İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ

T.C.

İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Seyahat Acentesi Çalışanlarında Mobbing ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi

Yüksek Lisans Tezi

Fatma Piren AYHAN ALGHABRA

200020372

İstanbul, 2023

İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Seyahat Acentesi Çalışanlarında Mobbing ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi

Yüksek Lisans Tezi

Fatma Piren AYHAN ALGHABRA
200020372

Tez Danışmanı: Dr. Öğretim Üyesi Ebru ULUCAN

İstanbul, 2023

ETİK BEYAN SAYFASI

Hazırlamış olduğum tez özgün bir çalışma olup YÖK ve İTİCÜ Lisansüstü Yönetmeliklerine uygun olarak hazırlanmıştır. Ayrıca, bu çalışmayı yaparken bilimsel etik kurallarına tamamıyla uyduğumu; yararlandığım tüm kaynakları gösterdiğimi ve hiçbir kaynaktan yaptığım ayrıntılı alıntı olmadığını beyan ederim. Bu tezin ihtiva ettiği tüm hususlar şahsi görüşüm olup İstanbul Ticaret Üniversitesinin resmi görüşünü yansıtmamaktadır.

Fatma Piren AYHAN ALGHABRA

Özet

Günümüzde artan rekabet koşu ları; iş etmeler için insan kaynaklarını önemli hale getirmektedir. Son yıllarda özellikle yönetim ve organizasyon üzerine yapılan çalışmal rda da görüldüğü üzere iş etmelerin artan rekabetle baş çıkabilmeleri ve baş rılı olabilmeleri için personelin verimliliği önem arz etmektedir. İşletmeni verimli çalış na ihtiyacı ile çalış nın güven duygusuna olan ihtiyacı mobbing çerçevesinde örgütsel bağlılık, örgütsel iklim ve örgütsel güven gibi kavramların ele alınmasını önemli hale getirmektedir. Literatürdeki yapılan çalışmal r incelendiğinde işye inin baş rısı ile çalış nın verimliliği ve motivasyonu arasında doğru orantılı bir ilişk gözlemlenmektedir.

Bu çalışmad turizm sektöründe acente olarak faaliyet gösteren iş etmelerdeki çalış nların mobbing algıları ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişk nin incelenmesi amaçlanmıştır.

Araşt rma İstanbul ilinde Tursab A belgesine sahip farklı acenta çalış nlarından 246 kiş ye Mart 2020-Eylül 2020 tarihleri arasında anket uygulanarak gerçekleşt rilmişt r. Veriler kiş sel bilgi formu, Mobbing Ölçeği ve Örgütsel Bağlılık ölçeği kullanılarak çevrimiçi anket uygulaması aracılığıyla katılımcıların özbildirimine dayalı olarak elde edilmişt r. Verilerin analizinde SPSS 28 paket programı kullanılmışt r. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler (frekans, yüzde vb.), farklılık testleri, korelasyon testi ve doğrusal Regresyon (Linear Regression) analizinden yararlanılmıştır.

Yapılan analizlerde katılımcıların yarısından fazlasının (%58,5) kadın ve yarısına yakınının (%47,6) 26-33 yaş aralığında, yarısından fazlasının lisans eğitimine sahipken, yaklaşık %20'sinin de ön lisans eğitimini tamamladığı görülmüş ür. Katılımcıların mobbing algılarının olumsuza yakın derecede düşük olduğu, kadın ve bekar katılımcıların mobbing algılarının anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Acente çalış nlarının örgütsel bağlılık algılarının ise kararsız olmakla birlikte olumluya yönelik (3,02±0,68) olduğu ve boş nmış ve dul çalış nların örgütsel bağlılık düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Ayrıca katılımcıların mobbing ile örgütsel bağlılık algılamaları arasında negatif yönlü, orta kuvvette bir ilişk olduğu bulunmuş ur.

Anahtar Kelimeler: Acente Çalış nları, mobbing, örgütsel bağlılık, turizm.

Abstract

Today's Increasing competition conditions make human resources crucial for businesses. As shown in the research on management and organization in recent years, the efficiency of the personnel is critical for enterprises to succeed and to handle the growing competition. The need of the firms for efficient employees and the employees` need for a sense of trust make it important to consider concepts such as organizational commitment, organizational climate, and organizational trust within the framework of mobbing. By examining the studies in the literature, a directly proportional relationship can be observed between workplace success and employee productivity and motivation. The purpose of this study is to investigate the relationship between mobbing perceptions and organizational commitment levels of employees in enterprises operating as tourism agencies. The research was carried out by applying a questionnaire to 246 employees from various agencies with TURSAB A certificates in Istanbul between March 2020 and September 2020. The data were gathered based on the participants' self-reports via an online questionnaire using the personal information form, the Mobbing Scale, and the Organizational Commitment Scale. The data were analyzed using the SPSS 28 package program. The data were analyzed using descriptive statistics (frequency, percentage, etc.), difference tests, correlation tests, and linear regression analysis. According to the analysis, more than half of the participants (58.5%) were women, nearly half (47.6%) were between the ages of 26 and 33, more than half had undergraduate education, and about 20% had completed associate degree education. It was discovered that the participants' mobbing perceptions were nearly negative, and the women and single participants' mobbing perceptions were significantly higher. Agency employees' perceptions of organizational commitment were found to be indecisive but nearly positive (3.02±0.68), and divorced and widowed employees' organizational commitment levels were found to be statistically significantly higher ($p<0.05$). Furthermore, it was discovered that there was a negative, moderate relationship between the participants' mobbing and organizational commitment perceptions.

Keywords: Agency Employees, mobbing, organizational commitment, tourism.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

Özet ii

Abstract iii

İÇİNDEKİLER iv

ŞEKİL LİSTESİ. vi

TABLO LİSTESİ vii

KISALTMALAR viii

1. GİRİŞ 1

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE 2

2.1 Mobbing Tanımı ve Tarihsel Süreci 2
2.2 Mobbingin Yaygınlığı 4
2.3 Mobbingin Süreci ve Aşamaları 5
2.4 Mobbingin Nedenleri 8
2.4.1 Bireysel Faktörler 8
2.4.2 Toplumsal Faktörler 9
2.4.3 Örgütsel Faktörler 10
2.5 Mobbingin Etki ve Sonuçları 10
2.5.1 Mobbingin Birey Açısından Sonuçları 11
2.5.2 Mobbingin Örgüt Açısından Sonuçları 12
2.5.3 Mobbingin Ülke Ekonomisine ve Topluma İlişk n Sonuçları 14
2.6 Örgütsel Bağlılık 14
2.6.1 Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Tarihsel Süreci 14
2.6.2 Örgütsel Bağlılığın Önemi 16
2.6.3 Örgütsel Bağlılığın Belirleyicileri 17
2.6.3.1 Kişisel Belirleyiciler 20
2.6.3.2 Örgütsel Belirleyiciler 21
2.6.3.3 Örgüt Dışı Belirleyiciler 22
2.6.4 Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları 22
2.6.4.1 Etzion Sınıflandırması 23
2.6.4.2 O'Reilly ve Chatman Yaklaşımı 23
2.6.4.3 Katz ve Kahn'ın Yaklaşımı 23
2.6.4.4 Mowday'ın sınıflandırması 23
2.6.4.5 Çoklu Bağlılık Yaklaşımı 24
2.6.4.6 Meyer ve Allen'in Yaklaşımı 24
2.6.5 Örgütsel Bağlılığın Sonuçları 25
2.7 Mobbing ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi 26
2.8 Konuya İlişkin Literatür Taraması 27

3. GEREÇ VE YÖNTEM 29

3.1 Araşt rmanın Modeli ve Amacı 29
3.1.1 Araşt rmanın Soruları 29

3.1.2 Araşt rmanın Hipotezleri 30
3.1.3 Araşt rmanın Evreni ve Örneklemi 30
3.2 Veri Toplama Araçları 31
3.2.1 Bilgi formu 31
3.2.2 Leyman Psikolojik Şiddet Envanteri 31
3.2.3 Örgütsel Bağlılık Ölçeği: 31
3.3 Verilerin Toplanması 32
3.4 Etik Konular 32
3.5 Verilerin Değerlendirilmesi 32
3.6 Araşt rmanın Sınırlılıkları 32

4. BULGULAR 34

4.1 Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi 34
4.2 Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin ulgular 34
4.3 Hipotez Testleri 36

5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER 44

5.1 Sonuçlar 44
5.2 Öneriler 47

KAYNAKLAR 48

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1 - Örgütsel Bağlılığın Belirleyicileri ve Sonuçları 19

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Güvenilirlik Analizi 34
Tablo 2 : Katılımcıların Demografik Dağılımı 35
Tablo 3: Mobbing Ölçeğine Ait İstatistikler 36
Tablo 4: Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Ait İstatistikler 37
Tablo 5: Mobbing Algısı ile Cinsiyet Arasındaki Farklılık Ölçümü 38
Tablo 6: Mobbing Algısı ile Medeni Durum Arasındaki Farklılık Ölçümü 38
Tablo 7: Mobbing Algısı ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılık Ölçümü 39
Tablo 8: Mobbing Algısı ile İş erindeki Çalışma Süresi Arasındaki Farklılık Ölçümü 39
Tablo 9: Örgütsel Bağlılık ile Cinsiyet Arasındaki Farklılık Ölçümü 40
Tablo 10: Örgütsel Bağlılık ile Medeni Durum Arasındaki Farklılık Ölçümü 40
Tablo 11: Örgütsel Bağlılık ile Öğrenim Durumu Arasındaki Farklılık Ölçümü 41
Tablo 12: Örgütsel Bağlılık ile İş Y rindeki Çalışma Sür si Arasındaki Farklılık Ölçümü 41
Tablo 13: Mobbing ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkin n Ölçümü 42
Tablo 14: Algılanan Mobbing Düzeyinin Örgütsel Bağlılık Üzerinde Etkisi Ölçümü .. 42
Tablo 15: Araş rma Hipotezlerinin Genel Sonuç Özeti 43

KISALTMALAR

TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği

1. GİRİŞ

Küreselleş n dünyada kurumsal baş rının sağlanabilmesi için rekabetin artması, iş görenlere adaletli yaklaş ın ve bu yaklaşım arın etik anlamda yönetimsel strateji ile nasıl bağlantılı olduğu hakkındaki kaygıları ön plana çıkarmış r. Bu sebeplerle, çalışanların kurumlarından duyduğu memnuniyet düzeylerini ve örgütsel bağlılığı arttırmak, yönetim süreçlerinin en etkili ş kilde baş rılı olabilmesi için önemli hususlar haline gelmiş ir (Sabuncuoğlu & Tüz, 2005). İşyerlerinde huzursuzluğa ve gerginliğe sebep olan nedenlerin en başında çalış nların mobbing davranış arına maruz kalması gelmektedir. İş erinde psikolojik şiddet (mobbing) kavramı literatüre yeni kazandırılmış bir olgu olmamasına ve çalış nlar üzerindeki olumsuz tesirine rağmen, yakın zamana kadar yeterli olarak dikkat çekmemiştir (Zapf & Einarsen, 2005a). İş hayatında genel olarak karşım za görmezden gelme ve yıldırma gibi davranış arla ortaya çıkan mobbing olgusu çalışma hayatını olumsuz etkileyerek faaliyet alanı ne olursa olsun tüm iş etme ve kurumlarca göz ardı edilmemesi gereken bir konudur (Tutar, 2004). Mobbing davranış arının çalış nların örgütsel bağlılığına etkisi ile ilgili çalışmal rın sonuçları incelendiğinde ; mobbing davranış arının çalış nların örgütsel bağlılıklarına olumsuz etki ettiği görülmektedir (Bedük & Ata, 2019; Demirgil, 2008; Grusky, 1996; Tengilimoğlu ve ark., 2010; Yuksel & Tunçsiper, 2011).Birçok araş rma sonucu göstermektedir ki mobbing mağduru olan iş görenlerin iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları yok olmakta ve iş en ayrılma niyetleri ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte insan emeğinin yoğun olduğu turizm sektöründe verilen hizmetlerin neredeyse tamamı insan emeğine dayalı olan seyahat acentesi iş etmelerinde var olan durumun tespitine yönelik araş rma eksikliği bulunmaktadır. Seyahat acentesi çalış nlarının yaptıkları iş e ve çalış kları iş letmey dair düş ün e ve davranış arının sahip oldukları örgütsel bağlılıklarına hatırı sayılır bir etkisi olması nedeniyle var olan halihazırdaki durumun ortaya konulması literatüre ve seyahat acentesi yöneticilerine katkı sağlayacaktır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde araş rma konusunu olus uran mobbing ve örgütsel bağlılık kavramları ele alınmış r.

2.1 Mobbing Tanımı ve Tarihsel Süreci

Birçok iş ye inde karş ıl ı abilen ve çalıs nlar üzerinde olumsuz etkisi olan psikolojik şiddet bir diğer adıyla mobbing, çalıs nlar tarafından aş ı amaz bir sorun olarak algılanmaktadır. 1990'lı yıllardan beri alan yazında farklı ülkelerde farklı sektörlerde araş rılan mobbing olgusu, Türkiye alan yazınında son yıllarda giderek artan bir önemle araş rılmaya baş lanm ş r. Emek yoğun bir sektör olan turizm sektörü çalıs nları hem diğer çalıs nlarla hem de diğer ülke ve farklı kültürden gelen misafirlerle sürekli bir etkileş im halindedirler ve bu durum mobbing olgusuna maruz kalma risklerini arttırmaktadır (Al-Jabari & Ghazzawi, 2019; Branch ve ark., 2013; Václavíková & Kozáková, 2021).

Mobbing diğer bir deyiş le iş erinde psikolojik taciz kavramı 1980'li yıllarda ilk kez Leyman tarafından tanımlanmış r. Leyman, mobbing kavramını; "Çalış ma hayatında psikolojik terör veya mobbing; bir veya birden fazla kis tarafından, baş k bir bireye yöneltilen, o bireyi çaresiz ve savunmasız bir duruma getiren, süregelen faaliyetlerle bireyin çaresiz durumdan çıkmasını da engelleyen düs anca ve ahlaka aykırı davranıs arı içeren bir kavram olarak açıklamaktadır. Bu davranıs ar belli bir sıklıkta (istatistiksel olarak en azından haftada bir defa) ve uzun bir zaman periyodunda (en azından altı aylık bir müddette) yapılıyor olmalıdır." s klinde tanımlamış r (Leymann & Gustafsson, 1996). Ülkemizde yayınlanan "Mobbingle Mücadele Rehberi'nde mobing; "iş ye lerinde bir veya birden fazla kis tarafından diğer kis ya da kişilere yönelik gerçekleş rilen, belirli bir süre sistematik biçimde devam eden, yıldırma, pasifize etme veya iş en uzaklaş tırm yı amaçlayan; mağdur ya da mağdurların kis lik değerlerine, mesleki durumlarına, sosyal ilis k lerine veya sağlıklarına zarar veren; kötü niyetli, kasıtlı, olumsuz tutum ve davranıs ar bütünü" olarak tanımlanmıştır (Akgeyik ve ark., 2009). Tüm bu tanımlamalarda ortak olan temel hususlar; mobbing davranıs arının sistemli ve

planlı olması, uzun süre devam etmesi ve kis¸yi yıldırmaya yönelik davranıs¸ardan olus¸ asıdır.

Şiddet kavramı biz insanların tarihi kadar eski bir geçmis¸ dayanmakla birlikte, psikolojik s¸iddet olarak da tanımlanan mobbing'in tarihsel gelis¸i i 1960'lı yıllarda bas¸lam ktadır. Şiddetin, soyut ve görünmeyen bir türü olması ispat güçlüğü çıkardığı için ancak 1990'lı yıllarda literatüre girebilmis¸t r. Mobbing kavramı, ilk olarak Kontranz Lorenz tarafından 1960'lı yıllarda kullanılmıs¸t r. Lorenz hayvan davranıs¸arını inceleyen bir bilim insanı olup bu sözcükle, kendisinden büyük bir hayvanın tehdidine kars¸ı daha küçük hayvan gruplarından gelen kars¸ saldırıları isimlendirmis¸t r (Yücetürk, 2005). Lorenz mobbing kavramını, kurbanı yalnız bırakan ve umutsuzluk sebebiyle intihara kadar sürükleyen davranıs¸arın ne kadar ciddi olduklarına dikkat çekmek için kullanmıs¸t r.

Kontranz Lorenz 'in ardından mobbing terimini 1972 yılında İsveçli Doktor Peter Paul Heinemann, çocuklardan olus¸urulan bir grup çocuğun yalnız bir çocuğu hedef alıp, zarar vermesini tanımlarken kullanmıs¸t r. Heinemann, ders sırasında sınıf arkadas¸la ının birbirlerine neler yapabileceğini gözlemlemiş ve küçük gruplardaki çocukların genel olarak tek bas¸ına olan çocuğa kars¸ı yönelttikleri yıkıcı ve zarar veren davranıs¸arı açıklamak için bu terimi kullanmıs¸ ve önlem alınmadığı takdirde arkadas¸arı tarafından s¸iddet gören çocukların en nihayetinde intihara kadar götürebileceklerini vurgulamıştır (Bulut & Göktürk, 2012; Tinaz, 2006; Tınaz, 2011). Heinemann, kurbanı izole eden ve umutsuzluğa sürükleyerek intihara kadar götürebilme potansiyeli olan bu davranıs¸n ciddiyetini anlatan bir kitap ele almıs¸ ("Mobbing: Çocuklar Arasında Grup Şiddeti" Mobbing: Group Violence Among Children) ve 1972 yılında İsveç'te yayımlamıştır. Dr. Carroll Brodsky 1976 yılında California İs¸iler Tazminat Bas¸vuru Kurulu ve Nevada Sanayi Komisyonu'nun açtığı davalardaki iddiaları baz alarak çalıs¸ma kurumlarında ve is¸ye lerinde mobbing ile ilgili olarak "Tacize Uğrayan İşçiler" (The Harashed Worker) adında bir kitap yayınlanmıs¸t r (Davenport ve ark., 2002). Bu kitapta mobbing ile ilgili örnek vakalar ele alınmıs¸ ancak daha çok is¸ye inde yas¸ nan kazalar, stres ve uzun çalıs¸ma saatlerinden ve her çalıs¸ nın tekrar eden is¸ tanımlarından kaynaklı yaşanan halsizlik ve negatif olaylar ele alınmıs¸t r. Kitap mobbingten daha çok bir çalıs¸ nın is¸ yaşamındaki zor hayatını ve günümüzde stresle ilgili aras¸t rmalara konu olan durumları vurgulamaktadır (Leymann, 1996). Sosyo-medikal ilis¸k si ve çalıs¸ an yerdeki farklı stres faktörleri

arasındaki ayrımın zayıf olması sebebiyle bu kitap, 1960'lı yılların sonu ve 1970'li yılların başında hakim olan sosyal ve politik havanın neticesinde maalesef istenen etkiyi yaratamamıştır. Ancak 1980'li yılların başında İsveç'te yapılan bazı araştırmalarda Brodsky'nin bu çalışmasından yararlanıldığı görülmüştür. 1976 yılında çıkan ve yeni iş ortamı yasası ve iş psikolojisini ele alan yeni araştırmalara girmeye büyük olanaklar sağlayan ulusal araştırma fonları bu duruma olanak sağlamıştır (Fettahlıoğlu, 2008).

1980'li yıllarda Dr. Heinz Leymann'ın ise iş yaşamındaki baskı, şiddet ve yıldırma hareketlerini anlatmak amacıyla kullandığı görülmektedir. İsveç ve Almanya'da yaptığı araştırmalar sonucunda taciz ve yıldırma olaylarının iş dünyasında geniş boyutta yer aldığını belirleyen Leymann, 1984 yılında araştırma bulgularını bir rapor halinde yayınlamış ve bu raporun ardından "mobbing" kavramı işyerindeki duygusal taciz ve saldırıları da kapsar şekilde ele alınmaya başlanmıştır (Bulut & Göktürk, 2012; Kaya ve ark., 2015; Zapf & Einarsen, 2005a). Günümüzde mobbing olgusuna farkındalık artmakta olup, mobbing yayınları yavaş yavaş popüler olmaya başlamış konuya yönelik farkındalığın artışı sonucunda ile birçok yardım örgütü ve web sitelerin kurulduğu gözlemlenmiştir (Cowie ve ark., 2002). Türkiye'de de mobbing konusu dikkat çekmeye başlamı ve konuyla ilgili son yıllarda daha fazla araştırma yapılmakta, makale ve kitap yayımlanmaktadır.

2.2 Mobbingin Yaygınlığı

Mobbing, her ülkenin kendi sosyo-ekonomik yapısına göre farklılık göstermektedir. Dünya üzerinde mobbing davranışlarına maruz kalan çalışanın sayısı ve mobbingin sosyo-ekonomik maliyeti sürekli olarak artmaktadır. Türkiye'de bu artışın payını alan ülkeler arasındadır. Yapılan çalışmalarda, İsveç'te mobbing oranının %25 civarında olduğu; İngiltere'de ise tüm çalışanların iş hayatları boyunca en az bir defa mobbinge maruz kaldıkları saptanmıştır. Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) yapılan bir araştırmada ise ortalama 20 milyon çalışanın çalıştıkları kurum içerisinde her gün psikolojik şiddet yaşadığı belirtilmiştir (Güngör & Potuk, 2018; Karakuş & Çankaya, 2012).

Dünyada her yıl 6 milyon kayıp çalışma günü olduğu, bu kayıpların en temel nedeninin mobbing mağdurlarının kendilerine ve mesleki yeterliklerine olan güvensizlik, sürekli iş değişikliği, uzun çalışma saatlerine dayanan zor çalışma koşularıdır. Dünya genelinde stres ve strese bağlı hastalıkların maliyetine bakıldığında 5 milyar dolardan 12

milyar dolara çıkan bir artış gözlemlenmiştir. (https://globalenstitu.com/bolum/mobbingin-maliyeti/)

Leymann (1996) tarafından İsveç'te gerçekleşti en bir araşt rmanın sonuçlarında, çalışı an kurumda yaş nan mobbing ve psikolojik yıldırma davranış arının kiş bazında mali götürüsünün 30bin ile 100bin dolar dolaylarında olduğu hesaplanmıştır (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2013).

İstanbul Bilgi üniversitesinin online bir insan kaynakları firmasıyla gerçekleşt rdiği araşt rmanın (2012) sonuçlarına göre; Türkiye'de çalış nların %42'sinin mobbing mağduru olduğu ve bu mağdurların %70'inin yaş dıkları şiddet en iş en atılma kaygısıyla kimseye bahsetmemiş o duğu ortaya konmuştur (Polat & Pakiş, 2012).

Mobbingin sıklığı ve yaygınlığı göz önüne alındığında, mobing yaş yanların sessizliği, mobbing olaylarının artmasına bu artış n aynı zamanda önemli bir mali götürüye sebep olduğu gözlemlenmektedir ayrıca çözüm odaklı sonuçlara geç kalınması da söz konusu olabilmektedir.

2.3 Mobbingin Süreci ve Aşamaları

Psikolojik taciz, bu olayı gerçekleştir n, maruz kalan ve izleyenler arasında geliş n çoğu zaman belirli bir anlaşm zlık ve çatışma sebebiyle meydana gelen bir süreçtir (Bulut & Göktürk, 2012; Güngör & Potuk, 2018; Leymann, 1990). Kurumlardaki psikolojik şiddet çalış nların örgütlü bir grup tarafından hedef alınıp saygısız ve zarar veren davranış ara maruz kalmasıyla başlam ktadır (Bulut & Göktürk, 2012; Tınaz, 2011). Mobbing, durağan olmayan ve sürekli geliş n bir olaydır. Mobbing süresince, tacizde bulunan kiş hedefindeki kiş nin özgüvenini yıkmaya yönelik tavırlarda bulunarak mağdurun yoğun endişe e kronik stres altında kalmasını amaçlamaktadır. Bu psikolojik taciz sürecindeki en temel gaye ise saygısız ve aş ğılayıcı tavırlara hedef olan kiş nin, çalışt ğı kurumdan ya da pozisyondan bir ş kilde uzaklaşt rılmasıdır. Mobing uygulayan kiş mobing uyguladığı süreç boyunca; acımasız ve haksız eleştiri erde bulunma, mobing uyguladığı kiş nin hatalarını arama, hedefindeki kiş yi yalnız ve saf dış bırakma, diğerleri tarafından dış anacak tavırlarda bulunma, iftira atma, asılsız haberler yayma, eleştiri dozunu artırma, disiplin kurallarını hiçe sayma, tehdit etme, aşırı iş yükleme gibi çeşi li rahatsız edici ve saygısız tavırda davranış ve tutum sergileyebilmektedir (Davenport ve ark., 2002; Mercanlıoğlu, 2010; Tınaz, 2011).

Leyman Mobbing sürecini 5 as¸ malı bir süreç olarak açıklamaktadır. As¸ ğıda bu as¸ malar kısaca açıklanmaktadır (Leymann, 1996).

1- ***Çatışma:*** Genis¸ anlamıyla çatışma; "insanın doğasında var olan genetik olabileceği de savunulan s¸iddet içeren içgüdülerin ya birey olarak ya da grup olarak ortaya konmasıdır" daha dar bir perspektifte ise "herhangi bir sebeple bir araya gelmis¸ bir grupta var olan kis¸ lerin düs¸ anlık ya da anlaşmazlık algıları sebebiyle meydana gelen problemleri çözememe yetenekleridir" (Özler ve ark., 2008; Tınaz, 2011). Mobbingin bu as¸ masında, çatışma olarak belirtilen ve her s¸ yi baş¸lat n bir olayın ortaya çıkması söz konusudur. Bu evrede mobbingin yükselen bir çatışma olarak algılanması mümkün olabilir. Yas¸ nan çatışma mobbing niteliği kazanmamıs¸ olsa da bu durum kısa bir zaman diliminde mobbing tutumuna dönüs¸ bilmektedir. Mağdur bu as¸ mada herhangi psikolojik ya da fiziksel rahatsızlık hissetmeyebilir (Davenport ve ark., 2002; Leymann, 1990; Tınaz, 2011).
2- ***Saldırgan Eylemler:*** Saldırganlık; düs¸ anca hislerle karş¸ tarafı inciten, kendini dayatan s¸idde e yakın hareketlerdir. Ünlü filozof Thomas Hobbes'e göre s¸iddet insanın doğasında vardır ve birçok psikolojik kuram bu savı desteklemektedir (Tınaz, 2011). Mobbing sürecinde bahsedildiği üzere mobbing davranıs¸ arı sadece bireyin is¸ en uzaklaş¸tırıması ile ilgili değildir. Bu davranıs¸ ar uzun süre sistematik olarak düs¸ anca bir amaçla sürdürülürse günlük iletiş¸ in bir parçası haline gelebilirler. Ancak bu tutum devam ettiğinde zaman içinde s¸ kil değis¸ irerek bireyi yalnız bırakmaya ve cezalandırmaya yönelik saldırgan davranıs¸ ara dönüs¸ bilmektedir. Bu davranıs¸ dönüş¸ü leri, is¸ye lerindeki mobbing davranıs¸ arının tetiklendiğini ve baş¸ladığ nı göstermektedir (Leymann, 1996; Tınaz, 2011; Zapf & Einarsen, 2005a).
3- ***İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi:*** İs¸ erindeki insan kaynaklarının veya yönetimin devreye girmesi yas¸ nan olaya bir resmiyet kazandırmaktadır. Birinci ve ikinci as¸ mada olaylara dahil olmayan yönetim bu as¸ mada olaylara dahil olarak çoğu zaman hatalı kararlar almaktadır. Yönetimler genellikle, mobbing surecinde psikolojik olarak yıpranmıs¸ özgüvenini kaybetmis¸ ve kendini savunamayacak kadar yorgun olan mağduru gözden çıkarmaktadır. Genellikle bunun sebebini mobbinge sebep olan davranıs¸ arı ve kis¸ leri göz ardı ederek mobing olgusunu mağdurun kis¸ sel özellikleri ile bağdaş¸ rırlar. Kısacası bu evrede mağdur yıpranmıs¸ ve yorulmus¸ ruh haline göre değerlendirilmektedir. Aynı zamanda yönetimler genel olarak is¸ye lerinde sağlıklı psikolojik ortamı sağlama sorumluluğunu almak

istemediklerinden mağdurdan kurtulma yolu onların öncelikli seçeneğini olmaktadır (Akgeyik ve ark., 2009; Mercanlıoğlu, 2010; Murat & Meral, 2020; Tınaz, 2011).

4- ***Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalanma***: Yas, dıklarıyla bas, edebilmek için psikolojik destek almaya çalıs, n mobbing mağduru kimseler is, yerlerinde yeterli farkındalığı ve eğitimi olmayan diğerleri tarafından "ruh hastası", "deli", "s,izo ren" gibi terimlerin as, ğılayıcı anlamda kullanılmasıyla ötekileş rilip damgalanırlar. Sorumluluk almayan yönetimlerin yanlıs, yargıları ve mobbing konusuna hâkim olmayan psikolog ya da psikiyatristlerin koydukları yanlıs, tanılar bu damgalanma sürecini negatif yönde hızlandırır. İyileşmek umuduyla çeş, li sağlık kurumlarına bas,vur n mağdur iyiles, irici ortamın kendisine verilmesi yerine gereksiz sağlık raporlarıyla is, en uzaklaştırılır ve çoğunlukla bu as, ma zorunlu istifa veyahut is, en çıkarılmayla sonuçlanır. Mağdurun yardım arayıs, nı engellemesi açısından bu as, ma özellikle önem arz etmektedir (Akgeyik ve ark., 2009; Mercanlıoğlu, 2010; Murat & Meral, 2020; Tınaz, 2011).

5- ***İşine Son Verilme:*** Mobbing sürecinin en dramatik as,ması olarak kabul edilir. Bu as, ma mağdurun istifaya zorlanması, erken emeklilik, is, en çıkarılma gibi durumlarının yanı sıra büyük travmatik olayları da içermektedir. Gelinen bu noktada aşırı baskı dolu ortam kurbanın kendine bir çıkıs, yolu aramasına sebebiyet verir. Kurbanın intihar etmesi, tacizcisine saldırması ya da öldürmesi, is,ye ine zarar vermesi gibi maddi veya manevi sonuçlar doğurabilir. Ancak unutulmamalıdır ki bu as, maya yukarıda içerikleri bahsedilen as, malardaki olayların birbirini tetiklemesiyle varılmış, r (Göymen, 2020; Kaya ve ark., 2015; Mercanlıoğlu, 2010). Mobbing olgusu, mağdurlar ve is,ye i yönetimi göz yumduğu sürece devam edecektir. Psikolojik taciz olarak bas,lay n mobing olgusu göz yumulmadığı ve taviz verilmediği takdirde ağır tahribatlara sebebiyet vermeden ilk as, malarda sonlandırılabilir (Tınaz, 2011).

Her çalıs, nın mobbing ve zorbalık hakkında bilgiye sahip olması kendini bu tür as, ğılayıcı ve s,iddet içeren tavırlardan koruyabilmesi için önemlidir. Ancak haklarının farkında olan çalıs, nlar, hukuki yollara bas,vu arak kendilerini koruyabilir ve böylece mobbing uygulayan psikolojik tacizci hedefine ulas, mayacağı için diğer bireylere uygulamaktan da vazgeçebilir.

2.4 Mobbingin Nedenleri

İş erlerinde mobbing süreci tek bir nedenle açıklanamayacak kadar kapsamlı ve karmaşık bir süreçtir. Özellikle günümüzde iş zlik oranlarının artması, pandemi sürecinin getirdiği iş ye i küçülmeleri, yanlış personel istihdamı, mevsimlik istihdam, kariyerde yükselebilmek adına verilen olumsuz rekabet savaşı gibi durumların yanısıra mağdurun iş görenler ve iş ve enler tarafından sevilmesi, şiddet uygulayandan daha baş rılı yada tecrübeli olması, mağdurun yaş nan olumsuzluklara karşıl k vermesinin şiddet uygulayan yada çevredekiler tarafından ispiyonculuk yada yalakalık olarak algılanması gibi etkenler mobbinge neden olabilmektedir (Karslıoğlu & Aydıntan, 2011). Turizm sektörü, mobbingin en fazla görüldüğü sektörlerden biridir. Çalışma saatlerinin uzun olması yoğun ve yüksek tempolu çalışma gerektirmesi, maaş la ın beklenenin altında olması ya da aynı iş yapanlar arasında eş olmaması, zorunlu fazla mesai uygulamaları maalesef mobbingi tetikleyen nedenlerden sadece bir kısmıdır (Göymen, 2020; Mercanlıoğlu, 2010; Murat & Meral, 2020; Tınaz, 2011).

İş erlerindeki mobbing/psikolojik şiddet n oluşmasındaki nedenler 3 baş kta incelenebilmektedir ve bunlar bireysel, toplumsal ve örgütsel faktörler olarak tanımlanmaktadır (Davenport ve ark., 2002; Leymann & Gustafsson, 1996; Tınaz, 2011).

2.4.1 Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler mobbing sürecinde rol alan tüm tarafları içermektedir. Mobbinge maruz kalan kiş nin yaş dığı duruma verdiği tepki, yaş nanlar karşıs nda takındığı tutum, olayların nasıl sonuçlandığı, ayrıca şiddet baş vur n kiş nin hareketlerinin altında yatan sebeplerin asli faktörleri bireysel nedenlerle açıklanmaktadır (Kırel, 2007).

Bireysel faktörler; eğitim, medeni durum, cinsiyet, yaş gibi sosyo-demografik özellikler, kiş sel özellikler, bireyin davranış arı, kiş nin çalış ğı kuruma olan sadakati (çalışma süresi, tecrübesi ve eğitim durumu) gibi özelliklerden oluşmaktadır. Bu çerçevede ele alındığında kiş nin fiziksel olarak güzel ya da yakış klı olması, pratik ya da üstün zekası, mesleğindeki tecrübeleri, sahip olduğu dini yada politik görüş yaş m tarzı, hayata bakış açısı gibi kiş sel özellikleri onu psikolojik şiddet n öznesi haline getirebilmektedir (Kırel, 2007; Polat & Pakiş 2012; Zapf & Einarsen, 2005a). Mobbing sürecine cinsiyetler tarafından bakıldığında ise, sergilenen davranış ar açısından kadın ve erkeklerde farklılıklar gözlenmektedir. Yapılan araş rmalarda, erkek çalışan sayısının

fazla olduğu kurumlarda fiziksel şiddet daha sık görülürken, kadın sayısının fazla olduğu çalışma ortamlarında ise psikolojik şiddet daha fazla rastlanmaktadır (Karslıoğlu & Aydıntan, 2011).

Bireysel faktörlere mobbing uygulayıcıları açısından bakıldığında ise bu tutumu benimseyen kimselerin korkak, etik değerleri olmayan, ben merkezci, narsist,baskıcı kişilik özelliklerine sahip olduğu görülmektedir (Kaya ve ark., 2015). Leymann'a göre ise kişi; grup kurallarını zorla benimsetmeye çalışmak, düşünca tavırlar sergilemekten hoşanmak, can sıkıntısını gidermek için arayışta olmak, sahip olduğu önyargıları doğrulamak için mobbinge başvurmaktadır (Leymann & Zapf, 1996; Tınaz, 2011).

2.4.2 Toplumsal Faktörler

İşyerlerinde mobbing/psikolojik şiddete sebep olan davranışların toplumsal boyutları, ekonomik ve sosyal olarak ele alınmaktadır. İşsizliğin artması, alım gücünün günden güne azalması, düşük maaşla ekonomik etkenlerin başın çekmektedir. Ekonomik sorunlar, işten çıkartmaların artması, çalışma standartlarının değişmesi, eğitim ve sağlık gibi önemli alanlarda sorunlara sebebiyet vermektedir. Tüm bu olumsuzluklar beraberinde toplumda huzursuzluk ve şiddet doğurmaktadır. Toplumdaki bu huzursuzluk örgüt içine yansıyarak gerilim yaratmaktadır. Bu tür ortama maruz kalan bireylerin şiddet eğilimleri artmaktadır (Karakuş & Çankaya, 2012; Tınaz, 2011; Zapf & Einarsen, 2005a).

Yukarda bahsedilen değişmler, kişileri kendi standartlarının dışında davranmasına yol açar ve bunun sonucunda, kültürel norm ve amaçlar değişir. Bazen yaşanan ekonomik olumsuzluklar ve toplumsal gereçler, sosyal ve kültürel hedefleri karşılayamaz hale gelebilir. Bu tür durumlarda kişiler, farklı şekillerde etik olmayan davranışlar geliştirebilirler. Kurum ve işyerlerinde mobing/psikolojik şiddetin ortaya çıkma sebepleri, anlatılan olaylara bağlı olarak toplumsal değişmlere dayanabilmektedir. Bugün yaşadığımız toplumsal atmosferde aşırı hırs ve sürekli başarma motivasyonu, kişileri mobbing gibi etik olmayan hareketlere yönlendirmektedir. Toplumca içselleştirilmiş bu yeni değerler ve standartlar, kişilerin birbirlerini sürekli rakip olarak algılamasına ayrıca düşünca tutumlar sergilemesine neden olmaktadır (Kırel, 2007; Tınaz, 2011).

2.4.3 Örgütsel Faktörler

Büyük ya da küçük her isye inde, devlet kurumlarında, kâr amacı olmayan örgütlerde, sağlık, eğitim, turizm gibi sektörlerle birlikte hemen hemen tüm kurum ve kuruluşla da mobbing ile karşılaş maktadır. Mobbing ile ilgili yapılan bazı araşt rmalarda isy rlerinde psikolojik şiddet sebep olan yönetimsel hataların başında hatalı personel seçimi, uygunsuz işe alım süreci, dönemsel çalış n istihdamı, aynı yerde çalış nlar arasındaki sert rekabet savaşla ı gelmektedir (Tınaz, 2011; Zapf & Einarsen, 2005a).

Yukarda belirtilen genel sebeplerin dışında ku umlarda ve isye lerinde mobbinge sebep olan faktörleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

- Genel bütçelerde insan kaynaklarına kaynak ayrılmaması,
- Şiddet ve tacizin, personel verimini artırmak ve örgüt içi disiplini sağlayabilmek için personel üzerinde araç olarak kullanılması,
- Ekip çalışmasın n yetersiz ya da hiç olmaması,
- Örgüt içi inovasyon eğitimlerine önem verilmemesi,
- Kiş ler arasında günah keçisi bulunması anlayış nın yok edilememesi,
- Örgüt içi iletiş m kanallarının zayıflığı,
- Liderlerin yetersiz olması
- Çatışma çözümlerinin zayıf olması ve şikây t iş emlerinin sonuçlandırılamaması,
- Hiyerarşik y pının fazla olması
- Kapalı kapı politikasının benimsenmesi (Leymann & Zapf, 1996; Tınaz, 2011; Zapf & Einarsen, 2005a).

2.5 Mobbingin Etki ve Sonuçları

Mobbing uygulanan bireylere oldukça zarar veren, suç unsuru barındıran tehlikeli bir olgudur. Mobbing davranış arına maruz kalan kiş , psikolojik taciz sonucu yıldırılmış olur. Sonuç olarak mobbing süreci boyunca en çok zarar görenler bu şiddet maruz kalan mağdur ve çalışt ğı isy ridir.

2.5.1 Mobbingin Birey Açısından Sonuçları

Sistematik olarak gerçekleştiri en mobbingin etkileri mağdur kiş ler üzerinde yavaş yavaş biriken zararlardan oluş aktadır. Mobbingin kurban üzerinde ekonomik, sosyal ve sağlık açısından zararları mevcuttur.

Ekonomik açıdan bakıldığında; kurban zamanla hem ruhsal hem de fiziksel sağlığını kaybeder. Sağlık sorunlarıyla baş edebilmek için tedavisine, hastanelere ve ilaçlara para harcamak zorunda kalır. Ayrıca mobbinge uğrayan mağdur iş en ayrılmak ya da iş en çıkarılmak durumlarını yaş yabilmektedir; bu durumda kurban düzenli gelirini kaybetmektedir (Bulut & Göktürk, 2012; Kırel, 2007; Tınaz, 2011).

Sosyal açıdan incelediğimizde ise karşım za sosyal imajı zedelenmiş bir birey çıkmaktadır. Kiş gittikçe karamsarlaşır, depresif belirtiler sergilemeye başla ve zamanla özel ya da iş arkadaşl rı tarafından terk edilme durumu yaş yabilmektedir. Yaş dığı çevrede "başarısız", "elindeki fırsatları değerlendirememiş", "hatalı" olarak etiketlenerek mesleki kimliği ile birlikte arkadaşla ı ailesi ve sosyal çevresindeki konumunu da kaybedebilmektedir (Bulut & Göktürk, 2012; Kırel, 2007; Tınaz, 2011).

Mobbing kurbanı olan mağdur yaşadığı haksızlık karşıs nda rahatsız olsa da ilk olarak ben merkezci bir açıyla duruma yaklaşarak "Ben hatalıyım", "benim yüzümden oldu" gibi cümlelerle kendini suçlar. Sosyal çevresi tarafından desteklendiğini düşüns de bir süre sonra yalnızlaştığ nı fark edip dış anmış olduğunu fark ederek 'ben bunu hakketmedim', 'neden benim başı a geldi' gibi cümleler kurmaktadır. Bu kendini suçlama ve dış anma süreçleri beraberinde sağlık sorunları getirir (Bulut & Göktürk, 2012; Kırel, 2007; Tınaz, 2011).

Anlamsız korkular ve heyecanlar anksiyeteye neden olabilmektedir. Bu duygu durum bozuklukları beraberinde taşik rdi, yüksek tansiyon, sindirim sistemi bozuklukları, bağış klığın düş esi, iş ahsızlık, deride döküntü ve kaşın ı, aşırı kilo alma ya da zayıflama gibi ağır semptomlarla seyrederek kiş nin fiziksel sağlığına zarar vermektedir.

Mobbinge maruz kalan birey klinik açıdan değerlendirdiğinde duygusal ve davranış al belirtilerin temelinin birden fazla psiko-sosyal faktörün varlığı söz konusu ise "uyum bozukluğu" tanısı konulur. Stres sebeplerinin ortadan kalkmasıyla beraber 6 ay

içinde tedaviye cevap alınabilmektedir (Bulut & Göktürk, 2012; Davenport ve ark., 2002; Kırel, 2007; Leymann & Zapf, 1996; Tınaz, 2011).

Daha ağır şiddet maruz kalınması durumunda daha az sıklıkta görülen "strese bağlı post-tramvatik bozukluk" ortaya çıkabilir. Bu durumda strese sebep olan faktörler ortadan kalksa bile kişinin duygu durumunda gelişen bozukluk kronikleşerek devam edebilmektedir. Çok daha ağır şartlara maruz bırakılan bireylerde ise travma sonrası stres bozukluğuna rastlanmaktadır. Travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), bireyin travmatik anlarla ilgili flashbeckler yaşayarak yoğun anksiyete nöbetleri yaşaması, bu nöbetler esnasında kişinin kontrolünü kaybetmesine neden olan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır. TSSB'nin en önemli sonuçlarından biri kişinin özgüvenini yitirmesidir. Bu durum o kadar fecidir ki kişinin yanında yardımcı ya da destek olacak birinin olmaması durumunda yaşamını idame ettirecek en küçük etkinlikleri bile yapamayacak hale gelebilir (Bulut & Göktürk, 2012; Davenport ve ark., 2002; Kırel, 2007; Leymann & Zapf, 1996; Tınaz, 2011).

Tüm ekonomik, sosyal, fiziksel ve psikolojik sonuçlara bakıldığında; kurban zamanla öz saygısını ve öz güvenini kaybeder. Yaşadığı onca olumsuzluktan sonra alıngan ve kırılgan bir kişiye dönüşür. Bu durumdaki bireylerin mobbing konusunda deneyimli psikoterapistlerden destek almaları gerekmektedir. Aynı zamanda kişinin mobbing sonucu işyerinde uğradığı haksızlığın hukuki boyuta taşınarak uzman hukukçular tarafından mağdurun haklarının korunması önem taşımaktadır (Bulut & Göktürk, 2012; Davenport ve ark., 2002; Kırel, 2007; Leymann & Zapf, 1996; Tınaz, 2011).

2.5.2 Mobbingin Örgüt Açısından Sonuçları

Mobbing olgusu, mağdur üzerinde olumsuz etkilere sahip olduğu kadar örgüt açısından da olumsuzluklara neden olmaktadır. Şüphesiz ki herhangi bir işyerinde mobbingin yaratacağı tahribatın bu denli hırpalayıcı olacağını bilse bu süreçle mücadele edip buna son vermek için elinden geleni yapacaktır.

İşgörenler, mevcut çalışma şartlarından memnun değil ve mobbing gibi taciz edici davranışlara maruz bırakılıyorlarsa örgüt içinde yaşanları iş dışı çevrelerinde anlatmaları mümkündür. Örgüt içindeki birlik ve beraberliğin bozulması ve ekip ruhunun yitirilmesi beraberinde başarısız sonuçlar getireceğinden ilgili işletme veya kurumun adının lekelenmesi, saygınlığının azalması, rekabetin sert yaşandığı iş hayatında

kaçınılmaz olmaktadır (Bulut & Göktürk, 2012; Davenport ve ark., 2002; Kırel, 2007; Leymann & Zapf, 1996; Tınaz, 2011).

İşletme er mobbingin doğal sonucu olarak nitelikli ya da kilit noktada çalış n iş görenlerini yitirirler. Bu durum isgücü devir oranın aniden artmasına ve kalan çalış nların moral bozukluğuna yol açar. İşletme yöneticilerinin sorunların temelinde yatan sebeplerle uğraşmad n farklı önlemler almak istemesi iş etmenin yapısını karmaşık hale getirip iş etmenin zayıflamasına sebep olur (Bulut & Göktürk, 2012; Davenport ve ark., 2002; Kırel, 2007; Leymann & Zapf, 1996; Tınaz, 2011).

Mobing sürecinde mağdur olanlar, iş etmeye ek bir maddi yük getirmeleri kaçınılmazdır. Mobbinge maruz kalan bireyin iş ile ilgili aldığı sorumluluğu yerine getirmesi ya da verimli şeki de iş ni yapabilmesi zorlaşmakt dır. Mağdur çalış n hayatta kalma mücadelesi verirken durumu için uygun bulduğu birçok yolu denemeye başla ve bunun sonucunda da kurum içi ekip iletiş mi bozulur, ekip ruhunun ritmi aksar, sadece mağdurların değil tanık olan çalış nların da iş etmeye güveni sarsılır. Mobing olgusunun yaş nması iş etmelerin deneyimli personelini kaybederek yeni işe alım ve eğitim masraflarına neden olmaktadır (Bulut & Göktürk, 2012; Davenport ve ark., 2002; Kırel, 2007; Leymann & Zapf, 1996; Tınaz, 2011).

Mobbing olgusu yaş nan iş etmelerde hastalık nedeniyle daha fazla rapor alındığı gözlenmektedir. İş rinden kaçış olarak görülen hastalık izinleri maliyeti artırırken verimliliği de azaltmaktadır. Ayrıca mobbinge maruz kalan bireyler işle ini kaybettikleri veya istifa etmeye zorlandıklarını kanıtlamak için hukuki süreç başlat bilirler. Bu yasal mücadelenin örgüte ciddi bir mali yük getirmesi kaçınılmazdır (Zapf, 2000; Zapf & Einarsen, 2005b).

Yukarda bahsedilen psikolojik ve ekonomik maliyetler mobbingin iş etmeye vereceği zararlardan bazılarıdır. Mobbing işletme yönetimince ciddiyetle ele alınması gereken bir konudur aksi takdirde iş etmeler bu durumu kendi hayatlarıyla ödemek zorunda kalabilirler. Mobbingle mücadelede örgütün yapması gereken en önemli ş y farkındalığı arttırmaktır. Çalış nların birbirine saygı duyduğu kurum kültürü misyonunu benimseyip bunu sağlamak örgüt içindeki mobbing davranış arını asgari orana düşürm de etkili olacaktır (Davenport ve ark., 2002; Tınaz, 2011).

2.5.3 Mobbingin Ülke Ekonomisine ve Topluma İlişkin Sonuçları

İş, erlerindeki mobbing yani psikolojik s, ddet, mobbinge maruz kalan bireylerde, iş, görenler arasındaki ilişk lerde, iş, etmenin yer aldığı tüm çevrelerde önemli ve uzun vadeli zararlara sebep olmaktadır. Mobbingin direkt bedeli mağdurların iş, izliği, sağlık problemleri, can güvenliğinin olmaması gibi ağır bedeller olsa da uzun vadede toplumun katlanmak zorunda kaldığı üretimin azalması, verimliliğin düş, esi, kalitenin bozulması, firmaların ve ülkenin saygınlığını yitirmesi gibi ciddi sonuçlar doğurmaktadır (Chappell & Di Martino, 2006).

2.6 Örgütsel Bağlılık

2.6.1 Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Tarihsel Süreci

Kurumların örgüt olarak sürekliliklerinin devam etmesi, iş, görenlerin örgüt içerisinde istikrarla çalışmal rına bağlıdır. Örgütün kurumsal anlamda güçlü olması iş görenlerin örgüte bağlılıklarının gücü ile doğru orantılıdır. Örgütsel bağlılık kavramı, kiş, nin çalışt ğı kuruma karşı hissettiği aidiyet derecesini ifade etmektedir. Kurumların baş, rısı ve baş, rıların devamlılığı açısından bünyesinde çalış, n bireylerin kurumlarına duydukları aidiyet duyguları fazlaca önem taşı aktadır.

Örgütsel bağlılık ile ilgili araşt rma yapan araşt rmacılar, bu kavramın çalış, nların örgüt ile ilişk lerini belirleyen psikolojik durumu ifade ettiği hakkında ortak bir paydada birleşmekt dirler. Örgüt için çalış, nlar iş, görenlerdir ve örgütün işgörende oluş, urduğu intiba işgörenin örgütsel bağlılık seviyesini belirlemektedir. İşgörenleri örgüte bağlayan durumlarını yansıtan örgütsel bağlılık kavramının tanımı hakkında çeşi li araşt rmacılar farklı farklı görüş, bi dirmişle dir (Allen & Grisaffe, 2001; Sürücü & Maş, akçı, 2018).

Örgütsel bağlılık, iş, etmelerdeki örgütsel davranış, ve örgütsel psikoloji ile ilgili araşt rma yapan araşt rmacıların epey ilgisini çekmeyi baş, ran bir konudur. Örgütsel bağlılık olgusu, işgörenlerin örgütteki iş, verimliliklerini ve iş, en ayrılma niyetlerinin açıklamasına katkı sağlaması nedeniyle son yıllarda özellikle Kuzey Amerika'da çok incelenen bir konu olmuştur (Bayram, 2005; Sabuncuoğlu & Tüz, 2005; Wasti, 2003). İlgili literatüre bakıldığında örgütsel bağlılık ile ilgili araşt rmaların önemli bir bölümünün amacının çalış, nların örgütteki davranış, arını anlamak ve açıklamak olduğu

görülmektedir (Allen & Grisaffe, 2001; Mowday ve ark., 1979; Sürücü & Maşlak ı, 2018).

Son yıllardaki politik, ekonomik ve sosyal değiş mler örgütlerin de iç ve dış yapısını etkilemektedir. Bu etkilenme ve değiş mler konuyla ilgili araş rmalarına devam eden araş rmacıların da örgütsel bağlılık kavramını inceleme biçimlerinde değiş kliğe yol açmış r. 1960'lı yıllarda iş görenlerin kurumlarına bağlılığının temelinde maddi nedenler olduğu gözlemlenmiş ve bu gözleme istinaden 1960'lı yıllarda örgütsel bağlılık duygusal bir durum içermeyen sadece maddi gereksinimden kaynaklanan bir kavram olarak açıklanmış r. 1970'li yıllarda ise iş görenin kurumuna bağlılığı sadece maddi gereksinim olarak değil aynı zamanda bireyin çalış ğı örgütün değer ve amaçlarına duygusal bağlılığının da söz konusu olduğu görüşü ortaya konarak örgütsel bağlılık kavramı 70'li yıllarda duygusal yönü ile de ele alınmaya başlamı tır. Ancak bütün bunlar konunun anlamını, önemini ve etkisi açıklamakta yetersiz kalınca konuyla ilgili yeni tanımlar ortaya çıkmış ır (Allen & Grisaffe, 2001; Mowday ve ark., 1979; Sürücü & Maşlak ı, 2018).

Becker (1996), örgütsel bağlılık olgusunu, iş erenlerin iş görenlerine yaptıkları yatırımlar sonucunda geliş n bir bağlılık olarak tanımlayarak örgütsel bağlılığı sadece maliyetler açısından ele almış ır (Becker & Gerhart, 1996). İşgöreni örgüte bağlayan maliyetler arasında; örgütün getirdiği haklar, örgütteki çalışma süresi ve işgörenin işinden ayrılması durumunda ortaya çıkacak olan yeni iş arama zorunluğu gibi öğeler yer almaktadır (Kömürcüoğlu, 2003).

Örgütsel bağlılık kavramına ilişk n diğer tanımlamalar aşağıdaki gibidir. Örgütsel bağlılık, Hunt ve arkadaşlarına göre "Çalış nların örgütsel amaç ve hedeflerini içlerinden gelerek gönüllüce kabul etmeleri ve bu amaç ve hedeflere ulaşabilmek için özverili bir ş kilde çalışmal rı aynı zamanda örgütün içinde sürekli var olmak istemeleri" biçiminde tanımlanmış r (Hunt & Morgan, 2017). O' Reilly ve arkadaşla ına göre ise örgütsel bağlılık: "Örgütün benimsediği bakış açısının ve var olan özelliklerinin çalış nları tarafından içselleş rme derecesinde kabul edilmesi" olarak tanımlanmış r (Chatman & O'Reilly, 2016). Buchanan ise örgütsel bağlılık kavramını çalış nların örgüte fayda sağlayan amaç ve değerlere duygusal olarak bağlılık göstermesi olarak açıklamış r (Buchanan, 1974; Chatman & O'Reilly, 2016).

Örgütsel bağlılıkla ilgili alan yazına baktığımızda en çok kabul gören açıklamaların Porter, Steers ve Mowday tarafından yapılan tanımlama olduğu görülmüş ür. Örgütsel bağlılığı; "iş görenin çalışt ğı örgütle bütünleşmesi ve örgütle olan bağına ilişk n gücü" (Mowday ve ark., 1979, 2013), olarak açıklayan araşt rmacılara göre örgütsel bağlılığı oluşturan üç unsur bulunmaktadır;bunlar 'Örgüt amaçlarının ve değerlerinin güçlü bir güven duygusuyla kabulü, örgütün faydasına olacak en üst seviye çaba ile çalışma isteği, örgütte var olabilmek için duyulan güçlü bir istek duygusu'' dur (Mowday ve ark., 1979, 2013).

Örgütsel bağlılık literatürüne en önemli katkı Allen ve Meyer tarafından sağlanmıştır. Meyer ve Allen' e göre örgütsel bağlılık "bireyi örgüte bağlayan psikolojik bir durum" olarak açıklanmıst r. Meyer ve Allen örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyuttan olus uğunu ileri sürmüş ür. Örgütsel bağlılık, bireyin çalıst ğı örgütte kaldığı süre boyunca çalıst ğı örgütün hayatında ki yerini ve önemini belirleyen önemli bir olgudur (Jaros, 2007; Meyer & Allen, 1991).

2.6.2 Örgütsel Bağlılığın Önemi

Örgütsel bağlılık durumu, iş etmelerin belirlediği hedeflerin ve bu hedeflerin getireceği karlılığın sağlanabilmesi adına önem arz etmektedir. Belirlediği hedeflere ulaşm k isteyen iş etmelerin sahip oldukları yetenekli ve nitelikli çalış nlarının kuruma bağlılıkları yeteneklerinin yönetilmesiyle doğru orantı göstermektedir. Kurumların hedef ve amaçlarına ulaşabilmeleri ancak çalış nlara uygun ortam ve pozisyonların belirlenmesinde doğru yöntemleri kullanmasıyla mümkündür (Dağlı ve ark., 2018; Durna & Eren, 2005; Hakan, 2009).

Örgütsel bağlılık kavramı, nitelikli ve yetenekleriyle iş etmeler için fayda sağlayacak çalış nların kurum içinde tutulabilmesi adına iş etmeler için günümüzde daha önemli hale gelmiş ir. Kurumların baş rısını ve niteliğini bünyesindeki baş rılı yetenekli ve kalifiye çalış nlar belirlemektedir. Bu sebepler doğrultusunda iş etmenin; sahip olduğu yetenekli çalış nlarının örgütsel bağlılığını sağlamak için çalış nların sosyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını gidermesi önemlidir. Ayrıca iş etme içeresindeki örgütsel bağlılığı etkileyen direkt veya dolaylı unsurların belirlenmesi yapılan iş n verimliliğini arttırmakta kullanılabilir (Bayram, 2005; Güçlü, 2015). Örgütsel bağlılığı yüksek personel üst düzey sorumluluk duygusuyla daha üretken ve verimli iş ortaya koyarak

yeteneklerini en üst performansa taşıma a çalışmakt dır (Al-Jabari & Ghazzawi, 2019; Sürücü & Maşlak ı, 2018). Örgütsel bağlılığı yüksek ve gelişm ş, kiş lerin çalışm ortamında ortaya koydukları yüksek performansın yanı sıra iş disiplinleri de ayrıca göze çarpmaktadır (Al-Jabari & Ghazzawi, 2019; Caldwell ve ark., 1990; Mowday ve ark., 1979). Örgütsel bağlılık, iş etmelerin hedefledikleri amaca daha verimli iş ortaya koyarak ilerlemesini sağlarken aynı zamanda çalış, n ve iş etme arasındaki bağlılığın hassasiyetini de gözler önüne serer. Örgütsel bağlılığı zayıf çalış, nların ise iş en ayrılma, işe geç kalma, iş e yapılan fazla devamsızlık gibi **olumsuz** düşün elerle hareket ederek kendilerini örgütün bir parçası gibi hissetmezler (Jaros, 2007; Meyer & Allen, 1991).

Tüm bunlar göz önüne alındığında günümüzde rekabetin yüksek ve çeşi lik arz etmesi sebebiyle varlığını koyduğu hedeflerle sürdürmek isteyen iş etmeler için örgütsel bağlılık, iş tatmin düzeyi yüksek, üretim verimliliği fazla, sorumluluk bilinci ve iş disiplinine sahip, ekip ve örgüt içinde uyumlu personele sahip olması demektir. Bu da iş etmeler için insan kaynakları maliyetinin azalması demektir ve örgütsel bağlılık kavramı iş etmeler için vazgeçilmez bir konu olmaktadır(Vural & Coşkun, 2007 .

2.6.3 Örgütsel Bağlılığın Belirleyicileri

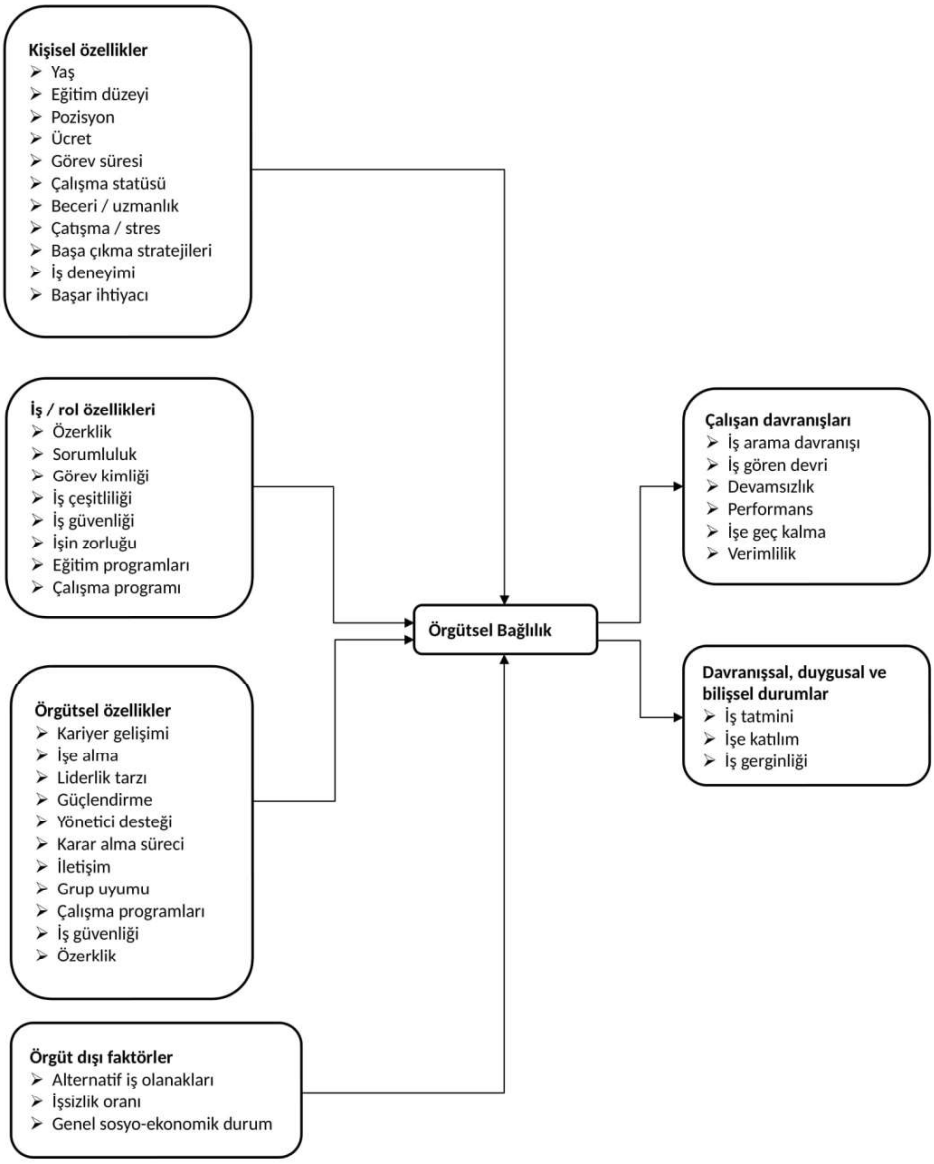
Örgütsel Bağlılığın belirleyicileri kişi el faktörler, örgütsel faktörler ve örgüt dışı faktörler olarak sınıflandırılabilmektedir. Literatürde; cinsiyet, medeni durum, iş n kendisi, çalış, nın çaresizliği, iş etme içindeki adalet, ekip arkadaşl rı, iş yerindeki terfi imkanları, sosyal haklar, işye ine yabancılaşma çalışı an yerin fiziki özellikleri, iş güvenliğinin örgütsel bağlılığı etkilediği belirtilmektedir (Al-Jabari & Ghazzawi, 2019; Mowday ve ark., 1979).

Değişen dünya koşu larında, artan rekabet ortamında bireysel ihtiyaçlar değişkenl k göstermekte ve deneyimli çalış, nların örgütsel bağlılığını sağlamak mesele haline gelebilmektedir. Deneyimli bir çalış, nın örgütten ayrılması örgüte maddi ve manevi zaralar verebilmektedir (Bayram, 2005; Durna & Eren, 2005).

İşg renlerin iş etmelerini bırakmamalarının başl ca sebebi günümüzde gittikçe önem kazanan sermaye ve artan rekabettir ancak para, deneyimli bir çalış, nın örgütüne olan bağlılığını her zaman pozitif olarak etkilemeye yetmez.Çoğu zaman deneyimli personelin daa az ücrete farklı kurumlara geçtiği görülmektedir (Bayram, 2005; Durna &

Eren, 2005). Bunun sebebi yetkili yöneticinin isgör ne olan yaklas mıyla ilgilidir (Sabuncuoğlu & Tüz, 2005).

Sonuç olarak örgütsel bağlılığın belirleyicileri üçe ayrılmakta olup bunlar Kis sel belirleyiciler, örgüt içi belirleyiciler ve örgüt dıs bel rleyicilerdir.



Şekil 1 - Örgütsel Bağlılığın Belirleyicileri ve Sonuçları

2.6.3.1 Kişisel Belirleyiciler

Örgütsel bağlılık ve kişi el özellikler arasındaki ilis¸ inin karmaşık olduğu görülmektedir. Bazı çalışmal rda kis¸ sel değişkenl rin örgütsel bağlılıkla ilişk li olduğu bulunurken bazı çalışm larda ise ilişk ortaya konmamıştır (Chappell & Di Martino, 2006).

Kis¸ sel değişken er; bireyin yaşı, eğitim durumu, medeni durumu ve hizmet süresi olarak açıklanmaktadır. Daha fazla bireyle ilgili değişken eklemek mümkündür ancak yapılan araşt rmalarda en çok bu değişkenl rle örgütsel bağlılık arasında ilişk bulunmuştur (Bayram, 2005; Kömürcüoğlu, 2003).

Kis¸ nin yaşı, örgütsel ağlılığa en fazla etki eden bireysel belirleyicilerin başında yer almaktadır. Bireyin yaşı ilerledikçe hayata bakıs¸ açısı değis¸ eye baş¸la , aldığı riskler değis¸ r bu da örgütsel bağlılığa etki etmektedir. Yapılan birçok araşt rmada kis¸ lerin yas¸ ilerledikçe örgütlerine olan bağlılıklarının da arttığı gözlemlenmiştir. Elbette bunun sebebi yaşı ilerleyen bireylerin risk alma tutumlarının daha düşük seviyede olması ve kurum içinde olumsuzluklar olsa bile örgütüne bağlılığında çok büyük değis¸ mlerin olmadığı görülmüs¸ ür. Kis¸ sel belirleyiciler arasında bulunan hizmet süresi ile örgütsel bağlılık ile pozitif bir ilişki vardır. Kis¸ lerin çalışt kları kurumdaki hizmet süreleri arttıkça ve verdikleri emek çoğaldıkça çalışt kları kuruma olan bağlılıkları da artmaktadır. Hizmet süresi az olan -yeni işe başlamı bir is¸ görenin örgütsel bağlılık seviyesi oldukça düşük olmasına rağmen uzun yıllardır aynı kurma hizmet veren kis¸ nin örgütsel bağlılığı oldukça yüksektir (Al-Jabari & Ghazzawi, 2019; Bayram, 2005; Jaros, 2007).

Yapılan çeşi li araşt rmalarda kis¸ nin cinsiyeti ile örgütsel bağlılığı arasında farklar olduğu ortaya konmaktadır. Örneğin yüksek mevkilerde iyi bir maaşla çalıs¸ n erkeklerin kadınlara oranla örgütsel bağlılığın yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Günümüzde hala kadın çalıs¸ nların cinsiyetlerinden dolayı mobinge uğraması, hakkettikleri terfi ve maaşla ı alamaması kadın çalışanl rın örgütsel bağlılıklarını negatif yönde etkilemektedir (Doğan ve ark., 2017b).

Kis¸ lerin medeni durumları da örgütsel bağlılık durumlarını belirlemektedir. Evli bireylerin daha çok sorumluk aldıkları ve bu sorumlulukların beraberinde güçlü bir örgütsel bağlılık durumu olus¸ urduğu görülmüs¸ ür. Bekar bireyler kendi yaşamlarında da daha az sorumluluğa sahip oldukları için daha kolay risk alıp is¸ değis¸ kliğine gidebilmektedir (Al-Jabari & Ghazzawi, 2019; Bayram, 2005; Jaros, 2007).

Kis¸lerin eğitim seviyeleriyle birlikte kendilerini birçok açıdan donanımlı hale getirmeleri aranılan çalıs¸ n olmalarına bu da yeni is¸ fırsatlarına olanak sağlamaktadır. Bu seviyedeki çalıs¸ nlar yeni is¸ olanaklarına her zaman açık kapı bırakmakta olup bu durumda örgütlerine bağlılıklarının seviyesini düşürmektedir. Eğitim seviyesi düşük olan kis¸lerde ise işe bağlılık seviyelerinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bu kis¸ler is¸erini kaybetmekten ve yeni is¸ bulamamaktan endişe duymaktadırlar. Yas¸ belirleyicisinin tam aksine eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişk bulunmaktadır (Al-Jabari & Ghazzawi, 2019; Bayram, 2005; Jaros, 2007).

2.6.3.2 Örgütsel Belirleyiciler

Örgütsel belirleyiciler örgütsel bağlılık üzerinde kis¸sel belirleyiciler kadar etkilidir. Kis¸lerin çalışt kları kurumlardaki is¸ ortamları, örgütün kültürü, örgüt adaleti, ücretlendirme, ödül ve ceza sistemleri, yönetim tarzı ve uygulama biçimleri örgütsel bağlılık durumunu etkilemektedir (Bayram, 2005; Durna & Eren, 2005).

Bir kurumdaki çalıs¸ nların davranıs¸ arına s¸ kil veren kural, alışk nlık, inanç ve değerlerin bütününe örgüt kültürü denir ve yapılan araşt rmalarda örgüt kültürü yerleşm s¸ ve güçlü olan kurumlarda çalıs¸ n is¸ görenlerin örgütsel bağlılıklarının yüksek olduğu görülmüs¸ür (Bilgiç, 2017). Kis¸lerin çalışt kları kurumlarda yerine getirmekle yükümlü oldukları sorumluluklarının ve yaptıkları is¸n yapısının örgütsel bağlılığa doğrudan etki ettiği görülmüs¸ür. Kişilerin sahip oldukları donanım ve yeteneklerinin çok altında ya da daha üstünde sorumluluk verilmesi kis¸leri mutsuz edeceğinden örgütsel bağlılıklarını düşür cektir. Dolayısıyla çalıs¸ nların sahip oldukları yetenekler iyi gözlenerek buna göre bir is¸ verilmesi çalıs¸ nın motivasyon ve performansını artıracağı için örgütsel bağlılığa da olumlu etki edecektir (Bilgiç, 2017; Çolakoğlu ve ark., 2009).

Kis¸lerin çalışma nedenleri her ne kadar kis¸sel olsa da elde ettikleri konum kadar elde edecekleri gelir de önemlidir. Çalışma hayatındaki tüm bireyler sahip olduklarını düşündük eri yetenek, donanım, eğitim düzeyi ve statülerine göre maas¸ beklentisi gelişt rmektedirler. Ancak bekledikleri maaşla ı elde edemeyen çalıs¸ nlar doğal olarak başk arayıs¸ara girecek bu durum da örgütsel bağlılıklarının düs¸ ceği anlamına gelmektedir. Bu tarz durumların önüne geçebilmek adına is¸etmelerin piyasa koşu larını göz önünde bulundurarak her iki tarafı mutlu edecek ücret belirlemesi sahip olduğu çalıs¸ nların örgütsel bağlılığını yükseltmek için önemlidir (Güçlü, 2015; Jaros, 2007).

2.6.3.3 Örgüt Dışı Belirleyiciler

Bu belirleyicileri, kis¸nin ya da örgütün elinde olmayan profesyonellik, is¸izlik ve yeni is¸o anakları olarak tanımlamak mümkündür.

Morrow ve Goetz'e göre profesyonellik, kis¸lerin sahip oldukları mesleklerini özümsemeleri ve bu mesleğe değerleri kabul edip içselleş¸rmesidir (Demirgil, 2008). Profesyonellerin çalış¸kları kurumlar, mesleki gelis¸i e destek vermeye gönüllü olurlarsa, bu durumda mevcut çalıs¸nların mesleki bağlılıklarını olumsuz ancak örgütsel bağlılıklarını olumlu olarak etkileyecektir. Çünkü profesyonellik çelis¸ki i bir örgütsel bağlılık olgusu ortaya koymaktadır (Jaros, 2007; Kömürcüoğlu, 2003; Meyer & Allen, 1991). Yapılan birçok araş¸rma göstermektedir ki ülkelerde yas¸nan is¸izlik problemi bireylerin örgüt bağlılığına etki etmektedir. İs¸s zlik, çalıs¸may hazır yetenekli ve istekli bireylerin is¸sahibi olamaması durumudur (Baltacı, 2018; Bayram, 2005). Pandeminin etkilerinin hala devam ettiği günümüzde ülkemizdeki ve dünyadaki is¸izlik oranlarında artıs¸gözlenmektedir. İşsizliğin var olduğu dünyada is¸olan ancak is¸bulamayacağı kaygısıyla is¸aramayı göze alamayan çalıs¸nla örgütünde mutlu olan is¸arayıs¸nda olmayan çalıs¸nın örgütsel bağlılığı aynı olmayacaktır.

2.6.4 Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları

Örgütsel bağlılığın tüm tanımları, bağlılığın tutumsal veya davranıs¸al olduğu fikrinde birleş¸m ktedir. Baş¸k bir deyis¸e, çalıs¸nlar tutumsal veya davranıs¸al bir neden gelis¸rerek örgütlerine ait olmaya devam ederler (Dağlı ve ark., 2018; Durna & Eren, 2005; Hakan, 2009).

Davranışsal Bağlılık: Davranıs¸al bağlılık, bireylerin geçmis¸deneyimlerine ve örgüte uyumlarına dayalı olarak örgütlerine bağlanma sürecini ifade eder. Davranıs¸al bağlılık, insanların belirli bir örgütte çok uzun süre kalma sorunu ve bu sorunla nasıl baş ettikleri ile ilgili bir kavramdır. Davranıs¸al bağlılık gösteren çalıs¸nlar kendilerini örgütün kendisine değil, yaptıkları belirli faaliyete adarlar.

Tutumsal bağlılık: Bu yaklaş¸ıma nazaran bağlılık, ferdin emek verme ortamını değerlendirmesi kararı olus¸n ve bireyi örgüte bağlayan romantik bir tepkidir. Diğer bir ifadeyle bağlılık, ferdin örgütle bir araya gelmesi ve örgüte katılımının nispi gücüdür (Baltacı, 2018; Bayram, 2005).

Literatürde farklı s, killerde ele alınan örgütsel bağlılık sınıflandırmaları bu kısımda ele alınmışt r.

2.6.4.1 Etzion Sınıflandırması

Örgütsel bağlılığı sınıflandıran ilk çalışmal rdan biri Etzion'a atfedilir. Etzion davranıs arın sınırlandırılması sonucu örgüte yönelik olumsuz duyguları ifade eden yabancılaşt rıcı bağlılık, is ören ve örgüt arasındaki alışveris vurgu yapan çıkara dayalı bağlılık ve örgütün misyon ve vizyonunu içselleşt rerek örgütle özdeşleşmey ifade eden ahlaki bağlılık olmak üzere 3 tür bağlılık tanımlamıs ır (Jaros, 2007; Kömürcüoğlu, 2003; Meyer & Allen, 1991).

2.6.4.2 O'Reilly ve Chatman Yaklaşımı

İsg renin örgütüne duyduğu psikolojik bağ olarak tanımlanan örgütsel bağlılık, uyum, özdeşleşm ve içselleşt rme olmak üzere 3 boyut üzerinden tanımlanmıştır. Bireyin ceza ve yaptırımdan kurtulmak, daha fazla sorumluluk almamak bakıs açısıyla hareket etmesi uyum; isgör nin diğer çalıs nlarla ve örgütle yakınlaşma ı özdeşleşme isgör nin kendi amaç ve değerleri ile örgütün amaç ve değerlerinin benzes p bütünleşmesi içselleşt rme olarak adlandırılmaktadır (Bayram, 2005; Güçlü, 2015).

2.6.4.3 Katz ve Kahn'ın Yaklaşımı

Bu yaklaşıma göre örgütsel bağlılık; isgör ni görev ve sorumluluklarını yerine getirmeye iten farklı ödüllere dayalı bir kapalı sistem olarak tanımlanmışt r. İsgör nlerin is eri ile ilgili eylemleri iç ve dıs ödüllerin birles minin sonucudur. İç ödüller anlatımsal, dıs ödüller ise araçsal bir sistemdir. İç ve dıs ödüllerin ayrımı isgör nin kendini örgüte adayıs nın niteliğini belirlemektedir(Bayram, 2005; Güçlü, 2015).

2.6.4.4 Mowday'ın sınıflandırması

Bu yaklaşıma göre örgütsel bağlılık tutum ve davranıs bağlılığı olarak kavramsallaşt rılmışt r. Tutumsal bağlılıkta isg ren örgütün amaçları ile özdeşleşi ve çalışma istekliliği artar; davranıs al bağlılık ise isgör nin is ile ilgili faaliyetlere katılımını ifade eder. İki bağlılık arasında var olan döngüsel ilisk neticesinde tutum davranışa yö eltir ve bunun sonucunda bağlılık gelisi (Bayram, 2005; Güçlü, 2015).

2.6.4.5 Çoklu Bağlılık Yaklaşımı

Bu yaklas¸m, örgütsel bağlılığın örgüt yöneticilerinden, sendikalardan, sivil toplum kuruluş¸la ından ve hizmet verdiği çevreden etkilendiği temeline dayanmaktadır. Örgütün dıs¸ çevreden algılanıs¸ isgör nin bağlılığını etkilemektedir. Örgütün iç ve dış çevresinin birbirine entegre olması isgö enin bağlılığı ve örgütün bas¸ rısı için önemlidir (Bayram, 2005; Güçlü, 2015).

2.6.4.6 Meyer ve Allen'in Yaklaşımı

Meyer ve Allen'in üç tür olarak olarak ortaya koyduğu duygusal bağlılık, normatif bağlılık, devamlılık bağlılığı sınıflandırması literatürde en çok genel kabul gören yaklaşımd r (Bayram, 2005; Çakar & Ceylan, 2005). Bu çalışmad Meyer ve Allen'in üç faktörlü örgütsel bağlılık sınıflandırması temel alınmıs¸ ır. Bu yaklaşıma göre örgütsel bağlılık üç faktörde ele alınmıs¸ ır.

Duygusal Bağlılık: örgütte çalıs¸ n kis¸ nin örgütle bir olmasını, çalıst¸ ğı örgütün hedef ve amaçlarına gönülden bağlılığını ifade etmektedir. Örgütteki is¸ görenlerin görevlerindeki bas¸ rılarından aldıkları haz yahut is¸ ortamından duydukları huzurla ile ilgili durumlarıdır. Örgütüne gönülden bağlı bir is¸ gören çalıst¸ ğı örgüt için her türlü fedakârlığı yapmaya hazır olacağından is¸ etmelerin en çok istedikleri çalıs¸ nlar olmaktadırlar (Colquitt & Wesson, 2009; Kömürcüoğlu, 2003; Meyer & Allen, 2001).

Normatif bağlılık, iş görenlerin sosyal çevrelerince ya da özellikle aileleri tarafından örgütlerine olan bağlılığın vurgulanması sonucu kis¸ lerin yas¸ dıkları toplumun kültürel yapısından kaynaklı olarak örgüt içinde aldıkları görevleri çok önemli hissetmesi ve ahlaki olarak ayrıca bir sorumluluk hissederek is¸ en ayrılmamaları gerektiğine inanması sonucunda olus¸an bağlılık türü olarak açıklanabilmektedir (Jaros, 2007; Meyer & Allen, 2001). Normatif bağlılıkları yüksek olan çalıs¸ nlar aldıkları sorumlukları ahlaki olarak da üstlenerek is¸ erine devam etmeyi sürdürmektedirler. Normatif Bağlılıktaki en önemli unsur çalıs¸ nın is¸ ve isye ine kendini mecbur hissetmesidir (Doğan ve ark., 2017a; Kömürcüoğlu, 2003).

Devamlılık Bağlılığı: duygusal ya da normatif bağlılık gibi duygu ağırlıklı olmaktan ziyade akılcı tarafı ağır basan bağlılık türüdür. Genelde çalışanın çalıst¸ ğı kuruma olan emeklerinin artması neticesinde zamanla olus¸an bir bağlılık türüdür (Boylu ve diğ. 2007, s. 3).

Meyer ve Allen'e göre, devamlılık bağlılığını belirleyen 2 önemli unsur vardır. İş görenlerin örgütte kalma olasılıkları ile doğru orantılıdır. Diğer belirleyici unsur ise alternatif çeşi liliğinin az olmasıdır. Devamlılık bağlılığı durumunda çalıs n, is en ayrılmanın maddi ve maddi olmayan olmayan maliyetlerinin yüksek ve alternatif iş imkanlarının yetersiz olması sonucu istemeden örgütte kalacağı için örgüt için fazla verimli çalışmay caktır. Bu tarz durumlar, örgüt açısından is verimliliği kaybına sebep olurken çalıs n açısından performans düşüklüğüne sebep olacaktır. Eğer çalıs n yaptığı is karşıl ğında aldığı s y beklentisini karşıl yorsa çalıs nın örgüte katkısı artacaktır (Colquitt & Wesson, 2009; Jaros, 2007; Meyer & Allen, 2001).

2.6.5 Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Örgütsel bağlılığın sonuçları örgüte olan bağlılığın derecesine göre pozitif yada negatif olarak değişkenl k gösterebilir (Yalçın, 2019).

Eğer çalıs nlar, çalışt kları kurumlarla duygusal bir bağa sahiplerse ve kurumun hedeflerini kendi hedefleri gibi benimsemişle se aldıkları görevleri yüksek bir sorumlululuk bilinciyle yerine getirebilirler. Yapılan araşt rmaların sonuçlarına bakıldığında, duygusal bağlılığı yüksek olan is örenlerde işe olan devamsızlıkta hatrı sayılır bir düs s olduğu gözlemlenmiştir. İşgörenin kurumuna olan bağlılığının sorumlulukları için harcayacağı emeğin artması, kurumuyla igili olarak tutarlı davranıs ar içinde olması; işten ayrılma niyetine, sadakatine, performasına, devamsızlığına,is geç kalma gibi unsurlara pozitif etki edeceği sonuçlarına ulaşıl aktadır. Ayrıca, pozitif yönden etkileme açısından bağlılığın isgör nlerden ziyade kurumlar için daha anlamlı olduğu görülmektedir (Atalay & Doğan, 2020; Bayram, 2005; Kömürcüoğlu, 2003; Meyer & Allen, 2001).

Örgütsel amaçlar isgör n tarafından kabul edilebilir olmadığı takdirde, yüksek düzeydeki bağlılık örgütün dağılmasına sebep olabilirken eğer amaçlar uygun ve kabul edilebilirse yüksek derecedeki bağlılığın kurum için güçlü davranıs arla örgütün devamına etkisi yüksektir. Çalıs nların beklentileri ile kurumların hedef ve amaçları pozitif yönde birleşirs örgütsel bağlılık oranı pozitif yönlü olarak sağlanır(Atalay & Doğan, 2020; Bayram, 2005; Kömürcüoğlu, 2003; Meyer & Allen, 2001).

2.7 Mobbing ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi

Literatüre bakıldığında mobbing ve örgütsel bağlılıkla ilgili yapılmış birçok çalışmay rastlanmışt r. Mobbing kiş lerin psikolojilerini hedef alan duygusal bir saldırıdır.

Örgüt, örgüt kültürü ve yapısı Meyer ve Allen'in ortaya koyduğu duygusal, devam ve normatif bağlılığı etkilediği, olumsuz davranış arın anlaşm zlıkları ve ceza yönteminin mobbinge neden olduğu ancak bireyin karşıl k verdiği durumda mobbing olmadığı sonucuna varmış ardır (Hoel ve ark., 2001; Zapf, 2007). Örgütlerde artan bireyler arası çatışma, bireylerin kariyer hedeflerinin engellemesi gibi durumların mobbinge neden olduğu ortaya konmuştur (Mercanlıoğlu, 2010; Tengilimoğlu ve ark., 2010).

Bağlılık; sadakati ifade etmek için kullanılan bir kavramdır. Örgütsel Bağlılık ise; çalış nların kendilerini çalışt kları iş etmenin bir parçası olarak görmeleriyle oluşan sadakati ifade eder (Mercanlıoğlu, 2010; Tengilimoğlu ve ark., 2010).

Örgütsel bağlılığın tanımı üzerinde herhangi bir uzlaşm ya varılamasa da en klasik anlamıyla bağlılığın 3 temel unsur olan duygusal, devamlılık ve normatif bağlılıktan oluş uğu ifade edilir (Meyer & Allen, 2001).

Mobbing temelde, çalış nların bulundukları kurumda rahat hissedememelerine neden olur. Bu durumda işgör nler çalışma ortamlarına karşı aidiyet hissini kaybederler. Örgütlerine olan bağlıkları azalır (Bulut & Göktürk, 2012; Davenport ve ark., 2002; Tınaz, 2011). Mobbinge maruz kalan çalış nlarda ilerleyen dönemlerde iş tatmininin azaldığı ve kurumlarına olan sadakatlerinin zarar gördüğü gözlemlenmişt r (Bulut & Göktürk, 2012; Tetik, 2010; Tinaz, 2006). Mobbinge uğrayan işgö enler yaptıkları iş e baş rılı olamazlar. Mobbing ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki ile ilgili yapılan araşt rmaların sonucunda psikolojik şiddet maruz kalan çalış nın kurumuna dair olumsuz duygu ve düş nceleri derinleşm şt r (Aygün, 2007; Bulut & Göktürk, 2012; Özler ve ark., 2008; Tınaz, 2011). Bireyler; yaptıkları işe konsantre olmayı bırakırlar, iş en ayrılma niyeti gösterirler. Bu da kurum içinde fazlaca iş gücü devrine sebep olur (Davenport ve ark., 2002; Leymann, 1990; Zapf & Einarsen, 2005a).

Mobbingin yarattığı temel problem çözülmeden örgütün çalışmal rına devam etmesi, örgütün iş eyiş ni negatif etkileyerek ve örgütün piyasasında geriye düşmesine sebep olur. Bu durumla karşılan iş etmelerin üretkenlikleri azalır. Örgüt içindeki mobbing

davranış, arı sadece yalnızca mağdur olanları değil aynı zamanda buna tanıklık edenleri de olumsuz etkileyerek kurumlarına olan güvenlerini kaybederler (Bulut & Göktürk, 2012; Hoel ve ark., 2001; Tutar, 2004).

2.8 Konuya İlişkin Literatür Taraması

Konu ile ilgili literatür incelendiğinde yapılan çalışmal rın daha çok eğitim ve sağlık sektöründe yapıldığı görülmüş, ür. Ayrıca turizm alanında çalışmal r yapılmış, olmakla birlikte yeterli olmadığı göze çarpmaktadır.

Güllü ve arkadaş, arının (2020) 117 beden eğitimi ve spor öğretmeni ile yaptıkları çalışmad öğretmelerin mobbing düzeyinin örgütsel bağlılığı negatif yönde etkilediği bulunmuştur (Güllü ve ark., 2020). Benzer ş, kilde 248 müzik öğretmeni ile yapılan başk bir çalışmad ise, öğretmenlerin maruz kaldıkları mobbing düzeyi ile örgütsel bağlılık ve mesleki doyumları arasında olumsuz bir ilişk olduğu ortaya konmuştur (Ayda, 2019). Türkiye'de 90 akademisyenle mobbing algılarını belirlemek için yapılan çalışmad ise mobbing düzeyi ile mesleki doyum arasında olumsuz bir ilişk olduğu bulunmuştu (Öztürk, 2020). 1547 polis ile yapılan çalışmad ; katılımcıların mobbing düzeylerinin artmasının örgütsel bağlılık ve iş, doyumunu azalttığı belirtilmiş, ir (Kurt, 2019). Ceran ve Pınar'ın (2022) işye lerinde mobbing davranış, arı ile ilgili yaptıkları meta analizde; mobbingin örgütsel bağlılıkla ilişk sini ele alan 15 çalışma dahil edilmiş, ve mobbing ve iş, en ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişk bulunmuş, ur (Ceran & Pınar, 2022).

Na'ibi ve Saleem'in 2022 de Nijerya'daki 5 yıldızlı otel çalış, nlarıyla yaptıkları ve 320 kiş, nin katılımıyla gerçekleştiri en çalışmal rında iş, tatminiyle mobbing arasında olumsuz bir ilişk ortaya konarken iş, tatmini ve örgütsel vatandaşl k arasında olumlu bir ilişk ortaya konulmuştu (Na'ibi & Saleem, 2022). Cenik ve Yılmazer'in 2021 yılında İstanbul'da bulunan 5 yıldızlı otellerde çalış, n 230 katılımcıyla gerçekleştirdik eri çalışmad katılımcıların örgütsel bağlılık ile mobbing düzeyleri arasında istatiksel olarak anlamlı düşük düzeyde ilişk olduğu ortaya konmuştur (Yılmazer & Cenik, 2021). Yangınlar ve Bal'ın (2021) pandemi döneminde karayolu taşım cılığı yapan iş, görenlerin iş, en ayrılma niyeti ile mobbing ve mesleki bağlılık ilişki ini ortaya koymak için yaptıkları çalışmad ise mobbingin iş, en ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi bulunurken mesleki bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi bulunduğu ortaya konmuştur (Yangınlar & Bal, 2021). Alparslan ve Aydoğdu'nun (2018) Ankara'ya bağlı

Çankaya ilçesinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek iş etmesi çalış nı 400 kiş yle gerçekleş rdikleri çalışmada çalış nların mobbing düzeylerinin düş k olduğu ve mobbing ile örgütsel bağlılık arasında herhangi bir ilişk saptanamamıştır (Alpaslan & Aydoğdu, 2018). Yıldırım ve arkadaşla ının (2014) Antalya'nın Belek ilçesinde faaliyet gösteren 12 otel iş etmesinden 325 çalış nla yaptıkları çalışma sonucunda otel iş etmesi çalış nlarının örgütsel bağlılıklarıyla mobbing düzeyleri arasında ilişk olduğu ortaya konulmuş tu (Yıldırım ve ark., 2014).

Pelit ve Kılıç'ın (2012) yaptıkları çalışmad Antalya ve İstanbul'da 5 yıldızlı ş hir otelinde çalış n 426 katılımcı çalışmay katılmış ve çalışma sonuçlarına göre iş görenlerin mobbing düzeyleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişk olduğu görülmüş ür (Pelit & Kilic, 2012). Ayrıca Pelit ve Kılıç bu çalışmayı 2014 yılında Kazakistan ve Türkiye'de faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel çalış nlarıyla da gerçekleş rmiş er ve analiz sonuçlarına göre her iki ülke çalış nlarının örgütsel bağlılık düzeylerini orta seviyenin üzerinde bulurken mobbing algı düzeylerini orta seviyenin altında bulmuş ardır. Bu sonuçlarla birlikte mobbingin örgütsel bağlılık üzerine etkisinin negatif yönlü olduğu ortaya konulmuş tu (Pelit & Kılıç, 2014). Pakistan'da eğitim sektöründe yürütülen bir çalışma a mobbinge maruz kalan çalış nların varlığı ortaya konarken eğitim alanında mobbing ve örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişk olduğu ortaya konmuştur (Rehman ve ark., 2015). Türkiye'de akademisyenlerle ilgili olarak yürütülen bir araş rmanın sonuçlarına göre katılım sağlayan 130 akademisyenden %80'ninde mobbing algılanmadığı ayrıca çalışmay katılan akademisyenlerden %60'ının örgütsel bağlılık algısı olduğu sonuçları ortaya konmuştur (Asri, 2019).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1 Araştırmanın Modeli ve Amacı

Kesi sel ve ilişk sel araştırma deseni ile tasarlanan bu araşt rmanın ana amacı pandemi döneminde seyehat acentası çalıs nlarında mobing ve örgütsel bağlılık deneyimlerini ve aralarındaki ilişk yi belirlemektir. Bunun için ilk önce seyahat acentaları çalıs nlarının mobbing algısı ve örgütsel bağlılık seviyeleri ölçülmüs ür. Araşt rmanın kesf dici yanını ortaya koymaya çalıs n bu ölçümün ardından, çalıs ların mobbing algıları ve örgütsel bağlılık deneyimleri arasındaki ilişk ye bakılmıs ve böylece araşt rmanın ilişki el boyutu da tamamlanmışt r.

3.1.1 Araştırmanın Soruları

Mobbing ile ilgili yapılan çalışmal r incelendiğinde; çalıs nların, psikolojik mobbing çerçevesinde değerlendirilen söz ve davranıs ara muhatap olma riskinin var olduğu açıkça görülmektedir. Hizmet endüstrisi içerisinde yer alan turizm sektörü çalıs nları için de diğer sektörlerde olduğu mobbinge maruz kalma olasılığı mevcuttur. Turizm is etmelerinde yüz yüze iletisi in ve insan ilişk lerinin yoğun olus , diğer is etmelere nazaran daha yoğun çalışma s rtları vb. faktörler dikkate alınınca, bu is etmelerde hangi değişkenlere göre, ne ölçüde mobbing ile karsılas dığı ve bunun sonuçlarının ne olduğu sorusu akıllara gelmektedir. Bu bağlamda araşt rmanın genel soruları as ğıdaki s kilde belirlenmişt r:

1. Seyehat acentası çalıs nlarında mobing deneyimleri nasıldır?
2. Seyehat acentası çalıs nlarında örgütsel bağlılık deneyimleri nasıldır?
3. Seyehat acentası çalıs nlarında mobing ve orgutsel bağlılık deneyimleri bireysel özelliklerden etkilenmekte midir?
4. Seyehat acentası çalıs nlarında mobin ve örgütsel bağlılık arasında ilişk var mıdır?

3.1.2 Araştırmanın Hipotezleri

Yapılan literatür taraması sonucunda olus¸urulan arast¸rma soruları da dikkate alınarak¸ tez çalıs¸masın n hipotezleri as¸ ğıdaki s¸e ilde olus¸urulmus¸ur.

H1: Seyahat acentası çalıs¸ nlarında mobbing algısı vardır.

H2: Seyahat acentası çalıs¸ nlarında örgütsel bağlılık algısı vardır.

H3: Mobbing algısı demografik değis¸kenl re göre farklılık gösterir.

H3a: Mobbing algısı cinsiyete göre farklılık gösterir.

H3b: Mobbing algısı medeni duruma göre farklılık gösterir.

H3c: Mobbing algısı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H3d: Mobbing algısı is¸ erinde çalıs¸ma sü esine göre farklılık gösterir.

H4: Örgütsel bağlılık algısı demografik değis¸ken ere göre farklılık gösterir.

H4a: Örgütsel bağlılık algısı cinsiyete göre farklılık gösterir.

H4b: Örgütsel bağlılık algısı medeni duruma göre farklılık gösterir.

H4c: Örgütsel bağlılık algısı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H4d: Örgütsel bağlılık algısı is¸y rinde çalıs¸ma sü esine göre farklılık gösterir.

H5: Algılanan mobbing düzeyi ile örgütsel bağlılık düzeyi arasında ilis¸k vardır.

H6: Algılanan mobbing düzeyinin örgütsel bağlılık üzerinde etkisi vardır.

3.1.3 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Arast¸rmanın evrenini İstanbul ilinde seyehat acentasında çalıs¸ nlar olus¸urmaktadır. Bu kapsamda pandemi sürecinin beraberinde getirdiği kıstlamalar sonucu kolayda örneklem yöntemi kullanılarak çevrimiçi ankete katılmayı kabul eden seyehat acentası çalıs¸ nları çalıs¸manın örneklem olarak seçilmis¸t r. Örnekleme alınacak bireylerin belirlenmesinde as¸ ğıdaki kriterler göz önünde bulundurulmus¸tur.

- ✓ *İstanbul'da seyehat acentasında çalışıyor olmak*
- ✓ *18 yaşından büyük olmak*

Bu doğrultuda arast¸rmanın örneklemi; arast¸rmaya katılmayı kabul eden ve çevrimiçi anketi tamamlayan 246 kişiden olus¸ us¸tur.

3.2 Veri Toplama Araçları

Araş rma verileri Bilgi Formu (EK 1), Mobing Ölçeği (EK 2) ve Örgütsel Bağlılık Ölçeği (EK 3) kullanılarak toplanmış r.

3.2.1 Bilgi formu

İlgili literatürün incelenmesi sonucunda hazırlanan bilgi formu iki bölümden olus, us tur. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirleyen sorular yer almıs ır İkinci bölümde ise katılımcıların is ve mobing deneyimleri ile ilgili sorular yer almaktadır.

3.2.2 Leyman Psikolojik Şiddet Envanteri

Leyman (1990) tarafından kendi olus urduğu tipolojiye göre gelis rilmis olan ölçek, ülkemizde de birçok araştırmacı tarafından Türkçeye çevrilerek kullanılmış r (Ağıröz & Gül, 2011; Şahin & Dündar, 2011). Ölçek 5'li likert tipi yanıtlanan (1-hiç karsılas dım, 5-daima karsılasıyoru 45 soru ve 5 alt boyuttan olus aktadır. Ölçekte ters kodlanan madde bulunmamaktadır. Bu çalıs ma a ölçeğin birbirine benzer olan maddelerinin birles rilerek güvenirlik analizlerinin yapıldığı 38 maddelik hali kullanılmış r (Özgan, 2011). Ölçek alt boyut ve toplam puan hesaplanmasında ortalama puan kullanılmaktadır ve ortalama puan arttıkça mobbing düzeyi de artmaktadır (Ağıröz & Gül, 2011; Şahin & Dündar, 2011).

3.2.3 Örgütsel Bağlılık Ölçeği:

Meyer ve Allen (1990) tarafından gelis rilen ve Meyer, Allen ve Smith (1993) ölçek ülkemizde yaygın bir s kilde kullanılmaktadır (Çöp, 2008; Dağlı ve ark., 2018). Ölçek, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere 3 alt boyut ve 5'li likert tipi yanıtlanan 18 sorudan olus aktadır. Ölçeğin 3, 4, 5 ve 13. Maddeleri ters kodlanmakta olup, alt boyutların puanları üzerinden değerlendirilmektedir. Her alt boyuttan minimum 6 maksimum 30 puan alınabilmektedir. Yüksek puanlar o alt boyuttaki örgütsel bağlılık düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

3.3 Verilerin Toplanması

Veriler Mart 2020-Eylül 2020 tarihleri arasında kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılan acenta çalış, nlarının çevrimçi anketi özbildirim yoluyla doldurması ile elde edilmişt r.

3.4 Etik Konular

Araşt rma etik kurul onayı İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal ve Beş, ri Bilimler Araşt rmaları Etik Kurulu'ndan alınmışt r. (Karar no: 2016/137) (EK- 6)

Çevrimiçi hazırlanan anketin olus, urulmasında "6698 sayılı Kis, sel Verilerin Korunması Kanununun 6., 7., 8., 9. ve 12" maddeleri gereği bilgilendirme yapılmıs, onamı alınan katılımcılar anketi doldurmus, ur. Araşt rmacının iletişi bilgilerine anketin ilk sayfasında yer verilerek soru sormak ya da paylaşımda bulunmak isteyen katılımcılara olanak sağlanmıştır.

3.5 Verilerin Değerlendirilmesi

Araşt rma dahilinde elde edilen veriler SPSS 28.00 programı ile değerlendirilmişt r. Ölçeklerin güvenilirlik ölçümleri ve betimleyici unsurların frekans dağılımları yapıldıktan sonra hipotez testleri tamamlanmışt r. Hipotezlerin test edilmesinden önce ise ölçeklerin normallik dağılımları kontrol edilmis, ve sonrasında sırayla Farklılık testleri, Korelasyon testi ve Doğrusal Regresyon (Linear Regression) analizinden yararlanılmıştır.

3.6 Araştırmanın Sınırlılıkları

Keşifs l desende yürütlen araşt rmanın sonuçları, ankete cevap veren bireylerle sınırlıdır. İstanbul'da çalış, n seyehat acentası çalış, nlarına ulaşıl aya çalışı mıs, ama pandemi sürecinde uygulanan kısıtlamalar, zaman, maliyet ve ulaşı an bireylerin çalışmay katılmaya isteksizliğinden etkilenmiştir. Katılımcılar ulas, ada yaşanan kısıtlılıkların yanısıra konunun mobing olması bireysel hassasiyetle ilişk li olarak kendini tam ifade edememe, şiddet mağduru/ faili olma durumunda korkma-bildirimde bulunmama söz konusu olabilmektedir.

Araşt rma kapsamında uygulanan çevrimiçi ankete verilen cevapların sosyal açıdan beklenen yanıtları ve toplumsal-kültürel kısıtlılıklara bağlı yanlılıkları içermesi ihtimali sözkonusudur.

4. BULGULAR

Bu bölümde araşt rmaya katılan seyahat acentası çalıs¸ nlarının genel mobbing ve örgütsel bağlılık algıları ile hipotez testlerinin sonuçlarına yer verilmişt r. Yapılan analizlerin sonuçları as¸ ğıdaki basl¸ klar altında gösterilmişt r.

4.1 Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

Ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1'de gösterildiği gibidir. Buna göre; mobbing ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,972 ve örgütsel bağlılık ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,807 olarak bulunmus¸ ve bu değerler >0,7 olduğundan, ölçeklerin sosyal bilimler araşt rmalarında güvenilir ölçekler oldukları tespit edilmişt r (Durmus¸ vd., 2013).

Tablo 1: Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi (Mobbing Ölçeği)		***Güvenilirlik Analizi (Örgütsel Bağlılık Ölçeği)***	
Cronbach's Alpha	**Soru Sayısı**	**Cronbach's Alpha**	**Soru Sayısı**
,972	38	,807	18

4.2 Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Ankete katılan acente çalıs¸ nlarının demografik dağılımları Tablo 2'de gösterilmişt r. Buna göre; çalışmay katılanların yarısından fazlasının (%58,5) kadın ve yarısına yakınının (%47,6) 26-33 yas¸ ralığında olduğu görülmektedir.

%56,9'u evli olan katılımcıların, eğitim düzeylerine bakıldığında ise; yarısından fazlasının lisans eğitimine sahipken, yaklaşı %20'sinin de ön lisans eğitimini tamamladığı görülmektedir.

Katılımcıların dörtte biri çalışt kları acentede Müdür pozisyonunda görev yapmakta olup, %38,6'sı satış-pazarlama departmanında çalışmakt dır. Katılımcıların yaklaşık yarısı (%48,8) 10 yıl ve üzeri bir sektör tecrübesine sahipken, %85,4'ü bulundukları is¸ etmede 1-6 yıl arası bir süreyle çalışmakt dır.

Tablo 2 : Katılımcıların Demografik Dağılımı

Cinsiyet	**Frekans**	**Yüzde**	**Geçerli Yüzde**	**Kümülatif Yüzde**
Kadın	144	58,5	58,5	58,5
Erkek	102	41,5	41,5	100,0
Toplam	246	100,0	100,0	
Yaş	**Frekans**	**Yüzde**	**Geçerli Yüzde**	**Kümülatif Yüzde**
18-25	32	13,0	13,0	13,0
26-33	117	47,6	47,6	60,6
34-41	73	29,7	29,7	90,2
42-49	14	5,7	5,7	95,9
50 ve üzeri	10	4,1	4,1	100,0
Toplam	246	100,0	100,0	
Medeni Durum	**Frekans**	**Yüzde**	**Geçerli Yüzde**	**Kümülatif Yüzde**
Evli	100	40,7	40,7	40,7
Bekâr	140	56,9	56,9	97,6
Bos¸ nmıs¸/Du	6	2,4	2,4	100,0
Toplam	246	100,0	100,0	
Öğrenim Durumu	**Frekans**	**Yüzde**	**Geçerli Yüzde**	**Kümülatif Yüzde**
İlköğretim	4	1,6	1,6	1,6
Lise	30	12,2	12,2	13,8
Ön Lisans	42	17,1	17,1	30,9
Lisans	140	56,9	56,9	87,8
Lisansüstü	30	12,2	12,2	100,0
Toplam	246	100,0	100,0	
Pozisyon	**Frekans**	**Yüzde**	**Geçerli Yüzde**	**Kümülatif Yüzde**
Müdür	62	25,2	25,2	25,2
Uzman	29	11,8	11,8	37,0
Operasyon Sorumlusu	6	2,4	2,4	39,4
Müd. Yrd. / Şef	29	11,8	11,8	51,2
Genel Müdür / İş¸ Sahibi	16	6,5	6,5	57,7
Satıs¸ T msilcisi	42	17,1	17,1	74,8
Rezervasyon Elemanı	16	6,5	6,5	81,3
Diğer	46	18,7	18,7	100,0
Toplam	246	100,0	100,0	
Departman	**Frekans**	**Yüzde**	**Geçerli Yüzde**	**Kümülatif Yüzde**
Satış-Pazarlama	95	38,6	38,6	38,6
Rezervasyon	23	9,3	9,3	47,9

Incoming/Outgoing	28	11,4	11,4	59,3
Kontratlar	12	4,9	4,9	64,2
Muhasebe/Satın Alma	12	4,9	4,9	69,1
Bilet	8	3,3	3,3	72,4
Genel Müdürlük	20	8,1	8,1	80,5
İnsan Kaynakları	2	0,8	0,8	81,3
Diğer	46	18,7	18,7	100,0
Toplam	246	100,0	100,0	
Toplam Çalışma Süresi	**Frekans**	**Yüzde**	**Geçerli Yüzde**	**Kümülatif Yüzde**
0-4 yıl	66	26,8	26,8	26,8
5-9 yıl	60	24,4	24,4	51,2
10 yıl ve üzeri	120	48,8	48,8	100,0
Toplam	246	100,0	100,0	
Son İş Yerinde Çalışma Süresi	**Frekans**	**Yüzde**	**Geçerli Yüzde**	**Kümülatif Yüzde**
1-6 yıl	210	85,4	85,4	85,4
7-12 yıl	20	8,1	8,1	93,5
13-18 yıl	12	4,9	4,9	98,4
19-24 yıl	3	1,2	1,2	99,6
25 yıl ve üzeri	1	0,4	0,4	100,0
Toplam	246	100,0	100,0	

4.3 Hipotez Testleri

Hipotezlerin test edilmesinden önce, ölçeklerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmış, ve bakılan Skewness-Kurtosis sonucunda, ±2,5 kriteri baz alınarak (Liu vd., 2005), mobbing ölçeğinin (S=2,235 / K=5,348) normal dağılmadığı, örgütsel bağlılık ölçeğinin ise (S=-,135 / K=-,557) normal dağıldığı gözlenmiş r. Bu nedenle mobbing ölçeği için non-parametrik, örgütsel bağlılık ölçeği için ise parametrik testlerden yararlanılmış r.

H1: Seyahat acentası çalışanlarında mobbing algısı vardır.

Katılımcıların çalış kları acentelerde mobbing davranış arına yönelik algıları mobbing ifadelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalaması alınarak ölçülmüş ve Tablo 3'te belirtilmiş ir.

Tablo 3: Mobbing Ölçeğine Ait İstatistikler

Mobbing Ölçek İfadeleri	***Aritmetik Ortalama***	***Standart Sapma***
	1,42	0,60

Tablo 3 incelendiğinde, katılımcıların mobbing ifadelerine verdikleri cevap ortalamasının 1,42 olduğu görülmüş ür. Ölçek toplam puan hesaplanmasında ortalama puan kullanılmaktadır ve ortalama puan arttıkça algılanan mobbing düzeyi de artmaktadır (Şahin ve Dündar, 2011). Buradan hareketle, acenta çalış nlarının iş ye lerindeki mobbing davranış arına yönelik algılarının olumsuza yakın derecede düş ük olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda, araş rmanın birinci hipotezi reddedilmiş r.

H2: Seyahat acentası çalışanlarında örgütsel bağlılık algısı vardır.

Katılımcıların çalış kları acentelerde mobbing davranış arına yönelik algıları örgütsel bağlılık ifadelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalaması alınarak ölçülmüş ve Tablo 4'te belirtilmis ir.

Tablo 4: Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Ait İstatistikler

Örgütsel Bağlılık Ölçek İfadeleri	***Aritmetik Ortalama***	***Standart Sapma***
	3,02	0,68

Tablo 4 incelendiğinde, katılımcıların örgütsel bağlılık ifadelerine verdikleri cevap ortalamasının 3,02 olduğu görülmüş ür. Ölçek toplam puan hesaplanmasında ortalama puan kullanılmaktadır ve ortalama puan arttıkça algılanan örgütsel bağlılık düzeyi de artmaktadır (Şahin ve Dündar, 2011). Buradan hareketle, acenta çalış nlarının iş ye lerine karş hissettikleri örgütsel bağlılık algılarının kararsız olmakla birlikte olumluya yönelik olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda, araş rmanın ikinci hipotezi kabul edilmis ir.

H3: Mobbing algısı demografik değişkenlere göre farklılık gösterir.

$H3_a$: Mobbing algısı cinsiyete göre farklılık gösterir.

Mobbing ölçeği normal dağılım göstermediğinden; mobbing algısı ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı bağımsız örneklem t-testi analizine karş l k gelen non-parametrik testlerden Mann-Whitney U ile analiz edilmis olup, sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiş r. Buna göre; Sig(p)≤0,05 olduğundan bu hipotez kabul edilmis ir. Farklılığın hangi aralıkta kaynaklandığı ise ortalama sıralaması (mean rank) aracılığı ile tespit edilmis, buna göre mobbing algısı en yüksek bireylerin kadınlar olduğu görülmüş ür.

Tablo 5: Mobbing Algısı ile Cinsiyet Arasındaki Farklılık Ölçümü

Sıralamalar				Test İstatistikleri	
Cinsiyet	**N**	**Ort. Sırası**	**Sıralamalar Toplamı**	**Mobbing Ölçek**	
Kadın	144	131,06	18872,00	**Mann-Whitney U**	6256,000
Erkek	102	112,83	11509,00	**Wilcoxon W**	11509,000
Toplam	246			**Z**	-1,985
				Asymp. Sig. (2-kuyruk)	,047

H3$_b$: Mobbing algısı medeni duruma göre farklılık gösterir.

Mobbing ölçeği normal dağılım göstermediğinden; mobbing algısı ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans (ANOVA) analizine karşıl k gelen non-parametrik testlerinden Kruskal-Wallis ile analiz edilmiş olup, sonuçlar Tablo 6'da gösterilmişt r. Buna göre; Sig(p)≤0,05 çıktığından hipotez kabul edilmişt r. Farklılığın hangi değişkend kaynaklandığını belirlemek için ise ortalama sıralaması (mean rank) değerlerine bakılmış ve mobbing algısı en yüksek bireylerin bekarlar olduğu anlaşılmışt r.

Tablo 6: Mobbing Algısı ile Medeni Durum Arasındaki Farklılık Ölçümü

Sıralamalar			Test İstatistikleri	
Medeni Durum	**N**	**Ort. Sırası**	**Mobbing Ölçek**	
Evli	100	116,98	**Kruskal-Wallis H**	9,019
Bekar	140	131,31	**df**	2
Boş nmış/Du	6	49,83	**Asymp. Sig.**	,011
Toplam	246			

H3$_c$: Mobbing algısı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

Mobbing ölçeği normal dağılım göstermediğinden; mobbing algısı ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans (ANOVA) analizine karşıl k gelen non-parametrik testlerinden Kruskal-Wallis ile analiz edilmiş olup, sonuçlar Tablo 7'de gösterilmişt r. Buna göre; Sig(p)≤0,05 sonucunu vermediğinden hipotez reddedilmişt r.

Tablo 7: Mobbing Algısı ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılık Ölçümü

Sıralamalar			Test İstatistikleri	
Eğitim Durumu	**N**	**Ort. Sırası**	**Mobbing Ölçek**	
İlköğretim	4	125,00	**Kruskal-Wallis H**	6,359
Lise	30	113,90	**df**	4
Ön Lisans	42	101,40	**Asymp. Sig.**	,174
Lisans	140	130,27		
Lisans üstü	30	132,33		
Toplam	246			

$H3_d$: Mobbing algısı işyerindeki çalışma süresine göre farklılık gösterir.

Mobbing ölçeği normal dağılım göstermediğinden; mobbing algısı ile isye indeki çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans (ANOVA) analizine karşıl k gelen non-parametrik testlerinden Kruskal-Wallis ile analiz edilmiş olup, sonuçlar Tablo 8'de gösterilmişt r. Buna göre; Sig(p)≥0,05 olarak çıktığından hipotez reddedilmişt r.

Tablo 8: Mobbing Algısı ile İş Ye indeki Çalışma Süresi Arasındaki Farklılık Ölçümü

Sıralamalar			Test İstatistikleri	
İş Yerindeki Çalışma Süresi	**N**	**Ort. Sırası**	**Mobbing Ölçek**	
1-6 yıl	210	121,88	**Kruskal-Wallis H**	1,532
7-12 yıl	20	135,00	**df**	4
13-18 yıl	12	129,67	**Asymp. Sig.**	,821
19-24 yıl	3	115,17		
25 yıl ve üzeri	1	185,50		
Toplam	246			

H4: Örgütsel bağlılık algısı demografik değişkenlere göre farklılık gösterir.

$H4_a$: Örgütsel bağlılık algısı cinsiyete göre farklılık gösterir.

Katılımcıların örgütsel bağlılık ile cinsiyetleri arasındaki farklılık incelenirken bağımsız örneklem t-testi uygulanmış ve Tablo 9'da görülen analiz sonuçlarına göre Sig(p)≤0,05 olmadığından hipotez reddedilmişt r.

Tablo 9: Örgütsel Bağlılık ile Cinsiyet Arasındaki Farklılık Ölçümü

Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Std. Hata Ortalaması	t	Sig. (çift kuyruk)
Kadın	144	3,0640	,73800	,06150	1,676	,095
Erkek	102	2,9161	,59419	,05883		

H4$_b$: Örgütsel bağlılık algısı medeni duruma göre farklılık gösterir.

Katılımcıların örgütsel bağlılık ile medeni durumları arasındaki farklılık incelenirken tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış ve Tablo 10'da görülen analiz sonuçlarına göre Sig(p)≤0,05 olduğundan bu hipotez kabul edilmişt r. Farklılığın kaynaklandığı değişkeni bulmak için yapılan Post Hoc testi ile ortalama değerlerine bakılmıs¸ v farklılık yaratan grubun bos¸ nmıs¸/du bireyler olduğu görülmüştür.

Tablo 10: Örgütsel Bağlılık ile Medeni Durum Arasındaki Farklılık Ölçümü

Medeni Durum	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Gruplar Arası	6,913	2	3,456	7,781	,001
Gruplar içi	107,937	243	,444		
Toplam	114,850	243			

Çoklu Karşılaştırma						
Medeni Durum		**Ortalama Farkı**	**Std. Sapma**	**Sig.**	**95% Güven Aralığı**	
					Alt Sınır	**Üst Sınır**
Evli	**Bekar**	,04048	,08726	,643	-,1314	,2124
	Boşanmış/ Dul	-1,05556*	,28013	,000	-1,6073	-,5038
Bekar	**Evli**	-,04048	,08726	,643	-,2124	,1314
	Boşanmış/ Dul	-1,09603*	,27786	,000	-1,6433	-,5487
Boşanmış/Dul	**Evli**	1,05556*	,28013	,000	,5038	1,6073
	Bekar	1,09603*	,27786	,000	,5487	1,6433

*. Ortalama farkı 0,05 seviyesinde anlamlıdır.

H4$_c$: Örgütsel bağlılık algısı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

Katılımcıların örgütsel bağlılık ile eğitim durumları arasındaki farklılık incelenirken tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış ve Tablo 11'de görülen analiz sonuçlarına göre Sig(p)≤0,05 olmadığından hipotez reddedilmişt r.

Tablo 11: Örgütsel Bağlılık ile Öğrenim Durumu Arasındaki Farklılık Ölçümü

Eğitim Durumu	**Kareler Toplamı**	**df**	**Kareler Ortalaması**	**F**	**Sig.**
Gruplar Arası	3,388	4	,847	1,831	,123
Gruplar içi	111,462	241	,462		
Toplam	114,850	245			

H4$_d$: Örgütsel bağlılık algısı iş yerindeki çalışma süresine göre farklılık gösterir.

Katılımcıların örgütsel bağlılık ile iş yerindeki çalışma süreleri arasındaki farklılık incelenirken tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış ve Tablo 12'de görülen analiz sonuçlarına göre Sig(p)≤0,05 olmadığından hipotez reddedilmişt r.

Tablo 12: Örgütsel Bağlılık ile İş Ye indeki Çalıs a Süresi Arasındaki Farklılık Ölçümü

İş Yerindeki Çalışma Süresi	**Kareler Toplamı**	**df**	**Kareler Ortalaması**	**F**	**Sig.**
Gruplar Arası	3,065	4	,766	1,652	,162
Gruplar içi	111,785	241	,464		
Toplam	114,850	245			

H5: Algılanan mobbing düzeyi ile örgütsel bağlılık düzeyi arasında ilişki vardır.

Seyahat acentasında çalıs n bireylerin mobbing algısı ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişk olup olmadığı Korelasyon analizi ile ölçülmüs ür. Ancak ölçeklerden bir tanesi normal dağılım göstermediği için Pearson yerine Spearman's rho analizi yapılmışt r. Analiz sonucunda Tablo 13'te görüldüğü üzere; korelasyon katsayısı r=-,504 ve p≤,01 olarak bulunmuştur. Dolayısıyla, seyahat acentalarında algılanan mobbing ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü, orta kuvvette bir ilişk olduğu görülmüs ve araşt rmanın besinc hipotezi de kabul edilmis ir.

Tablo 13: Mobbing ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişk nin Ölçümü

Korelasyon				
			Mobbing	**Örgütsel Bağlılık**
Spearman's rho	*Mobbing Ölçeği Puan Toplamı*	**Korelasyon katsayısı**	1,0	-,504**
		Sig. (çift kuyruk)	.	,000
		N	246	246
	Örgütsel Bağlılık Ölçeği Puan Toplamı	**Korelasyon katsayısı**	-,504**	1,0
		Sig. (çift kuyruk)	,000	.
		N	246	246

H6: Algılanan mobbing düzeyinin örgütsel bağlılık üzerinde etkisi vardır.

Seyahat acentalarında algılanan mobbing düzeyinin çalış, ların örgütsel bağlılığı üzerindeki etkisi Basit Doğrusal Regresyon Analizi ile ölçülmüş, ür. Analizi sonuçlarında; oluş, urulan regresyon modelinin, Anova testi (F) p değerinin 0,05'ten küçük çıkması modelin anlamlı olduğunu göstermiş, ir (F= 31,965; p<0,05). Oluş, urulan regresyon modeli; mobbingin örgütsel bağlılığı açıklamada %11,1 oranında etkili olduğunu göstermektedir. Mobbingin örgütsel bağlılığa etkisini gösteren Beta katsayılarına göre; p değeri de 0,05'ten küçük çıktığından, mobbingin örgütsel bağlılığa etkisi üzerinde %33,9 oranında ve negatif yönde etkili olduğu belirlenmiştir. Böylece araş, rmanın son hipotezi de kabul edilmiş, ir. Regresyon analizine ilişkin onuçlara Tablo 14'te yer verilmektedir.

Tablo 14: Algılanan Mobbing Düzeyinin Örgütsel Bağlılık Üzerinde Etkisi Ölçümü

		R	**R^2**	**Düzeltilmiş R^2**	**F**	**p**	
Model		,339	,115	,111	31,965	,000	
	Regresyon Katsayıları	**Standart Olmayan Katsayılar**			**Standardize Katsayılar**	**t**	**p**
		Beta		**Std. Hata**	**Beta**		
Model	(Sabit)	3,553		,106		33,494	,000
	Mobbing	-,388		,069	-,339	-5,630	,000

Bağımlı değişken: Örgütsel Bağlılık

Araş rmanın analiz sonuçları dikkate alındığında hipotez testlerinin genel sonucu Tablo 15'te gösterilmiş r. Buna göre; toplamda 12 tane olan araş rma hipotezlerinden 6 tanesi kabul edilirken, 6 tanesi ise reddedilmiş r.

Tablo 15: Aras ırma Hipotezlerinin Genel Sonuç Özeti

Sıra	**Hipotez**	**Sonuç**
H1	Seyahat acentası çalıs nlarında mobbing algısı vardır.	**RED**
H2	Seyahat acentası çalıs nlarında örgütsel bağlılık algısı vardır.	**KABUL**
H3	Mobbing algısı demografik değişkenl re göre farklılık gösterir.	**ÇOĞUNLUKLA KABUL**
H3a	Mobbing algısı cinsiyete göre farklılık gösterir.	**KABUL**
H3b	Mobbing algısı medeni duruma göre farklılık gösterir.	**KABUL**
H3c	Mobbing algısı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	**RED**
H3d	Mobbing algısı is yerinde çalışma süresine göre farklılık gösterir.	**RED**
H4	Örgütsel bağlılık algısı demografik değişken ere göre farklılık gösterir.	**ÇOĞUNLUKLA RED**
H4a	Örgütsel bağlılık algısı cinsiyete göre farklılık gösterir.	**RED**
H4b	Örgütsel bağlılık algısı medeni duruma göre farklılık gösterir.	**KABUL**
H4c	Örgütsel bağlılık algısı eğitim durumuna göre farklılık gösterir.	**RED**
H4d	Örgütsel bağlılık algısı is yerinde çalışma süresine göre farklılık gösterir.	**RED**
H5	Algılanan mobbing düzeyi ile örgütsel bağlılık düzeyi arasında ilis vardır.	**KABUL**
H6	Algılanan mobbing düzeyinin örgütsel bağlılık üzerinde etkisi vardır	**KABUL**

5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Mobbing davranış arının insanlık suçu olduğunu yadsımamız mümkün değildir. İş yerinde mobbing davranış arına maruz kalan çalış nların sadece iş hayatları değil özel hayatları hatta fiziksel ve psikolojik sağlıkları da ciddi anlamda etkilenmektedir. Bireyler üzerinde âdeta bomba etkisi yaratan bu davranış arın engellenmesi hem birey açısından hem de örgüt açısında önem taşımakt dır. Mağdurların hem maddi hem manevi hem de hukuksal olarak desteklenmesi ne kadar önemliyse bu suçu iş eyenlerinde hem örgüt içinde hem de hukuksal olarak cezalandırmaları o kadar önem taşı aktadır.
Bu bölümde çalışmad elde edilen sonuçlar ve literatüre olan katkısına yer verilmiş r.

5.1 Sonuçlar

İstanbul ilinde faaliyet gösteren A sınıf tursab belgesine sahip seyahat acentesi çalışanlarından 246 kiş yle gerçekleştirdiğ miz bu çalışmad

Katılımcıların %58,5'inin (n=144) kadın ve %47,6'sının (n=117) 26-33 yaş aralığında, yarısından fazlasının lisans eğitimine sahip olduğu bulunmuştur. biri çalış kları acentede %38,6'sı satış-pazarlama departmanında çalış n katılımcıların yaklaşık y rısı (%48,8) 10 yıl ve üzeri bir sektör tecrübesine sahiptir.

Katılımcıların verdikleri cevaplara istinaden mobbing algısı ortalamalarının 1,42±0,60 olduğu bulunmuş ve seyahat acentesi çalış nlarının mobbing düzeylerinin olumsuza yakın derecede düşük olduğu bulunmuş ur. Yılmazer ve Cenik' in 2020 yılında İstanbul'da bulunan 5 yıldızlı otel çalış nlarıyla gerçekleş rdiği çalışmad ise mobbing düzeyinin 2,38 ±0,56 olduğu bulunmuştur (Yılmazer & Cenik, 2021). Benzer ş kilde Alpaslan ve arkadaşla ının yiyecek içecek iş etmesi çalış nları ile yaptığı çalışmad ise katılımcıların mobbing algılarını ölçmeye yönelik sorulan ifadelerin ortalamasının 1,28 ile 1,16 arasında değiş iği bulunmuştur (Alpaslan & Aydoğdu, 2018). Belediye otobüsü çalış nları ile yapılan başka bir çalışm da da katılımcıların mobbing düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır (BEDÜK & ATA, 2019). Sağlık çalış nları ile yapılan çalışmal rda ise katılımcıların mobbing algılamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir (Büyüktaş Gayır & Özçelik, 2021; Çam & Ustuner Top, 2021; DEMİR, n.d.; Sevda & KAYA, 2021). Çalışma sonuçlarındaki farklılığın ölçme araçlarından kaynaklanabileceği gibi sağlık çalış nlarının mobbing hakkındaki farkındalığının yüksek oluş ile ilgili

olabileceği de düşünü mektedir. Bu sonuçlardan hareketle araş rmanın 1. Hipotezi reddedilmiş r.

Araş rmanın ikinci hipotezini Seyahat acentesi çalış nlarının örgütsel bağlılık algılarının olduğu oluş urmuş tur. Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyleri ortalamalarının 3,02±0,68 olduğu, acente çalış nlarının isye lerine karşı hissettikleri örgütsel bağlılık algılarının kararsız olmakla birlikte olumluya yönelik olduğu saptanmıştır. Bu bulgudan hareketle çalışmanın ikinci hipotezi kabul edilmiş r. Acar ve Çevirgen'in (2021) konaklama işletmelerinde sınır birim çalışanları ile yaptıkları çalışmad katılımcıların örgütsel bağlılık puan ortalamalarının alt boyutlar için 3,04 ile 3,78 arasında değiş iği görülmüş ür (Acar & Çevirgen, 2021). Benzer ş kilde otel çalış nları ile yapılan baş k bir çalışmad da katılımcıların örgütsel bağlılık puan ortalamasının 3,26±0,54 olduğu bulunmuş tur (Yılmazer & Cenik, 2021). Çalışm sonuçları ulusal literatürü destekler niteliktedir. Turizm sektörü çalış nlarının örgütsel bağlılık düzeyleri orta ve üstüdür.

Araş rmanın üçüncü hipotezinde mobbing algısının cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna ve çalışılan hizmet süresine göre farklılıkları incelenmiş olup kadınlarda mobbing algısı erkeklerden yüksek çıkmış ır. Bekar katılımcılarda mobbing algısı daha fazlayken evli ya da diğer seçeneğini işa etleyenlerde daha düşük bulunmuş tur. Eğitim durumlarına ve çalışma sürelerine göre farklılıkların analiz sonucu Sig(p)≤0,05 çıktığı için eğitim durumu ve hizmet süresinin mobbing algısı ilişk si bulunmamış r. Yılmazer ve Cenik'in benzer şekilde otel çalış nları ile yaptıkları araş rmanın sonuçları çalışmam zın sonuçlarıyla örtüşmekt dir. (Cenik &Yılmazer 2021) ancak akademisyenlerle yapılan baş k bir çalışmanın sonuçlarına bakıldığında ise erkek akademisyenlerin mobbing düzeyleri kadın akademisyenlere göre yüksek çıkmış ır. (Asri 2019).

Araş rmanın dördüncü hipotezinde örgütsel bağlılık algısının cinsiyete medeni duruma eğitim durumuna ve hizmet süresine göre farklılıkları incelenmiş r. Test sonuçlarına göre örgütsel bağlılık ile cinsiyet arasındaki farklılık incelendiğinde analiz sonuçlarına göre Sig(p)≤0,05 olmadığından hipotez reddedilmiş r. Katılımcıların örgütsel bağlılık ile medeni durumları arasındaki farklılık incelendiğinde ise analiz sonuçlarına göre Sig(p)≤0,05 olduğundan bu hipotez kabul edilmiş r. Farklılığın kaynaklandığı değişken oluş uran grubun boş nmış/du bireyler olduğu görülmüş tür.

Örgütsel bağlılık ile eğitim durumları arasındaki farklılık test sonucu Sig(p)≤0,05'den küçük olması sebebiyle bu hipotezde reddedilmis¸ ir. Yıldırım ve arkadaşlarının yaptığı Mobbingin Örgütsel Bağlılıkla ilis¸k si konaklama is¸ etmeleri üzerine uygulama adlı çalıs¸mal rında ise kadın çalıs¸ nların örgütsel bağlılıkları erkek çalıs¸ nlara göre yüksek bulunurken ilkokul mezunu çalıs¸ nların örgütsel bağlılıkları diğer egitim seviyesindekilerden daha düs¸ük çıkmıs¸ ır. (Yıldırım, B., Yirik, Ş., & Yıldırım, F. (2014). Öğretmenlerle yapılan bas¸k bir çalıs¸mad ise öğretmenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyi değis¸ke lerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya konmuştur(Şener, 2013). Bu farklıların sebepleri aras¸ rmanın farklı alanlarda yapılmasıyla açıklanabilir.

Aras¸ rmanın bes¸ ci hipotezinde algılanan mobbing düzeyi ile örgütsel bağlılık düzeyi arasındaki ilis¸k testlerle ölçülmüs¸ ür ve Analiz sonucunda korelasyon katsayısı r=-,504 ve p≤,01 olarak bulunmuştur. Bu sebeple , seyahat acentası çalıs¸ nlarında algılanan mobbing ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü, orta kuvvette bir ilis¸k olduğu görülmüs¸ olup aras¸ rmanın bes¸inci hipotezi de kabul edilmis¸ r.Öztürk'un 2021 yılında reklam ajansı çalıs¸anl rıyla yürüttüğü çalıs¸manın sonuçları bizim çalıs¸mam zın sonuçlarıyla bu anlamda örtüs¸mekt dir (Özüpek & Öztürk, 2021). Banka çalıs¸ nlarıyla yapılan bas¸k bir çalıs¸mad yine sonuçlar bizim sonuçlarımızla örtüs¸mekt dir (Karcıoğlı & Çelik Ülke, 2012). Bu hipotezimizin sonucuda ulusal literatürü destekler niteliktedir.

Arastırmanın altıncı ve son hipotezinde algılanan mobbing düzeyinin örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olup olmadığı aras¸ rılmıs¸ Mobbingin örgütsel bağlılığa etkisini gösteren Beta katsayılarına göre; p değeri de 0,05'ten küçük çıktığından, mobbingin örgütsel bağlılığa etkisinin %33,9 oranında ve negatif yönde etkili olduğu sonucuna varılmıs¸ olup aras¸ rmanın son hipotezi de kabul edilmis¸ r.bu durum bize mobbingin olmaması durumunda örgütsel bağlılığın artığını göstermektedir. Ceylan ve Ünlü'nün gençlik ve spor ild müdürlüğü ile yaptıkları çalıs¸mal rının sonuçları sonuçlarımızla örtüs¸mekt dir (Ceylan & Ünlü, 2022). Ayrıca Tütüncü'nün farklı sektörden 110 kis¸ yle gerçekles¸ rdiği çalıs¸masın n sonuçları da çalıs¸mam zın sonuçlarıyla örtüs¸mekt dir. Bu hipotezimizde ulusal literatür sonuçlarıyla benzes¸mekt dir (Susan-Tütüncü, 2019). Uluslarası literaürde incelendiğinde yapılan aras¸ rmaların sonuçlarının yaptığımız çalıs¸mayı destekler nitelikte olduğu görülmektedir.Ghorbennezad ve Fallahmorad 'ın 2017 yılında Loshan Enerji Santrali çalıs¸ nlarıyla yaptıkları aras¸ rmanın sonucunda da

mobbing düzeyinin örgütsel bağlılık üzerine etkisi negatif yönlü etkili olarak ortaya konmuştur (Ghorbannezhad & Fallahmorad, 2017).

5.2 Öneriler

Bu çalışmanın konusu hassasiyet taşımakt dır. Bu yüzden bilgiye ulaşmakta yas, nan zorluklar ve pandemi sürecinin getirdiği zorluklarla birleşinc ancak 247 kis, ye ulaşılabi mişt r. Genellemek için ileride yapılacak çalışmal rın daha fazla katılımcıyla yapılabilmesi mümkündür ve bu çalışmanın ileride yapılacak çalışmal ra ıs, k tutacağı düşünü mektedir. Seyahat acentesi çalıs, nlarının çoğunluğa yakın kısmının örgüte olan bağlılığının yükseğe yakın, örgüt içi mobbing davranıs, arına maruz kalmaları ise düşüktür.Elde edilen bu sonuçlara göre, çalıst kları acenta içerisinde işgörenlere karşı psikolojik şiddet davranıs, arı sergilenmezse seyehat acentası çalıs, nlarının işverenlerine veya çalıst kları acentalarına karşı sadakat ve bağlılıkları artacaktır. Turizm sektörü yapısı gereği emek yoğun bir sektör olduğu için çalıs, nların,çalıst kları kuruma bağlılıkları personel devir hızını düşür ceği için örgüt açısından ve sektör açıısndan son derece önemlidir.Bu nedenle is, etmelerin mobbing davranışa ını önlemeye yönelik çalışmal r yapması gerekmektedir.Öncelikle çalıs, nlara huzurlu ve sağlıklı çalışma ortamı sunulmalıdır.Ekip ruhu olus, urmaya çalıs, malı ancak ekip içinde ki çalıs, nların davranıs, arı mutlaka izlenmelidir ki herhangi bir mobbing davranıs, baslam dan önlenebilsin.Turizm sektöründe son dönemde yabancı çalıs, n sayısı artmaktadır. Yönetimlerin ırkçılık içeren tavırlardan uzak durmaları ve yabancı çalıs, nlara yönelik yapılan ırkçılık tavırlarını s, ka bile olsa gözardı etmemeleri bu noktada önem taşımakt dır. İs, alım süreçleri daha bilinçli yapılmalıdır. İs, erenlerin mobbingin hukuksal boyutunu öğrenmeleri ve çalıs, nlara aktarmaları ayrıca kurum içi tüzüklerine de önleyici maddeler koymaları mobbing davranışlarında yıldırıcı etki sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

Acar, S., & Çevirgen, A. (2021). Duygusal Emeğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, *8*(April), 91–105. https://doi.org/10.18394/iid.873888

Ağıröz, A., & Gül, H. (2011). Mobbing ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama. Afyon Kocatepe Üniversitesi. *İİBF Dergisi*, *13*(2), 27–47.

Akgeyik, T., Delen, M. G., Şelale, U., & Umut, O. (2009). İşyerinde psikolojik taciz olgusu: Niteliği, yaygınlığı ve mücadele stratejisi. *Journal of Social Policy Conferences*, *56*.

Al-Jabari, B., & Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *International Leadership Journal*, *11*(1).

Allen, N. J., & Grisaffe, D. B. (2001). Employee commitment to the organization and customer reactions: Mapping the linkages. *Human Resource Management Review*, *11*(3), 209–236.

Alpaslan, K., & Aydoğdu, A. (2018). Yiyecek içecek işletmelerinde mobbing uygulamalarının örgütsel bağlılığa etkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies, Özel*, *6*(3), 298–311.

Altan, S., & Özpehlivan, M. (2019). Örgütlerde Psikolojik Dayanıklılığın Duygusal Bağlılığa Etkisi. In A. Yalçın (Ed.), *Örgütlerde Davranış Araştırmaları I* (1st ed., pp. 47–63). Akademisyen Yayınevi.

Asri, E. (2019). *Mobbing ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Pamukkale Üniversitesi akademisyenlerine yönelik bir araştırma*. Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Denizli.

Atalay, E., & Doğan, A. (2020). Mobbingin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde depresyonun aracı rolünün incelenmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *8*(6), 1729–1741.

Ayda, A. (2019). The effect of mobbing levels experienced by music teachers on organizational commitment and job satisfaction. *Eurasian Journal of Educational Research*, *19*(84), 28–56.

Baltacı, A. (2018). Psikolojik yıldırma ve örgütsel bağlılık ilişkisinde önyargının aracılık rolü. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *3*(1), 141–161.

Bayram, L. (2005). Yönetimde yeni bir paradigma: Örgütsel bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, *59*, 125–139.

Becker, B., & Gerhart, B. (1996). The impact of human resource management on organizational performance: Progress and prospects. *Academy of Management Journal*, *39*(4), 779–801.

Bedük, A., & Ata, N. (2019). Mobbing İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Belediye Otobüs Şoförleri Örneği. *Journal of International Social Research*, *12*(62).

Bilgiç, H. F. (2017). Örgütsel Bağlılık-İş Tatmini İlişkisi. *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*, *2*(3), 35–49.

Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews*, *15*(3), 280–299.

Buchanan, B. (1974). Government managers, business executives, and organizational commitment. *Public Administration Review*, 339–347.

Bulut, S., & Göktürk, G. Y. (2012). Mobbing: İsy rinde psikolojik taciz. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *12*(1), 53–70.

Büyüktas¸ Gayır, G., & Özçelik, Z. (2021). Sağlık Çalıs¸ nlarının Mobbing Algıları Üzerine Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, *24*(4), 793–812.

Çakar, N. D., & Ceylan, A. (2005). İs¸ Motivasyonunun Çalis¸ n Bağliliği Ve İşte Ayrilma Eğilimi Üzerindeki Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, *6*(1), 52–66.

Caldwell, D. F., Chatman, J. A., & O'reilly, C. A. (1990). Building organizational commitment: A multifirm study. *Journal of Occupational Psychology*, *63*(3), 245–261.

Çalıs¸ma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2013). *Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi* (E. Ö. Tümer (ed.)).

Çam, H. H., & Ustuner Top, F. (2021). Workplace violence against nurses working in the public hospitals in Giresun, Turkey: Prevalence, risk factors, and quality of life consequences. *Perspectives in Psychiatric Care*.

Ceran, E. B., & Pınar, İ. (2022). İsy rinde Mobbing Davranıs¸ na İlişkin Metaanaliz Temelli Arast¸ rma. *Hitit Sosyal Bilimler Dergisi*, *15*(1), 237–281.

Ceylan, R., & Ünlü, Ç. (2022). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Çalıs¸ nlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ile Mobbinge Maruz Kalma Durumlarının İncelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, *11*(1), 63–74. https://doi.org/10.37989/gumussagbil.1048291

Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. International Labour Organization.

Chatman, J. A., & O'Reilly, C. A. (2016). Paradigm lost: Reinvigorating the study of organizational culture. *Research in Organizational Behavior*, *36*, 199–224.

Çolakoğlu, Ü., Ayyildiz, T., & Cengiz, S. (2009). Çalıs¸ nların demografik özelliklerine göre örgütsel bağlılık boyutlarında algılama farklılıkları: Kus¸ dası'ndaki beş yıldızlı konaklama is¸ etmeleri örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, *20*(1), 77–89.

Colquitt, L., & Wesson, O. B. (2009). Improving Performance and Commitment in the workplace. *Florida: McGraw-Hill Irwin*, *2*.

Çöp, S. (2008). Türkiye ve Polonya'da turizm sektörü çalıs¸ nlarının örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık algılarına ilişk n bir uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.

Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K., & Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, *7*(1), 33–51.

Dağlı, A., Elçiçek, Z., & Han, B. (2018). Örgütsel bağlılık ölçeği'nin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalıs¸ması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, *17*(68), 1765–1777. https://doi.org/https://doi.org/10.17755/esosder.445932

Davenport, N., Schwartz, R. D., & Elliot, G. P. (2002). Mobbing. *Emotional Abuse in the American Workplace. Ames, Io: Civil Society Pub*, *5*(24–36), 140–162.

Demir, B. (n.d.). Mobbing Olgusu ve Sağlık Kurulus¸ arında Hems¸ relere Yönelik Mobbing. *MEYAD Akademi*, *2*(1), 84–108.

Demirgil, A. (2008). *İşletmelerde mobbing uygulamaları ile örgütsel bağlılık ilişkisinin incelenmesine yönelik bir araştırma*. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İs¸letme Ana Bilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Yüksek Lisans Programı Yüksek Lisans Tezi.

Doğan, İ. F., Bakan, İ., & Makbule, O. (2017a). Çalıs¸ nların Motivasyonları Üzerinde Örgütsel Bağlılık Mı Mesleki Bağlılık Mı Daha Etkili? *Organizasyon ve Yönetim*

Bilimleri Dergisi, *9*(2), 71–86.
Doğan, İ. F., Bakan, İ., & Makbule, O. (2017b). Çalıs¸ nların Motivasyonları Üzerinde Örgütsel Bağlılık Mı Mesleki Bağlılık Mı Daha Etkili? *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, *9*(2), 71–86.
Durna, U., & Eren, V. (2005). Üç bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, *6*(2), 210–220.
Fettahlıoğlu, Ö. O. (2008). *Örgütlerde psikolojik şiddet (mobbing): Üniversitelerde bir uygulama*. DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
Ghorbannezhad, M., & Fallahmorad, A. (2017). The relationship between mobbing and organizational commitment in workplace: In case of Loshan power plant. *Journal of Biochemistry Technology*, 24–33.
Göymen, Y. (2020). İs¸ Hayatında Mobbing ve Mobbingle Bas¸ Çıkma Yolları. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, *7*(13), 31–60.
Grusky, S. L. (1996). Political power in Puerto Rico: bankers, pharmaceuticals and the state. *Studies in Comparative International Development*, *31*(1), 48–64.
Güçlü, H. (2015). *Turizm sektöründe durumsal faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi*. Anadolu University (Turkey).
Güllü, S., Yildiz, B. S., & Kaya, R. (2020). The mediating effect of organizational commitment between mobbing and turnover intention: An application on physical education and sports teachers. *European Journal of Education Studies*.
Güngör, S. K., & Potuk, A. (2018). Öğretmenlerin mobbing, örgütsel adalet ve örgütsel sessizlik algıları ve aralarındaki ilişk . *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *33*(3), 723–742.
Hakan, K. O. (2009). Örgütsel Bağlilik Ve Sadakat İlişki i. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, *8*(28), 200–211.
Hoel, H., Sparks, K., & Cooper, C. L. (2001). The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment. *Geneva: International Labour Organization*, *81*.
Hunt, S. D., & Morgan, R. M. (2017). The resource-advantage theory of competition: A review. *Review of Marketing Research*, 153–205.
Jaros, S. (2007). Meyer and Allen model of organizational commitment: Measurement issues. *The Icfai Journal of Organizational Behavior*, *6*(4), 7–25.
Karakus¸ M., & Çankaya, H. (2012). Examining a model related to mobbing incurred by teachers. *Hacettepe Egitim Dergisi*, *42*, 225–237.
Karcıoğlı, F., & Çelik Ülke, H. (2012). Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *26*(1), 59–75.
Karslıoğlu, G. (2011). İsy rinde mobbing (psikolojik taciz) ve çalıs¸ n motivasyonu üzerindeki etkisi. In *TC Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara*.
Kaya, O., Çobanoğlu, N., Kaya, K., Özdem, E., Angay, A., Akgün, F., Akgün, F., Eser, Ġ., & Gökalp, S. (2015). The Evaluation of Mobbing Cases Which Teachers Experience In High Schools (Sample of Mersin Province). *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, *2*(9), 944–948.
Kırel, Ç. (2007). Örgütlerde mobbing yönetiminde destekleyici ve risk azaltıcı öneriler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *7*(2), 317–334.
Kömürcüoğlu, H. (2003). Belirsizlik ortamında is¸ tatmini ve is¸ bağlılık. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, *5*(1).
Kurt, Ş. K. (2019). *Polislerde iş doyumu ve kuruma aidiyet ile mobbing arasındaki ilişkinin incelenmesi*.

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, *5*(2), 119–126.

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *5*(2), 165–184.

Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *5*(2), 251–275.

Leymann, H., & Zapf, D. (1996). *Mobbing and victimization at work*. Psychology Press.

Mercanlıoğlu, Ç. (2010). Çalışma hayatında psikolojik tacizin (mobbing) nedenleri, sonuçları ve Türkiye'deki hukuksal gelişi i. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, *2*(2), 37–46.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, *1*(1), 61–89.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2001). Organizational commitment. *Personnel Psychology and Human Resource Management: A Reader for Students and Practitioners*, 289–342.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (2013). *Employee—organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Academic press.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, *14*(2), 224–247.

Murat, G., & Meral, E. (2020). Mobbing'in örgüte bağlılığa ve yöneticiye güvene etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *15*(1), 295–308.

Na'ibi, A. A., & Saleem, N. (2022). The Effects of Job Satisfaction on Organization Citizenship and Mobbing In Hospitality Industry. *International Journal of Research in Humanities and Social Studies*, *9*(3), 22–32.

Özgan, H. (2011). Örgütsel davranış bağlamında öğretmenlerin örgütsel adalet, güven, bağlılık, yönetici değerlendirme ve çatışma yönetimi stratejileri algıları arasındaki ilişk lerin incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, *11*(1), 229–247.

Özler, D. E., Atalay, C. G., & Dirican, M. (2008). Mobbing'in örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araşt rma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *22*.

Öztürk, A. (2020). The mediating role of emotional exhaustion on mobbing perception and job satisfaction of academicians (tur). *Journal of Clinical Psychiatry*, *23*(3), 313–325.

Özüpek, M. N., & Öztürk, F. (2021). Özel Sektörde Mobbing Ve Örgütsel Bağlılık İlişki i: Reklam Ajansları Üzerinde Bir Araşt rma. In E. Diker & G. Çalış r (Eds.), *İletişim Çalışmalarında Güncel Yaklaşımlar ve Araştırmalar* (1st ed., pp. 57–93). Eğitim Yayınevi.

Pelit, E., & Kilic, I. (2012). The relationship between mobbing and organizational commitment: An application on city and resort hotels. *Journal of Business Research-Turk*, *4*(2), 122–140.

Pelit, E., & Kılıç, İ. (2014). *Çalışma hayatının bir sorunu olarak mobbing ve örgütsel bağlılığa etkisi: Türkiye ve Kazakistan otellerinde bir uygulama*.

Polat, O., & Pakiş, I. (2012). Mobbing: İş rinde psikolojik taciz. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, *4*, 211–217.

Rehman, F., Javed, F., Khan, A., Nawaz, T., & Hyder, S. (2015). Determining the Effects of Mobbing on Organizational Commitment: A Case of Educational Sector in Pakistan. *Journal of Education and Practice*, *6*(22), 101–105.

Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji, Alfa Aktüel Basım Yayın*. Bursa.

Şahin, B., & Dündar, T. (2011). Sağlik sektöründe etik iklim ve yildirma (mobbing) davranis¸ari arasindaki ilis¸kin n incelenmesi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, *66*(01), 129–159.

Şener, O. (2013). Genel kamu liselerinde psikolojik yıldırma ve örgütsel bağlılık ilis¸ isi. *Karatekin Edebiyat Fakültesi Dergisi (KAREFAD)*, *1*(1), 47–64. https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/180172

Serpil Aygün, C. (2007). Kis¸lerarası iletis¸i de sapkın s¸iddet Manevi taciz (Mobbing). *Kriz Dergisi*, *15*(2), 1–14.

Sevda, K., & Kaya, Ş. D. (2021). Sağlık çalıs¸ nlarının psikolojik yıldırma ve algılanan sosyal destek düzeylerinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, *24*(2), 381–399.

Sürücü, L., & Mas¸lak ı, A. (2018). Örgütsel Bağlilik Üzerine Kavramsal Inceleme. *International Journal of Management and Administration*, *2*(3), 49–65.

Susan-Tütüncü, S. (2019). *Psikolojik yıldırma ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi: Farklı sektör çalışanlarına yönelik bir araştırma*.

Tengilimoğlu, D., Mansur, F. A., & Dziegielewski, S. F. (2010). The effect of the mobbing on organizational commitment in the hospital setting: A field study. *Journal of Social Service Research*, *36*(2), 128–141.

Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, *2010*(1), 81–89.

Tinaz, P. (2006). Mobbing: İsy rinde psikolojik taciz. *Çalışma ve Toplum*, *3*, 11–22.

Tınaz, P. (2011). *İş Yerinde Psikolojik Taciz* (1st ed.). Beta Basım Yayım.

Tutar, H. (2004). İsy rinde psikolojik s¸iddet sarmalı: Nedenleri ve sonuçları. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, *2*(2), 85–108.

Václavíková, K., & Kozáková, R. (2021). Mobbing experienced by general nurses and related factors: a scoping review. *Central European Journal of Nursing and Midwifery*, *12*(2), 385–392.

Vural, Z. B. A., & Coşkun, G. (2007). *Örgüt kültürü: iletişim, liderlik, motivasyon, bağlılık, performans açısından değerlendirme*. Nobel Yayın Dağıtım.

Wasti, S. A. (2003). Organizational commitment, turnover intentions and the influence of cultural values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *76*(3), 303–321.

Yangınlar, G., & Bal, N. (2021). The effect of occupational commitment and mobbing on the intention to leave in road transportation during the COVID-19 pandemic period. *Business & Management Studies: An International Journal*, *9*(3), 835–850.

Yıldırım, B., Yirik, Ş., & Yıldırım, F. (2014). Mobbing'in örgütsel bağlılık ile ilis¸ isi: Konaklama is¸ etmeleri üzerine bir uygulama. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *7*(3), 25–40.

Yılmazer, A., & Cenik, Ç. Y. (2021). The effect of mobbing behaviors on organizational commitment in hotel businesses. *Pakistan Journal of Medical & Health Sciences*.

Yücetürk, E. E. (2005). Türkiye''de İs¸ Yas¸ m Kalitesini Ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom: Yıldırma (Mobbing). *Iktisat Isletme ve Finans*, *20*(231), 97–108.

Yuksel, M., & Tunçsiper, B. (2011). The relationship between mobbing and organizational commitment in workplace. *International Review of Management and Marketing*, *1*(3), 54–64.

Zapf, D. (2000). Mobbing-eine extreme Form sozialer Belastungen in Organisationen. *Psychologie Der Arbeitssicherheit. Beiträge Zur Förderung von Sicherheit Und Gesundheit in Arbeitssystemen. Heidelberg: Ansanger*.

Zapf, D. (2007). IV Mobbing und Whistleblowing in Organisationen. *Zivilcourage*

Trainieren!: Theorie Und Praxis, 59.
Zapf, D., & Einarsen, S. (2005a). *Mobbing at Work: Escalated Conflicts in Organizations.*
Zapf, D., & Einarsen, S. (2005b). Mobbing at Work: Escalated Conflicts in Organizations. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 237–270). American Psychological Association.