül dağıtımında adil davranmak, çalışanları takdir etmek, işyerinde sosyal bir ortam oluşturmak, kişileri yeni görevlere atamak örgütsel tedbirlerden bazılarıdır (Izgar, 2006: 29).

1.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti çalışanların işten tatmin olmaması durumunda ortaya çıkan yönetsel bir sorundur. Çalışanların işten ayrılma sorunu kurumlar için önemlidir, çünkü yetişmiş ve kalifiye bir elemanı kaybetmek kurum için maliyet ve zaman kaybıdır ve istenmeyen bir durumdur. Ancak düşük performanslı çalışanlar için aynı durum söz konusu değildir (Turunç ve Çelik, 2010: 215), hatta bunların işten ayrılmaları kuruma yarar sağlayabilir. İşten ayrılan kişinin yerine gelen çalışan örgüte yeni fikirler vererek enerji verebilir. Bu sebepten çalışanların işten ayrılma eğilimlerinin belirlenmesi ve sebeplerinin araştırılması kurumlar için çok önemlidir ve birçok araştırmaya konu olmuştur (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37).

1.3.1. İşten Ayrılmanın Literatürdeki Tanımları

“İşten ayrılma niyeti işten ayrılma davranışının en önemli göstergesidir” (Tett ve Meyer, 1993: 259). Çalışma ortamının bozulması da işten ayrılma niyetini etkiler. Rusbelt (1988) işten ayrılma niyetini, çalışma şartlarının olumsuz olması durumunda çalışanların iş doyumunun azalması sonucu gösterdikleri aktif ve yıkıcı bir eylem

olarak tanımlanmaktadır (Demir ve Tütüncü, 2010: 68). “İşten ayrılma bir bireyin kendi kararı sonucu sosyal sistemden çıkma eğilimidir” (Gaertner, 1999: 479). Egan, Yang ve Bartlett (2004) de işten ayrılma eğilimini, çalışanların işi bırakma yönünde istek ve bilinçli arayışlarının sonucu işi bırakma yönündeki kasıtlı ve bilinçli tutum ve davranışları olarak tanımlamıştır (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37).

Bir çalışanın işten ayrılma niyetinin aktif davranışa dönüşmesi belli bir süreç içinde olur ve bu süreç pek çok faktörden etkilenebilir. Bu faktörler dışsal faktörler (piyasanın durumu, iş olanakları gibi), örgütsel faktörler (ücret, kurum değerleri, çalışma ortamı, performans sistemi gibi), kişisel faktörler (çalışanın kişilik yapısı, maddi durumu, yaşı, eğitimi gibi) olarak sıralanabilir. Çalışan kişi, işten ayrılma niyetine girdikten sonra, iş arayışı içine girer ve karşısına çıkan iş fırsatlarını değerlendirirken maddi ve manevi kazançlarını ve işten çıkacağı durumdaki maddi ve manevi kayıplarını kıyaslayarak ve bir değerlendirme yaparak karar verir (F. Şahin, 2011: 279). İşten ayrılma niyeti kişinin kendi düşüncesidir ve bu düşünce içine giren çalışanların motivasyonu ve örgüte bağlılığı düşüktür ve kurum içinde bir şeylerden rahatsızdırlar (Kahumuza, 2008: 7).

1.3.2. İşgücü Devir (Turn Over) Oranı

İşgücü devir oranı, işten ayrılan ve işe giren çalışanların karşılaştırılması sonucu bulunan bir orandır. Formülü aşağıda yer almaktadır (Tütüncü ve Demir, 2003: 149):

$$\text{İşgücü Devir Hızı} = \frac{\text{İşten çıkanlar}}{\text{Dönem içi ortalama personel sayısı}} * 100$$

$$\text{Ortalama İşgücü Sayısı} = \frac{\text{Dön.bası per.sayısı} + \text{Dönem sonu pers.sayısı}}{2}$$

Çıkışların baz alındığı işgücü devir oranı ise aşağıdaki şekilde formüle edilmiştir (Kılıç, 2004: 88).

$$\text{İşgücü devir oranı} = \frac{\text{Gönüllü Çıkışlar}}{\text{İşgücü Miktarı}} + \text{Devre başı girişlerin sayısı} * 100$$

İşgücü devir oranı hesaplanırken zaman faktörü de dikkate alınır. Kullanılan formüllerdeki veriler işe alınanların sayısı, işten ayrılanların sayısı ve ortalama işgücü sayısıdır (Kılıç, 2004: 86-87).

İşten ayrılma niyeti işgücü devrini direk olarak etkiler. Sonuç olarak bir davranışı gerçekleştirmek o davranışa niyet etmekle başlar (Kim, Leong ve Lee, 2005: 171). İşten ayrılma sıklığının yükselmesi işgücü devrinin artmasına neden olur (Yılmaz ve Halıcı, 2010: 94). Bu da işyeri açısından çözülmesi gereken önemli bir sorundur. İşgücü devrinin yüksek olması, işyerinin iyi ve kalifiye çalışanları bulup bunlardan verimli bir şekilde yararlanarak uzun süre işyerinde kalmalarını sağlamalarını engeller. Bu sebepten işyerlerinin insan kaynakları departmanlarının iş gücü devir oranlarını normal düzeylerde tutacak önlemler almaları önerilir. İnsan kaynakları planlaması ve iş analizleri yapılması, uygun bir yönetim sistemi, iyi bir ücret ve yan haklar politikası, uygun bir performans sistemi bu konuda alınacak önlemler arasında yer alır (Tütüncü ve Demir, 2003: 146).

1.3.3. Türkiye’ de İşten Ayrılma Oranları

Ekim 2012’ de Türkiye İnsan Yönetimi Derneği (Peryön) ve Towers Watson’ ın 105 şirket üzerinde yaptıkları Çalışan Devir Oranı araştırmasına göre, istifa eden çalışanlar içinde yüksek performanslı olanların oranı %37 olduğu ortaya çıkmıştır. Otomotiv sektöründe bu oran %84, kimyada %54, bankacılıkta ise %49 olarak tespit edilmiştir. Sektör olarak bakıldığında en yüksek istifa oranları sırasıyla hazır giyim, perakende, teknoloji, inşaat, tekstil, çağrı merkezi, denetim, turizm ve bankacılık olarak gözükmektedir. Araştırmaya göre iş gücü devir oranı ortalama %11 olarak bulunmuştur (Peryön, 2012).

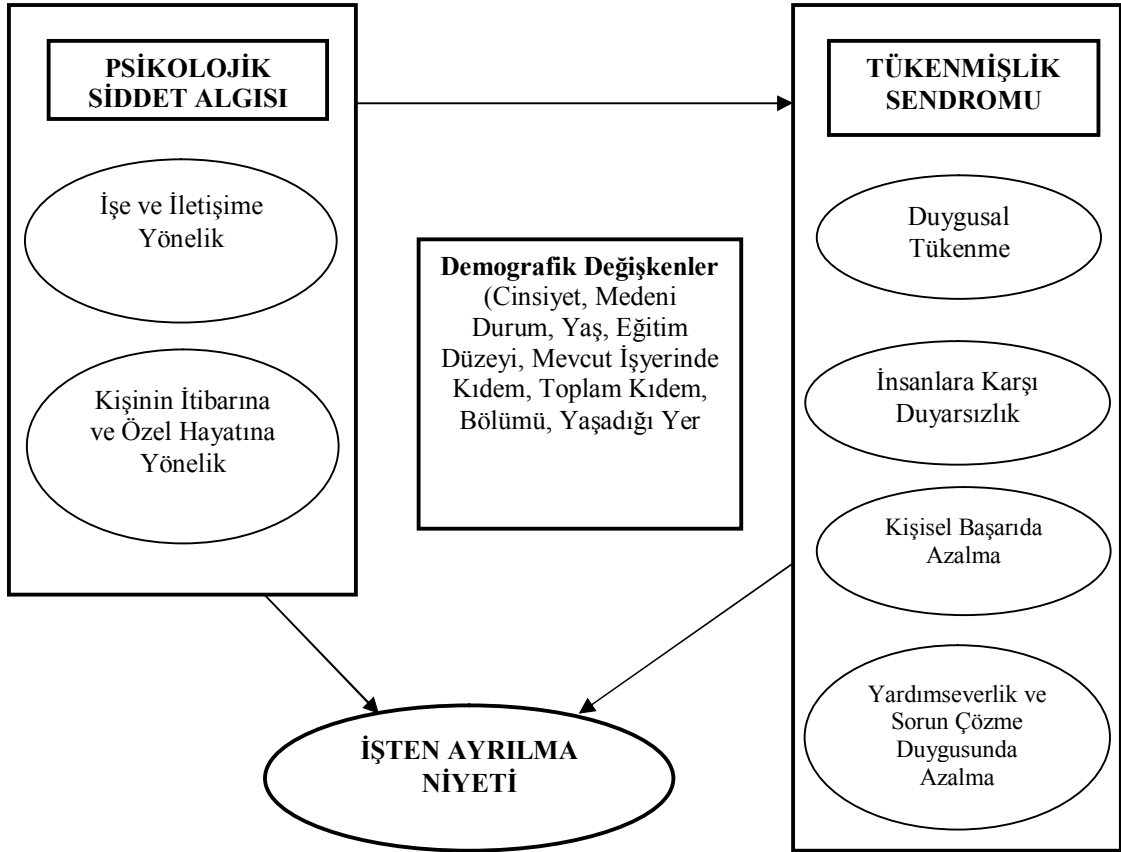
Kariyer.net genel müdürü Yusuf Azoz ise, satış, muhasebe, mühendislik, yönetici asistanlığı gibi talebin daha fazla olduğu alanlarda istifaların da daha çok olduğunu belirtmektedir. İşten ayrılmalar uzman seviyesinde artış göstermektedir ve çalışma hayatlarının ilk iki üç yılında yoğunlaşmaktadır. American Society of Training and Development’ ın yaptığı araştırmaya göre ise işten ayrılma nedenleri arasında sırasıyla, yöneticisi ile anlaşamamak, ücret ve diğer nedenler yer almaktadır (Tarcan Aksakal, 2013).

İKİNCİ BÖLÜM PŞA, TS, İAN ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

2. PSİKOLOJİK ŞİDDET ALGISI, TÜKENMİŞLİK SENDROMU, İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada banka çalışanlarının psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu düzeyleri ve işten ayrılma niyeti değişkenleri olmak üzere üç değişken grubu bulunmaktadır. Psikolojik şiddet algısının tükenmişlik sendromuna ve işten ayrılma niyetine, tükenmişlik sendromunun da işten ayrılma niyetine etkisi olabileceği görüşüne dayanarak araştırma modeli Şekil-3 de görüldüğü üzere kurulmuştur. Bu üç değişkenin ayrı ayrı faktör analizine tabi tutulması sonucu ortaya çıkan alt boyutları, şekil üzerinde gösterilmiştir.



Şekil 3. Araştırmanın Modeli

2.2. Araştırmanın Varsayımları

Bu çalışmada yapılan anket uygulamasına katılan banka çalışanlarına, anket sonuçlarının akademik ve bilimsel bir çalışmaya kaynak olacağı ve çalıştıkları bankalar ile herhangi bir ilgisi olmadığı belirtilmiş olsa da bazı şüphe ve çekincelerle anketi doldurmuş olabilecekleri göz önünde bulundurulmalıdır. Anketteki ifadelerin çoğunlukla olumsuz ifadeler olması nedeniyle anket katılımcılarının ifadeleri farklı şekilde algılayabileceği ve bazı katılımcıların olaya hassas ve duygusal açıdan yaklaşabileceği unutulmamalıdır. Bu sebeplerden anket katılımcılarının anketi samimi bir şekilde, etki altında kalmadan doldurdıkları varsayılmıştır.

2.3. Evren ve Örneklem

Araştırmada kullanılan veriler İstanbul içinde ve dışında isimleri gizli tutulan birkaç özel banka çalışanından elde edilmiştir. Ankette gizliliğe önem verilerek 500 çalışana anket formları gönderilmiş ancak 260 tanesi ankete geri dönüş yapmışlardır. Ankete farklı bölümlerden kişilerin katılması sağlanmaya çalışılmıştır. Tamamı dolu gelen 243 anket formu üzerinde analiz çalışmaları yapılmıştır. Anket uygulamasında kullanılan örneklem miktarının küçük olmasından dolayı sonuçlar tüm banka çalışanları için genellenemez. Ancak bu konularda yapılan araştırmalar çoğaltılarak anket yapılan kişi sayısı artırılırsa ve araştırma sonuçları karşılaştırılırsa banka çalışanları için genel bir kanıya varılabilir.

2.4. Verilerin Toplanması ve Ölçek Formları

Araştırmada verilerin toplanması için anket yönteminden yararlanılmış, anket yapılırken ölçek olarak literatürde farklı araştırmalarla geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçekler kullanılmıştır. Anket formu bir ön bilgi yazısı ile başlamakta ve ilk sekiz soru cevaplayıcılara ait demografik bilgilere (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, mevcut işyerinde kıdem, toplam kıdem, görev yaptığı bölüm, yaşadığı yer) ulaşmaya yöneliktir. Ankette yer alan diğer ölçekler aşağıda yer almaktadır:

Leyman` ın Psikolojik Terör Envanteri (Leymann Inventory of Psychological Terror); bu çalışmada psikolojik şiddet düzeyini ölçmek için kullanılmıştır. 1993 yılında Heinz Leymann tarafından geliştirilen ölçek toplam 45 sorudan oluşmaktadır. Psikolojik şiddet davranışları iletişime yönelik, sosyal

ilişkilere yönelik, kişinin itibarına yönelik, yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik ve sağlığına yönelik olmak üzere beş alt boyuttan oluşmaktadır. Çalışmamızda bu beş alt boyut 17 soru ile temsil edilmiştir ve beşli Likert ölçeği biçimindedir.

Maslach ve Jackson Tükenmişlik Ölçeği (1981); Çam (1991) ve Ergin (1993, 1996) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan ölçek 22 sorudan oluşmaktadır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği; Bilgi işçilerinin işten ayrılma niyetlerini Ölçmek amacıyla Camman ve arkadaşları tarafından geliştirilen 3 ifadeden oluşan ölçektir. Camman, Fichman, Jenkins and Klesh'in (1979) "The Organizational Assessment Questionnaire" adlı çalışmasında yer almaktadır.

2.5. Veri Toplama Araçları

2.5.1. Psikolojik Şiddet Algısı Ölçeği

"*Psikolojik şiddet algısı*" ölçeğindeki 17 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan "Cronbach Alpha" hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.942$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.945>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %59.91 olan 2 faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre "*Psikolojik şiddet algısı*" ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 3. Psikolojik Şiddet Algısı Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı (Özdeğer=9.005)	İşinizi tam ve zamanında yaptığınızda dahi kasıtlı olarak olumsuz eleştirildiğiniz oluyor mu?	0,823	37,691	0,934
	Varlığınızın görmezden gelindiği ya da fikirlerinizi ifade etmeniz engellendiği oluyor mu?	0,785		
	Yaptığınız işler yanlış ve küçümseyici bir tavırla değerlendiriliyor mu?	0,750		
	Halen çalıştığınız kurumda son 6 ay veya öncesinden bugüne kendinizi gösterme olanaklarınız diğer çalışanlar tarafından bilinçli olarak engellendi mi?	0,738		
	Diğer çalışanların yanında kasıtlı olarak sizi rencide edici davranışlar sergilendi mi?	0,731		
	Başkalarının hatalarından dolayı sizin sorumlu tutulduğunuz oluyor mu?	0,661		
	Size anlamsız kapasitenizin altında görevler veya yetiştiremeyeceğiniz işler veriliyor mu?	0,646		
	Çalışma alanınızın sizinle aynı düzeyde çalışanlara göre daha kısıtlı veya dezavantajlı olarak tahsis edildiğini hissettiniz mi?	0,636		
	Sözlü ya da yazılı tehditler aldınız mı?	0,633		
	Yaşadığınız psikolojik baskılar nedeni ile sağlığınız ya da uyku düzeniniz bozuluyor mu?	0,615		
	Üst yönetime karşı, haketmediğiniz halde, üstleriniz ya da diğer çalışanlar tarafından olumsuz lanse edildiğiniz oluyor mu?	0,613		
	İşyerinde hissettiğiniz psikolojik baskı nedeniyle işe gitmek istemediğiniz günler oluyor mu?	0,562		
İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı (Özdeğer=1.180)	İşyerinde Sözlü Ya Da Fiili Cinsel Tacize Maruz Kaldınız Mı?	0,749	22,219	0,795
	İmalî Bakışlara, Olumsuz Mimiklere Maruz Kaldınız Mı?	0,707		
	Özel Yaşamınızla İlgili Hakaret Boyutuna Varan Yorumlar Yapılıyor Mu?	0,616		
	İşyerinde Dışlandığınız Ya Da Kasıtlı Olarak Yalnız Bırakıldığınız Oldu Mu?	0,607		
	Hakkınızda Asılsız Dedikodu Ve İftiralar üretiliyor Mu?	0,551		
Toplam Varyans %59.91				

“*Psikolojik şiddet algısı*” ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğeri birden büyük faktörlerin ele alınmasına, değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Ölçeği oluşturan faktörlerin güvenirlik katsayıları ve açıklanan varyans oranlarının yüksek olması ölçeğin güçlü bir faktör yapısına sahip olduğunu göstermiştir. Birinci faktörde yer alan maddeler “*İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı*” olarak ele alınmıştır. “*İşe ve*

iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı” faktörünü oluşturan 12 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.934$ olarak, açıklanan varyans değeri %37.691 olarak saptanmıştır. İkinci faktörde yer alan maddeler “*İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı*” olarak ele alınmıştır. “*İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı*” faktörünü oluşturan 5 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.795$ olarak, açıklanan varyans değeri %22.219 olarak saptanmıştır. Ölçekteki faktörlerin puanları hesaplanırken faktördeki maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) faktör puanları elde edilmiştir.

2.5.2. Tükenmişlik Ölçeği

“*Tükenmişlik*” ölçeğindeki 22 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha = 0.915$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p = 0.000 < 0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO = 0.928 > 0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %58.506 olan 4 faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan α ve açıklanan varyans değerine göre “*Tükenmişlik*” ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 4. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
Duygusal tükenme (Özdeğer=8.355)	Sabah Kalkıp Yeni Bir İş Gününe Başlamak Zorunda Olduğum Zaman, Yorgunluk Hissediyorum.	0,822	23,179	0,893
	İşimden Dolayı Tükendiğimi Hissediyorum.	0,769		
	İşimden Soğuduğumu Hissediyorum.	0,757		
	İş Günü Sonunda Kendimi Tükenmiş Hissediyorum.	0,752		
	İşimin Beni Kısıtladığını Düşünüyorum.	0,729		
	Sabırımın Tükendiğini Hissediyorum.	0,645		
	Kendimi Çok Enerjik Hissediyorum.	0,644		
	Bu İşin, Beni Duygusal Olarak Körelttiğinden Endişe Ediyorum.	0,544		
	İşyerinde Çok Yoğun Çalıştığımı Düşünüyorum.	0,323		
	İnsanlarla Doğrudan Birlikte Çalışmak Bende Çok Fazla Stres Yaratıyor.	0,748	17,814	0,815
İnsanlara karşı duyarsızlık (Özdeğer=2.169)	Hizmet Verdiğim Bazı Kişilere Karşı Soğuk Ve İlgisiz Davrandığımı Hissediyorum.	0,645		
	Gün Boyu İnsanlarla Birlikte Çalışmak Beni Gerçekten Geriyor.	0,645		
	Bu İşe Girdiğimden Beri, İnsanlara Karşı Daha Duyarsız Oldum.	0,611		
	Hizmet Verdiğim Kişilerle Birlikte, Kolaylıkla Rahat Bir Ortam Oluşturabiliyorum.	0,576		
	Hizmet Verdiğim Kişilerin Bazı Sorunları Yüzünden Beni Suçladıklarını Hissediyorum.	0,524		
	Hizmet Verdiğim Bazı Kişilere Ne Olup Ne Olmadığı Beni Gerçekten İlgilendirmiyor.	0,516		
Kişisel başarıda azalma (Özdeğer=1.256)	Yaptığım İş İle Başkalarının Hayatını Olumlu Etkilediğimi Düşünüyorum.	0,597	9,179	0,632
	İşimde Birçok Önemli Şey Yaptım.	0,584		
	Hizmet Verdiğim Kişilerle Yakından İlgilendikten Sonra Kendimi Canlanmış Hissederim.	0,511		
Yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma (Özdeğer=1.091)	Hizmet Verdiğim Kişilerin, Olaylarla İlgili Neler Hissettiğini Çok Kolay Anlayabiliyorum.	0,770	8,334	0,586
	Hizmet Verdiğim Kişilerin Sorunlarını Çok Etkili Bir Şekilde Ele Alıyorum.	0,587		
	İşimde Duygusal Sorunlara Soğukkanlılıkla Yaklaşıyorum.	0,506		
Toplam Varyans %58.506				

“Tükenmişlik” ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğeri birden büyük faktörlerin ele alınmasına, değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Ölçeği oluşturan faktörlerin güvenirlik katsayıları ve açıklanan varyans oranlarının yüksek olması ölçeğin güçlü bir faktör

yapısına sahip olduğunu göstermiştir. Birinci faktörde yer alan maddeler “*Duygusal tükenme*” olarak ele alınmıştır. “*Duygusal tükenme*” faktörünü oluşturan 9 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.893$ olarak, açıklanan varyans değeri %23.179 olarak saptanmıştır. İkinci faktörde yer alan maddeler “*İnsanlara karşı duyarsızlık*” olarak ele alınmıştır. “*İnsanlara karşı duyarsızlık*” faktörünü oluşturan 7 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.815$ olarak, açıklanan varyans değeri %17.814 olarak saptanmıştır. Üçüncü faktörde yer alan maddeler “*Kişisel başarıda azalma*” olarak ele alınmıştır. “*Kişisel başarıda azalma*” faktörünü oluşturan 3 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.632$ olarak, açıklanan varyans değeri %9.179 olarak saptanmıştır. Dördüncü faktörde yer alan maddeler “*Yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma*” olarak ele alınmıştır. “*Yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma*” faktörünü oluşturan 3 maddenin güvenilirliği $\alpha = 0.586$ olarak, açıklanan varyans değeri %8.334 olarak saptanmıştır. Ölçekteki faktörlerin puanları hesaplanırken faktördeki maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) faktör puanları elde edilmiştir.

2.5.3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

“İşten Ayrılma Niyeti” ölçeğindeki 3 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha = 0.931$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p = 0.000 < 0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO = 0.739 > 0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %88,320 olan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan α ve açıklanan varyans değerine göre Plansız Alışveriş ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 5. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Faktör Yapısı

	Faktör Yüğü
Şuan yaptığım işten ayrılmak istiyorum.	0,958
Büyük bir ihtimalle önümüzdeki yıl başka bir iş bakacağım.	0,723
Bazen işimden ayrılmayı düşünüyorum.	0,705

Cronbach's Alpha Katsayısının değeriendirilmesinde kullanılan değeriendirme kriteri (Özdamar, 2004);

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güveniliridir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

2.6. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değeriendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı t-testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Tukey Post Hoc testi kullanılmıştır.

Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değışkenleri arasındaki ilişkiyi Pearson korelasyon, etki ise regresyon analizi ile test edilmiştir. Ölçekler arasındaki korelasyon ilişkileri aşağıdaki kriterlere göre değeriendirilmiştir (Kalaycı, 2006, s.116);

r	İlişki
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan banka çalışanlarından ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

3.1. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	187	77,0
	Kadın	56	23,0
	Toplam	243	100,0
Medeni Hali	Evli	150	61,7
	Bekar	93	38,3
	Toplam	243	100,0
Yaş	30 Yaş Ve Altı	141	58,0
	31 Yaş Ve üzeri	102	42,0
	Toplam	243	100,0
Eğitim Düzeyi	Lise-açıköğretim-önlisans	11	4,5
	Lisans	148	60,9
	Yükseklisans Ve üstü	84	34,6
	Toplam	243	100,0
Şu anki Kurumundaki Çalışma Süresi	1 Yıl Ve Altı	36	14,8
	2-5 Yıl Arası	106	43,6
	6-10 Yıl Arası	84	34,6
	11 Yıl Ve üstü	17	7,0
	Toplam	243	100,0
İş Hayatındaki Çalışma Süresi	1-5 Yıl	104	42,8
	6-10 Yıl	84	34,6
	11-15 Yıl	36	14,8
	16 Yıl Ve üstü	19	7,8
	Toplam	243	100,0
Görev Yaptığı Bölüm	GM/ Bölge	29	11,9
	OPM	27	11,1
	Şube Operasyon	80	32,9
	Şube Pazarlama	107	44,0
	Toplam	243	100,0
Çalıştığı İl	İstanbul	150	61,7
	Diğer	93	38,3
	Toplam	243	100,0

Banka çalışanları cinsiyet değişkenine göre 187'si (%77,0) erkek, 56'sı (%23,0) kadın olarak dağılmaktadır.

Banka çalışanları medeni hali değişkenine göre 150'si (%61,7) evli, 93'ü (%38,3) bekar olarak dağılmaktadır.

Banka çalışanları yaş değişkenine göre 141'i (%58,0) 30 yaş ve altı, 102'si (%42,0) 31 yaş ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Banka çalışanları eğitim düzeyi değişkenine göre 11'i (%4,5) lise-açıköğretim-önlisans, 148'i (%60,9) lisans, 84'ü (%34,6) yüksek lisans ve üstü olarak dağılmaktadır.

Banka çalışanları şu anki kurumundaki çalışma süresi değişkenine göre 36'sı (%14,8) 1 yıl ve altı, 106'sı (%43,6) 2-5 yıl arası, 84'ü (%34,6) 6-10 yıl arası, 17'si (%7,0) 11 yıl ve üstü olarak dağılmaktadır.

Banka çalışanları iş hayatındaki çalışma süresi değişkenine göre 104'ü (%42,8) 1-5 yıl, 84'ü (%34,6) 6-10 yıl, 36'sı (%14,8) 11-15 yıl, 19'u (%7,8) 16 yıl ve üstü olarak dağılmaktadır.

Banka çalışanları görev yaptığı bölüm değişkenine göre 29'u (%11,9) gm/bölge, 27'si (%11,1) OPM, 80'i (%32,9) şube operasyon, 107'si (%44,0) şube pazarlama olarak dağılmaktadır.

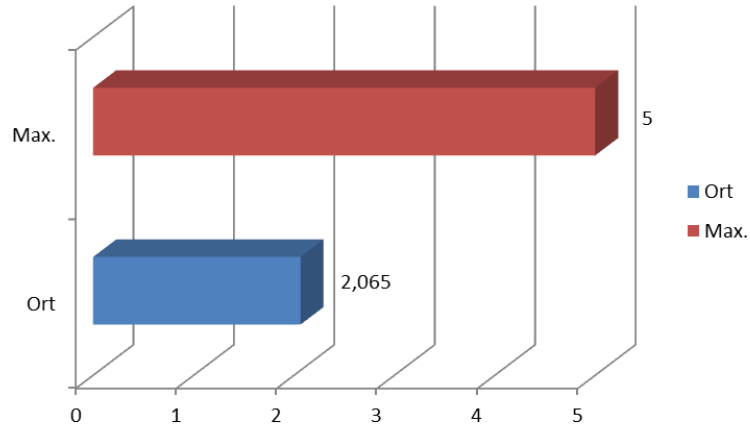
Banka çalışanları çalıştığı il değişkenine göre 150'si (%61,7) İstanbul, 93'ü (%38,3) diğer olarak dağılmaktadır.

3.2. Ölçeklere Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 7. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyi Ortalaması

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İşten Ayrılma Niyeti	243	2,065	1,082	1,000	5,000

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti düzeyi ortalamasının zayıf ($2,065 \pm 1,082$) düzeyde olduğu görülmektedir.

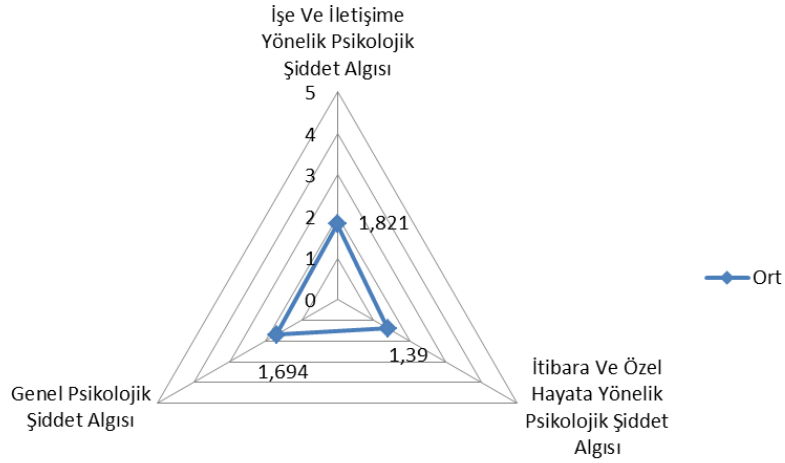


Şekil 4. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyi Ortalaması

Tablo 8. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	243	1,821	0,782	1,000	4,830
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	243	1,390	0,576	1,000	4,200
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	243	1,694	0,692	1,000	4,530

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının psikolojik şiddet algısı düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı” düzeyi ortalamasının zayıf ($1,821 \pm 0,782$); “itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı” düzeyi ortalamasının çok zayıf ($1,390 \pm 0,576$); “genel psikolojik şiddet algısı” düzeyi ortalamasının çok zayıf ($1,694 \pm 0,692$) düzeyde olduğu görülmektedir. Buradan çıkardığımız sonuç banka çalışanları huzurlu bir ortamda çalışıyor olabilirler ya da algıladıkları psikolojik şiddeti dışarı yansıtmakta çekinceleri olabilir.

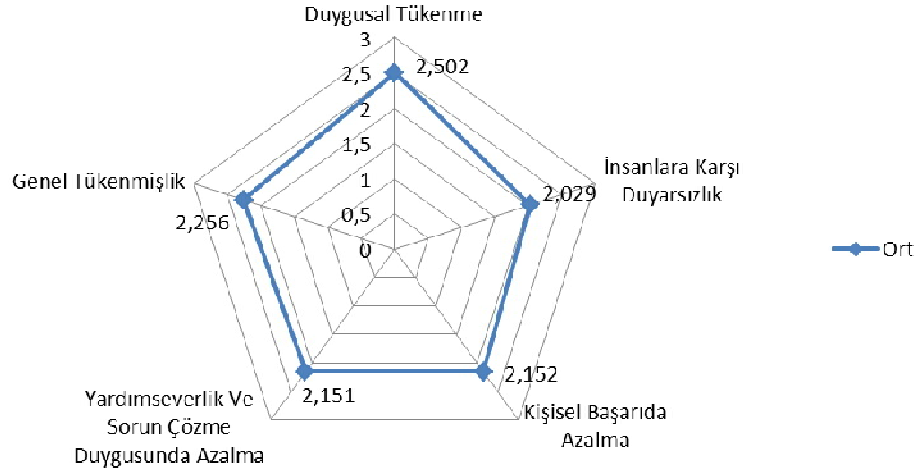


Şekil 5. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Ortalamaları

Tablo 9. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Duygusal Tükenme	243	2,502	0,763	1,110	5,000
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	243	2,029	0,660	1,000	4,430
Kişisel Başarıda Azalma	243	2,152	0,668	1,000	5,000
Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	243	2,151	0,626	1,000	3,670
Genel Tükenmişlik	243	2,256	0,579	1,140	4,230

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “duygusal tükenme ” düzeyi ortalamasının zayıf ($2,502 \pm 0,763$); “insanlara karşı duyarsızlık” düzeyi ortalamasının zayıf ($2,029 \pm 0,660$); “kişisel başarıda azalma” düzeyi ortalamasının zayıf ($2,152 \pm 0,668$); “yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma” düzeyi ortalamasının zayıf ($2,151 \pm 0,626$); “genel tükenmişlik” düzeyi ortalamasının zayıf ($2,256 \pm 0,579$) düzeyde olduğu görülmektedir.



Şekil 6. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Ortalamaları

3.3. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları

Tablo 10. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İşten Ayrılma Niyeti	Erkek	187	1,936	1,012	-3,463	0,002
	Kadın	56	2,494	1,203		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=-3.463$; $p=0.002<0,05$). Kadın banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ($x=2,494$), erkek banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanlarından ($x=1,936$) yüksek bulunmuştur. Kadınların işten ayrılma niyetinin yüksek olmasının sebebi iş dışında ev ve çocuklar üzerindeki sorumluluklarının daha fazla olması olabilir. Ayrıca kadınlar erkeklere göre daha duygusal olduğundan zorluklarla mücadele becerileri daha azdır. Bu sebepten çabuk pes edip işi bırakma niyetine girebilirler.

Tablo 11. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Medeni Haline Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İşten Ayrılma Niyeti	Evli	150	2,016	1,060	-0,895	0,372
	Bekar	93	2,143	1,118		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ortalamalarının medeni hali değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 12. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Yaşa Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İşten Ayrılma Niyeti	30 Yaş Ve Altı	141	2,177	1,089	1,922	0,056
	31 Yaş Ve üzeri	102	1,909	1,058		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 13. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İşten Ayrılma Niyeti	Lise-açıköğretim-önlisans	11	1,818	0,959	0,371	0,690
	Lisans	148	2,097	1,035		
	Yükseklisans Ve üstü	84	2,040	1,180		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 14. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Şu anki Kurumundaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İşten Ayrılma Niyeti	1 Yıl Ve Altı	36	1,870	0,927	0,966	0,409
	2-5 Yıl Arası	106	2,189	1,148		
	6-10 Yıl Arası	84	1,996	1,020		
	11 Yıl Ve üstü	17	2,039	1,252		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ortalamalarının şu anki kurumundaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Tablo 15. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin İş Hayatındaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İşten Ayrılma Niyeti	1-5 Yıl	104	2,215	1,151	2,937	0,034	1 > 2
	6-10 Yıl	84	1,853	0,989			3 > 2
	11-15 Yıl	36	2,296	1,101			
	16 Yıl Ve üstü	19	1,737	0,858			

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ortalamalarının iş hayatındaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($F=2,937$; $p=0,034<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İş hayatındaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ($2,215 \pm 1,151$), iş hayatındaki çalışma süresi 6-10 yıl olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanlarından ($1,853 \pm 0,989$) yüksek bulunmuştur. İş hayatındaki çalışma süresi 11-15 yıl olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ($2,296 \pm 1,101$), iş hayatındaki çalışma süresi 6-10 yıl olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanlarından ($1,853 \pm 0,989$) yüksek bulunmuştur.

Tablo 16. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Görev Yaptığı Bölüme Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İşten Ayrılma Niyeti	GM/ Bölge	29	2,115	1,051	4,690	0,003	2 > 3
	OPM	27	2,753	1,283			2 > 4
	Şube Operasyon	80	2,029	1,090			
	Şube Pazarlama	107	1,903	0,971			

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ortalamalarının görev yaptığı bölüm değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($F=4,690$; $p=0,003<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek

amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Görev yaptığı bölüm OPM olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ($2,753 \pm 1,283$), görev yaptığı bölüm şube operasyon olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanlarından ($2,029 \pm 1,090$) yüksek bulunmuştur. Görev yaptığı bölüm OPM olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ($2,753 \pm 1,283$), görev yaptığı bölüm şube pazarlama olan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanlarından ($1,903 \pm 0,971$) yüksek bulunmuştur. Banka operasyon merkezleri ekipler halinde çalışılan ortamlar olduğundan rekabet oldukça fazladır. Ekipler arası veya ekip içinde uyumsuzluk olma ihtimali şubelere göre daha fazladır. Ayrıca zaman baskısı da oldukça yüksektir. Bundan dolayı işten ayrılma niyetinde artış olabilir.

Tablo 17. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Düzeyinin Çalıştığı İle Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İşten Ayrılma Niyeti	İstanbul	150	2,133	1,124	1,261	0,208
	Diğer	93	1,953	1,007		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işten ayrılma niyeti puanları ortalamalarının çalıştığı il değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

3.4. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları

Tablo 18. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	Erkek	187	1,785	0,764	-1,309	0,192
	Kadın	56	1,941	0,837		
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	Erkek	187	1,371	0,546	-0,940	0,348
	Kadın	56	1,454	0,667		
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	Erkek	187	1,663	0,672	-1,275	0,204
	Kadın	56	1,797	0,752		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı, genel psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 19. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Medeni Haline Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	Evli	150	1,880	0,844	1,506	0,113
	Bekar	93	1,725	0,664		
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	Evli	150	1,417	0,606	0,935	0,351
	Bekar	93	1,346	0,524		
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	Evli	150	1,744	0,746	1,431	0,132
	Bekar	93	1,614	0,590		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı, genel psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının medeni hali değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 20. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Yaşa Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	30 Yaş Ve Altı	141	1,853	0,782	0,754	0,452
	31 Yaş Ve üzeri	102	1,776	0,784		
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	30 Yaş Ve Altı	141	1,411	0,568	0,675	0,500
	31 Yaş Ve üzeri	102	1,361	0,588		
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	30 Yaş Ve Altı	141	1,723	0,685	0,767	0,444
	31 Yaş Ve üzeri	102	1,654	0,703		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı, genel psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 21. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	Lise-açıköğretim-önlisans	11	1,561	0,378	0,679	0,508
	Lisans	148	1,822	0,818		
	Yükseklisans Ve üstü	84	1,853	0,755		
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	Lise-açıköğretim-önlisans	11	1,273	0,413	0,268	0,765
	Lisans	148	1,403	0,579		
	Yükseklisans Ve üstü	84	1,383	0,592		
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	Lise-açıköğretim-önlisans	11	1,476	0,333	0,586	0,557
	Lisans	148	1,698	0,718		
	Yükseklisans Ve üstü	84	1,715	0,681		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı, genel psikolojik

şiddet algısı puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Tablo 22. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Şu anki Kurumundaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	1 Yıl Ve Altı	36	1,600	0,589	1,829	0,142
	2-5 Yıl Arası	106	1,911	0,889		
	6-10 Yıl Arası	84	1,768	0,641		
	11 Yıl Ve üstü	17	1,985	0,984		
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	1 Yıl Ve Altı	36	1,306	0,415	1,136	0,335
	2-5 Yıl Arası	106	1,455	0,661		
	6-10 Yıl Arası	84	1,329	0,433		
	11 Yıl Ve üstü	17	1,471	0,851		
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	1 Yıl Ve Altı	36	1,513	0,512	1,756	0,156
	2-5 Yıl Arası	106	1,777	0,791		
	6-10 Yıl Arası	84	1,639	0,543		
	11 Yıl Ve üstü	17	1,834	0,932		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı, genel psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının şu anki kurumundaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Tablo 23. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İş Hayatındaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	1-5 Yıl	104	1,911	0,862	3,174	0,025	3 > 2
	6-10 Yıl	84	1,621	0,591			
	11-15 Yıl	36	2,023	0,869			
	16 Yıl Ve üstü	19	1,825	0,761			
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	1-5 Yıl	104	1,431	0,629	1,525	0,209	
	6-10 Yıl	84	1,310	0,471			
	11-15 Yıl	36	1,517	0,687			
	16 Yıl Ve üstü	19	1,284	0,407			
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	1-5 Yıl	104	1,770	0,761	2,892	0,036	1 > 2 3 > 2
	6-10 Yıl	84	1,529	0,528			
	11-15 Yıl	36	1,874	0,782			
	16 Yıl Ve üstü	19	1,666	0,646			

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının iş hayatındaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü

varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($F=3,174$; $p=0,025<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İş hayatındaki çalışma süresi 11-15 yıl olan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı puanları ($2,023 \pm 0,869$), iş hayatındaki çalışma süresi 6-10 yıl olan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı puanlarından ($1,621 \pm 0,591$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının genel psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının iş hayatındaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($F=2,892$; $p=0,036<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İş hayatındaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının genel psikolojik şiddet algısı puanları ($1,770 \pm 0,761$), iş hayatındaki çalışma süresi 6-10 yıl olan banka çalışanlarının genel psikolojik şiddet algısı puanlarından ($1,529 \pm 0,528$) yüksek bulunmuştur. İş hayatındaki çalışma süresi 11-15 yıl olan banka çalışanlarının genel psikolojik şiddet algısı puanları ($1,874 \pm 0,782$), iş hayatındaki çalışma süresi 6-10 yıl olan banka çalışanlarının genel psikolojik şiddet algısı puanlarından ($1,529 \pm 0,528$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının iş hayatındaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).

Tablo 24. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Görev Yaptığı Bölüme Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	GM/ Bölge	29	1,736	0,635	0,613	0,607
	OPM	27	1,997	0,965		
	Şube Operasyon	80	1,828	0,790		
	Şube Pazarlama	107	1,794	0,766		
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	GM/ Bölge	29	1,324	0,449	0,906	0,439
	OPM	27	1,556	0,806		
	Şube Operasyon	80	1,373	0,573		
	Şube Pazarlama	107	1,379	0,540		
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	GM/ Bölge	29	1,615	0,537	0,725	0,538
	OPM	27	1,867	0,868		
	Şube Operasyon	80	1,694	0,704		
	Şube Pazarlama	107	1,672	0,673		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı, genel psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının görev yaptığı bölüm değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 25. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Çalıştığı İle Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	İstanbul	150	1,803	0,766	-0,437	0,662
	Diğer	93	1,849	0,811		
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	İstanbul	150	1,372	0,538	-0,622	0,534
	Diğer	93	1,419	0,633		
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	İstanbul	150	1,677	0,665	-0,501	0,617
	Diğer	93	1,722	0,735		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı, genel psikolojik şiddet algısı puanları ortalamalarının çalıştığı il değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

3.5. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları

Tablo 26. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Duygusal Tükenme	Erkek	187	2,437	0,750	-2,443	0,015
	Kadın	56	2,718	0,772		
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Erkek	187	1,964	0,647	-2,860	0,005
	Kadın	56	2,247	0,663		
Kişisel Başarıda Azalma	Erkek	187	2,103	0,698	-2,098	0,037
	Kadın	56	2,316	0,530		
Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	Erkek	187	2,095	0,616	-2,596	0,010
	Kadın	56	2,339	0,628		
Genel Tükenmişlik	Erkek	187	2,195	0,562	-3,084	0,002
	Kadın	56	2,462	0,593		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının duygusal tükenme puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2.443$; $p=0.015<0,05$). Kadın banka çalışanlarının duygusal tükenme puanları ($x=2,718$), erkek banka çalışanlarının duygusal tükenme puanlarından ($x=2,437$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2.860$; $p=0.005<0,05$). Kadın banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık puanları ($x=2,247$), erkek banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık puanlarından ($x=1,964$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2.098$; $p=0.037<0,05$). Kadın banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($x=2,316$), erkek banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($x=2,103$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir

farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2.596$; $p=0.010<0,05$). Kadın banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ($x=2,339$), erkek banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanlarından ($x=2,095$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-3.084$; $p=0.002<0,05$). Kadın banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanları ($x=2,462$), erkek banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanlarından ($x=2,195$) yüksek bulunmuştur.

Kadın çalışanların genel olarak tükenmişliklerinin erkeklere göre daha fazla çıkmasının sebebi duygusal yönden zayıf ve çabuk etkilenir olmaları ve bunu dışarı daha çabuk yansıtma larıdır.

Tablo 27. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Haline Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Duygusal Tükenme	Evli	150	2,479	0,793	-0,591	0,555
	Bekar	93	2,539	0,714		
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Evli	150	1,951	0,650	-2,390	0,018
	Bekar	93	2,157	0,660		
Kişisel Başarıda Azalma	Evli	150	2,000	0,600	-4,704	0,000
	Bekar	93	2,398	0,702		
Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	Evli	150	2,071	0,628	-2,551	0,011
	Bekar	93	2,280	0,605		
Genel Tükenmişlik	Evli	150	2,190	0,590	-2,278	0,024
	Bekar	93	2,363	0,547		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık puanları ortalamalarının medeni hali değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2.390$; $p=0.018<0,05$). Bekar banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık puanları ($x=2,157$), evli banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık puanlarından ($x=1,951$) yüksek bulunmuştur. Evli çalışanların sorumlulukları daha fazla olduğundan duyarsızlaşma daha az görülür.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ortalamalarının medeni hali değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-4.704$; $p=0.000<0,05$). Bekar banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($x=2,398$), evli banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($x=2,000$) yüksek bulunmuştur. Evli çalışanların sorumluluklarının daha fazla olmasından dolayı işlerine verdikleri ehemmiyet daha fazla olabilir. Ayrıca evli çalışanlar küçük şeylere önem vermeyerek ve aile içi desteğin de katkısı ile kişisel başarılarını daha kolay artırabilir.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ortalamalarının medeni hali değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2.551$; $p=0.011<0,05$). Bekar banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ($x=2,280$), evli banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanlarından ($x=2,071$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanları ortalamalarının medeni hali değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=-2.278$; $p=0.024<0,05$). Bekar banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanları ($x=2,363$), evli banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanlarından ($x=2,190$) yüksek bulunmuştur. Bu sonuçtan hareketle bekarların daha çabuk bıkkınlık gösterdiğini söylemek mümkündür.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının duygusal tükenme puanları ortalamalarının medeni hali değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Duygusal tükenme daha çok kişilik yapısı ile ilgili bir durumdur.

Tablo 28. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
Duygusal Tükenme	30 Yaş Ve Altı	141	2,578	0,809	1,844	0,059
	31 Yaş Ve üzeri	102	2,397	0,684		
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	30 Yaş Ve Altı	141	2,121	0,711	2,561	0,008
	31 Yaş Ve üzeri	102	1,903	0,562		
Kişisel Başarıda Azalma	30 Yaş Ve Altı	141	2,288	0,683	3,839	0,000
	31 Yaş Ve üzeri	102	1,964	0,601		
Yardımseverlik Ve Sorun Çözme	30 Yaş Ve Altı	141	2,267	0,603	3,479	0,001
Duygusunda Azalma	31 Yaş Ve üzeri	102	1,990	0,625		
Genel Tükenmişlik	30 Yaş Ve Altı	141	2,351	0,600	3,046	0,003
	31 Yaş Ve üzeri	102	2,125	0,524		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=2.561$; $p=0.008<0,05$). 30 ve daha küçük yaşta olan banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık puanları ($x=2,121$), 31 ve daha büyük yaşta olan banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık puanlarından ($x=1,903$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=3.839$; $p=0.000<0,05$). 30 ve daha küçük yaşta olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($x=2,288$), 31 ve daha büyük yaşta olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($x=1,964$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=3.479$; $p=0.001<0,05$). 30 ve daha küçük yaşta olan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ($x=2,267$), 31 ve daha büyük yaşta olan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanlarından ($x=1,990$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=3.046$; $p=0.003<0,05$). 30 ve daha küçük yaşta olan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanları ($x=2,351$), 31 ve daha büyük yaşta olan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanlarından ($x=2,125$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının duygusal tükenme puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 29. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	Lise-açıköğretim-önlisans	11	2,253	0,759	0,641	0,528	
	Lisans	148	2,505	0,754			
	Yükseklisans Ve üstü	84	2,529	0,781			
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Lise-açıköğretim-önlisans	11	1,961	0,661	0,862	0,424	
	Lisans	148	1,991	0,615			
	Yükseklisans Ve üstü	84	2,105	0,733			
Kişisel Başarıda Azalma	Lise-açıköğretim-önlisans	11	2,030	0,849	0,515	0,598	
	Lisans	148	2,185	0,637			
	Yükseklisans Ve üstü	84	2,111	0,701			
Yardımsızlık Ve Sorun Çözme	Lise-açıköğretim-önlisans	11	1,727	0,593	3,218	0,042	2 > 1
	Lisans	148	2,203	0,629			
	Yükseklisans Ve üstü	84	2,115	0,609			
Duygusunda Azalma Genel Tükenmişlik	Lise-açıköğretim-önlisans	11	2,058	0,594	0,719	0,488	
	Lisans	148	2,257	0,559			
	Yükseklisans Ve üstü	84	2,281	0,614			

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının yardımsızlık ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,218$; $p=0,042<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim düzeyi lisans olan banka çalışanlarının yardımsızlık ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ($2,203 \pm 0,629$), eğitim düzeyi lise-açıköğretim-önlisans olan banka çalışanlarının yardımsızlık ve sorun çözme duygusunda azalma puanlarından ($1,727 \pm 0,593$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, genel tükenmişlik puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 30. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Şu anki Kurumundaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	1 Yıl Ve Altı	36	2,296	0,698	1,534	0,206	
	2-5 Yıl Arası	106	2,594	0,821			
	6-10 Yıl Arası	84	2,497	0,685			
	11 Yıl Ve üstü	17	2,386	0,844			
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	1 Yıl Ve Altı	36	1,873	0,512	1,381	0,249	
	2-5 Yıl Arası	106	2,101	0,710			
	6-10 Yıl Arası	84	2,036	0,663			
	11 Yıl Ve üstü	17	1,882	0,563			
Kişisel Başarıda Azalma	1 Yıl Ve Altı	36	2,435	0,820	6,552	0,000	1 > 3
	2-5 Yıl Arası	106	2,248	0,665			2 > 3
	6-10 Yıl Arası	84	1,972	0,563			1 > 4
	11 Yıl Ve üstü	17	1,843	0,473			
Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	1 Yıl Ve Altı	36	2,407	0,498	3,593	0,014	1 > 4
	2-5 Yıl Arası	106	2,142	0,641			
	6-10 Yıl Arası	84	2,115	0,611			
	11 Yıl Ve üstü	17	1,843	0,708			
Genel Tükenmişlik	1 Yıl Ve Altı	36	2,196	0,504	1,298	0,276	
	2-5 Yıl Arası	106	2,329	0,622			
	6-10 Yıl Arası	84	2,227	0,541			
	11 Yıl Ve üstü	17	2,078	0,611			

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ortalamalarının şu anki kurumundaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=6,552$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Şu anki kurumundaki çalışma süresi 1 yıl ve altı olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($2,435 \pm 0,820$), şu anki kurumundaki çalışma süresi 6-10 yıl arası olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($1,972 \pm 0,563$) yüksek bulunmuştur. Şu anki kurumundaki çalışma süresi 2-5 yıl arası olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($2,248 \pm 0,665$), şu anki kurumundaki çalışma süresi 6-10 yıl arası olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($1,972 \pm 0,563$) yüksek bulunmuştur. Şu anki kurumundaki çalışma süresi 1 yıl ve altı olan banka

çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($2,435 \pm 0,820$), şu anki kurumundaki çalışma süresi 11 yıl ve üstü olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($1,843 \pm 0,473$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ortalamalarının şu anki kurumundaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,593$; $p=0,014<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Şu anki kurumundaki çalışma süresi 1 yıl ve altı olan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ($2,407 \pm 0,498$), şu anki kurumundaki çalışma süresi 11 yıl ve üstü olan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanlarından ($1,843 \pm 0,708$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, genel tükenmişlik puanları ortalamalarının şu anki kurumundaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 31. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Hayatındaki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	1-5 Yıl	104	2,586	0,797	1,616	0,186	
	6-10 Yıl	84	2,439	0,721			
	11-15 Yıl	36	2,562	0,760			
	16 Yıl Ve üstü	19	2,211	0,716			
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	1-5 Yıl	104	2,110	0,661	1,116	0,343	
	6-10 Yıl	84	1,964	0,689			
	11-15 Yıl	36	2,028	0,644			
	16 Yıl Ve üstü	19	1,880	0,527			
Kişisel Başarıda Azalma	1-5 Yıl	104	2,391	0,737	9,678	0,000	1 > 2
	6-10 Yıl	84	2,052	0,544			1 > 3
	11-15 Yıl	36	1,833	0,481			1 > 4
	16 Yıl Ve üstü	19	1,895	0,658			
Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	1-5 Yıl	104	2,282	0,600	3,623	0,014	1 > 3
	6-10 Yıl	84	2,119	0,587			
	11-15 Yıl	36	1,926	0,602			
	16 Yıl Ve üstü	19	2,000	0,831			
Genel Tükenmişlik	1-5 Yıl	104	2,366	0,597	2,683	0,047	1 > 2
	6-10 Yıl	84	2,192	0,543			1 > 4
	11-15 Yıl	36	2,206	0,563			
	16 Yıl Ve üstü	19	2,034	0,590			

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ortalamalarının iş hayatındaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=9,678$; $p=0,000<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İş hayatındaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($2,391 \pm 0,737$), iş hayatındaki çalışma süresi 6-10 yıl olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($2,052 \pm 0,544$) yüksek bulunmuştur. İş hayatındaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($2,391 \pm 0,737$), iş hayatındaki çalışma süresi 11-15 yıl olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($1,833 \pm 0,481$) yüksek bulunmuştur. İş hayatındaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($2,391 \pm 0,737$), iş hayatındaki çalışma süresi 16 yıl ve üstü olan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($1,895 \pm 0,658$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ortalamalarının iş hayatındaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=3,623$; $p=0,014<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İş hayatındaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanları ($2,282 \pm 0,600$), iş hayatındaki çalışma süresi 11-15 yıl olan banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma puanlarından ($1,926 \pm 0,602$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanları ortalamalarının iş hayatındaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=2,683$; $p=0,047<0.05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İş hayatındaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanları ($2,366 \pm 0,597$), iş

hayatındaki çalışma süresi 6-10 yıl olan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanlarından ($2,192 \pm 0,543$) yüksek bulunmuştur. İş hayatındaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanları ($2,366 \pm 0,597$), iş hayatındaki çalışma süresi 16 yıl ve üstü olan banka çalışanlarının genel tükenmişlik puanlarından ($2,034 \pm 0,590$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık puanları ortalamalarının iş hayatındaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 32. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Görev Yaptığı Bölüme Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	P
Duygusal Tükenme	GM/ Bölge	29	2,448	0,586	1,081	0,358
	OPM	27	2,745	0,718		
	Şube Operasyon	80	2,499	0,874		
	Şube Pazarlama	107	2,458	0,723		
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	GM/ Bölge	29	2,099	0,636	1,271	0,285
	OPM	27	2,175	0,575		
	Şube Operasyon	80	2,071	0,695		
	Şube Pazarlama	107	1,943	0,657		
Kişisel Başarıda Azalma	GM/ Bölge	29	2,195	0,633	1,467	0,224
	OPM	27	2,148	0,580		
	Şube Operasyon	80	2,263	0,746		
	Şube Pazarlama	107	2,059	0,631		
Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	GM/ Bölge	29	2,310	0,610	0,737	0,531
	OPM	27	2,161	0,706		
	Şube Operasyon	80	2,129	0,644		
	Şube Pazarlama	107	2,122	0,598		
Genel Tükenmişlik	GM/ Bölge	29	2,284	0,488	1,056	0,368
	OPM	27	2,402	0,562		
	Şube Operasyon	80	2,280	0,650		
	Şube Pazarlama	107	2,194	0,549		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma, genel tükenmişlik puanları ortalamalarının görev yaptığı bölüm değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 33. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çalıştığı İle Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	P
Duygusal Tükenme	İstanbul	150	2,516	0,699	0,350	0,739
	Diğer	93	2,480	0,860		
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	İstanbul	150	2,069	0,619	1,176	0,241
	Diğer	93	1,966	0,720		
Kişisel Başarıda Azalma	İstanbul	150	2,244	0,701	2,769	0,004
	Diğer	93	2,004	0,585		
Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	İstanbul	150	2,200	0,608	1,557	0,121
	Diğer	93	2,072	0,650		
Genel Tükenmişlik	İstanbul	150	2,293	0,554	1,275	0,204
	Diğer	93	2,196	0,616		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ortalamalarının çalıştığı il değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur($t=2.769$; $p=0.004<0,05$). İstanbul'daki banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanları ($x=2,244$), diğer illerde çalışan banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından ($x=2,004$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma, genel tükenmişlik puanları ortalamalarının çalıştığı il değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

3.6. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

Tablo 34. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

		Duygusal Tükenme	İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Kişisel Başarıda Azalma	Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	Genel Tükenmişlik
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	r	0,626**	0,387**	0,211**	0,180**	0,537**
	p	0,000	0,000	0,001	0,005	0,000
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	r	0,518**	0,379**	0,222**	0,201**	0,481**
	p	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	r	0,626**	0,402**	0,223**	0,193**	0,546**
	p	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.626$; $p=0,000<0.05$). Buna göre işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça duygusal tükenme artmaktadır. Mağdurların sistematik ve acımasız bir şekilde saldırıya uğraması onları duygusal olarak yıpratmaktadır. Banka içindeki genel iletişim ve iş yapıları da bundan etkilenmektedir.

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı ile insanlara karşı duyarsızlık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.387$; $p=0,000<0.05$). Buna göre işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça insanlara karşı duyarsızlık artmaktadır. Mağdurlar yaşadıkları psikolojik şiddetin tesiri ile bir daha aynı durumlarla karşılaşmamak ve hayal kırıklığına uğramamak için diğer insanlara karşı duyarsızlaşabilir ve onları da kendisine yönelik birer tehdit olarak görebilirler. Bu yaşadığı travmanın bir sonucudur.

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı ile kişisel başarıda azalma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.211$; $p=0,001<0.05$). Buna göre işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça kişisel başarıda azalma artmaktadır.

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.18$; $p=0,005<0.05$). Buna göre işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma artmaktadır.

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı ile genel tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.537$; $p=0,000<0.05$). Buna göre işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça genel tükenmişlik artmaktadır.

İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.518$; $p=0,000<0.05$). Buna göre itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça duygusal tükenme artmaktadır. Mağdur hakkındaki asılsız söylentileri duydukça duygusal yönden yıprandığından kendini savunamaz duruma gelebilir.

İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile insanlara karşı duyarsızlık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.379$; $p=0,000<0.05$). Buna göre itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça insanlara karşı duyarsızlık artmaktadır. Bu da insanlara olan güvenin azalmasından kaynaklanmaktadır.

İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile kişisel başarıda azalma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.222$; $p=0,000<0.05$). Buna göre itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça kişisel başarıda azalma artmaktadır.

İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.201$; $p=0,002<0.05$). Buna göre itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma artmaktadır.

İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile genel tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.481$; $p=0,000<0.05$). Buna göre itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça genel tükenmişlik artmaktadır.

Genel psikolojik şiddet algısı ile duygusal tükenme arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.626$; $p=0,000<0.05$). Buna göre genel psikolojik şiddet algısı arttıkça duygusal tükenme artmaktadır. Aralarındaki ilişkinin güçlü olduğu görülmektedir.

Genel psikolojik şiddet algısı ile insanlara karşı duyarsızlık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.402$; $p=0,000<0.05$). Buna göre genel psikolojik şiddet algısı arttıkça insanlara karşı duyarsızlık artmaktadır.

Genel psikolojik şiddet algısı ile kişisel başarıda azalma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.223$; $p=0,000<0.05$). Buna göre genel psikolojik şiddet algısı arttıkça kişisel başarıda azalma artmaktadır.

Genel psikolojik şiddet algısı ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.193$; $p=0,002<0.05$). Buna göre genel psikolojik şiddet algısı arttıkça yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma artmaktadır.

Genel psikolojik şiddet algısı ile genel tükenmişlik arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.546$; $p=0,000<0.05$). Buna göre genel psikolojik şiddet algısı arttıkça genel tükenmişlik artmaktadır.

Psikolojik şiddet algısı tükenmişliği artırırken mağdur kendini içinden çıkılamaz bir durumda hisseder. Psikolojik şiddet sarmal bir şekilde devam eder yani diğer yordakçılar da bilerek ya da bilmeyerek saldırganla yardım etmeye başlarlar. Mağdur iyice yıprandığında onların gözünde kolay bir yem olarak gözükmeye başladığından saldırıları gittikçe artar ve mağdur kendini savunamaz düzeye gelir. Hatta mağdur bu durumdan tükenmişliğin de etkisi ile kendini sorumlu tutmaya başlar. Psikolojik şiddet ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin güçlü olması bu durumların doğal bir sonucu olabilir.

Tablo 35. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Psikolojik Şiddet Algısı ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

	İşten Ayrılma Niyeti	
İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	r	0,538**
	p	0,000
İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	r	0,456**
	p	0,000
Genel Psikolojik Şiddet Algısı	r	0,541**
	p	0,000

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.538$; $p=0,000<0.05$). Buna göre işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır.

İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.456$; $p=0,000<0.05$). Buna göre itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır.

Genel psikolojik şiddet algısı ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.541$; $p=0,000<0.05$). Buna göre genel psikolojik şiddet algısı arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır.

Tablo 36. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

	İşten Ayrılma Niyeti	
Duygusal Tükenme	r	0,693**
	p	0,000
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	r	0,543**
	p	0,000
Kişisel Başarıda Azalma	r	0,331**
	p	0,000
Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	r	0,237**
	p	0,000
Genel Tükenmişlik	r	0,657**
	p	0,000

Duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.693$; $p=0,000<0.05$). Buna göre duygusal tükenme arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır.

İnsanlara karşı duyarsızlık ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.543$; $p=0,000<0.05$). Buna göre insanlara karşı duyarsızlık arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır.

Kişisel başarıda azalma ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.331$; $p=0,000<0.05$). Buna göre kişisel başarıda azalma arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır.

Yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.237$; $p=0,000<0.05$). Buna göre yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır.

Genel tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.657$; $p=0,000<0.05$). Buna göre genel tükenmişlik arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır.

Önceki analizlerde mağdurun psikolojik şiddet algısı arttıkça tükenmişliğinin arttığını belirtmiştik. Tükenmişlik öyle bir boyuta gelir ki artık mağdur kendini içinden çıkılmaz bir durumda bulur. Bu durumda mağdurun o ortamdan kaçma isteğinin artması normaldir. Mağdur işten ayrılma ya da gücü kalmışsa yer değiştirme niyetine girer. Çünkü ona göre tüm çıkış yolları tıkanmıştır. Tükenmişlik kaçıışı beraberinde getirir.

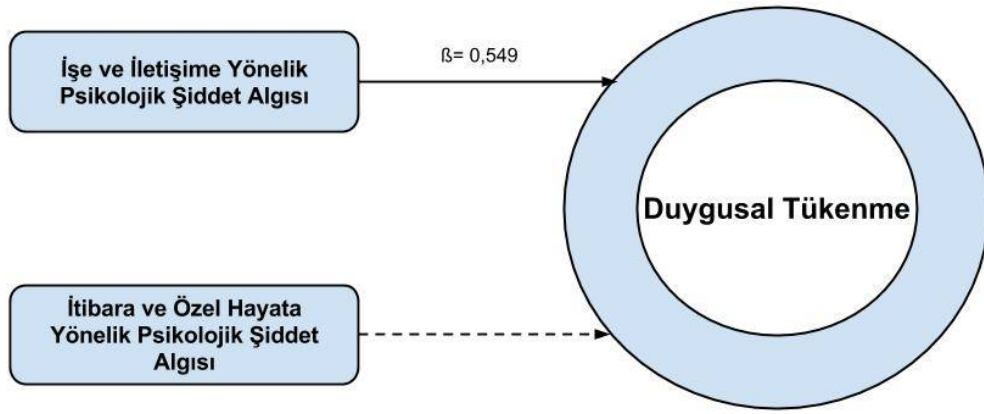
3.7. Regresyon Analizleri

3.7.1. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi ile İncelenmesi

Tablo 37. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Duygusal Tükenme Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	t	p	F	Model (p)	R ²
Duygusal Tükenme	Sabit	1,354	13,034	0,000	78,083	0,000	0,389
	İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,549	7,073	0,000			
	İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,107	1,016	0,311			

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile duygusal tükenme arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=78,083$; $p=0,000<0.05$). Duygusal tükenme düzeyinin belirleyicisi olarak işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,389$). Banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi duygusal tükenme düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,549$). Banka çalışanlarının itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi duygusal tükenme düzeyini etkilememektedir ($p=0.311>0.05$).

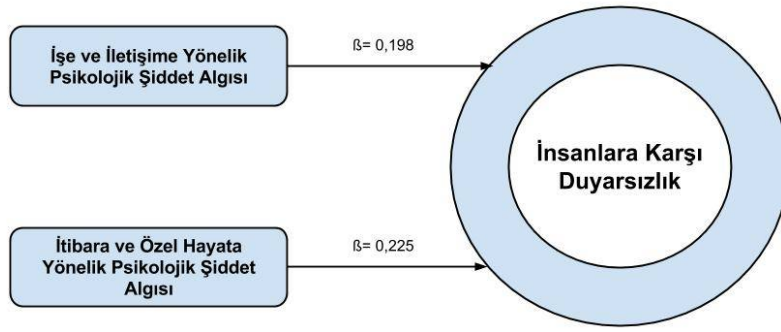


Şekil 7. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Duygusal Tükenme Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tablo 38. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İnsanlara Karşı Duyarsızlık Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
İnsanlara Karşı Duyarsızlık	Sabit	1,356	12,851	0,000	23,762	0,000	0,158
	İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,198	2,513	0,013			
	İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,225	2,102	0,037			

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile insanlara karşı duyarsızlık arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=23,762$; $p=0,000<0.05$). İnsanlara karşı duyarsızlık düzeyinin belirleyicisi olarak işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,158$). Banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi insanlara karşı duyarsızlık düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,198$). Banka çalışanlarının itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi insanlara karşı duyarsızlık düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,225$).

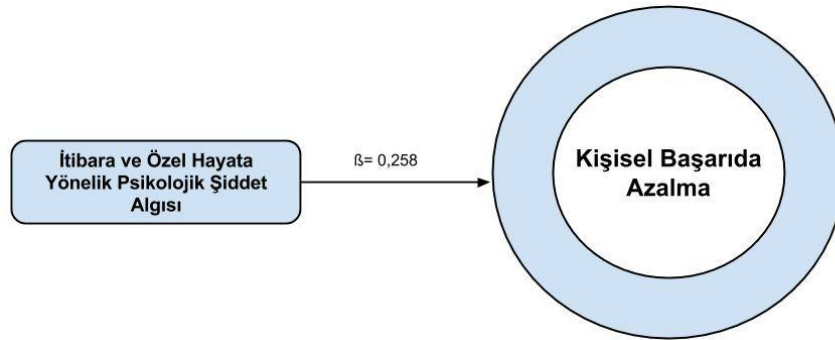


Şekil 8. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İnsanlara Karşı Duyarsızlık Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tablo 39. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Kişisel Başarıda Azalma Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	t	p	F	Model (p)	R ²
Kişisel Başarıda Azalma	Sabit	1,794	16,360	0,000	12,535	0,000	0,045
	İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,258	3,540	0,000			

İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile kişisel başarıda azalma arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan *stepwise* regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=12,535$; $p=0,000<0.05$). Kişisel başarıda azalma düzeyinin belirleyicisi olarak itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,045$). Banka çalışanlarının itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi kişisel başarıda azalma düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,258$).

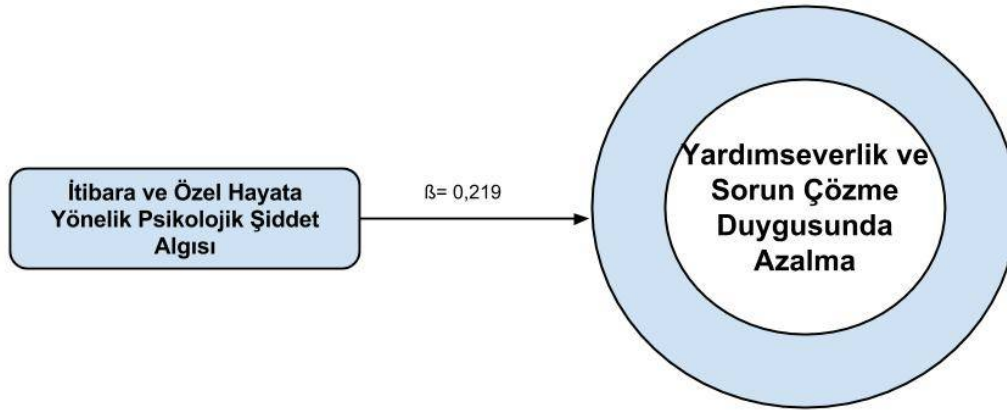


Şekil 9. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Kişisel Başarıda Azalma Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tablo 40. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Yardımseverlik ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	Sabit	1,847	17,886	0,000	10,175	0,002	0,037
	İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,219	3,190	0,002			

İtibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan *stepwise* regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=10,175$; $p=0,002<0.05$). Yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma düzeyinin belirleyicisi olarak itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,037$). Banka çalışanlarının itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,219$).



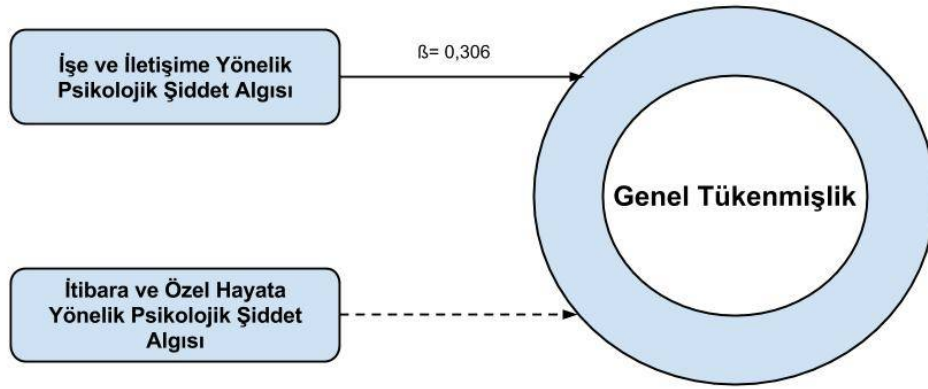
Şekil 10. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tablo 41. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Genel Tükenmişlik Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Genel Tükenmişlik	Sabit	1,475	17,388	0,000	51,171	0,000	0,293
	İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,306	4,818	0,000			
	İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,162	1,877	0,062			

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile genel tükenmişlik arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=51,171$;

$p=0,000<0.05$). Genel tükenmişlik düzeyinin belirleyicisi olarak işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,293$). Banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi genel tükenmişlik düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,306$). Banka çalışanlarının itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi genel tükenmişlik düzeyini etkilememektedir ($p=0.062>0.05$).

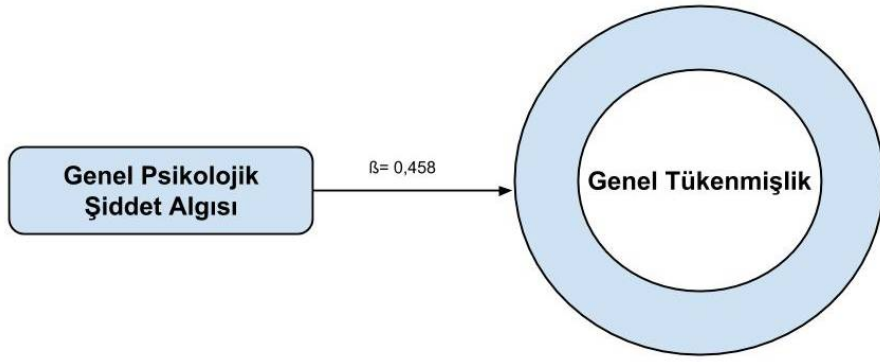


Şekil 11. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin Genel Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tablo 42. Genel Psikolojik Şiddet Algısı Düzeyinin Genel Tükenmişlik Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	t	p	F	Model (p)	R ²
Genel Tükenmişlik	Sabit	1,481	17,926	0,000	102,624	0,000	0,296
	Genel Psikolojik Şiddet Algısı	0,458	10,130	0,000			

Genel psikolojik şiddet algısı ile genel tükenmişlik arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=102,624$; $p=0,000<0.05$). Genel tükenmişlik düzeyinin belirleyicisi olarak genel psikolojik şiddet algısı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,296$). Banka çalışanlarının genel psikolojik şiddet algısı düzeyi genel tükenmişlik düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,458$).



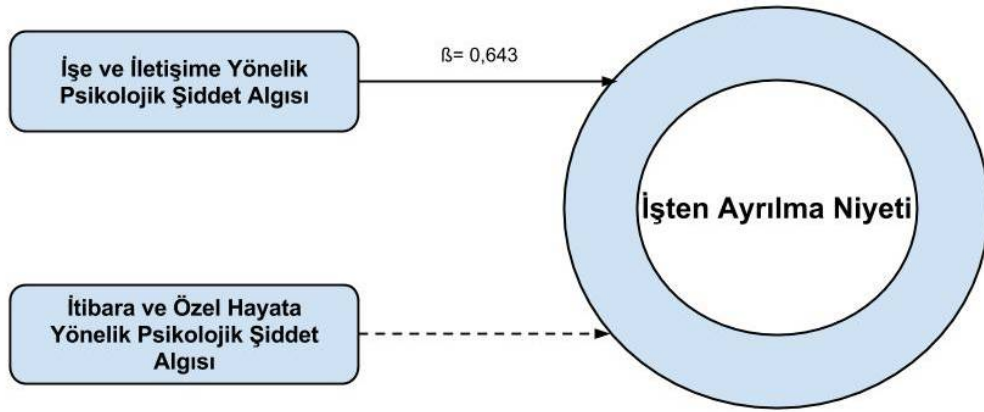
Şekil 12. Genel Psikolojik Şiddet Algısı Düzeyinin Genel Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

3.7.2. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Düzeyi Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi ile İncelenmesi

Tablo 43. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
İşten Ayrılma Niyeti	Sabit	0,646	4,058	0,000	49,860	0,000	0,288
	İşe Ve İletişime Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,643	5,403	0,000			
	İtibara Ve Özel Hayata Yönelik Psikolojik Şiddet Algısı	0,179	1,109	0,269			

İşe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=49,860$; $p=0,000<0.05$). İşten ayrılma niyeti düzeyinin belirleyicisi olarak işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı, itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,288$). Banka çalışanlarının işe ve iletişime yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,643$). Banka çalışanlarının itibara ve özel hayata yönelik psikolojik şiddet algısı düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyini etkilememektedir ($p=0.269>0.05$).

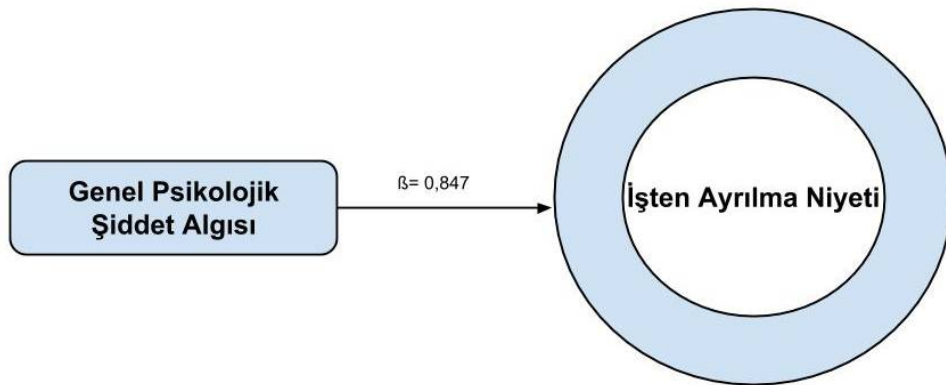


Şekil 13. Psikolojik Şiddet Algısı Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tablo 44. Genel Psikolojik Şiddet Algısı Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R^2
İşten Ayrılma Niyeti	Sabit	0,630	4,068	0,000	99,864	0,000	0,290
	Genel Psikolojik Şiddet Algısı	0,847	9,993	0,000			

Genel psikolojik şiddet algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=99,864$; $p=0,000<0.05$). İşten ayrılma niyeti düzeyinin belirleyicisi olarak genel psikolojik şiddet algısı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,290$). Banka çalışanlarının genel psikolojik şiddet algısı düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,847$). Psikolojik şiddet algısı arttıkça çalışan bununla başa çıkamayacak düzeye geldiğinde huzursuz ortamdan uzaklaşmak ister. Saldırganların esas amacı da budur.



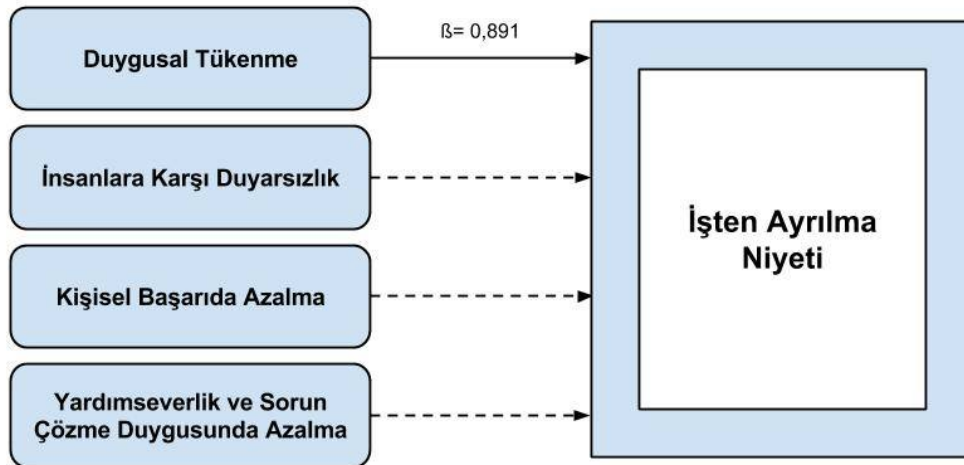
Şekil 14. Genel Psikolojik Şiddet Algısı Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

3.7.3. Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Düzeyi Üzerine Etkisinin Regresyon Analizi ile İncelenmesi

Tablo 45. Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
İşten Ayrılma Niyeti	Sabit	-0,474	-2,152	0,032	55,942	0,000	0,476
	Duygusal Tükenme	0,891	9,273	0,000			
	İnsanlara Karşı Duyarsızlık	0,155	1,336	0,183			
	Kişisel Başarıda Azalma	-0,026	-0,270	0,787			
	Yardımseverlik Ve Sorun Çözme Duygusunda Azalma	0,023	0,246	0,806			

Duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=55,942$; $p=0,000<0.05$). İşten ayrılma niyeti düzeyinin belirleyicisi olarak duygusal tükenme, insanlara karşı duyarsızlık, kişisel başarıda azalma, yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,476$). Banka çalışanlarının duygusal tükenme düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,891$). Banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlık düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyini etkilememektedir ($p=0.183>0.05$). Banka çalışanlarının kişisel başarıda azalma düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyini etkilememektedir ($p=0.787>0.05$). Banka çalışanlarının yardımseverlik ve sorun çözme duygusunda azalma düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyini etkilememektedir ($p=0.806>0.05$).

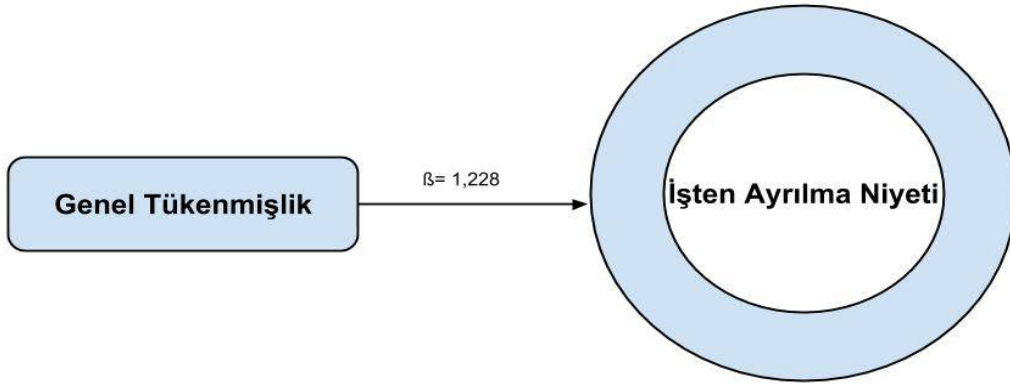


Şekil 15. Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tablo 46. Genel Tükenmişlik Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
İşten Ayrılma Niyeti	Sabit	-0,706	-3,340	0,001	183,237	0,000	0,430
	Genel Tükenmişlik	1,228	13,537	0,000			

Genel tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=183,237$; $p=0,000<0.05$). İşten ayrılma niyeti düzeyinin belirleyicisi olarak genel tükenmişlik değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) çok güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,430$). Banka çalışanlarının genel tükenmişlik düzeyi işten ayrılma niyeti düzeyini arttırmaktadır ($\beta=1,228$).



Şekil 16. Genel Tükenmişlik Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

SONUÇ

Bu çalışma kapsamında bankacılık sektörü özelinde, iş yerinde karşılaşılan psikolojik şiddete ilişkin algının, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti düzeyleri ile olan ilişkisi incelenmiştir. Bu kapsamda bankacılık sektörü çalışanları üzerinde uygulanan araştırma kapsamında bir takım sonuçlar elde edilmiştir. Araştırma sonuçlarını aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür;

- Araştırmaya katılan banka çalışanlarının psikolojik şiddet algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu kapsamda banka çalışanlarının çalışma ortamlarında maruz kaldıklarını düşündükleri psikolojik şiddete ilişkin algıları arttıkça tükenmişliğin duygusal boyutunun da arttığı görülmektedir. İşyerinde maruz kalının psikolojik şiddetin artmasının sadece duygusal tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu söylemek doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlardan bir diğeri de, banka çalışanlarının psikolojik şiddete ilişkin algılarındaki artışın insanlara karşı duyarsızlıklarının arttığı, kişisel başarılarının azaldığı, problem çözme becerilerinin azaldığı görülmektedir. Diğer bir ifade ile banka çalışanları iş yerinde karşılaştıkları psikolojik şiddet düzeyinin yüksekliğine göre genel olarak tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalmaktadır.

- Maruz kalınan psikolojik şiddete ilişkin algısı ile işten ayrılma niyeti arasında da bir ilişki olması beklenmektedir. Çünkü psikolojik şiddete uğradığını düşünen çalışanlar, bireysel mutluluklarını ve kariyere ilişkin hedef ve isteklerini gerçekleştirmek için mevcut örgütlerinden ayrılma yolunu seçerler ve yeni örgütlerinde hem bireysel anlamda mutlu hem de kariyer hedefleri açısından ulaşılabilir olurlar. Bu kapsamda, araştırmaya katılan banka çalışanlarının psikolojik şiddet algıları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma verilerinin analizi kapsamında elde edilen sonuç; psikolojik şiddet algısı arttıkça, banka çalışanlarının mevcut bankalarından ayrılma niyetleri artmaktadır (ki bu beklenen bir sonuçtur)

- Tükenmişlik düzeyi ve işten ayrılma niyeti kavramlarının psikolojik şiddet algısından etkilendiğine ilişkin araştırma sonuçları detaylandırılmıştır. Bu

noktada, banka çalışanları kapsamında yapılan araştırmada tükenmişlik düzeyi ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasında bir ilişki olup olmadığının incelenmesinin yararlı olacağı sonucuna varılmıştır ve yapılan araştırmada elde edilen veriler bu kapsamda değerlendirilmiştir.

- Banka çalışanları maruz kaldıkları psikolojik şiddet nedeni ile duygusal olarak tükenmiş hissederler. Çalışanların duygusal tükenmişlik boyutları arttıkça da kendilerini daha iyi hissetmek ve daha fazla psikolojik şiddete maruz kalarak büyük olumsuzluklar yaşamamak için işten ayrılmayı düşünürler. Dolayısıyla, tükenmişlik düzeyi ve işten ayrılma niyetinin doğrusal olarak birbirlerini etkilediğini söylemek mümkündür.

- Ayrıca, banka çalışanlarının bireysel olarak başarı algılarının azalması, bankacıların mevcut bankalarını terk etme eğilimine girmelerine neden olur.

- Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğu araştırma sonuçları kapsamında da değerlendirilmiştir. Bu noktada banka çalışanlarının hangi temel faktörler kapsamında duygusal olarak tükendiklerini belirlemek konuya ilişkin çözüm süreçlerinin yapılandırılması hususunda yararlı olacaktır. Araştırma kapsamında sorulan ankete cevap veren bankacıların duygusal tükenmişlik düzeylerine etki eden birincil faktörün iş ve iletişime yönelik psikolojik şiddet olgusu olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer bir değişle, banka çalışanları sürdürdükleri işlerine ya da mevcut işleri ile ilgili iletişimlerine yönelik olarak ortaya çıkan bir psikolojik şiddet uygulanması durumunda kendilerini duygusal olarak tükenmiş hissederler.

- Bankacılık sektörü çalışanları, işleri gereği insanlar ile iletişim içerisinde olmak durumundadır. Hizmet sektörü içerisinde yer alan bir sektör olmasında dolayı, müşteri memnuniyetinin ve müşteri bağlılığının son derece önemli olduğu bankacılık sektöründe, çalışanların müşterileri memnun etmek zorunda olduğu bir gerçektir. Bu noktada gerek banka içi gerekse banka dışı iletişimlerinin son derece olumlu ve kuvvetli olması gereken banka çalışanlarının insanlara karşı duyarlı olması gerekmektedir. Bu kapsamda, banka çalışanlarının insanlara karşı duyarsız kalmaları, ne kendi bireysel kariyerleri açısından istenen bir durumdur, ne de örgüt genelinde

mazur görülebilecek bir davranış şeklidir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler ışığında bankacılık çalışanlarının insanlara karşı duyarsızlaşması durumuna etki eden iki faktör vardır. Bunlar;

- Çalışanların işlerine ve iletişimlerine yönelik hissettikleri psikolojik şiddet algısı,
- İtibarlarına ve özel hayatlarına yönelik olarak hissettikleri psikolojik şiddet algısı,
- Banka çalışanları itibarlarına ve bireysel hayatlarına yönelik olarak psikolojik şiddete uğradıkları takdirde insanlara karşı duyarsızlaşmakla kalmamakta aynı zamanda bu yönde bir algıya sahip oldukları anda kişisel başarılarında da azalma yaşamaktadırlar.
- Banka çalışanları en genel anlamda hizmet sektöründe çalışmaktadırlar ve her hizmet sektörü çalışanı gibi müşteri memnuniyetini sağlamak ile yükümlüdürler. Müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından sahip olunması gereken önemli özelliklerden ikisi olan yardımseverlik ve sorun çözme becerisi banka çalışanlarının başarısı için önemli iki kavramdır. Ancak, banka çalışanları itibarlarına ve özel hayatlarına yönelik bir psikolojik şiddet algısı içerisine girdiklerine, yardımseverlik ve sorun çözme yetenekleri ve becerilerinde eksilme yaratmaktadır.

Sonuç olarak, araştırmaya katılan banka çalışanlarının vermiş olduğu cevaplar kapsamında yapılan analiz sonuçlarında banka çalışma ortamında banka çalışanlarının maruz kaldıkları psikolojik şiddetin işten ayrılmaya kadar varan olumsuz sonuçları olduğunu ve ayrıca da banka çalışanlarının psikolojik şiddet gördükleri algısını hissettiklerinde tükenmişlik düzeylerinin arttığını söylemek mümkündür.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Ceylan, Adnan. *Yönetimde İnsan ve Davranış*. İstanbul: Arıkoğlu, 2011.
- Çobanoğlu, Şaban. *Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. İstanbul: Timaş Yayınları, 2006.
- Davenport, Noa, Ruth Distler Schwardz, ve Gail Pursell Elliott. *Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz*. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2003.
- Di Martino, Vittorio, Helge Hoel, ve Cooper Cary L. *Preventing Violence and Harassment in the Workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2003, 1-109.
- Filizöz, Berrin, ve Ferda Alper Ay. *Örgütlerde Mobbing ve Tükenmişlik Olgusu Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma*. Sivas: New World Sciences Academy, 2011, 230-241.
- Izgar, Hüseyin. *Örüt Yöneticilerinde Tükenmişlik: nedenleri, sonuçları ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Nobel Yayıncılık, 2006.
- Sayar, Kemal. *Yavaşla*. İstanbul: Timaş Yayınları, 2011.
- Sürgevil, Olca. *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu- Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel, 2006.
- Şahin, H.Murat. *Sporda Şiddet ve Saldırganlık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2003.
- Tınaz, Pınar. *Mobbing: Bugün Sana Yarın Bana*. İstanbul: Beta, 2012.
- Tınaz, Pınar, Fuat Bayram, ve Ergin Hediye. *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (mobbing)*. İstanbul: Beta, 2008.
- Tümer, Ebru Öztüm. «İşyerlerinde Psikolojik Taciz(Mobbing).» *İşyerlerinde Psikolojik Taciz(Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvelik Bakanlığı, Mayıs 2013.
- Yaman, Erkan. *Psikoşiddet (Mobbing) Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 2009, 27.

Sürekli Yayınlar

- Acar, Aslı Beyhan, ve Gönen Dünder. «İşyerinde Psikolojik Yıldırmaya Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.» *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 37, no. 2 (2008): 111-120.
- Alkan, Emre, Süleyman Murat Yıldız, ve Müslim Bakır. «Mobbingin Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi.» *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 2011: 270.
- Ardıç, Kadir, ve Sema Polatçı. «Tükenmişlik Sendromu: Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama.» *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 10, no. 2 (2008): 69-96.
- Avcı, Nilgün, ve Deniz Küçükusta. «Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki.» *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 20, no. 1 (2009): 33-43.
- Aygün, Hacı Ali. «Psikolojik Yıldıрма (Mobbing) Üzerine Nitel Bir Araştırma.» *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, no. 5 (Ocak 2012): 96.
- Cemaloğlu, N., ve D. Erdemoğlu Şahin. «Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi.» *Kastamonu Eğitim Dergisi* 2, no. 15 (2007): 465-484.
- Cemaloğlu, Necati, ve Yücel Kayabaşı. «Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyi ile Sınıf Yönetiminde Kullandıkları Disiplin Modelleri Arasındaki İlişki.» *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi* 27, no. 2 (2007): 123-155.
- Demir, Mahmut, ve Özkan Tütüncü. «Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki.» *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 21, no. 1 (2010): 64-74.
- Dikmetaş, Elif, Mehmet Top, ve Gülpembe Ergin. «Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi.» *Türk Psikiyatri Dergisi* 22, no. 3 (2011): 142.
- Ergun Özler, Derya, Ceren Giderler Atalay, ve Meltem Dil Şahin. «Mobbingin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma.» *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, no. 22 (Aralık 2008): 6.
- Gaertner, S. «Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models.» *Human Resource Management Review* 9, no. 4 (1999): 479-493.
- Göktürk, Gamze Yeşim, ve Sefa Bulut. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 1, no. 24 (2012): 54.

- Güllüce, Ali Çağlar, ve Erdoğan Kaygın. «Çalışanların Demografik Değişkenleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma.» *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 27, no. 2 (2013): 235-249.
- Kaçmaz, Nazmiye. «Tükenmişlik (Burnout) Sendromu.» *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi* 68, no. 1 (2005): 29-32.
- Kahumuza, Juliet A.F.Schlechter. «Examining the Direct and Some Mediated Relationship between Perceived Support and Intention to Quit.» *Management Dynamics* 17, no. 3 (2008): 2-19.
- Karcıoğlu, Fatih, ve Ülke Hilal Çelik. «Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi.» *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 26, no. 1 (2012): 61.
- Kim, W.G., J.K. Leong, ve Y. Lee. «Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Intention of Leaving in a Casual Chain Restaurant.» *International Journal of Hospitality Management* 24, no. 2 (2005): 171-193.
- Oğuzberk, Müge, ve Arzu Aydın. «Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik.» *Klinik Psikiyatri Dergisi*, no. 11 (2008): 167-179.
- Otacıoğlu, Sena Gürşen. «Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler.» *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 9, no. 15 (2008): 103-116.
- Ören, Nihal, ve Hayriye Türkoğlu. «Öğretmen Adaylarında Tükenmişlik.» *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İlke)*, no. 16 (2006): 2.
- Özyer, Kubilay, ve Ufuk Orhan. «Akademisyenlere Uygulanan Psikolojik Tacize Yönelik Ampirik Bir Araştırma.» *Ege Akademik Bakış* 12, no. 4 (Ekim 2012): 511.
- Sağlam Arı, Güler, ve Emine Çına Bal. «Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi.» *Yönetim ve Ekonomi* (Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.) 15, no. 1 (2008): 131-148.
- Sünter, A.T., S. Canbaz, S. Dabak, H. Öz, ve Y. Peksen. «Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi.» *Genel Tıp Dergisi* 16, no. 1 (2006): 9-14.
- Şahin, Faruk. «Lider Üye Etkileşimi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi.» *Ege Akademik Bakış Dergisi* 11, no. 2 (Nisan 2011): 277-288.
- Tarcan Aksakal, Ayşe. «İstifa Alarmı.» *Capital İş&Ekonomi*, Ağustos 2013.

- Teberik, Mahmut. «İş yaşamında Psikolojik Taciz MOBBİNG.» *İş Güvenliği* (Türkiye İş Güvenliği İş Adamları Derneği) 7, no. 28 (Temmuz/ Ağustos/ Eylül 2013): 60.
- Temizel, Yavuz. «Mobbing ve Türk Hukuk Sistemindeki Yeri.» *Adalet Dergisi*, no. 45 (2013): 209.
- Tetik, Semra. «Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi.» *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 12, no. 18 (2010): 83.
- Tett, R.P., ve J.P. Meyer. «Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytic Findings.» *Personel Psychology* 46 (1993): 259-293.
- Turunç, Ömer, ve Mazlum Çelik. «Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma.» *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 14, no. 1 (2010): 209-232.
- Tütüncü, Özkan, ve Mahmut Demir. «Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği.» *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, no. 2 (2003): 146.
- Üngüren, Engin, Hulusi Doğan, Mehmet Özmen, ve Ömer Akgün Tekin. «Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi.» *Journal of Yasar University* 17, no. 5 (2010): 2922-2937.
- Yıldırım, Mehmet Halit, ve Leyla İçerli. «Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi.» *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 2, no. 1 (2010): 124.
- Yılmaz, Burcu, ve Ali Halıcı. «İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler:Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma.» *International Journal of Economic and Administrative Studies* 2, no. 4 (2010): 94-108.

İnternet Yayınları

Peryön. «Çalışan Devir Oranı Araştırması.» *Peryön İnsan Yönetimi Kongresi Web Sitesi*. Ekim 2012.
http://www.peryonkongre.com/peryon/pdf/PERYON_Calisan_Devir_Orani_Arastirma_Ozet_Raporu_Ekim2012.pdf (Erişim Tarihi: 15 Şubat 2014).

Diğer Yayınlar

- Atalay, İrfan. *Mobbingin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi "Kamu Sektöründen Bir Örnek"*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: TC. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 2010, 17.
- Doğan, Mehmet Ali. «İlköğretim Okullarında Öğretmenlere Uygulanan Psikolojik Şiddetin(Mobbing) İş Doyumuna Etkisi: Ankara İli Sincan İlçesi Örneği.» *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara, Sincan: T.C.Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, 2009.
- Eronat, Zeynep. *İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobilerde Amprik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: TC. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , 2004.
- Işık, Emre. *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007, 67-68.
- İzmir, Gökalp, ve Aygöl Fazlıoğlu. *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu*. Komisyon Raporu, Türkiye Büyük Millet Meclisi, Ankara: TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, 2011, 77-81.
- Kılıç, Alpaslan. *Örgüt İçi Stres Faktörlerinin Çalışanların "Çatışma ve İşten Ayrılma Eğilimleri" Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara: Yayınlanmamış, 2004.
- Ok, Sibel. *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklerine Göre İncelenmesi*. Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversite Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002.
- Tümekaya, S. *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, 1996, 28.
- Yavuz, Hüseyin. «Çalışanlarda Mobbing(Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerinde Bir Araştırma.» Isparta: T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, 2007.

EK

Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Değerli Katılımcı

Bilimsel bir çalışmaya veri toplamak için siz değerli katılımcıların görüşlerine ihtiyaç duymaktayım. İsim yazmayınız. Sizden elde edilecek bilgiler gizli tutulacak ve araştırma amacı dışında kullanılmayacaktır. İlginize şimdiden teşekkür ederim.

1. Cinsiyetiniz

☐ Erkek ☐ Kadın

2. Medeni Durumunuz

☐ Evli ☐ Bekar ☐ Boşanmış

3. Yaşınız

☐ 30 ve altı ☐ 31-39 ☐ 40 ve üzeri

4. Eğitim Düzeyi

☐ Lise-Açıköğretim-Önlisans ☐ Lisans ☐ Yüksek lisans ve üstü

5. Şu anki kurumunuzda ne zamandan beri çalışıyorsunuz?

☐ Bir yıl ve altı ☐ 2-5 ☐ 6-10 ☐ 11 yıl ve üstü

6. İş hayatında kaç yıldır varsınız?

.....yıl

7. Görev yaptığınız bölüm

☐ Genel Müdürlük-Bölge ☐ Operasyon Merkezi

☐ Şube Operasyon ☐ Şube Pazarlama

8. Hangi ilde çalışıyorsunuz?

☐ İstanbul ☐ Diğer

9. Halen çalıştığınız kurumda son 6 ay veya öncesinden bugüne kendinizi gözterme olanaklarınız diğer çalışanlar tarafından bilinçli olarak engellendi mi?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

10. Diğer çalışanların yanında kasıtlı olarak sizi rencide edici davranışlar sergilendi mi?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

11. Varlığınızın görmezden gelindiği ya da fikirlerinizi ifade etmeniz engellediği oluyor mu?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

12. İşinizi tam doğru ve zamanında yaptığınızda dahi kasıtlı olarak olumsuz eleştirildiğiniz oluyor mu?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

13. Çalışma alanınızın (ofis,masa,işle ilgili gereçler veya görev yeri anlamında) sizinle aynı düzeyde çalışanlara göre daha kıtlı veya dezavantajlı olarak tahsis edildiğini hissettiniz mi?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

14. Hakkınızda asılsız dedikodu ve iftiralar üretiliyor mu?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

15. Sözlü ya da yazılı olarak tehditler aldınız mı ?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

16. Başkalarının hatalarından dolayı sizin sorumlu tutulduğunuz oluyor mu?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

17. Yaptığınız işler yanlış ve küçümseyici bir tavırla değerlendiriliyor mu ?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

18. İşyerinde hissettiğiniz psikolojik baskı nedeniyle işe gitmek istemediğiniz günler oluyor mu ?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

19. Özel yaşamınızla ilgili hakaret boyutuna varan yorumlar yapılıyor mu ?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

20. Yaşadığınız psikolojik baskılar nedeniyle sağlığınız ya da uyku düzeniniz bozuluyor mu ?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

21. Size anlamsız,kapasitenizin altında görevler veya yetiştiremeyeceğiniz işler veriliyor mu?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

22. Üst yönetime karşı,hak etmediğiniz halde üstleriniz ya da diğer çalışanlar tarafından olumsuz lanse edildiğiniz oluyor mu ?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

23. İş yerinizde sözlü ya da fiili cinsel tacize maruz kaldınız mı ?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

24. İmalî bakışlara,olumsuz mimiklere maruz kaldınız mı?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

25. İş yerinizde dışlandığınız ya da kasıtlı olarak yalnız bırakıldığınız oldu mu?

O Çok sık O Sık sık O Bazen O Nadiren O Hiç

26. İşimden soğuduğumu hissediyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

27. İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

28. Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

29. Hizmet verdiğim kişilerin olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

30. Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

31. Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

32. Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

33. İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

34. Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

35. Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

36. Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe duyuyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

37. Kendimi çok enerjik hissediyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

38. İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

39. İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

40. Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

41. İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

42. Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

43. Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim.

O Hiçbir zaman O Çok nadir O Bazen O Çoğu zaman O Her zaman

44. İŖimde birçok önemli Ŗey yaptım.

O Hiçbir zaman O çok nadir O Bazen O çoğu zaman O Her zaman

45. Sabrımın tükendiğini hissediyorum.

O Hiçbir zaman O çok nadir O Bazen O çoğu zaman O Her zaman

46. İŖimde duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaŖırım.

O Hiçbir zaman O çok nadir O Bazen O çoğu zaman O Her zaman

47. Hizmet verdiğim kiŖilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.

O Hiçbir zaman O çok nadir O Bazen O çoğu zaman O Her zaman

48. Bazen iŖimden ayrılmayı dŖnrm.

O Kesinlikle katılmıyorum O Katılmıyorum O Ne katılıyorum ne katılmıyorum

O Katılıyorum O Kesinlikle katılıyorum

49. Büyük bir ihtimalle önümüzdeki yıl baŖka bir iŖ bakacağım.

O Kesinlikle katılmıyorum O Katılmıyorum O Ne katılıyorum ne katılmıyorum

O Katılıyorum O Kesinlikle katılıyorum

50. Ŗu an yaptığım iŖten ayrılmak istiyorum.

O Kesinlikle katılmıyorum O Katılmıyorum O Ne katılıyorum ne katılmıyorum

O Katılıyorum O Kesinlikle katılıyorum

ÖZGEÇMİŞ

11 Ekim 1979 tarihi, İstanbul İli Kartal ilçesi doğumluyum. İlkokulu Maltepe ilçesinde, Ortaokul ve Liseyi Kadıköy ilçelerinde tamamladıktan sonra, 1997 yılında Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İstatistik bölümüne kaydoldum. Bu bölümden 2001 yılında mezun oldum. 2001 yılı Ekim ayından beri özel bir bankada görevimi sürdürmekteyim.

2013 yılında, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimime başladım.

Yabancı dilim İngilizce olup, evli bir çocuk annesiyim.

Nurdan OSMANOĞLU TAŞTAN