



T.C.

İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İşletme Ana Bilim Dalı

Otel Yöneticiliği Programı

**KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA
ÇALIŞANLARIN MARUZ KALDIĞI MOBBİNGİN
ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİNİN BELİRLENMESİ:
4-5 YILDIZLI OTELLER ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan: Yeşim ÇELİK KAYNAR

TEZ SINAV TUTANAĞI

Yeşim ÇELİK KAYNAR tarafından hazırlanan “Kat hizmetleri personelinin maruz kaldığı mobbingin örgütsel bağılığa etkisi 4 ve 5 yıldızlı oteller örneğı “, Savunma Sınavı tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Tezin/Raporun Türü olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Prof.Dr. Adil OĞUZHAN (Danışman)

Üye : [Unvanı, Adı ve SOYADI]

Üye : [Unvanı, Adı ve SOYADI]

Üye : [Unvanı, Adı ve SOYADI]

Üye : [Unvanı, Adı ve SOYADI]

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

[İ m z a]

[Unvanı, Adı ve SOYADI]

Enstitü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirilerin, çizelge ve şekillerin kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunundaki 17 hükümlere tabidir.

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Kat Hizmetleri Personelinin Maruz Kaldığı Mobbingin Örgütsel Bağlılığa Etkisi 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Örneği” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmanın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

[Tarih ve İmza]

Yeşim ÇELİK KAYNAR

ONAY

Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- ☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim/Raporum sadece İstanbul Arel yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin/Raporumun yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

[Tarih ve İmza]

Yeşim ÇELİK KAYNAR

ÖZET

KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA ÇALIŞANLARIN MARUZ KALDIĞI MOBBİNGİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİNİN BELİRLENMESİ: 4-5 YILDIZLI OTELLER ÖRNEĞİ

Yeşim ÇELİK KAYNAR

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Ana Bilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Adil OĞUZHAN

Ağustos 2019 – 82 sayfa

Bu çalışmanın amacı otel işletmelerinin kat hizmetleri departmanında çalışan personellerin maruz kaldıkları mobbingin örgütsel bağlılıklarına etkisini incelemektir. Araştırmanın evrenini Türkiye’de faaliyet göstermekte olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini İstanbul’da faaliyet göstermekte olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında oluşturulan anket formları kolayda örneklem methodologyyla 299 kat hizmetleri personeline yüz yüze iletişime geçerek doldurtulmuştur. Araştırma verileri SPSS istatistik programından faydalanılarak analize tabi tutulmuştur. Araştırma sonuçları incelendiğinde mobbing ölçeğine ait alt boyutların duygusal bağlılık üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca mobbing ölçeğine ait iletişime yönelik saldırıların devam ve normatif bağlılığı üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu gözlemlenmiştir. Ancak mobbing ölçeğinin diğer alt boyutlarının devam ve normatif bağlılığı üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

ABSTRACT

DETERMINATION OF THE EFFECT OF MOBBING ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT EXPERIENCE OF WORKERS IN THE HOUSEHOLD DEPARTMENT: THE EXAMPLE OF 4-5 STAR HOTELS

Yeşim ÇELİK KAYNAR

Post Graduate Thesis, Business Department

Supervisor: Prof. Dr. Adil OĞUZHAN

Agust, 2019 – 82pages

The aim of this study is to investigate the effect of mobbing on organizational commitment of staff working in housekeeping department of hotels. The universe of the study consisted of 4 and 5 star hotels, which operates in Turkey. The sample of the study consists of 4 and 5 star hotels in Istanbul. The survey forms formed within the scope of the study were filled with 299 housekeeping services personnel by means of easy sampling method. Research data were analyzed using SPSS statistical program. Research results that reverse the emotional commitment of a significant effect on the dimensions of mobbing scale was detected when examined. In addition, it was observed that there was a negative effect on the continuity and normative dependence of the attacks on mobbing scale. However, the mobbing scale did not have a significant negative effect on the continuity and normative commitment of other sub-dimensions.

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın her aşamasında bilgisini, vaktini esirgemeyen, sürekli bana destek olan değerli danışmanım Prof. Dr. Adil OĞUZHAN'a; araştırmam boyunca değerli bilgi ve yardımlarını esirgemeyen Dr. Öğr. Üyesi Üzeyir KEMENT'e teşekkürlerimi sunuyorum.

Anket çalışmamda yardımcı olan meslektaşlarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Hayatım boyunca yanımda olan aldığım kararlarda bana destek olan anneme, babama , kardeşlerime ve sevgili eşime teşekkürlerimi sunuyorum..



İÇİNDEKİLER

TEZ SINAV TUTANAĞI.....	2
YEMİN METNİ.....	3
ONAY	4
ÖZET	5
ABSTRACT	6
ÖNSÖZ	7
İÇİNDEKİLER.....	8
KISALTMALAR LİSTESİ	10
TABLOLAR LİSTESİ.....	11
GİRİŞ	12
1. BÖLÜM	14
KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE	14
1.1. MOBBİNG KAVRAMI VE TARİHSEL SÜRECİ	14
1.2. ÖRGÜTSEL AÇIDAN MOBBİNG.....	14
1.2.1. Örgütlerde Görülen Mobbing Türleri.....	14
1.2.1.1.Dikey (Hiyerarşik) Mobbing	15
1.2.1.2. Yatay (Eşdeğerler arasında) Mobbing.....	16
1.2.1.3. Aşağıdan Yukarıya Doğru (Astların Üstlerine Uyguladığı) Mobbing	17
1.3. MOBBİNG TİPOLOJİSİ	18
1.4. MOBBİNG SÜRECİ.....	18
1.5. MOBBİNGİN ORTAYA ÇIKIŞINDA BİREYSEL NEDENLER	22
1.6. MOBBİNG OLUŞUMUNDA ÖRGÜTSEL NEDENLER	24
1.7. MOBBİNG OLUŞUMUNDA SOSYAL NEDENLER	HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.24
1.8. MOBBİNGİN ETKİLERİ	24
1.8.1. Mobbingin Mağdurun Performansı Üzerindeki Etkileri	24
1.8.2. Mobbingin Mağdurun Psikolojisi Üzerindeki Etkileri	25
1.8.3. Mobbing Davranışlarının Çalışanların Fiziksel Sağlığı Üzerindeki Etkileri	26
2.BÖLÜM	28
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	28
2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN TANIMI VE ÖNEMİ.....	28
2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA İLİŞKİN YAKLAŞIMLAR VE BOYUTLARI.....	31
2.3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK GÖSTERGELERİ.....	36
2.4.ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	37
2.4.1. Kişisel Faktörler	38
2.4.2. Örgüt Yapısına İlişkin Faktörler.....	39
2.4.3. Örgüt Dışı Faktörler	42
BÖLÜM 3	44
KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA ÇALIŞANLARIN MARUZ KALDIĞI MOBBİNGİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİNİN BELİRLENMESİ: 4-5 YILDIZLI OTELLER ÖRNEĞİ.....	44
3.1. YÖNTEM.....	44
3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM	45
3.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ	46

3.4. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ	46
3.5. BULGULAR.....	47
3.6. DEMOGRAFİK BULGULAR.....	47
3.7. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERİN İFADELERİNE YÖNELİK FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI	50
3.8. ARAŞTIRMA ÖLÇEKLERİ GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI	62
3.9. ARAŞTIRMA ÖLÇEKLERİ NORMALLİK DAĞILIM SONUÇLARI.....	68
3.10. HİPOTEZLERE YÖNELİK BULGULAR	70
SONUÇ VE ÖNERİ.....	HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.
KAYNAKÇA	77



KISALTMALAR LİSTESİ

SPSS : Statistical Package for the Scosial Sciences (Sosyal bilimler için istatistik programı)



TABLÖLAR LİSTESİ

TABLO 1: DEMOGRAFİK BULGULAR	47
TABLO 2: MOBİNG ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN AÇIKLAYICI FAKTÖR ANALİZİ	48
TABLO 3: MOBBİNG ÖLÇEĞİ TOPLAM AÇIKLANAN VARYANS ORANLARI	48
TABLO 4: MOBBİNG ÖLÇEĞİ FAKTÖR YÜKLERİ	48
TABLO 5: ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN AÇIKLAYICI FAKTÖR ANALİZİ	49
TABLO 6: ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÖLÇEĞİ TOPLAM AÇIKLANAN VARYANS ORANLARI	50
TABLO 7: ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÖLÇEĞİ FAKTÖR YÜKLERİ	50
TABLO 8: DUYGUSAL BAĞLILIK BOYUTU FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI	51
TABLO 9: DEVAM BAĞLILIK BOYUTU FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI	52
TABLO 10: NORMATİF BAĞLILIK BOYUTU FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI	53
TABLO 11: İLETİŞİMSSEL YÖNDEN SALDIRGANLIĞA İLİŞKİN FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI...	55
TABLO 12: SOSYAL YÖNDEN SALDIRGANLIĞA İLİŞKİN FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI.....	56
TABLO 13: İTİBARA YÖNELİK SALDIRGANLIĞA İLİŞKİN FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI	58
TABLO 14: YAŞAM KALİTESİ VE MESLEKİ YÖNDEN SALDIRGANLIĞA İLİŞKİN FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI.....	60
TABLO 15: SAĞLIKSAL YÖNDEN SALDIRGANLIĞA İLİŞKİN FREKANS VE YÜZDE DAĞILIMLARI	61
TABLO 16: DUYGUSAL BAĞLILIK GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI.....	63
TABLO 17: DEVAM BAĞLILIK GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI.....	63
TABLO 18: NORMATİF BAĞLILIK GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI.....	64
TABLO 19: İLETİŞİMSSEL YÖNDEN SALDIRGANLIK GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI	64
TABLO 20: SOSYAL YÖNDEN SALDIRGANLIK GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI.....	65
TABLO 21: İTİBARA YÖNELİK SALDIRGANLIK GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI.....	66
TABLO 22: YAŞAM KALİTESİ VE MESLEKİ YÖNDEN SALDIRGANLIK GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI.....	67
TABLO 23: SAĞLIĞA YÖNELİK SALDIRGANLIK GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI.....	67
TABLO 24: NORMAL DAĞILIM SONUÇLARI.....	68
TABLO 25: DUYGUSAL BAĞLILIK ÇOKLU REGRESYON ANALİZİ SONUÇLARI	70
TABLO 26: DEVAM BAĞLILIK ÇOKLU REGRESYON ANALİZİ SONUÇLARI.....	71
TABLO 27: NORMATİF BAĞLILIK ÇOKLU REGRESYON ANALİZİ SONUÇLARI	72

GİRİŞ

Otelcilik sektöründe çalışan kat hizmetleri personelinin maruz kaldığı mobbingin örgütsel bağlılığa etkisi araştırılmış İstanbul'da 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan kat hizmetleri personellerinden anket aracılığıyla veri toplanmıştır.

İstanbul şehrinin araştırma alanı olarak seçilmesinin sebebi bu destinasyonda yer alan otellerin 12 ay faaliyet gösteriyor olmaları ve sezonluk işletmelere oranla iş gücü devir oranının daha düşük olması varsayımdır. Çalışmanın 4 ve 5 yıldızlı otellerle sınırlandırılması ise daha kurumsal bir yapıya sahip oldukları varsayımdır.

20. yüzyılın başından itibaren ortaya çıkan hızlı sanayileşme süreci, birçok yeni iş kolunun ortaya çıkması, çalışan sayısının ve çalışanlar arası rekabetin artması ile çalışanlar arasındaki ilişkinin daha da karmaşık bir hale gelmesini beraberinde getirmiştir. Dolayısıyla, çalışanlar arasında psikolojik yönden tacizler ortaya çıkmaya başlamış ve bu doğrultuda mobbingden yani psikolojik şiddeten bahsedilmeye başlanmıştır.

Psikolojik olarak yıldırma alanyazında öncelikle 1996 yılında Leymann tarafından kullanılmıştır. Yıldırma, bir ya da birden fazla bireyin başka bir bireye sistematik olarak uygulanan ve etik olarak uygun olmayan hareketleri ifade etmektedir. İş yerinde veya bulunduğu sosyal ortamda yıldırmaya maruz kalan kişi birçok yönden zarar görebilmektedir. Bunlar, fiziksel ve ruhsal sağlığın bozulması, iş yaşantısı ve sosyal hayatta bunalımlar yaşanması vb. şeklinde ortaya çıkmaktadır. Yıldırma aynı zamanda örgüt yapısı ve kültürüne de zarar vermektedir. Yıldırmaya maruz kalan çalışan veya birimin performansının düşmesi, iş gücü kaybı gibi etkenler örgütte görülen başlıca olumsuzluklar olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca mobbing, bireylerin tatmin olmalarını önlediği gibi, performanslarını da olumsuz etkilemektedir. Diğer yandan motivasyon kaybına da neden olmaktadır. Alanyazında, çalışanların mobbinge maruz kalma düzeylerinin tespiti ve çalışanların örgüt içindeki verimliliğini artırmaya yönelik ve kişinin örgüt içinde olumlu bir tutum sergilemesinde yol göstermeye odaklanmış çeşitli araştırmalar bulunmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde, mobbing kavramı üzerinde durularak, bir olgu olarak mobbingin ortaya çıkış süreci, nedenleri, davranış biçimleri, mobbing rolleri, sonuçlar ve alınacak tedbirler üzerine ayrıntılı olarak çalışılmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümü ise, örgütsel bağlılık olgusuna ayrılmıştır. Örgütsel bağlılığın teorik gelişimi, sınıflandırması, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler ve örgütsel bağlılığın sonuçları ile ilgili gerekli literatür çalışmaları yapılarak, kavram hakkında geniş bir çalışma yapılmıştır.

Çalışmanın amacı, mobbingin örgütsel bağlılığa etkisini araştırmak ve bu noktada, bundan sonraki çalışmalara yardımcı olmaktır. Bu nedenle çizilen teorik çerçevenin ardından, turizm sektöründe kat hizmetleri departmanında çalışanların, bu iki değişkenin birbiri üzerine etkisi incelenmiş ve anlamlı bir ilişki ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu amaçla, seçilen araştırma yöntemi doğrultusunda araştırmaya dair ölçekler açıklanarak ve sonuçlar ortaya konularak, önceki çalışmalar ve bu çalışmaların sonuçları ışığında mobbingin örgütsel bağlılığa etkisi tartışılmaktadır.

1. BÖLÜM

KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Mobbing Kavramı ve Tarihsel Süreci

Mobbing, bir işletmede çalışan bireyin olumsuz yönlü psikolojik saldırılara maruz kalması anlamına gelmektedir (Friedman, 2004: 154). Diğer bir ifadeyle mobbing bireylerin psikolojik yönden şiddetle karşı karşıya kalması, taciz edilmesi, bunalım ve strese sokucu eylemlerle karşılaşması veya işverenin olumsuz tutumlarıyla karşı karşıya kalmasıdır. Ayrıca işyerlerinde çalışan bireylerin şefleri, üstleri, astları veya eş değeri olan diğer çalışanlar tarafından psikolojik şiddete maruz kalmasıdır (Tınaz, 2011: 8).

Lorenz, mobbingi ifadesini hayvan üzerinden açıklamıştır. Yazar kuş grubunun bir tilkiye saldırmasını veya aynı kuluçka içinde yer alan kuşlar arası yaşanan sorunları dile getirmek için mobbing kavramını kullanmıştır (Tınaz, 2011: 3).

Mobbing den zarar gören kişide uykusuzluk, depresyon, öz güven kaybı, alınganlık, ağlama krizleri, içine kapanıklık, ani öfkelenme, sıkıntı, endişe görülmeye başlar. Zaman içerisinde işe verimliliği azalır. İşe gelme isteğinde azalma, ekibeve arkadaşlarına karşı uyumsuzluk, kendini soyutlama sıkça görülür. Mobbing e maruz kalan kişinin örgüt içinde performansında hızla düşüş gerçekleşir. Mobbing'den bireyin olduğu kadar örgüt de zarar görür. Kişi fiziksel, sosyal, ekonomik açıdan zarar görür.

Mobbing, kişiye işten çıkması için yapılan psikolojik baskı olarak tanımlanabilir. Örgüt içinde bir çatışma durumu ortaya çıkar, huzursuz bir ortam oluşur. Örgütün tamamı bu süreçten zarar görür özellikle departmanın performansında diğer departmanlara oranla hızlı bir düşüş gözlenir.

1.2. Örgütsel Açıdan Mobbing

1.2.1. Örgütlerde Görülen Mobbing Türleri

Mobbing içerisindeki iki kişiyi psikolojik şiddeti uygulayan ve bu durumun kurbanı olan şeklinde tanımlamakta ve üç farkı sürecin yaşanabileceği anlamına gelmektedir. Bunlar (Tınaz, 2011)

- Yukarıdan aşağıyambobbing (dikey mobbing) : psikolojik şiddeti uygulayan birey kurbanı göre daha üst konumdadır.
- Eşit dereceli mobbing (yatay mobbing): psikolojik şiddeti uygulayan ve kurban aynı türden işlerde ve aynı imkanlara sahiptir.
- Aşağıdan yukarıyambobbing: psikolojik şiddeti uygulayan kurbanı göre daha alt konumdadır.

1.2.1.1.Dikey (Hiyerarşik) Mobbing

Dikey mobbing, çeşitli sebeplerden dolayı amirinin doğrudan doğruya kurbanına yönelik, son derece saldırgan ve cezalandırıcı davranışlarda bulunmasıdır. Bir amirin yetkilerinin sınırlarını aşması gücünü aşırı kullanmasıyla astlarına doğru uyguladığı mobbing olgusudur. Amir tüm astlarıyla aynı mesafedeyse yapılan bir yanlıştan ötürü herkesin içinde azarlıyor ve gösterilen bir başarıdan dolayı kutluyorsa o amirin kişiliğinin bir göstergesidir. Fakat amir astlarının bazılarını daha sevecen ve sıcak yaklaşıırken bazılarını daha mesafeli oluyorsa o ortamda her an bir mobbing olgusu ortaya çıkabilir. Dikey mobbing in sebepleri içinde kıskançlık, kurbandan hoşlanmama, çekememezlik gibi nedenler olabilir. Dikey mobbingin oluşumundaki en fazla görülen sebepler şunlardır;

- Sosyal imaj:

Üstünden daha fazla çalışan veya daha başarılı olan bir astın varlığı durumunda oluşmaktadır. Üst astının aktif çalışmasını engeller angarya işler verir astını pasifize etmeye çalışır. Amir çalışanı yavaşlıkla, tembellikle suçlayabilir gereksiz veya fazla iş yükü yükleyebilir. Fakat başarılı bir çalışan hepsinin altından kalkacaktır. Yaptığı işi en iyi şekilde yapıp diğer bireylere göre fark yaratacaktır. Bu durum amirin daha çok kıskanmasını ve çekememezliğini artırır. İyi çalışan bireyi eleştirip, tehdit edemez. Amir çalışanın yaptığı işi sahiplenmeye başlar. Kıskançlık ve hasetlenme bütün kültürlerde görülen özelliklerdendir ve başarıya ulaşmak için her yolu kendilerine hakmış gibi görebilirler.

- Yaş farklılıkları:

Üst kendisinden genç bir astın varlığı halinde, o bireyi kendi pozisyonu açısından bir tehdit unsuru olarak görür. Genç olması, dinamik olması, pratik çözümler bulması, daha dayanıklı olması ve gelişime açık olması amiri rahatsız edebilir. Üst pozisyonunu kaybetmekten korkabilir. Bunun tam tersi de olabilir amir

daha genç astı daha yaşlı olabilir bu durumda amir daha deneyimsiz olabilir ve komplekse girebilir. Her iki durumda da mobbing süreci başlar.

- Kayırma:

Kayırılan kişi üst ya da ast olabilir. Kayırılan kişi amir konumunda ise, arkasında onu koruyan birileri olduğuna emindir. Gücüne güvenmektedir. Düşüncesi, fikirleri, çalışkanlığı herhangi bir özelliği uyuşmayan bir astıyla rahatça uğraşabilir. Dışarıdan bakıldığında aralarında bir sorun yokmuş gibi görünür. Sinsi bir şekilde diğer çalışanlara fark ettirmeden saldırıda bulunur.

- Politik Sebepler:

Politika, kayırmaların yaşanması için en geçerli nedendir. Amir ve astının arasında görüş farklılığı olması amir için yeterli bir sebeptir. Politikanın iş yerinde tartışılması, birbirlerinde farklı görüşlerini bildirmişseler ve tartışmışsalar amirin astına mobbing yapması için son derece geçerli nedendir.

1.2.1.2. Yatay (Eşit dereceli) Mobbing

Yatay mobbing de kurban ve mobbingci aynı veya benzer pozisyonlardadır. Kurbanın mobbingciye oranla daha belirgin özelliklerinin bulunması, daha başarılı olması, dikkat çekmesi, pratik çözümler sunması, enerjik ve dinamik olması mobbingci için bir nedendir. Kurban olan birey genel itibarıyla daah çok başarı sahibi ve yetenekli olan, ayrıca genellikle üstün özellikleri olan,duygu ve heyecanını saklayamayan bireylerdir. Birey kendisine karşı yapılanlara bir anlam veremeyip, çalışma arkadaşları tarafından kişiliğine karşı sergilenen haksız davranışlardan çok acı çeker. Birey iş arkadaşlarının kıskançlık ve nefret gibi olumsuz duygularına maruz kalır. İş ortamında yalnızlaşır.

Örgüt içerisinde görev tanımları, yetkiler, sorumluluklar ve bunları yerine getirecek kişinin özellikleri önceden belirtilmiştir. Ancak örgüte yeni gelen kişiye yönelik kıskançlık, arkasından yapılan oyunlar, dedikodular, bireye kurulan ufak tefek tuzaklar bulunabilir. Yeni gelene karşı rekabet kurma, bireyi dışlamaya yönelik hareketler yaşamaya başlar.

- Yarışma hali (rekabet):

İş görenler arasında rekabet ortamı, dünyanın her yerinde mevcuttur. Her insan birbirinden farklıdır. İnsanların gereksinimleri, ihtiyaçları, duygusal

beklentileri, kişiliği, karakteri farklılık göstermektedir. İnsanların birbirleriyle rekabet ederken kullandıkları tarz farklılık göstermektedir. Rekabet kurduğu kişi daha başarılı, azimli, yetenekli, zeki ve çalışkansa üstünlük sağlamak adına mobbinge başvurabilir. Rekabet duygusu çok güçlü olan birey çalışma arkadaşına tuzaklar hazırlayabilir. Hakkında asılsız dedikodu çıkarabilir saldırgan bir tavır sergiler.

- Farklı kültürden gelme:

Farklı bir detinasyondan gelmiş birine karşı ön yargı, dil,din,ırk farklılığından kaynaklanan bir ön yargı olabilir. Önceleri hafif şakalar yapıldığı görülür, iki kent arasında iğneleyici ufak tefek öyküler anlatma, kıyaslama yapma. Kurbanın doğum yerini, lehçesini, kültürünü ön plana çıkarma o bölgenin olumsuz ve kötü yönlerini sık sık vurgulamak. Mobbing sürecinin başlangıcıdır.

- Irkçılık:

Farklı bir bölgeden gelmiş bireye uygulanan mobbing, kişinin ten rengine, milliyetine vb. özelliklerinden dolayı başlangıçtan itibaren dışlanmasıdır. Oldukça belirgin bir mobbing şeklidir. Tüm dünyada oldukça yaygın bir mobbing şeklidir. İş arkadaşları tarafından psikolojik taciz uygulanır.

- Diğer:

Farklı cinsel tercihi ve diğer özelliklerinden dolayı psikolojik taciz uygulanabilir.

1.2.1.3. Astların Üstlerine Uyguladığı Mobbing

Astlar tarafından üstlerine uygulanan mobbing bir yöneticinin astlarıyla tartışır duruma geldiği anda ortaya çıkar. Astların üstlerine yaptığı mobbingdemobbingciler birden fazladır. Bazen bütün çalışanlar amirlerine mobbing uygularlar. Amirlerini zor durumda bırakacak tuzaklar hazırlarlar. Gerçekte var olamayan şeyleri var olmuş gibi göstermeye çalışırlar. Bireylerin bazıları amirleri için zor durumda kaldığı durumlarda ben onun yerinde olsam öyle değil böyle davranırdım şeklinde yorumlar yapıp kendileri için taraftar toplarlar. Mobbingciler üstleri ile aynı pozisyonu paylaşan kişilerden destek alıp doğrudan amirlerine karşı çıkıp saygısızlık, emre itaatsizlik gibi davranışlarda bulunurlar. Yöneticiher geçen gün daha çokastları tarafından dışlanmaktadır. Kendini haklı çıkarmak için çeşitli

girişimlerde bulunsa da başarılı olamaz. Kurban amir kendi üstleri tarafından çalışanlarını kontrol edememekle suçlanır.

1.3.Mobbing Tipolojisi

Psikolojik şiddete yönelik davranışlar doğrudan veya dolaylı gerçekleşebilmektedir. İş çevresinde mobbing süreci farkedilse de insanlar zarar görmemek adına uzak durabilmektedir. Mobbing yapan bireyin davranışları süreklilik arz edebilmektedir. Bu durumun sonucu olarak da kurban ruhsel açıdan veya fiziksel açıdan sağlık sorunları ile karşılaşabilmektedir (Kırel, 2008, s.15).

Mobbing sürecinde görülen davranışların bazıları tamamen negative olarak görülmektedir. Dahası psikolojik şiddet içeren davranışlar, ilk yapıldığında normal karşılanabilmektedir. Ancak davranışların uzun süre devam ettiğinde, olumsuz sonuçlar doğurabilecek örnek mobbing olayının ortaya çıkışını tetikler ve kasıtlı tacize dönüşür (Tınaz, 2011, s.53)

1.4.Mobbing Süreci

Psikolojik şiddet, insanların farklı kültürlere sahip olmalarına bakmaksızın hemen hemen her türlü iş yerinde ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca psikolojik şiddete maruz kalmamış bireyleri tanımlayan bir ifade ise henüz alanyazında bulunmamaktadır. Dolayısıyla herkesin potansiyel olduğu söylenebilir.

Psikolojik şiddet, konunun içinde yer alanların eşit şartlarda bulunmadığı, acımasızlaşabilen bir durumdur. Psikolojik şiddete maruz kalan birey, olan bitenden zamanında haberdar olursa avantaj sağlayabilir. Aksi durumda ise işinden olabilmektedir.

Mobbing Uygulayanlar (Saldırganlar, Tacizciler):

Mobbinge başvuranların psikolojik durumları araştırıldığında genel olarak kendilerindeki bir eksikliği gidermek amaçlı başvurdukları görülmektedir. Walter'a göre mobbingciler;

- İki davranış seçeneği arasından saldırgan olanı seçen
- Mobbing ortamını yakaladıkları zaman çatışma ortamını seçen
- Mobbingin, karşısındakine yaratacağı olumsuz sonucu bilen ve umursamayan,

- Hiçbir suçluluk duygusu duymayan,
 - Sadece suçsuz olduklarına inanmakla kalmayıp, iyi birşey yaptıklarını zanneden,
 - Suçu başkalarına yükleyen; kışkırtmalara tepki olarak savunmaya geçtiğini ileri süren kişilerdir.
- Psikolojik şiddet uygulayıcı tipleri;

Bu tür bireyler farklı kişilik özellikleri dışında kalanlardır.

Aniden farklı bir karaktere bürünebilirler. Dolayısıyla tam anlamıyla hiçbir kişilik grubuna oturmazlar. Konuyla ilgilenen araştırmacılar on dört adet muhtemel tip tanımlamışlardır.

1. Narsist tipler:

Narşist yapıya sahip bireyler üstünlük duygusuna sahiptirler. Ayrıca empati kurmayı beceremezler. Kendisini çok önemli olarak görmektedir. Kendilerini üstün gördükleri için haklarının fazla olduğuna, başkalarını küçümselemelerinin normalliğinde inanırlar. Takdir göremedikleri zaman mobbinge başvurabilmektedirler.

2. Hiddetli bağırır mobbingci:

Bu türler bilindik türdendir. Bağırarak karşılarındaki kişilere korku salmaya çalışırlar. Duygularını kontrol edemedikleri için sebep olmasa da bağırma ve çağırma gibi eylemleri gerçekleştirebilirler. Ayrıca yaşananları unutup işlerine devam edebilirler. Son olarak tahammülsüz olabilmektedirler.

3. İkiyüzlü mobbingci:

Bu tarz bireyler kötülük yapmayı arzularlar. Hedeflerini rahat bırakmazlar ve yaptıklarından haz alırlar. Hedeflerini strese sokmak için birçok eylemde bulunabilirler. Ayrıca başkalarının üstünlüğünden hoşlanmazlar. Son olarak bu tür davranışları bilinçli olarak yaparlar.

4. Megaloman mobbingci:

Bu tür bireyler başkalarının yeteneklerini görmezden geldikleri gibi numaracı davranma, kendilerini üstün gösterme, kıskançlık ve nefret gibi hislere ve davranışlara sahiptir. kurbanlarına üstünlüklerini kabul ettirme niyetiyle hareket ederler.

5. Eleştiri yapan tipler:

Bu tarz bireyler, sürekli olarak olumsuz düşünme eylemindedirler. Olumsuz düşünmek için sürekli olarak düşünüp hata aramaya meyillidirler. Ayrıca işyerinde arkadaşlarını sürekli olarak çalışmaya sevk ederler.

6. Hayal kırıklıklı yaşayan tipler:

Bu tarz bireyler özel hayatlarında yaşadıkları sonucunda iş yerlerinde de arkadaşlarına yansıtıcı eylemlerde bulunurlar. Olumsuz duyguları kendileri ile taşırlar ve iş yerinde birçok çatışmaya sebep olabilirler. Bu tür davranışları gerçekleştirenlerin cinsiyetleri daha çok kadın olabilmektedir. Kadınların sahip olduğu karakterin bu duruma daha çok uygun olduğu düşünülmektedir.

7. Kötülük düşünen Mobbingciler:

Bu tarz bireyler daha çok fesattırlar. Kötü düşünüp başkalarına kötülükler yapmayı arzulayarak hareket etmektedirler.

8. Beklenmeyen tesadüfi olan Mobbingciler:

Bu tarz bireyler yaşanan bir olay sonucu ortaya çıkmaktadır. Hedef alınan bireye karşı aşırı öfke sonucu olumsuz durumlar ortaya çıkabilmektedir.

9. Zamanını bekleyen tipler:

Bu tarz bireyler izleyen konum olarak görünürler ancak sinsice hareket ederek eylemlerini gerçekleştirirler. Ayrıca ortamda olumsuz eylemlere maruz kalan bireye yardım etmezler. Sessiz kalıp beklemeyi tercih ederler.

10. Dalkavuk tipler:

Bu tarz bireyler, yükselme arzusu ile hareket ederler. Üstlerinin gözüne girmeyi arzulayarak hareket etmektedirler. astlarına bağırarak üstleri karşısında avantaj yakalamayı hedeflerler.

11. Zorbalık yapan tipler;

Bu tarz bireyler son derece acımasız olabilecekleri gibi zalimlik hissiyatıyla hareket edebilirler. Ayrıca kendilerinin iş yerinde diğerlerinde daha üstün görmektedirler. Dolayısıyla başkalarına köleymiş gibi davranışlar sergileyebilmektedirler.

12. Korkak tipler:

Bu tarz bireyler başarılı olamamaktan korktukları gibi paniğe de kapılmaktadırlar. Ayrıca rakiplerinin onları alt edebileceğinden korkarak hareket etmektedirler. bu bağlamda koruma amaçlı iş yerlerinde rakiplerine karşı psikolojik şiddette bulunabilirler.

13. Kıskanç tipler:

Bu tarz bireyler, kendilerini en iyi görmek isterler ve başkalarının başarılarını kıskanırlar. Bu yüzden iş yerlerinde çalışma arkadaşlarının arasında başarılı olanları alt etmeye yönelik psikolojik şiddet eylemlerinden bulunabilirler.

14. Hırslı davranan tipler:

Bu tarz bireyler, bazen sınırlarının üzerine çıkmayı arzularak hareket ederler. Bu bağlamda herşeyi de göz önüne alarak ilerlerler. Ayrıca illegal yollara başvurarak hareket edip yükselmeyi arzularlar. Çıkarlarını herşeyden üstün tutarlar.

- **Mobbing Mağdurları (Kurbanlar):**

Mobbing, cinsiyet ve hiyerarşi farkı gözetmeksizin, tüm kültürlerde ve tüm iş yerlerinde gerçekleşen bir olgudur. Herkes mobbing mağduru olabilir.

Mobbing sürecinin mekanizması, farklı işletmelerde farklı şekilde işlese de genelde süreç içinde çok tipik ve benzer bir yol izlenir. Kurbanla iletişim kesilir, dışlanır, dedikodu söylentiler çıkarılır, eleştirilere maruz kalır ve bunların sonucunda kurban hastalanır, kimi zaman intiharı bile düşündüğü görülmektedir.

İşini seven bir bireyle bir arada olan bireyler, diğerlerinin dikkatini çekebilmektedir. İş arkadaşları ve yöneticiler onların bu davranışlarından dolayı korkabilir ve onlardan kurtulmak isteyebilirler.

1.5. Mobbingin Ortaya Çıkışında Bireysel Nedenler

Mobbingin ortaya çıkışında çalışanların birbirini çekememesi, kıskançlık, hırs, dedikodu, gruplaşma, bencillik gibi nedenler yatar. Mobbing eski zamanlardan beri süregelen fakat adlandırılması yeni yapılmış bir olgudur. Bireyler kendilerine farklı nedenler üretebilirler. Bu nedenler şu şekilde sıralanabilir;

1. Bireyi, iş yerinde oluşturulan grupların şartlarına zorlamak

Grupların kendilerine özgü kuralları vardır ve işe yeni gelen, yeni ataması yapılan kişi gruba girebilmek için grup kurallarına uyması gerekmektedir. Eğer grup kurallarına uymuyorsa dışlanır ve baskıya maruz kalır. Baskıyı gören ve grupta aslında olmak istemeyen kişilerde baskıdan korktukları için aynı şeyleri yaşamamak adına sessiz kalırlar.

2. Düşmanca davranıp bundan haz almak

Psikolojik şiddet uygulayan bireyler, düşmanlık duyguları yüksektir. Ayrıca genel olarak ilgi açlığı çeken, zayıf kişilikleri nedeniyle övgüye ihtiyaç duyan tiplerdir. Suçlayıcı yargılayıcıdır. Kendilerine sürekli yeni düşmanlar bulmaktan kaçınmazlar. Güçlü düşmandan hoşlanmazlar, düşmanlarını zayıflatmak için her yola başvururlar. Olumsuz bakış açısına sahip bireylerdir. Çatışmadan ve acı vermekten hoşlanırlar. Egoist insanlardır. Sürekli rol yaparlar.

3. Sadece Zevk Arayışı

Mobbingciler, başkalarına acı çektirmekten zevk alırlar. Mobbingciler, sadist davranışlarda bulunabilirler.

4. Boşluktan kaynaklanan cansıkıntısı

Kişilerin yapacak işleri az olduğunda eşit dağılım yapılmayan kurumlarda sadece canları sıkıldığı için bir şeylerle meşgul olmak adına mobbinge başvurduklarında görülmektedir. Kime neden mobbing uyguladıkları belli değildir.

Mobbing uygulayanlar bunu genellikle alışkanlık haline getirmişlerdir ve hedefin kim olduğunun bir önemi yoktur. Her an herkes hedef olabilir.

5. Ön Yargıları Pekiştirmek

Genellikle ön yargılıdır. Mobbingcilerin mantıklı bir nedeni ve açıklaması yoktur. Ön yargıları dil,din,ırk, memleket gibi etnik bir nedenle olabileceği gibi beklenmeyen bir terfi, üstün performans gösteren biri, sevecen insan ilişkilerinde güçlü biri mobbingcileri harekete geçirmeye yeter.

Mobbingciler kendi hataları üzerine düşünmezler her zaman başkalarını suçlamaya ve kendilerine gerekçeler bulmaya devam ederler. Kompleks sahibi kişiliklerdir. Başkalarının sürekli onlara komplo hazırladıklarını düşünürler.

Mobbingciler kendilerini denetleyenlerin istek, algılama ve yorumlarına göre davranırlar. Üstlerinin emir ve isteklerine karşılık aşırı uysaldırlar.

6. Ayrıcalıklı olduğunu düşünmek

Mobbingciler, iş yerlerindeki konumları sebebiyle her ne isterlerse istesinler yapılacağını düşünebilmektedirler. Aslına her türlü işi yaptırabileceklerini düşünmektedirler.

Bazı mobbingciler genellikle çalışkandır. Ancak bu tipler, yaptıkları işi abartır; başkalarının işini ise küçümserler. Bu kişiler yönetici olamadıkları gibi liderlik vasfından da yoksundurlar. İnsanlara saygı duyma becerisinden yoksun olduklarından dolayı üstlerine de saygı duymazlar.

7. Sahip Olamadıkları için kıskanma

Kendileri mutlu olmayan bazı kişiler başkalarının mutluluğunu çekemezler. Bu sebeple haset ederek davranışlar sergileyebilmektedirler. Kendilerinden daha iyi olan bireylerden rahatsız olurlar

Leymann'a göre mobbingciler, kendi eksikliklerini gidermek için mobbinge başvururlar.Bazı insanlar kendi hatalarını görmektense başkalarının hatalarını görmeyi tercih ederler.Mobbingcilerin en belirgin özellikleri, aşırı bencillik duygusu

şeklinde kendini belli eden davranış bozukluklarıdır. Başkalarının zaaflarından yararlanıp hedeflerine ulaşmayı benimserler. Duygusal zekâdan yoksundurlar. Kendilerini başkalarının yerine koyup onların düşüncelerini, duygularını anlamaktan yoksundurlar (Tınaz, 2011: 91-101)

1.6.Mobbing Oluşumunda Örgütsel Nedenler

Mobbing olgusuna sadece bireyler ve kurban açısından bakmak doğru değildir. Çoğu zaman bireyin astlarını, üstlerini, çalışma arkadaşlarını dolayısıyla tüm ekibi etkilemektedir. Mobbing özel sektörde, kamu sektöründe, büyük veya küçük işletmelerde hemen hemen hepsinde görülmektedir. Özellikle kar amacı gütmeyen örgütler, sağlık ve yükseköğrenim kurumlarıdır. Mobbingin örgütsel nedenlerinin içinde çalışan amirlerin ve yöneticilerin yeterli yetkinliğe sahip olmaması ve eşit şekilde yönetememeside önemli bir olgudur.

1.7.Mobbin Etkileri

Mobbing, tehlikeli ve zarar verici bir unsurdur. Mobbing sürecinde kurban ve iş yeri ciddi zarara uğrar. Mobbing sonucu kurban psikolojik olarak, fizyolojik olarak yıpranır. Hastalıklar, performansında düşüşler meydana gelir.

1.7.1.Mobbingin Mağdurun Performansı Üzerindeki Etkileri

Kasıtlı ve sürekli oluşan baskılar, kurbanda birikerek zarar vermeye başlar. Kurbanın performansında düşüşler görünür, dikkatinde dağınıklık söz konusudur. Mobbing kurban üzerinde performansın olumsuz etkilenmesi sonucunu yaratabilmektedir (Davenport vd., 2003: 63). Ayrıca bu duruma bağlı olarak sağlık sorunlarının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Dahası bireyin kariyeri ile ilgili planına olumsuz etki edebilmektedir (Namie ve Namie, 2009a, s.30, Gün, 2009, s.89-95, Mathisen vd., 2011, s.639, Lewis, 2006, s.128, Bentleyv.d. 2012, s.357-358, Skorek, 2009, s. 81). Son olarak mobbinge maruz kalan bireylerin iş yerlerinde performansları düşük olması nedeniyle (Matthiesen, Einarsen, 2010, s.212), işlerinden ayrılmaya yönelmeleri muhtemeldir (Einarsenv.d., 2009, s.36).

Ayrıca psikolojik şiddete maruz kalan bireyler işyerlerine devam konusunda sorun yaşayabilmektedirler (Tınaz, 2011, s.24). Davenport vd. (2003: 68-69) mobbing davranışlarını sınıflandırırken ikinci düzeyde konsantrasyon bozukluğu ve iş yerinden uzaklaşma çabasıdan bahsetmektedir. Bu durumun sonucu olarak da

düşük iş kalitesi, uzmanlık yitirme ve tazminat ödeme gibi iş yeri için negatif sonuçların bahsetmektedir.

1.7.2.Mobbingin Mağdurun Psikolojisi Üzerindeki Etkileri

Mobbing bireyde mesleğine yönelik olumsuz algı yaratabileceği gibi kişinin özsaygısını da düşürebilmektedir (Tınaz, 2011: 11). Ayrıca endişeye kapılma veya deperesyona girme gibi olumsuz sonuçları da doğurabilmektedir (Ege, 2010, s.235).

Leymann ve Gustafsson (1996a: 267) 64 kişi arasında 59 kişide PTSD'in (Post Traumatic Stres Disorder) dört numaralı kriteri tatmin ettiğini belirlemiştir. Bu kriter içinde uykusuzluk yada aşırı uyku hali, konsantre olamama ve aşırı tepki verme gibi belirtiler bulunmaktadır.

Alanyazında yapılan bazı çalışmalarda psikolojik şiddet gören bir bireyin travma sonrası stres bozukluğu (PTSD) (Davenport vd., 2003, s.72) ve mental stres bozukluğu gibi sorunlar yalayabileceği tespit edilmiştir (Finne vd. 2011, s.282). diğer yandan psikolojik şiddete maruz kalan bireylere yönelik yapılan bir çalışmada (Namie, 2012) bireylerin psikolojik sorunlarının temelinde iş yerlerinden yaşadıkları olduğu tespit edilmiştir. Moayed vd. (2006, s.313)'nin yaptıkları çalışma sonucunda mobbing davranışları sonucu bireylerde psikososyal rahatsızlıkların oluşabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Bu rahatsızlıklar; (i) kendine güven eksikliği, (ii) endişe, (iii) depresyon, (iv) intihar etme düşüncesi ve (v) kızgınlık şeklinde sıralanabilir.

Hoel vd. (2010, s.463-464) tarafından; mobbingin, mağdurun iş arkadaşlarının çalışmalarına pozitif etki ettiği ifadesiyle kısmen doğrulanmaktadır. Genellikle otokratik liderlikle bağdaştırılmasına rağmen, örgütlü bir çalışma içinde bulunanların laissez-faire liderlik stili gördüklerinde, yöneticinin bir çalışana daha fazla yoğunlaştığı için, ortamda birilerinin mobbinge uğradıklarını düşündükleri belirtilmiştir.

Konuya aile açısından bakıldığında özellikle aile bağlantılarının daha kuvvetli olduğu Akdeniz ülkelerinde, mağdurun aileden de tepki görebildiğini ileri sürmek mümkündür. Ege'ye (2002, s.23-25) göre, bazı bireyler yaşadıkları sorunları öncelikli olarak aile bireylerin desteğiyle aşmaya yönelirler. Ancak zamanla aile de bireyi yalnızlaştırabilir. Aile bireyleri kendilerini korumak adına uzaklaştıklarında mağdur birey de içine kapanabilmektedir. Ayrıca zamanla ailesinden de kötü sözler

işitmeye başlayabilmektedir. Bu durumda olan bireylere ift Taraflı Mobbing uygulandığı söylenebilir (Ege, 05 Mart 2010; Tınaz, 2008, s.35).

1.7.3.Mobbing Davranışlarının alışanların Fiziksel Sağlığı zerindeki Etkileri

Mobbing ile karşı karşıya kalan bireylerde genellikle uyku uyumama, hafıza kaybı, konsantrasyon olamama, sindirim sorunları vb. fiziksel etkilerle karşılaşılabilmektedir (Ege, 2010, s.235). Ayrıca Namie (2012) tarafından yapılan çalışmaya göre mobbinge maruz kalan bireylerin %71'i iş kaynaklı bu sorunları yaşamaktadırlar.

Alanyazında yer alan bazı araştırmalara göre mobbing süreci ile bu durum maruz kalan bireylerin sağlık durumları arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca bu eylemlerin yoğunluğu arttıkça maruz kalan bireylerin de psikosomatik rahatsızlıklarının fazlaľařtıęı belirlenmiştir (Vie vd., 2011). Ferraz vd. (2012, s.458) de bir önceki araştırmayı destekler nitelikte, psikosomatik rahatsızlıklar olarak baş ağrıları, kas-iskelet sistemi ağrıları, uyku düzensizlikleri gibi sorunları değerlendirmişler ve araştırmaları sonucu mobbing ile pozitif ilişkilerini bulmuşlardır. Hallberg ve Strandmark (2006, s.114)'ın yaptıkları çalışma ise en çok rastlanılan psikosomatik rahatsızlıkların st sıralarında baş ağrısı, gastrit, aşırı duygusallık, hipertansiyon, solunum ve kalp ile ilgili şikâyetler gelmektedir.

224 Danimarkalı alışan ile yapılan bir araştırmaya göre ise psikosomatik rahatsızlıklar oranı %32 olarak kaydedilmiştir (Mikkelsen ve Einarsen, 2002, s.400). Mikkelsen ve Einarsen (2010, s.339)'ın yaptıkları başka bir çalışmada ise en fazla rastlanılan psikosomatik rahatsızlıklar baş dönmesi, karın ve göğüs ağrılarıdır. Bunların mobbing davranışları ile ilişkisi ise %37 olarak saptanmıştır.

Vie vd. (2011, s.168,172) mobbing davranışlarının mağdurların kas ve iskelet sistemi üzerindeki etkilerini incelemişler ve baş, sırt, boğun, el ve ayak ağrıları ile ilişkisini saptamışlardır. Ayrıca Alazab vd. (2008, s.1) de San Diago'da yapılan 136. Alpha yıllık toplantısında elde ettikleri araştırma sonuçlarını sunmuşlardır. Bu sonuçlara göre, mobbing davranışlarının yol açtığı en zararlı sağlık sorunları arasında %57,1 ile uykusuzluk, %53,4 ile baş ağrısı, %52,7 ile taşıkardi ve %47,3 ile bitkinlik yer almıştır.

Benzer sonuçlar, Carnerovd.'nin (2012, s.326) çalışmasında da görülmüştür. Bu araştırmaya göre mobbing mağdurları arasında uyku problemi, bitkinlik ve baş ağrısı yaşayanların oranı sırasıyla %30, %27 ve %22 olarak saptanmıştır. Aynı çalışmada mağdurun iş arkadaşlarının da mobbing davranışlarından olumsuz etkilendiği saptanmış ve bu kişiler içinde aynı rahatsızlıklar sırasıyla %11, %11 ve %10 olarak görülmüştür.

Namie (2013) hazırlamış olduğu çalışmada bireylerin %71 uyku bozukluğu, %55'i ise baş ağrısı sorunlarıyla karşılaştığını tespit etmiştir. Ayrıca, yüksek tansiyon, odaklanamama, kalp çarpıntısı, şeker ve cilt rahatsızlıkları gibi sorunların oluştuğunu tespit etmiştir. Son olarak Yıldırım vd. (2007, s.455)'nin akademisyen hemşireler çerçevesinde mobbing ve etkileri konulu yaptıkları araştırmada, akademisyen hemşirelerin %69'unun baş ağrısı,%48'inin sindirim sistemi sıkıntısı ve uyku düzensizlikleri yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır.

2.BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1.Örgütsel Bağlılık Kavramı

Rekabetin günden güne arttığı bir noktada rekabeti etkileyen faktörlerden biride iş gören bağlılığıdır. Çalışanların verimliliği, iş tatminleri bu noktada çok önemlidir. Örgütsel bağlılığın oluşmasında gerekli imkân ve şartlar oluştuğunda örgütler daha yüksek performanslı hale gelirken aksi durum söz konusu olduğunda örgütte çalışan başarılı personeller örgütten ayrılmaktadırlar. Örgütsel bağlılığın yüksek olduğu kurumlarda personel örgütün çıkarlarını kendi çıkarlarının önünde tutmaktadır. Örgütsel bağlılığın yüksek olduğu kurumlarda örgüte yönelik pozitif anlamda bir bağ oluşmaktadır.

Örgütsel bağlılık üzerinde çalışma yapan araştırmacılar, örgütsel bağlılık konusunu tutumlara ve davranışlara bağlı olarak tanımladıkları iki farklı bakış açısıyla ele almaktadırlar. Tutumlara bağlı bakış açısında duygusal bağlılık olgusu temelinde açıklamalar getirilirken söz konusu duygusal bağlılıkta bireylerin bünyesinde yer aldıkları örgütlerin amaçlarını ve değerlerini benimseyerek kendi arzularıyla örgütte devam etme davranışı sergileyecekleri ifade edilmektedir(Meyer ve Allen, 1991; Özutku, 2008, Çekmecelioğlu, 2006; Sığrı, 2007).

Örgütsel bağlılık çok geçmiş yıllarda maddi sebeplerle oluşmaktaydı. Bu dönem 1960'lı dönemleri kapsamaktadır. 1970'li dönemlerde ise çalışanların daha çok duygusal yönlerden bağlılık yaşadıkları dile getirilmiştir. Ancak 1980'li yıllardan itibaren örgütsel bağlılığın açıklanmasında maddi sebepler ve duygusallık yetersiz kalmaya başlamıştır. Zira insanın değişim içerisinde olması, zamanın şartlarının değişmesi gibi unsurlarla birlikte örgütlerin içinde iklimsel değişimler yaşanmaya başlamıştır. Sonuç olarak örgütsel bağlılık durumunun zamana göre değişebileceği gerçeği ortaya çıkmıştır.

Örgütsel bağlılık kavramı bireylerin bir arada bulundukları ekip ile bütünleşmesi ve bu ekip adına atabileceği adımların göstergesidir. Bireylerin örgüt içerisinde böylesine güçlü duygulara sahip olmasında, örgüt amaç ve hedeflerini benimsemesi yatmaktadır. Ayrıca ekip arkadaşlarını kabullenmiş olması ve onlar için daah fazla çabalama arzusu bireyi örgütsel bağlılık konusunda güçlü kılmaktadır.

Bireyler bir arada bulundukları örgütleri benimsediklerinde kendilerini bu ekibin bir parçası gibi görmelerini sağlamaktadır.

Örgütsel bağlılık bir örgüt kültürüne sahip olmakla birlikte örgütün ortak amaç ve hedeflerine yönelmek anlamına gelmektedir. Çalıştığı iş yerindeki patronlarına veya işe bağlı olmak anlamına gelmemektedir. Bağlı bulunduğu örgütün iyiliğini isteyerek hareket etmektir. Zira örgütün başarısının kendi başarısı olabileceğini görebilmesidir. Sonuç olarak örgüt üyelerine ve örgüt yapısına sadık olarak hareket etmektedir.

Bazı işletmeler ve bu işletmelerde kaliteli örgüt yapıları konularından bahsetmek mümkündür. İşletmelerin başarısının arkasında örgütün sahip olduğu bireyler yatmaktadır. İşletmeler ne kadar kaliteli bir sisteme veya iyi tanınan bir yapıya sahip olursa olsun, burada birey faktörü göz ardı edilerek düşünülmesi yanlış olacaktır. Zira bireylerin yapacağı eylemler sonucunda sistemin çökmesi veya yalpalaması mümkündür. Bu bakımdan işletmelerin işlerine uygun ve doğru bireyi bulmaları ve onunla çalışmaları büyük önem arz etmektedir. bunun oluşabilmesi için ise bireyin bir takım beklentilerinin de karşılanabilmesi gerekmektedir. işletme ve personel arasında karşılıklı kazanımlar örgütsel bağlılığın sağlanması ve bu sayede başarılı bir iş sürecinin sağlanması bakımından büyük önem arz etmektedir. İşletmeler çalışanlarının beklentilerini karşılarken çalışanlarından da örgütün amaç ve hedeflerini benimsemeleri, örgüt için yapılacak işlerde gönüllü olmalarını ve örgüt üyeliği için kararlı olmalarını beklemektedir.

Örgütsel bağlılığın oluşumu için çalışanlar arası uyum, iş ve çalışan arasında uyum önemli bir konudur. Ayrıca çalışanın işletme tarafından taleplerinin gerçekleştirilmesi de yine önemli konulardan biridir. Zira tüm bunların gerçekleşmesi sonucu birey kendini işe daha fazla vereceği gibi iş yerini ve çalışanları aile bireyleri olarak görmesi mümkün olacaktır.

İşletmelerde başarının süreklilik kazanması bakımından örgütsel bağlılık kavramı büyük önem arz etmeye başlamıştır. İşletmeler işlerinde başarıya ulaşmanın anahtarı olarak çalışan personellerini görmektedirler. Bunun için ise çalışanları ile iyi bir iletişim kurmaya ve onları ailenin bir parçası gibi hissetmeye yöneltmektedirler. Zira örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerin işlerini yaparken daha aktif ve verimli oldukları görülmüştür. Ayrıca işletme ile kendini özdeşiren bireyler kendilerini

işletme sahibinden veya sorumlularından ayırt etmezler. Bu da iş yerinde daha güvenli bir iş ortamı oluşturur. Ayrıca örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerin olması işletmenin personel devir hızını düşürebileceği gibi reklam ve tanıtım maliyetleri gibi konularda da tasarruf sağlar.

Örgütsel bağlılık için sadece işveren ve iş gören arasında bir dayanışmanın olması başarıyı getirmeyecektir. Zira çalışanlar arasında da ortak amaç uğruna uyumlu çalışmanın olması beklenen bir durumdur. Çalışanlar arasında belirli bir inanç uğruna ortak çalışma ortamının yaratılması beraberinde güçlü bir iş ekibini doğuracaktır. Bu da işletmenin başarıya gitmesi konusunda en önemli etmenlerden biridir. Zira çalışanlar örgütsel bağlılıkları yüksek olduğu takdirde fedakarca davranışlar sergileyebileceklerdir. Bu da işletmenin sürekliliğini sağlayacaktır.

Örgütsel bağlılık özet olarak bir arada çalışan bireylerin oluşturduğu örgütün ve bu örgütte yer alan bir bireyin ilişkisini ve bu ilişkinin gücünü açıklamaktadır. İlişki ne kadar güçlü olursa örgütsel bağlılıktan da o derece söz edilebilir. Dolayısıyla her bir çalışan iş sürecinde tatmininin sağlanması, üretim süreci kadar önemli bir konudur. Çünkü örgütsel bağlılık duygusunu yüksek düzeyde yaşayan bireyler performansları bakımından ciddi fayda sağlayacağı gibi devamsızlık vb. durumlardan da kaçınacaklardır. Ayrıca yine örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerin iş sürecinde oluşan sorunları çözmede de faydalı olduğu söylenebilir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan bireyler işlerini daha iyi yapmanın yanı sıra şu şekilde sıralanan avantajları da sağlayabilir;

- Çalışma sürecinde yaratıcı fikirler ortaya atmaktan çekinmezler ve bu da işin daha iyi yapılması noktasında avantaj sağlar,
- Örgütü benimserler ve performansları artar,
- İşe devam etme konusunda duyarlı olurlar,
- İşten ayrılma niyetleri daha düşük seviyede olur,
- İşlerine daha sıkı sarılırlar ve işin niteliğini artırır,
- Örgüt içerisinde samimi bir ortamın oluşumuna fırsat oluştururlar,
- Zorlama durumu ortadan kalkar ve fedakarlık içerisinde işler gerçekleştirildiği için verimlilik de artar,
- Örgütsel bağlılık iş yerinin maliyetlerini azaltır,
- İşletmenin kar oranının yükselmesini sağlar,

- İşletme imajını güçlendirir,
- Çalışanların güveni artar ve bu durum da yine verimliliği artırır,
- Sirkülasyonu düşürür ve dolayısıyla iş sistemi korunacağı gibi personel maliyetinde azalma meydana gelir,
- Yönetimsel açıdan alınan kararların daha kolay uygulanmasını sağlar,
- Örgütte uzun süreli kalmaları sağlamanın yanında işletmenin bir aile ortamına dönüşmesini sağlar,

2.2.Örgütsel Bağlılığa İlişkin Yaklaşımlar ve Boyutları

Örgütsel bağlılıkla ilgili çalışmalar çok eski olmasa da sayıca oldukça fazladır. Örgütsel bağlılığa ilişkin yaklaşımlar aşağıda sıralanmıştır.

- Tutum yönünden bağlılık durumu

Bu kavram aynı zamanda duygusal bağlılık olarak da ifade edilmektedir. Kavram daha çok iş ortamında oluşan duygusal süreci açıklamaya çalışmaktadır. Duygusal bağlılık iş yerinde çalışan bireylerin işleri ile arasındaki bağlılığın artırılması ve bu durumda bireyin sağladığı doyuma önem verir (Doğan ve Kılıç 2007). Duygusal bağlılık ile bireyler iş yerinin sahip olduğu hedef ve amaçları benimserler ve örgüt içerisinde güçlü bir tutum sergileyerek bunları gerçekleştirmek için çabalarlar (Gündoğan 2009).Alanyazında duygusal bağlılık farklı yaklaşımlarla anlatılmaya çalışılmıştır. Bu yaklaşımlar şu şekilde sıralanmaktadır;

1. Etzioni örgütsel bağlılık anlayışı

AlanyazındaEtzioni örgütsel bağlılık konusunda ilk çalışanlardan biri olarak söylenebilir. Yazar çalışmasında örgütsel bağlılığın; ahlaki bağlılık, hesapçı bağlılık ve yabancılaştırıcı bağlılık olmak üzere üç farklı yaklaşım ile açıklamaktadır.

Ahlaki bağlılıkta daha çok bireyin örgüte kendini adanması durumu söz konusudur (Yağcı 2007, s. 118). Ayrıca bireyin kendi amaçları ile örgütsel amaçları aynı çatı altında toplaması ve ortak nokta olarak görmesi durumu söz konusudur (Gündoğan 2009, s. 44). Son olarak ahlaki bağlılık durumunda işletmenin ödül sistemini kullanmasının etkisinden bahsedilemez. Zira çalışanlar kendi hedefleri ile örgütsel hedefleri bütünleştirmiştir.

Hesapçı bağıllık durumunda ise birey fedakar olmaktan ziyade örgütten aldığı kadarıyla vermeye hazırdır (Yağcı 2007, s. 118). Örneğin işletmelerin ödüllendirme sistemini kullanması bu tür bağıllıkları aktif hale getirecektir. Birey size aldıklarına bakarak bağıllığını artırmakta veya azaltmaktadır (Gündoğan 2009, s. 44).

Son olarak yabancılaştırıcı bağıllık kavramı incelenmektedir. Bu kavram diğerlerinin tersine negatif yönlü bir durumu açıklamaktadır (Yağcı 2007). Bireye yönelik şahsi kazanımlar veya örgüt amaçları ile bütünleştirilmemiş bir kariyer sistemi bireyi örgütten uzaklaştıracak ve bireyin yabancılaşmasına sebep olacaktır. Birey işine devam etse de verimlilik konusunda yeterli olmayacaktır (Gündoğan 2009).

2. Kanter örgütsel bağıllık yaklaşımı

Kanter örgütsel bağıllığı açıklarken bireylerin çalışma için mevcut potansiyellerini ne derece kullanmış olabilecekleri ile açıklamaktadır (Gündoğan 2009). Yazar örgütsel bağıllığı (ı) devam, (ıı) kenetlenme ve (ııı) denetim olmak üzere üç farklı şekilde sınıflandırmaktadır (Yağcı 2007, s. 118).

Devam bağıllığını çalışanların işletmenin sürekliliği için kendilerini ne derece adadıkları ile açıklamaktadır (Gündoğan 2009, s. 44). Bu durumun oluşmasında çalışanların örgüte ne kadar ait oldukları ve çalışanların yine mevcut şartlarından vazgeçmeme gücü önemlidir (Çetin 2011, s. 58).

Kenetlenme bağıllığı daha çok bireyler arası dayanışma ve bu bağlamda gelişen güçlü ilişkilere bağlı olarak oluşmaktadır (Çetin 2011). Bu tür bağıllıklarda çalışanlar arası dayanışma yüksek olacaktır. Dolayısıyla çatışmanın da az olması beklenmektedir (Gündoğan 2009, s. 45).

Kanter son olarak denetim bağıllığından söz etmektedir. denetim bağıllığı işletmenin sahip olduğu kurallar ile ilişkilidir. Zira çalışanlar kuralları ne kadar çok benimser ise o derece bağıllıktan söz edilebilir. Diğer bir bakış açısıyla kurallar dahilinde çalışanların bağıllığının sağlanması durumudur (Çetin 2011).

3. O'reilly ve Chatman örgütsel bağıllık yaklaşımı

O'Reilly ve Chatman örgütsel bağıllığın oluşumunda psikolojik olayların veya hislerin önemli olduğunu vurgulamaktadırlar. Çalışanlar ile iş yerinde oluşan

psikolojik yapının benzerliğinin örgütsel bağlılığı etkileyeceğini iddia etmektedirler (Manetje 2009, s. 39). Yazarlar örgütsel bağlılığı; (i) uyum, (ii) özdeşleşme ve (iii) içselleştirme şeklinde üç farklı kategoride ifade etmektedirler. (Gündoğan 2009, s. 45).

Uyum bağlılığı daha çok işletme politikaları sonucu oluşan ödül ve ceza sistemi ile ilişkilidir. Çalışanlar işletmelerde çalışırken ödül isterlerken cezadan da kaçınırlar. Bu durumda uyum bağlılıklarını göstermektedir (Çetin 2011, s. 59).

Özdeşleşme bağlılığı işyerinde çalışan bireyler arasındaki ilişkilere dayanmaktadır. Çalışanlar ne kadar iyi ilişkilere sahip olursa o derece özdeşleşme gerçekleşir (Gündoğan 2009).

İçselleştirme bağlılığı kavramı daha çok değer ile açıklanabilir. Örgütsel değerler ile çalışanın sahip olduğu değerlerin uyumlu olması sonucu çalışan işletmeye karşı daha çok bağlanır, örgütsel amaç ve hedefleri içselleştirir (Çetin 2011).

4. Penley ve Gould örgütsel bağlılık yaklaşımı

Penley ve Gould örgütsel bağlılığı açıklamak için Etzioni'nin yaklaşımını incelemişlerdir. Yazarlar Etzioni tarafından açıklanan yaklaşımı benimsemekle birlikte karmaşık buldukları için daha çok sadeleştirmeye çalışmışlardır. Yazarlar örgütsel bağlılığı açıklamak için (i) ahlaki bağlılık, (ii) çıkarıcı bağlılık ve (iii) yabancılaştırıcı bağlılık kavramlarını açıklamışlardır. Etzioni'nin bağlılık sınıflamasını kullanmışlar ancak kavramları daha açıklayıcı hale getirmeye çalışmışlardır. Etzioni tarafından açıklanan ahlaki bağlılığa ek olarak örgüt başarısında bireysel payların biçilmesi, çıkarıcı bağlılığa ödülleri ve yabancılaştırıcı bağlılığa ise alternatifsizlik kavramlarını eklemişlerdir (Gündoğan 2009, ss. 46-47).

5. Allen ve Meyer örgütsel bağlılık yaklaşımı

Allen ve Meyer, alanyazında ilk olarak örgütsel bağlılığı duygusal ve devam bağlılığı şeklinde açıklamışlardır (Manetje 2009, s. 39). Yazarlar ilk sınıflandırmalarında Mowday, Steers ve Porter ve Beckerden etkilenmişler ancak daha sonra Weiner'den etkilenerek normatif bağlılık kavramını da eklemişlerdir. Bu araştırmada da Allen ve Meyer'in örgütsel bağlılık yaklaşımı kullanılmaktadır. Zira

alanyazında en fazla kabul gören sınıflandırma Allen ve Mayer tarafından gerçekleştirilmiştir. Allen ve Mayer örgütsel bağlılığı özet olarak (ı) duygusal, (ıı) devam ve (ııı) normatif bağlılık olmak üzere üç farklı kategoride ele almaktadırlar.

Duygusal bağlılık örgütsel bağlılığın açıklanmasında alanyazında en fazla görülen bağlılık türüdür (Gündoğan 2009, s. 49). Bireyin sahip olduğu duygusal değerleri ile işletmenin değerlerini özdeşleştirmesi sonucu oluşmaktadır. Bireyin işine karşı oluşturduğu tutum duygusal bağlılığın oluşumunda önemli bir etkindir (Durna ve Eren 2005). Ayrıca duygusal bağlılığın oluşumu sonucu bireyler gönüllü eylemlerde bulunabilmektedirler. Bireylerin yine işlerine devam etmelerindeki etken maddi konular olmamakla birlikte, işletme kural ve kaideleri değildir. Buradaki asıl neden bireyin duygusal yönden işletmenin bir parçası haline gelmiş olmasıdır. Sonuç olarak işletmelerde en fazla oluşturulması amaçlanan bağlılık türü duygusal bağlılıktır (Gündoğan 2009, s. 49).

Devam bağlılığı bireylerin mevcut çalışma koşullarından ayrılmaları sonucu karşılaşılabilecekleri sorunlarla ilişkilidir. Çalışanlar mevcut iş şartları ile her ne kadar özdeşleşmiş olmasa da alternatiflerin yokluğu nedeniyle işlerine bağlı kalırlar. İşe geç kalma, devamsızlık etme gibi durumlardan kaçınmaya çalışırlar (Jaros 2007). Sonuç olarak devam bağlılığının yüksek olması çalışanın örgütsel bağlılığını sağlar. Ancak psikolojik yönden bağlılığı açıklayan duygusal bağlılıktaki gibi gönüllü eylemlerden ziyade zorunluluk burada söz konusudur (Çakar ve Ceylan 2005, s. 56).

Normatif bağlılık kavramı için daha çok bireyin zihinsel açıdan algılarının sonucu ile ilişkilidir. Birey mevcut çalıştığı işin iyiliği için kendini çalışma ortamında kalmaya zorunlu hissedebilir. Bu durumda hem sorumluluk hissetmesi hem de işyerini benimsemesi söz konusudur. Sonuç olarak bireyler yapılması gereken bu diyerek karar verirler ve bağlılıklarını oluştururlar (Manetje 2009, s. 44). Ayrıca normatif bağlılık da devam bağlılığı gibi zorunluluk içerebilmektedir. Aynı zamanda gönüllülük de içermektedir. Konuya hem ahlaki hem de doğruluğu noktasından yaklaşmasıdır. Normatif bağlılık ayrıca sosyal baskılarla da ilişkili olabilmektedir (Gündoğan 2009, s. 52).

6. Davranışsal bağlılığı yaklaşımı

Sosyal psikoloji alanında çalışan bireyler tarafından geliştirilen davranışsal bağlılık yaklaşımı daah çok devinimsel eylemler ile açıklanmaktadır. çalışanların geçmiş tecrübeleri ve mevcut örgüte uyumları sonucu geliştirdikleri davranışsal bağlılıklarıdır (Gündoğan 2009, s. 55). Bireylerin bağlılık davranışları sergilemesinde gönüllülükleri esastır. Bağlılıklarını geliştirecek düzeyde davranışlara odaklanmaktadırlar (Duygulu ve Abaan 2007, s. 62). Diğer yandan Meyer ve Allen ise davranışsal bağlılığın gelişiminde çalışanın mevcut işinde uzun süredir yer almasının önemli bir etken olduğunu ifade etmektedirler. Diğer bir ifade ile burada bahsedilen bağlılığın oluşumudur. Dolayısıyla tekrarlanmış davranışlar olarak görülmektedir (Gündoğan 2009, ss. 55-56).

7. Beckerörgütsel bağlılık yaklaşımı

Becker örgütsel bağlılığı açıklarken yan bahis kavramını kullanmaktadır. Bahsedilen yan bahis asıl çıkarların dışında başka çıkarların da düşünülmesi sonucu tutarlı davranışlar sergilenmesi ve nihai olarak ilgili çıkarlara ulaşılmasını ifade etmektedir. Yazar ayrıca bağlılığı etkileyen yan bahislerin, toplumsal açıdan oluşan beklentiler, siyasal beklentiler, sosyal açıdan arzulanan etkileşimler ve sosyal açıdan yine hedeflenen rollere ulaşma gibi durumların olacabileceğini ifade etmektedir (Gündoğan 2009, ss. 56-57).

8. Salancik örgütsel bağlılık yaklaşımı

Salancik örgütsel bağlılığı açıklarken davranışın olası sonuçlarını düşünerek hareket etmekten bahseder. Bireyler eylemleri gerçekleştirmeden önce olası sonuçlarını göz önünde bulundurup bir takım davranışlarını sınırlandırabilirler. Böylelikle daha uyumlu ve bağlı davranışlar gerçekleştirebilirler (Çetin vd., 2011, s. 63-64).

9. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı

Çoklu bağlılık yaklaşımı bireylerin örgüt içerisinde yer alan çalışma arkadaşları, patronları, sendikaları, müşterileri gibi birçok farklı açıdan oluşabilecek bağlılıkları ifade etmektedir. birey hepsine ortak bağlılık göstermeyeceği gibi birine karşı göstereceği bağlılığın etkisi sonucu örgütsel bağlılığın oluşması muhtemeldir.

Ayrıca çoklu bağılılık durumu bireyden bireye farklılık gösterebilmektedir. Bağılılık gösterilebilecek unsurlar iç ve dış faktörler olarak nitelendirilebilir. Bu kaynakların her birine ayrı ayrı oluşan bağılılığın toplamı örgütsel bağılılığı açıklamada kullanılmaktadır (Gündoğan 2009, s. 59).

2.3.Örgütsel Bağılılık Göstergeleri

Örgütsel bağılılık, örgütün hedeflerine ulaşabilmesi için görev dağılımının çalışanların yeteneklerine ve amaçlarına uygun bir şekilde dağıtılmasıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s.34).

Örgütsel bağılılık, örgütteki yöneticilerle çalışanlar arasında güven oluşmasıyla ortaya çıkar. Bu durum örgüt içindeki devamlılığın sağlanmasında önemli bir unsurdur. Örgütün hedeflerine ulaşabilmesi için yöneticiler ve çalışanlar arasında iyi bir iletişime sahip olmaları gerekmektedir.

- Örgütün Amaçları

Çalışanların örgütsel bağılılığındaki en önemli unsurlardan birisi örgütün amaçları ile çalışanların amaçlarının ortak bir paydada buluşmasıdır. Bir örgütte yönetici ve çalışanlar, kişisel hedeflerini gerçekleştirebilmek için, örgütle işbirliği yapmalıdır (Eren, 2008, s.40).

- Örgüt İçin Fedakârlık Yapmak

Örgütsel bağılılığın göstergelerinden biriside örgüt için fedakârlık yapmaktır. İşletmeler çalışanlarına maddi ve psikolojik anlamda destek oldukları zaman örgüt ve çalışanlar arasında duygusal bir bağ oluşmaktadır. Bununla beraber çalışan işletme için daha fazla çalışacak ve işletme zor durumda kaldığında fedakârlık yapacaktır.

Çalışanların örgütün başarılı olabilmesi için büyük çaba göstermeleri gerekmektedir. Bu çaba kriterlerin üzerinde olması gerekmektedir. İşletmelerin gelişimi verilen işin yapılması sonucu değil, çalışanların daha verimli çalışması sonucu ortaya çıkmaktadır. Çalışanların örgüt için isteğe bağlı şekilde daha fazla çaba sarf etmeleri örgüte olan bağılılıklarının göstergesidir. Bir başka deyişle çalışanların hiç bir beklenti içinde olmadan örgüt için fedakârlık yapması örgüte olan bağılılığını göstermektedir.

- Örgütte Çalışma Arkadaşları İle İlişkiler

Çalışanların işini hayatının merkezine koyması, her zaman, her yerde, sürekli işini düşünmesi, iş dışında da duygularında işinin olması örgütsel bağlılığın göstergesidir. Kişinin işini sahiplenip işiyle bütünleştiğinin bir göstergesidir aynı zamanda. Çalışma arkadaşları ile iyi bir iletişim halinde olması, arkadaşlarını sevmesi, mutlu ve huzurlu olması doğrudan olmasa da dolaylı olarak örgütsel bağlılığa etkisi vardır. Kişi işten ayrılıp yeni bir işletmeye girdiği zaman karşılaşacağı kişileri bilmediği için işinden ayrılmak istemez ve dolaylı olarak örgütsel bağlılığı artmıştır.

- Örgüt Kültürünü Benimseme

Örgüt kültürü, çalışanların nasıl davranmaları gerektiğini gösteren değerlerdir. Örgüt kültürünün oluşturulması işletmeyi rakiplerinin önünde veya gerisinde tutacağından dolayı çok önemlidir. Örgüt kültürü doğru belirlenmeli ve işletmede çalışanlar uyum içerisinde birbiri ile ve departmanlar arası çatışma olmadan görevlerini sürdürmelidir.

- Örgütte Uzmanlaşmak

Örgütte uzmanlaşmak mesleğe bağlılıkla ilgilidir. Çalışanın örgüt ile özdeşleşmesini, örgüt şartlarını, örgüt değerlerini benimseyip kabul etmesini ifade etmektedir. Örgütte uzmanlaşma gelişen teknolojiyi takip edip, mesleki profesyonelliği zorunlu kılmaktadır. Teknolojik gelişmeler çok hızlı ilerlemektedir. Profesyonel kişilerin bağlılığı örgütten ziyade işlerinedir. Çalışan kişilerin çalışma şartlarını, beklentilerini ne kadar çok karşılanırsa iş tatminleri o oranda artacaktır. Örgütler çalışanlarından istedikleri verimliliği almak adına çalışma ortamlarına uygun düzenlemeleri yapmalıdır.

2.4.Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Unsurlar

Alanyazında örgütsel bağlılık durumunu etkileyen üç farklı unsurdan bahsedilmektedir. Bunlar (i) kişisel faktörler, (ii) örgüt yapısına yönelik faktörler ve (iii) örgüt dışı faktörler olarak sınıflandırılmaktadır. Bu üç faktör araştırmanın ilerleyen kısımlarda literatüre bağlı olarak açıklanmaktadır.

2.4.1.Kişisel Faktörler

Bireylerin, örgütsel bağlılığının oluşumu sürecinde kişisel faktörler önemli etkenlerdendir. Kişisel faktörler işe yönelik beklentiler, psikolojik açıdan sözleşmeler ve diğer demografik özellikler olarak ayrıştırılabilir.

- İş Beklentileri;

Çalışanların işleri ile ilgili bir takım beklentileri oluşmaktadır. Ayrıca işle ilgili çalışandan da beklenenler bulunmaktadır. bu durumda her iki taraf arasındaki uyum önemlidir. Zira uyumun sağlanması bağlılığı da olumlu yönde etkileyecektir. İş organizasyonlarının karmaşık yapılarda veya belirsiz olmaması önemlidir (Manetje, 2009: 48).

- Psikolojik Sözleşme;

Psikolojik sözleşmeler, kişinin kurumda işe başladığı andan itibaren başlar ve işten çıkacağı zamana kadar devam eder. İki tarafıda yükümlülük altına sokar. Sunulan doğru veriler sayesinde, kurumda çalışanlar taahhütleri doğru algılar ve sözleşmeye uyar. Yalnız örgütteki bütün bireyler yükümlülükleri aynı algılamak zorunda değildir. Duygu, düşünce ve algı dünyası kişiye özeldir.

- Kişisel Faktörler;

Örgütsel bağlılığa etki eden diğer demografik özellikler şu şekilde sıranabilir;

- Yaş,
- Cinsiyet.
- Çalışma süresi,
- Eğitim düzeyi,
- Medeni durumu.

Yaş; yaş değişkeninin örgütsel bağlılık ile ilişkisi pozitif yönde tanımlanmaktadır. Genç yaştaki iş görenlerin çalışma süreleri göz önüne alınarak yeni iş bulma ümitleri daha yüksek orandadır. Genç yaştaki çalışanların örgütsel bağlılık oranları olumsuz sonuçlar doğurabilir, bunun yanı sıra yaş ilerledikçe ve tecrübe, deneyim arttıkça çalışma koşulları iyi olan çalışanların başka işletmelere gitme oranı azalmaktadır.

Cinsiyet; Örgütsel bağlılığı etkileyen diğer bir kişilik özelliği cinsiyettir. Yapılan bazı araştırmalarda cinsiyet farkının örgütsel bağlılığı etkilediği görülürken bazılarında görülmemiştir. Bazı işletmelerde kadınların örgütsel bağlılığı yüksek çıkmışken, bazı işletmelerde erkeklerin örgütsel bağlılığı yüksek çıkmıştır.

Çalışma Süresi (Kıdem); Çalışanların örgütte kaldıkları süre ile bağlılık arasında kıdem oldukça etkili bir değişkendir. Örgütsel bağlılık ve kıdem arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı görülmektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışan bakıldığında diğerlerine göre çalışma süresi daha uzundur. Bu çalışanlar iş yerinde yaptıkları yatırımı kaybetmemek adına daha uzun süreli çalışmaktadırlar.

Birçok araştırmacı, yaş ve kıdemin örgütsel bağlılıkla doğrudan ilişkisi olduğundan bahsetmektedir. Alanyazında farklı yaş grupları veya kıdemle çalışma ortamları incelenmiş yaş ilerledikçe duygusal bağlılığın arttığı, kıdem yükseldikçe ise devam bağlılığının arttığı tespit edilmiştir (Gündoğan 2009, s.21-22).

Eğitim Düzeyi; Öğrenim durumu ile ilgili değişken incelendiğinde bireylerin öğrenim durumları yükseldikçe beklentilerinin yükseldiği ve örgütsel bağlılıklarının aynı oranda düştüğü belirtilmiştir.

Medeni Durumu; Yapılan araştırmalara göre, medeni durumu evli veya dul olan kişilerin, bekârlara oranla örgütsel bağlılığı daha yüksektir. Çünkü evli veya dul olanlar iş değiştirmeyi daha maliyetli görmektedirler.

2.4.2. Örgüt Yapısına İlişkin Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden biriside örgüte dair değişkenlerdir. Bu değişkenler işin niteliği, ödül, ücret, yönetim ve liderlik, gözetim gibi örgütün sektörün de belirlediği etkenlerdir. Örgüt yapısını etkileyen faktörler aşağıda sıralandığı şekildedir:

Örgütün yapısını etkileyen unsurlardan biri işin niteliğidir. İşin niteliği arttıkça örgütsel bağlılığın da arttığı görülmektedir. Bireyler çıkarları bakımından bağlılık gösterdiklerinde işin niteliğinin bir önemi kalmadığı, ancak minnet duyarak bağlılık gösterdiklerinde işin niteliğinin büyük önem arz ettiği sonucuna ulaşılmaktadır (Ünler 2006, s. 3).

Ayrıca bireyler için değerine göre de bağlılık gösterebilmektedirler. İşin önemi ve değeri bireyin tutumunu değiştirebilmektedir. Bu sebeple işletmelerde işin önemsenmesi çalışanın bağlılığını kazanma noktasında oldukça önemli bir unsurdur (Taş 2012, s. 28).Sonuç olarak çalışan bireyin sorumluluğu arttıkça işe bağlılığı da artmıştır.

Yönetim ve Liderlik; Liderlerin örgüt içindeki önemi yadsınamaz. Operasyonda iş görenleri yönlendiren, yöneten, etkin bir şekilde hedefe ulaşmalarını sağlayan kişi liderlerdir. Uzman yönetim ve liderlik organizasyonlarının başarılarının devamlılığını sağlayan iki önemli unsurdur. Lider sürecinde, yönetici organizasyondaki iş görenlerin doğru yönlendirilmesi, hedeflerine ulaşması noktasında yol gösterici ve örgütsel bağlılığı arttıracak yönde çaba sarf etmektedir.

Bir işletmede üstün tutum ve davranışları, astların davranışlarına yön verici niteliktedir. Diğer bir ifade ile çalışanların performanslarını etkileyebileceği gibi bağlılıkları üzerinde de büyük etkisi bulunmaktadır (Çetin 2011, s. 66). Sonuç olarak liderlik vasıfları hem çalışanların verimliliği hem de bağlılıkları üzerinde önemli bir konudur (Mahdi vd., 2014, s.1085).

Yapılan çalışmalarda yönlendirici liderliğin çalışanların duygusal ve devamlı olarak örgüte bağlılıklarını arttırdığı ortaya çıkmıştır. Liderlik tarzının da önemi üzerinde durulmuş ve doğru liderlik tarzının örgüte bağlılıkta da doğru yönlendirmeyi yapma gücüne sahip olduğu görülmüştür. Bunun dışında çalışanların yönetime katıldığı aktif olarak fikirlerini paylaşabildiği bir yönetim tarzı çalışanların örgütsel bağlılıklarını arttırmıştır.

Ücret Düzeyi; Ücret düzeyi çalışanların tatmin ve bağlılığındaki ilk ve en önemli unsurdur. Örgütsel bağlılığın başlangıcından itibaren ücret tatmini çalışanların motivasyonlarının başında görülmüştür. Önemli bir ödül kaynağıdır.Ayrıca alanyazın incelendiğinde ücret ile ilgili olarak adaletin sağlanmasının önemli olduğu görülmektedir. Zira çalışanlar için ücretin fazla olmasından ziyade adil bir şekilde dağıtımı önemsenmektedir. Aksi durumda ise çalışan için bir hayal kırıklığı olabilmekte ve bağlılığı azalmaktadır (Taş 2012, s. 59). Sonuç olarak işletmelerin ücret politikaları örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olan bir durumdur. İşletmeye olan güveni artırmakla birlikte, çalışanın aidiyetlik duygusu için yine gerekli olan bir koşuldur (Çöl ve Gül 2005, s. 296).

Gözetim örgütsel bağlılığın oluşumu noktasında önemli faktörlerden bir diğeridir. Aşırı gözetim çalışanların örgütsel bağlılığını zayıflatabilmektedir. Zira denetim ortamının sıklığı çalışanı güvenden daha çok kurallara uyma, boşluk bulduğunda ise kaçma eylemine itebilmektedir. Diğer yandan örgüt kültürü de yine örgütsel bağlılığın oluşumunda önemli etmenlerden biridir. Çalışanların tutum ve davranışlarını oluşturan yine örgüt kimliğidir. Sağlam bir örgüt kimliği, örgütsel bağlılığın artmasında önemlidir. Örgüt kültürünün işletme politikalarının içinde yer alması gerekmektedir (Agwu 2013, s.38).

Son yıllarda örgütsel bağlılık konusu en sık işlenen konu olmuştur. Rekabetin rol oynadığı günümüz şartlarında işletmenin hedefleri, amaçları ile iş görenlerin hedeflerinin aynı çatı altında toplanması gerekmektedir. İş görenlerde oluşturulacak aidiyet ve bağlılık duygusuyla motivasyonlarının sağlanması önemli bir unsurdur.

Örgütsel Adalet; Örgütlerde belirli bir hedefi gerçekleştirmek adına bir arada çalışan insanlar arasında her zaman eşitlik ve adalet olması gerekmektedir. Çalışan verimliliğini arttırmak ve işe bağlılıklarını sağlamak için bütün çalışanları eşit tutmak ve adaletli davranmak gerekir.

- Örgütsel ödüller;

Ödüller, bir örgütte performansı göz dolduran ve başarılı olan çalışana ‘teşekkür ederiz’ demenin en etkili yoludur (Barutçugil 2004, s. 450). Örgütsel bağlılığın yüksek olmasında ödüller çok etkilidir. Çalışan maaşına ek ödemeler, terfi, sorumluluk verilmesi, kıdeminden dolayı zam vermek (diğer çalışanlarla aynı tutulmaması) herkese aynı oranda verilen ödüller örgütsel bağlılığı arttırmaktadır.

- Takım Çalışması;

Günümüzde yöneticiye doğrudan bağlı yönetim tarzı yerini iş görenlerin yoğun katılımlarının olduğu yönetimde fikir ve öneri sahibi olduğu daha insancıl, verimli, ekip çalışmasına önem verildiği tarza bırakmıştır. Takım çalışmasına karar veren örgüt stratejik bir karar vermiş olur. Takım çalışmasından fayda sağlamak için yönetimin bunu desteklemesi gerekmektedir.

Özellikle hizmet sektöründe insan faktörünün etkisi yadsınamaz. Bu nedenle çalışanın performansını, motivasyonunu arttırmak yeteneklerini ortaya çıkarmak ve geliştirmek akabinde örgütün hedefleri için kullanmasını sağlamak. Örgüt içinde kurulan takım içerisinde kararların alınış şekli dolaylı olarak örgütsel bağlılığı da etkilemektedir.

Örgütsel bağlılıkta fikirlerine önem verildiğini görmek, yönetimde söz sahibi olmak bağlılıklarını arttıracaktır. Yöneticileri tarafından önemsendiğini hissedecektir. Ortaklaşa alınan kararlarla bağlılık arasında olumlu bir etkileşim vardır.

- Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması;

Yöneticilerin, iş görenden istediği ve beklediği faaliyet ve eylemler rol olarak ifade edilebilir. İş görene verilen iş sonucu oluşan rol işletmenin beklentilerini oluşturmaktadır. Beklentiler arasında çelişkiler ortaya çıkarsa, bu noktada iş görenin yaşadığı duruma rol çatışması denir. İş görenden beklenen roller birbirinden farklı ve çelişkili ise, çalışan kararsızlığa düşecektir. Ayrıca çalışanın yetkilerini tanımlanması, açık bir biçimde olması rolün sağlıklı ilerleyebilmesi bakımından önem arz etmektedir (Ceylan ve Ulutürk 2006, s. 49).

Rol belirsizliği ve rol çatışması iş gören tarafından stres kaynağıdır. Örgütsel bağlılığa olumsuz etki etmektedir.

Bu tarz durumlara düşmemek ve örgüt içinde karmaşaya neden olmamak için görev tanımlarının, görev talimatlarının açık ve net bir şekilde belirlenmesi, görev dağılımlarının da aynı şekilde açık bir şekilde yapılması gerekmektedir. Her türlü karmaşa örgütün verimliliğini düşürdüğü gibi bağlılık oranında olumsuz etki etmektedir.

2.4.3.Örgüt Dışı Faktörler

Örgütsel bağlılığın oluşumunda işletme içerisindeki durumların dışında sektör içindeki gelişmeler, iş imkanları, ülkenin işsizlik oranları, bireyin işindeki profesyonelliği gibi unsurlar da etkili olabilmektedir. Bu tür durumlara müdahale edilmesi pek mümkün olmayabilmektedir.

- Profesyonellik

Bireyler yapacakları iş ile ilgili eğitilmiş olmaması örgütsel bağlılığın oluşumunda olumsuz etki yaratabilmektedir. Ayrıca yine bireylerin eğitim dışında konuyla ilgili tecrübeleri de önemlidir (Adıgüzel vd., 2011, s. 240).

- Yeni iş bulma durumu

Bireyler mevcut bir işe başladıktan sonra işletme içerisinde sorunlar yaşadıkları zaman veya işin uygunluğu ile ilgili sorunlarla karşılaştıklarında alternatif bir iş ararlar. Ancak sektörün iyi bir durumda olmaması iş bulamamalarına neden olur. Bu da bireylerin örgütsel bağlılıklarını etkileyebilmektedir (Gündoğan 2009, s. 41).

Yapılan araştırmalarda kişilerin iş bulma olanakları az ise örgütsel bağlılıklarının daha güçlü olduğu görülmektedir. Yine aynı şekilde iş bulma olanakları fazla ise örgütsel bağlılıkları daha azdır. Fakat ekonomik krizlerin yoğun olduğu dönemlerde bireylerin örgütsel bağlılığının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. İş arama davranışının örgütsel bağlılığı negatif yönde etkilediği görülmektedir.

İş bulma imkânı varken iş aramak yerine çalıştığı yerde devam eden kişilerin verimlilikleri daha yüksek orandadır. İşte tam bu noktada eğitim düzeyi devreye girmektedir. Çünkü eğitim düzeyi yüksek olan kişilerin iş bulma olanakları daha fazladır.

BÖLÜM 3

KAT HİZMETLERİ DEPARTMANINDA ÇALIŞANLARIN MARUZ KALDIĞI MOBBİNGİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİNİN BELİRLENMESİ: 4-5 YILDIZLI OTELLER ÖRNEĞİ

3.1. Yöntem

Bu araştırmanın amacı otel işletmelerinin kat hizmetleri departmanında çalışan personellerin çalıştıkları işletmelerde maruz kaldıkları mobbingin örgütsel bağlılıklarına etkisini belirlemektir. Bu kapsamda şu hipotezlerin değerlendirilmesi hedeflenmektedir.

H_{1a}: Personellerin iletişime yönelik maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler

H_{1b}: Personellerin sosyal yönden maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler

H_{1c}: Personellerin itibarlarına yönelik maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler

H_{1d}: Personellerin yaşam biçimleri ve mesleki yönden maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler

H_{1e}: Personellerin sağlıklarına yönelik maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler

H_{2a}: Personellerin iletişime yönelik maruz kaldıkları mobbing devam bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler

H_{2b}: Personellerin sosyal yönden maruz kaldıkları mobbing devam bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler

H_{2c}: Personellerin itibarlarına yönelik maruz kaldıkları mobbing devam bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler

H_{2d}: Personellerin yaşam biçimi ve mesleki yönden maruz kaldıkları mobbing devam bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler

H_{2e}: Personellerin sağlıklarına y6nelik maruz kaldıkları mobbing devam bağlılıklarını olumsuz y6nde etkiler

H_{3a}: Personellerin iletişime y6nelik maruz kaldıkları mobbing normatif bağlılıklarını olumsuz y6nde etkiler

H_{3b}: Personellerin sosyal y6nden maruz kaldıkları mobbing normatif bağlılıklarını olumsuz y6nde etkiler

H_{3c}: Personellerin itibarlarına y6nelik maruz kaldıkları mobbing normatif bağlılıklarını olumsuz y6nde etkiler

H_{3d}: Personellerin yaşam biçimi ve mesleki y6nden maruz kaldıkları mobbing normatif bağlılıklarını olumsuz y6nde etkiler

H_{3e}: Personellerin sağlıklarına y6nelik maruz kaldıkları mobbing normatif bağlılıklarını olumsuz y6nde etkiler

3.2. Evren ve 6rneklem

Araştırmanın evrenini T6rkiye’de faaliyet g6stermekte olan 4 ve 5 yıldıızlı otellerde çalışan kat hizmetleri personelleri oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında b6t6n evrene ulaşılmasının imk6nsız olması nedeniyle 6rneklem alma yoluna gidilmiştir. Ayrıca T6rkiye’de faaliyet g6stermekte olan otel işletmelerinin kat hizmetlerinde çalışan personel sayısına y6nelik alanyazında herhangi bir istatistiğe rastlanılmamaktadır. Bu doğrultuda 6rneklem alma yoluna başvurulmuştur. Araştırmanın 6rneklemine İstanbul’da faaliyet g6stermekte olan 4 ve 5 yıldıızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. İstanbul’da faaliyet g6steren b6t6n 4 ve 5 yıldıızlı otel işletmeleri anket formlarının çalışanları tarafından doldurulmasına sıcak bakmaması nedeniyle izin alınabilen işletmelerden veriler toplanabilmiştir. Bu nedenle 6rneklem y6ntemlerinden olasılıklı olmayan 6rneklem y6ntemine g6re kolayda 6rneklem metodunda veriler toplanmıştır. Toplanacak veri sayısını belirlemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyonanalizi için kullanılan Tabachnick ve Fidell (2001;117)’nin denklemi ($N \geq 50 + 8m$) uygulanmıştır. Değişken sayısının (m) 8 ile çarpımı ve 50 ile toplamı 6rneklem sayısını vermektedir. Bu araştırmada 8 değişken bulunmaktadır. Dolayısıyla 114 veriye ulaşılması yeterlidir. Araştırmada 299 adet veri toplanarak çalışmaya devam edilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan sorular uzman görüşleri doğrultusunda gözden geçirilmiştir. Ayrıca çeviri sürecinde İngilizce-Türkçe, Türkçe-İngilizce çeviriler yapılarak anlam kaymalarının olup olmadığı kontrol edilmiştir. Ayrıca 30 kişilik otel çalışanı üzerinde pilot çalışma gerçekleştirilmiş ve soruların geçerlilik ve güvenilirlikleri incelenmiştir.

3.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın amacı doğrultusunda verilerin toplanması sürecinde anket formu kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin veriler bulunurken, ikinci bölümde örgütsel bağlılık soruları ve üçüncü bölümde mobbing soruları yer almaktadır.

Çalışanların demografik özelliklerini belirlemek için cinsiyet, yaş, medeni durumu, gelir ve eğitim seviyelerini sınıflayan sorulara yer verilmiştir. Örgütsel bağlılık soruları Allen ve Meyer (1990)'ın çalışmasından uyarlanırken, mobbing soruları Leymann (1990) tarafından yapılan çalışmadan uyarlanmıştır. Örgütsel bağlılığın Allen ve Meyer (1990) üç alt boyuttan oluştuğunu ifade etmektedir. Bunlar; duygusal, devam ve normatif bağlılıktır. Bu araştırmada da örgütsel bağlılık üç alt boyut olarak kullanılmıştır. Mobbing soruları Leymann (1990)' göre beş alt boyuta ayrılmaktadır. Bunlar; iletişime yönelik saldırganlık, sosyal yönden saldırganlık, itibara yönelik saldırganlık, yaşam biçimi ve mesleki yönden saldırganlık ve sağlıksal yönden saldırganlıktır. Bu araştırmada mobbing ölçeği beş alt boyut olarak kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan değişkenlere ait sorular beşli likert tipi “1” kesinlikle katılmıyorum, “5” kesinlikle katılıyorum olacak şekilde düzenlenerek katılımcılara yöneltilmiştir. Araştırma kapsamında duygusal bağlılığa ait 4, 5 ve 6 numaralı sorular ters kodlanarak analize tabi tutulmuştur. Ayrıca normatif bağlılık sorularından 6 numaralı soru da ters kodlanarak analize tabi tutulmuştur.

3.4. Veri Analiz Yöntemi

Araştırmaya katılan kat hizmetleri personellerine ait demografik veriler frekans ve yüzde dağılımları ile tabloda detaylandırılmıştır. Ayrıca katılımcıların vermiş olduğu yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Araştırma sonuçlarının geçerlilik ve güvenilirliklerini belirlemek için

açımlayıcıfaktör analizi ve Cronbach Alpha değerlerinden faydalanılmıştır. Araştırma sorularının normallik dağılımlarını tespit etmek için basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiştir. Personellerin maruz kaldıkları mobbingin örgütsel bağlılığa olan etkisini belirlemek için SPSS istatistik programı aracılığıyla çoklu regresyon analizinden faydalanılmıştır.

3.5. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların demografik özellikleri, vermiş oldukları cevapların dağılımı, ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik sonuçları ve hipotez sonuçları ve yorumlarına yer verilmektedir.

3.6. Demografik Bulgular

Araştırma kapsamında anket formunu dolduran katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin istatistiki veriler tabloda detaylı olarak gösterilmektedir.

Tablo 1: Demografik Bulgular

Demografik Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Erkek	140	46,8
	Kadın	159	53,2
Medeni Durumu	Evli	201	67,2
	Bekâr	98	32,8
Eğitim durumu	İlkokul	157	52,5
	Lise	80	26,8
	Ön Lisans	34	11,4
	Lisans	24	8,0
	Master	4	1,3
Gelir Durumu	Çok düşük	109	36,5
	Düşük	76	25,4
	Orta	110	36,8
	Yüksek	4	1,3
	Çok yüksek	-	-

Katılımcıların cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde % 46,8'i erkek, %53,2'si ise kadındır. Katılımcıların medeni durumların incelendiğinde %67,2'si evli, %32,8'i bekârdır. Dolayısıyla katılımcıların çoğunluğu evli olarak ifade edilebilir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında %52,5'i ilkokul mezunu iken diğer yarımda; %26,8'i lise, %11,4'ü ön lisans, %8'i lisans ve %1,3'ü ise

yüksek lisans veya doktora mezunudur. Katılımcıların gelir durumları incelendiğinde %36,5'i çok düşük, %36,8'i ise orta düzeyde gelir durumuna sahiptir. Katılımcıların hiç birisi çok yüksek gelir düzeyine sahip olduğunu belirtmemiştir.

Tablo 2: Mobbing Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		,915
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	13805,554
	df	990
	Sig.	,000

Tablo 3: Mobbing Ölçeği Toplam Açıklanan Varyans Oranları

Toplam Açıklanan Varyans Oranları									
Bileşen	Başlangıç Öz Değerleri			Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı			Karesi Alınmış Toplamların Rotasyonu		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	15,579	34,619	34,619	15,579	34,619	34,619	8,940	19,866	19,866
2	6,188	13,752	48,371	6,188	13,752	48,371	5,205	11,568	31,434
3	3,581	7,959	56,330	3,581	7,959	56,330	4,370	9,712	41,146
4	2,952	6,560	62,890	2,952	6,560	62,890	4,230	9,400	50,546
5	2,251	5,002	67,892	2,251	5,002	67,892	4,185	9,300	59,846
6	1,678	3,730	71,622	1,678	3,730	71,622	3,755	8,344	68,190
7	1,412	3,138	74,760	1,412	3,138	74,760	2,956	6,570	74,760

Tablo 4: Mobbing Ölçeği Faktör Yükleri

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
iletisim11	,829	,159	,157	,157	,058	,057	,130
iletisim6	,826	,160	,165	,220	,042	,087	,144
iletisim2	,822	,098	,149	,161	-,043	,109	-,001
iletisim4	,820	,133	,145	,249	-,060	,145	,032
iletisim7	,819	,119	,196	,215	,040	,106	,188
iletisim8	,815	,166	,206	,200	,046	,131	,151
iletisim3	,811	,057	,114	,160	-,084	,085	-,016

iletisim5	,807	,154	,165	,204	,042	,096	,074
iletisim10	,805	,159	,196	,212	,049	,092	,203
iletisim9	,744	,183	,213	,282	,107	,053	,200
iletisim1	,688	,052	-,055	,089	-,088	,114	-,100
itibar10	,156	,766	,189	,077	-,109	-,015	,272
itibar11	,256	,761	,208	,067	,007	,114	,229
itibar9	,096	,738	,222	,008	-,263	-,223	,018
itibar14	,139	,732	,181	,158	-,194	,025	,046
itibar12	,308	,721	,200	,136	,017	,148	,227
itibar13	,292	,715	,186	,126	-,007	,092	,132
itibar8	,084	,659	,259	,057	-,288	-,299	-,014
itibar15	,053	,597	,164	,142	-,330	-,073	-,029
itibar5	,259	,212	,851	,017	-,047	,017	,081
itibar4	,292	,215	,844	,059	-,013	,046	,083
itibar3	,370	,188	,778	,054	-,071	,086	,122
itibar6	,137	,288	,745	,085	-,074	,052	,108
itibar2	,382	,252	,660	,102	,047	,053	,140
itibar1	,513	,290	,521	,161	,040	,046	,216
itibar7	-,134	,329	,513	,072	-,225	,140	-,024
sosyal4	,321	,141	,050	,865	-,002	,056	,055
sosyal2	,328	,069	,081	,851	-,023	,076	,026
sosyal5	,326	,145	,085	,844	,003	,038	,028
sosyal3	,315	,113	,051	,834	,021	,067	,102
sosyal1	,342	,138	,088	,832	,005	,074	,069
saglik2	,064	-,119	-,059	,013	,904	,105	-,197
saglik3	,039	-,169	-,056	,044	,887	,107	-,167
saglik4	,032	-,150	-,091	,067	,881	,140	-,168
saglik1	-,071	-,140	,012	-,082	,731	-,042	-,249
saglik5	-,021	-,205	-,008	-,008	,639	-,017	,402
meslek2	,127	-,053	,014	,096	,036	,862	,186
meslek1	,147	,000	,037	,051	,023	,848	,020
meslek3	,170	-,015	,092	,065	,018	,840	,151
meslek4	,092	-,044	,126	,017	,095	,831	,166
meslek5	,343	,076	,004	,077	,382	,524	,096
meslek7	,200	,190	,136	,081	-,172	,286	,788
meslek6	,217	,150	,106	,074	-,144	,310	,773
meslek8	,138	,345	,184	,099	-,290	,170	,651
meslek9	,124	,265	,198	,079	-,384	,104	,618

Tablo 5: Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,864
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3886,492
	df	153
	Sig.	,000

Tablo 6: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Toplam Açıklanan Varyans Oranları

Toplam Açıklanan Varyans Oranları									
Bileşen	Başlangıç Öz Değerleri			Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı			Karesi Alınmış Toplamların Rotasyonu		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	1	7,487	41,592	41,592	7,487	41,592	41,592	4,218	23,432
2	2	2,400	13,332	54,924	2,400	13,332	54,924	4,148	23,044
3	3	2,147	11,926	66,850	2,147	11,926	66,850	3,667	20,375

Tablo 7: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Yükleri

	Component		
	1	2	3
norm3	,830	-,092	,030
norm2	,817	-,086	,229
norm4	,778	-,279	,238
norm5	,776	-,261	,230
norm1	,765	-,052	,095
norm6	,664	-,142	,064
devam4	-,182	,816	-,152
devam6	-,045	,796	-,165
devam3	-,150	,781	-,203
devam2	-,123	,770	-,150
devam5	-,095	,734	-,074
devam1	-,252	,684	-,008
duygu5	,017	-,025	,838
duygu6	,076	,039	,832
duygu4	,130	-,245	,780
duygu3	,380	-,314	,717
duygu2	,348	-,393	,701
duygu1	,439	-,373	,603

3.7. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin İfadelerine Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları

Bu bölümde araştırmada kullanılan örgütsel bağlılık ve mobbing ölçeklerine ait sorulara katılımcılar tarafından verilen cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları verilmektedir. Tabloda Örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılığa ilişkin verilen cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapma skorları verilmektedir.

Tablo 8: Duygusal Bağlılık Boyutu Frekans ve Yüzde Dağılımları

Duygusal Bağlılık	Dağılım	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Karasızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	X	SS
Kariyerimin geri kalan kısmını bu örgütte geçirmek beni mutlu eder.	f	131	49	45	52	22	2,28	1,36
	%	43,8	16,4	15,1	17,4	7,4		
Bu örgütün problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissederim.	f	119	56	27	66	31	2,44	1,45
	%	39,8	18,7	9,0	22,1	10,4		
Bu örgütün benim için özel bir anlamı vardır.	f	111	56	46	47	39	2,48	1,44
	%	37,1	18,7	15,4	15,7	13,0		
Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum. (R)	f	121	46	48	63	21	2,38	1,37
	%	40,5	15,4	16,1	21,1	7,0		
Bu örgüte kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum. (R)	f	100	69	50	55	25	2,45	1,33
	%	33,4	23,1	16,7	18,4	8,4		
Örgütümde kendimi “ailenin parçası” gibi hissetmiyorum. (R)	f	94	66	46	68	25	2,54	1,35
	%	31,4	22,1	15,4	22,7	8,4		

Örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık sorularına katılımcıların vermiş olduğu cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları tabloda detaylı olarak verilmektedir. Katılımcıların en yüksek ortalama yanıt verdiği ifade “Örgütümde kendimi “ailenin parçası” gibi hissetmiyorum” ifadesidir. Katılımcılar çalıştıkları örgüte kendilerini ait hissetmediklerini ifade etmişlerdir. Bu ifadeye sahip olan katılımcı sayısı yaklaşık olarak %50 civarındadır. Ayrıca

katılımcıların çok az kısmı “Kariyerimin geri kalan kısmını bu örgütte geçirmek beni mutlu eder” ifadesine olumlu yanıt vermişlerdir. Sonuç olarak katılımcıların en az yarısının çalıştıkları örgüte karşı duygusal bağının olmadığı ifade edilebilir. Tabloda Örgütsel bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığına ilişkin verilen cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapma skorları verilmektedir.

Tablo 9: Devam Bağlılık Boyutu Frekans ve Yüzde Dağılımları

Devam Bağlılık	Dağılım	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Karasızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	X	SS
Şu anda, bu örgütte kalmak benim için bir istekten çok bir gerekliliktir.	f	14	45	30	140	70	2,69	1,12
	%	4,7	15,1	10,0	46,8	23,4		
Şu anda, istesem bile bu örgütten ayrılmam benim için çok zordur.	f	26	57	28	116	72	3,50	1,28
	%	8,7	19,1	9,4	38,8	24,1		
Şimdi isimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey alt üst olurdu.	f	28	62	40	111	58	3,36	1,26
	%	9,4	20,7	13,4	37,1	19,4		
Bu örgütten ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	f	32	72	28	93	74	3,35	1,36
	%	10,7	24,1	9,4	31,1	24,7		
Eğer bu örgüte kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdim.	f	24	60	42	95	78	3,47	1,28
	%	8,0	20,1	14,0	31,8	26,1		
Örgütten ayrılmanın olumsuz	f	28	68	32	111	60	3,35	1,28

sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin azlığıdır.	%	9,4	22,7	10,7	37,1	20,1		
---	---	-----	------	------	------	------	--	--

Örgütsel bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığı sorularına katılımcıların vermiş olduğu cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları tabloda detaylı olarak verilmektedir. Katılımcıların en yüksek ortalama yanıt verdiği ifade “Şu anda, istesem bile bu örgütten ayrılmam benim için çok zordur” ifadesi olmuştur. Katılımcılar isteseler de çalıştıkları örgütten ayrılamayacaklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca katılımcıların en az katıldıkları devam bağlılığı ifadesi “Şu anda, bu örgütte kalmak benim için bir istekten çok bir gerekliliktir” olmuştur. Tabloda Örgütsel bağlılık alt boyutlarından normatif bağlılığa ilişkin verilen cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapma skorları verilmektedir.

Tablo 10: Normatif Bağlılık Boyutu Frekans ve Yüzde Dağılımları

Normatif Bağlılık	Dağılım	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Karasızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	X	SS
Örgütime çok şey borçluyum.	f	86	79	55	55	24	2,50	1,29
	%	28,8	26,4	18,4	18,4	8,0		

Menfaatime olsa bile, örgütümden ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum.	f	106	80	40	51	22	2,34	1,31
	%	35,5	26,8	13,4	17,1	7,4		
Örgütümden şimdi ayrılırsam, kendimi suçlu hissedirim.	f	83	108	44	46	18	2,35	1,20
	%	27,8	36,1	14,7	15,4	6,0		
Bu örgüt benim bağlılığımı hak ediyor.	f	89	97	35	58	20	2,40	1,27
	%	29,8	32,4	11,7	19,4	6,7		
Örgütümden hemen ayrılmazdım çünkü burada çalışanlara karşı sorumluluğum var.	f	91	92	37	51	28	2,44	1,32
	%	30,4	30,8	12,4	17,1	9,4		
Örgütüme güçlü bir ait olma hissi beslemiyorum. (R)	f	92	88	45	47	27	2,42	1,31
	%	30,8	29,4	15,1	15,7	9,0		

Örgütsel bağlılık alt boyutlarından normatif bağlılık sorularına katılımcıların vermiş olduğu cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları tabloda detaylı olarak verilmektedir. Katılımcıların en yüksek ortalama yanıt verdiği ifade “Örgütüme çok şey borçluyum” ifadesi olmuştur. Katılımcılar çalıştıkları işletmeye borçlu olduklarını düşünmektedirler. Ancak böyle düşünen ortalaması incelendiğinde yaklaşık olarak %55 civarındadır. Ayrıca katılımcıların en az katıldıkları normatif bağlılık ifadesi “Örgütümden şimdi ayrılırsam, kendimi suçlu hissedirim” olmuştur. Dolayısıyla çalışanlar işletmelerinden ayrılırlar da suçlu hissetmeyeceklerini belirtmektedirler. Tabloda mobbing alt boyutlarından iletişimsel yönden saldırganlığa ilişkin verilen cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapma skorları verilmektedir.

Tablo 11: İletişimsel Yönden Saldırganlığa İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

İletişimsel Mobbing	Dağılım	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	X	SS
Üstüm kendimi gösterme olanaklarımı kısıtlar	f	41	70	30	124	34	3,13	1,28
	%	13,7	23,4	10,0	41,5	11,4		
İşyerimde sözüm sürekli kesilir	f	43	80	30	116	30	3,03	1,27
	%	14,4	26,8	10,0	38,8	10,0		
Meslektaşlarım veya birlikte çalıştığım kişiler kendimi gösterme olanaklarımı kısıtlar.	f	50	72	24	107	46	3,09	1,37
	%	16,7	24,1	8,0	35,8	15,4		
Yüzüme bağırılır ve yüksek sesle azarlanırım.	f	52	74	24	93	56	3,09	1,41
	%	17,4	24,7	8,0	31,1	18,7		
Yaptığım iş sürekli eleştirilir.	f	48	84	22	89	56	3,07	1,40
	%	16,1	28,1	7,4	29,8	18,7		
Özel yaşamım sürekli eleştirilir	f	56	86	22	77	58	2,98	1,44
	%	18,7	28,8	7,4	25,8	19,4		
Telefonla rahatsız edilirim	f	56	86	16	88	53	2,98	1,43
	%	18,7	28,8	5,4	29,4	17,7		
Sözlü tehditler alırım	f	64	84	18	78	55	2,91	1,46
	%	21,4	28,1	6,0	26,1	18,4		

Yazılı tehditler alırım	f	64	86	26	77	46	2,84	1,41
	%	21,4	28,8	8,7	25,8	15,4		
Jest ve bakışlarla iletişim kurmam engellenir.	f	60	86	22	87	44	2,89	1,40
	%	20,1	28,8	7,4	29,1	14,7		
Farklı farklı iletişim kurmam reddedilir.	f	55	85	26	87	46	2,49	1,38
	%	18,4	28,4	8,7	29,1	15,4		

Mobbing alt boyutlarından iletişimsel açıdan saldırganlık boyutu sorularına katılımcıların vermiş olduğu cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları tabloda detaylı olarak verilmektedir. Katılımcıların en yüksek ortalama yanıt verdiği ifade “Üstüm kendimi gösterme olanaklarımı kısıtlar” ifadesi olmuştur. Katılımcılar çalıştıkları işletmelerde üstlerinin kendilerini baskıladıklarını ifade etmektedirler. Ayrıca katılımcıların en az katıldıkları ifade “Farklı farklı iletişim kurmam reddedilir” olmuştur. Tabloda mobbing alt boyutlarından sosyal yönden saldırganlığa ilişkin verilen cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapma skorları verilmektedir.

Tablo 12: Sosyal Yönden Saldırganlığa İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Sosyal Mobbing	Dağılım	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	X	SS
Çevremdeki insanlar benimle konuşmazlar	f	49	71	58	84	37	2,96	1,29
	%	16,4	23,7	19,4	28,1	12,4		
Kimse ile konuşamam başkalarına ulaşmam engellenir	f	50	70	61	82	36	2,94	1,28
	%	16,7	23,4	20,4	27,4	12,0		
Bana diğerlerinden ayrı bir iş	f	44	76	50	97	32	2,99	1,26

veya pozisyon verilir.	%	14,7	25,4	16,7	32,4	10,7		
Meslektaşlarının benimle konuşması yasaklanır.	f	54	69	56	72	48	2,96	1,35
	%	18,1	23,1	18,7	24,1	16,1		
Sanki o iş yerinde çalışmıyormuşum gibi davranılır.	f	49	64	57	73	56	3,07	1,36
	%	16,4	21,4	19,1	24,4	18,7		

Mobbing alt boyutlarından sosyal yönden saldırganlık boyutu sorularına katılımcıların vermiş olduğu cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları tabloda detaylı olarak verilmektedir. Katılımcıların en yüksek ortalama yanıt verdiği ifade “Sanki o iş yerinde çalışmıyormuşum gibi davranılır” ifadesi olmuştur. Katılımcılar çalıştıkları işletmelerde diğerleri tarafından dikkate alınmadıklarını düşünmektedirler. Ayrıca katılımcıların en az katıldıkları ifade “Kimse ile konuşamam başkalarına ulaşmam engellenir” olmuştur. Sosyal yönden saldırganlık ifadelerinin ortalamaları birbirine oldukça yakındır. Ek olarak bütün ifadelerin ortalaması genel olarak %50’nin üzerindedir. Bu da göstermektedir ki çalışanların en az yarısı sosyal yönden mobbinge maruz kaldıklarını ifade etmektedirler. Tabloda mobbing alt boyutlarından itibaren yönelik saldırganlığa ilişkin verilen cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapma skorları verilmektedir.

Tablo 13: İtibara Yönelik Saldırganlığa İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

İtibara Yönelik Mobbing	Dağılım	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	X	SS
İnsanlar arkamdan kötü konuşur.	f	66	62	46	89	36	2,88	1,36
	%	22,1	20,7	15,4	29,8	12,0		
Ortada asılsız söylentiler dolaşır.	f	61	68	56	82	32	2,85	1,31
	%	20,4	22,7	18,7	27,4	10,7		
Gülünç durumlara düşürülürüm.	f	75	88	55	60	21	2,54	1,25
	%	25,1	29,4	18,4	20,1	7,0		
Bana akıl hastasıymışım gibi davranılır.	f	77	94	50	53	25	2,51	1,27
	%	25,8	31,4	16,7	17,7	8,4		
Psikoloğa gitmem için bana baskı yapılır.	f	78	113	48	40	20	2,36	1,19
	%	26,1	37,8	16,1	13,4	6,7		
Var olan bir özrümle alay edilir.	f	89	111	37	37	25	2,32	1,25
	%	29,8	37,1	12,4	12,4	8,4		
Beni gülünç duruma düşürmek için yürüyüşüm, jestlerim veya sesim taklit edilir.	f	103	84	37	49	26	2,36	1,33
	%	34,4	28,1	12,4	16,4	8,7		
Dini veya siyasi görüşümle alay edilir.	f	89	92	29	48	41	2,53	1,41
	%	29,8	30,8	9,7	16,1	13,7		
Özel yaşantımla alay edilir.	f	91	91	31	59	27	2,46	1,34
	%	30,4	20,4	10,4	19,7	9,0		
Milliyetimle alay edilir.	f	65	62	58	80	34	2,85	1,33
	%	21,7	20,7	19,4	26,8	11,4		
Özgüvenimi olumsuz	f	59	66	38	92	44	2,98	1,38

etkileyen bir iş yapmaya zorlanırım.	%	19,7	22,1	12,7	30,8	14,7		
Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.	f	59	66	38	100	36	2,95	1,35
	%	19,7	22,1	12,7	33,4	12,0		
Kararlarım sürekli sorgulanır.	f	65	68	30	89	47	2,94	1,42
	%	21,7	22,7	10,0	29,8	15,7		
Aşağılayıcı isimlerle anılırsınız.	f	72	80	28	78	41	2,78	1,41
	%	24,1	26,8	9,4	26,1	13,7		
Cinsel imalarla karşılaşırınız.	f	93	69	27	74	36	2,63	1,44
	%	31,1	23,1	9,0	24,7	12,0		

Mobbing alt boyutlarından itibaren yönelik saldırganlık boyutu sorularına katılımcıların vermiş olduğu cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları tabloda detaylı olarak verilmektedir. Katılımcıların en yüksek ortalama yanıt verdiği ifade “Özgüvenimi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırım” ifadesi olmuştur. Katılımcıların en az yarısı çalıştıkları işletmelerde kendilerine verilen işlerin zor olduğunu veya başaramayacakları derecede olduğunu ifade etmektedirler. Ayrıca katılımcıların en az katıldıkları ifade “Var olan bir özümlerle alay edilir” olmuştur. İtibara yönelik saldırganlık ifadelerinin ortalamaları birbirine oldukça yakındır. Ek olarak bütün ifadelerin ortalaması genel olarak %50’nin üzerindedir. Bu da göstermektedir ki çalışanların en az yarısı itibarlarına yönelik mobbinge maruz kaldıklarını ifade etmektedirler. Tabloda mobbing alt boyutlarından yaşam kalitesi ve mesleki yönden saldırganlığa ilişkin verilen cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapma skorları verilmektedir.

Tablo 14: Yaşam Kalitesi ve Mesleki Yönden Saldırganlığa İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Yaşam Kalitesi ve Mesleki Mobbing	Dağılım	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	X	SS
Benim için hiçbir özel görev yoktur.	f	79	79	42	78	21	2,60	1,30
	%	26,4	26,4	14,0	26,1	7,0		
Bana verilen işler geri alınır, kendime yeni bir iş bile yaratamam.	f	89	79	35	71	25	2,54	1,35
	%	29,8	26,4	11,7	23,7	8,4		
Sürdürmem için bana anlamsız işler verilir.	f	82	93	30	70	24	2,53	1,32
	%	27,4	31,1	10,0	23,4	8,0		
Sahip olduğumdan daha az yetenek gerektiren işler bana verilir.	f	82	87	29	70	31	2,60	1,37
	%	27,4	29,1	9,7	23,4	10,4		
İşim sürekli değiştirilir.	f	115	63	35	59	27	2,39	1,39
	%	38,5	21,1	11,7	19,7	9,0		
Özgüvenimi etkileyecek işler bana verilir.	f	53	65	46	83	52	3,05	1,37
	%	17,7	21,7	15,4	27,8	17,4		
İtibarımı düşürecek şekilde bildiklerimin dışındaki işler bana verilir.	f	54	61	50	92	42	3,02	1,34
	%	18,1	20,4	16,7	30,8	14,0		
Bana mali yük getirecek genel	f	51	61	29	106	52	3,15	1,38

zararlara neden olunur.	%	17,1	20,4	9,7	35,5	17,4		
Evime ve/veya iş yerimdeki pozisyonuma zarar verilir.	f	57	79	52	79	32	2,83	1,30
	%	19,1	26,4	17,4	26,4	10,7		

Mobbing alt boyutlarından yaşam kalitesi ve mesleki açıdan saldırganlık boyutu sorularına katılımcıların vermiş olduğu cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları tabloda detaylı olarak verilmektedir. Katılımcıların en yüksek ortalama yanıt verdiği ifade “Bana mali yük getirecek genel zararlara neden olunur” olmuştur. Katılımcıların en az yarısı çalıştıkları işletmelerde maddi yönden zarara uğradıklarını belirtmektedirler. Ayrıca katılımcıların en az katıldıkları ifade “İşim sürekli değiştirilir” olmuştur. Yaşam kalitesi ve mesleki açıdan saldırganlık ifadelerinin ortalamaları birbirine oldukça yakındır. Ek olarak bütün ifadelerin ortalaması genel olarak %50’nin üzerindedir. Bu da göstermektedir ki çalışanların en az yarısı yaşam kalitesi ve mesleki açıdan saldırganlığa maruz kaldıklarını ifade etmektedirler. Tabloda mobbing alt boyutlarından sağlıksal yönden saldırganlığa ilişkin verilen cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapma skorları verilmektedir.

Tablo 15: Sağlıksal Yönden Saldırganlığa İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Sağlıksal Yönden Mobbing	Dağılım	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Karasızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	X	SS
Fiziksel olarak zor işler yapmaya zorlanırım.	f	48	71	36	80	64	3,13	1,41
	%	16,1	23,7	12,0	26,8	21,4		
Fiziksel şiddet tehditleri alırım.	f	54	41	31	94	81	3,37	1,44
	%	17,4	13,7	10,4	31,4	27,1		
Gözümü korkutmak için hafif	f	41	51	41	71	95	3,42	1,43

şiddet uygulanır.	%	13,7	17,1	13,7	23,7	31,8		
Şahsıma fiziksel zarar verilir.	f	37	55	39	74	94	3,44	1,41
	%	12,4	18,4	13,0	24,7	31,4		
Şahsıma doğrudan cinsel taciz uygulanır.	f	15	26	58	78	122	3,88	1,18
	%	5,0	8,7	19,4	26,1	40,8		

Mobbing alt boyutlarından kişinin sağlığına yönelik doğrudan saldırılar boyutu sorularına katılımcıların vermiş olduğu cevapların yüzde, frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları tabloda detaylı olarak verilmektedir. Katılımcıların en yüksek ortalama yanıt verdiği ifade “Şahsıma doğrudan cinsel taciz uygulanır” olmuştur. Katılımcıların en az yarısı çalıştıkları işletmelerde cinsel tacize uğradıklarını iddia etmektedirler. Ayrıca katılımcıların en az katıldıkları ifade “Fiziksel olarak zor işler yapmaya zorlanırım” olmuştur. Kişinin sağlığına yönelik doğrudan saldırganlık ifadelerinin ortalamaları birbirine oldukça yakındır. Ek olarak bütün ifadelerin ortalaması genel olarak %50’nin üzerindedir. Bu da göstermektedir ki çalışanların en az yarısı kişinin sağlığına yönelik doğrudan saldırganlığa maruz kaldıklarını ifade etmektedirler.

3.8. Araştırma Ölçekleri Güvenilirlik sonuçları

Araştırma modelinde örgütsel bağlılık ve mobbing ölçekleri kullanılmıştır. Bu ölçeklere ait ifadeler katılımcıların vermiş olduğu yanıtların güvenilirliklerini belirlemek için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğinin alt boyutlarından duygusal bağlılığa ait güvenilirlik değerleri tabloda detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 16: Duygusal Bağlılık Güvenilirlik Sonuçları

Duygusal Bağlılık	Madde kaldırıldığında ölçek ortalaması	Madde kaldırıldığında Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde kaldırıldığında Cronbach Alpha Katsayısı
duygu1	12,3177	32,835	,737	,879
duygu2	12,1538	30,996	,813	,867
duygu3	12,1104	31,018	,816	,867
duygu4	12,2107	32,845	,731	,880
duygu5	12,1472	34,522	,633	,894
duygu6	12,0535	34,494	,624	,896
Genel				,899

Duygusal bağlılık ifadelerine ait güvenilirlik değerleri incelendiğinde 0,89 sonucuna ulaşılmıştır. Güvenilirlik katsayısı 0,70’in üzerinde olduğunda güvenilirliğin “iyi” olduğu (Hair vd. 2010) ifade edilebilir. Bu kapsamda duygusal bağlılığa ait güvenilirliğin iyi olduğu tespit edilmiştir. Tabloda devam bağlılığına ait güvenilirlik değerleri gösterilmektedir.

Tablo 17: Devam Bağlılığı Güvenilirlik Sonuçları

Devam Bağlılığı	Madde kaldırıldığında ölçek ortalaması	Madde kaldırıldığında Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde kaldırıldığında Cronbach Alpha Katsayısı
devam1	17,0569	27,987	,604	,874
devam2	17,2441	25,662	,705	,859
devam3	17,3846	25,654	,717	,857
devam4	17,3980	24,180	,778	,846
devam5	17,2709	26,460	,628	,871
devam6	17,3913	25,507	,715	,857
Genel				,881

Devam bağlılığı ifadelerine ait güvenilirlik değerleri incelendiğinde 0,88 sonucuna ulaşılmıştır. Güvenilirlik katsayısı 0,70’in üzerinde olduğunda

güvenilirliğin “iyi” olduğu (Hair vd. 2010) ifade edilebilir. Bu kapsamda devam bağlılığına ait güvenilirliğin iyi olduğu tespit edilmiştir. Tabloda normatif bağlılığa ait güvenilirlik değerleri gösterilmektedir.

Tablo 18: Normatif Bağlılık Güvenilirlik Sonuçları

Normatif Bağlılık	Madde kaldırıldığında ölçek ortalaması	Madde kaldırıldığında Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde kaldırıldığında Cronbach Alpha Katsayısı
norm1	11,9766	28,117	,654	,881
norm2	12,1405	26,718	,763	,864
norm3	12,1237	28,075	,723	,871
norm4	12,0736	26,981	,767	,863
norm5	12,0401	26,401	,779	,861
norm6	12,0535	28,863	,582	,892
Genel				,891

Normatif bağlılık ifadelerine ait güvenilirlik değerleri incelendiğinde 0,89 sonucuna ulaşılmıştır. Güvenilirlik katsayısı 0,70’in üzerinde olduğunda güvenilirliğin “iyi” olduğu (Hair vd. 2010) ifade edilebilir. Bu kapsamda normatif bağlılığa ait güvenilirliğin iyi olduğu tespit edilmiştir. Tabloda mobbing alt boyutlarından iletişimsel yönden saldırganlık boyutuna ait güvenilirlik değerleri gösterilmektedir.

Tablo 19: İletişimsel Yönden Saldırganlık Güvenilirlik Sonuçları

İletişimsel Saldırganlık	Madde kaldırıldığında ölçek ortalaması	Madde kaldırıldığında Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde kaldırıldığında Cronbach Alpha Katsayısı
iletisim1	29,8662	152,915	,592	,968
iletisim2	29,9666	146,281	,820	,962
iletisim3	29,9097	145,452	,785	,963
iletisim4	29,9097	142,485	,853	,961
iletisim5	29,9298	142,884	,847	,961
iletisim6	30,0167	141,043	,881	,960
iletisim7	30,0134	141,302	,880	,960

iletisim8	30,0803	140,470	,886	,960
iletisim9	30,1505	143,122	,832	,961
iletisim10	30,1037	142,113	,874	,960
iletisim11	30,0535	142,816	,860	,961
Genel				,965

İletişimsel yönden saldırganlık ifadelerine ait güvenilirlik değerleri incelendiğinde 0,96 sonucuna ulaşılmıştır. Güvenilirlik katsayısı 0,70’in üzerinde olduğunda güvenilirliğin “iyi” olduğu, 0,90’un üzerinde ise çok iyi olarak (Hair vd. 2010) ifade edilebilir. Bu kapsamda iletişimsel yönden saldırganlığa ait güvenilirliğin çok iyi olduğu tespit edilmiştir. Tabloda sosyal saldırganlık ait güvenilirlik değerleri gösterilmektedir.

Tablo 20: SosyalYönden Saldırganlık Güvenilirlik Sonuçları

Sosyal Saldırganlık	Madde kaldırıldığında ölçek ortalaması	Madde kaldırıldığında Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde kaldırıldığında Cronbach Alpha Katsayısı
sosyal1	11,9833	23,956	,873	,946
sosyal2	12,0000	23,993	,874	,946
sosyal3	11,9565	24,391	,856	,949
sosyal4	11,9766	23,097	,901	,941
sosyal5	11,8696	23,268	,878	,945
Genel				,956

Sosyal yönden saldırganlık ifadelerine ait güvenilirlik değerleri incelendiğinde 0,95 sonucuna ulaşılmıştır. Güvenilirlik katsayısı 0,70’in üzerinde olduğunda güvenilirliğin “iyi” olduğu, , 0,90’un üzerinde ise çok iyi olarak (Hair vd. 2010) ifade edilebilir. Bu kapsamda sosyal yönden saldırganlığa ait güvenilirliğin çok iyi olduğu tespit edilmiştir. Tabloda itibara yönelik saldırganlığa ait güvenilirlik değerleri gösterilmektedir.

Tablo 21: İtibara Yönelik Saldırganlık Güvenilirlik Sonuçları

İtibara Yönelik Saldırganlık	Madde kaldırıldığında ölçek ortalaması	Madde kaldırıldığında Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde kaldırıldığında Cronbach Alpha Katsayısı
itibar2	34,2876	157,078	,640	,922
itibar3	34,5953	156,933	,680	,921
itibar4	34,6254	155,987	,700	,920
itibar5	34,7726	157,740	,691	,921
itibar6	34,8161	157,453	,664	,921
itibar7	34,7726	161,982	,476	,927
itibar8	34,6087	155,246	,644	,922
itibar9	34,6756	155,341	,681	,921
itibar10	34,2876	153,964	,729	,919
itibar11	34,1538	152,748	,739	,919
itibar12	34,1806	153,732	,726	,919
itibar13	34,1906	153,504	,691	,920
itibar14	34,3545	154,062	,679	,921
itibar15	34,5050	158,244	,540	,925
Genel				,926

İtibara yönelik saldırganlık ifadelerine ait güvenilirlik değerleri incelendiğinde 0,92 sonucuna ulaşılmıştır. Güvenilirlik katsayısı 0,70'in üzerinde olduğunda güvenilirliğin "iyi" olduğu, , 0,90'un üzerinde ise çok iyi olarak (Hair vd. 2010) ifade edilebilir. Bu kapsamda itibara yönelik saldırganlığa ait güvenilirliğin çok iyi olduğu tespit edilmiştir. Tabloda yaşam kalitesi ve mesleki yönden saldırganlığa ait güvenilirlik değerleri gösterilmektedir.

Tablo 22: Yaşam Kalitesi ve Mesleki Yönden Saldırganlık Güvenilirlik Sonuçları

Mesleki Saldırganlık	Madde kaldırıldığında ölçek ortalaması	Madde kaldırıldığında Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde kaldırıldığında Cronbach Alpha Katsayısı
meslek1	16,1572	38,187	,684	,851
meslek2	16,2207	36,555	,771	,839
meslek3	16,2308	37,071	,754	,841
meslek4	16,1639	36,909	,730	,844
meslek5	16,3679	40,019	,510	,874
meslek6	15,7124	39,112	,577	,865
meslek7	15,7425	39,876	,549	,868
Genel				,873

Yaşam kalitesi ve mesleki yönden saldırganlık ifadelerine ait güvenilirlik değerleri incelendiğinde 0,87 sonucuna ulaşılmıştır. Güvenilirlik katsayısı 0,70'in üzerinde olduğunda güvenilirliğin "iyi" olduğu (Hair vd. 2010) ifade edilebilir. Bu kapsamda yaşam kalitesi ve mesleki yönden saldırganlığa ait güvenilirliğin iyi olduğu tespit edilmiştir. Tabloda sağlığa yönelik saldırganlığa ait güvenilirlik değerleri gösterilmektedir.

Tablo 23: Sağlığa Yönelik Saldırganlık Güvenilirlik Sonuçları

Sağlığa Yönelik Saldırganlık	Madde kaldırıldığında ölçek ortalaması	Madde kaldırıldığında Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde kaldırıldığında Cronbach Alpha Katsayısı
saglik1	14,1338	23,284	,668	,902
saglik2	13,8997	20,520	,895	,851
saglik3	13,8428	20,730	,889	,852
saglik4	13,8261	21,070	,873	,856
saglik5	13,3813	27,042	,484	,932
Genel				,903

Sağlığa yönelik saldırganlık ifadelerine ait güvenilirlik değerleri incelendiğinde 0,90 sonucuna ulaşılmıştır. Güvenilirlik katsayısı 0,70'in üzerinde olduğunda güvenilirliğin "iyi" olduğu, , 0,90'un üzerinde ise çok iyi olarak (Hair vd. 2010) ifade edilebilir. Bu kapsamda sağlığa yönelik saldırganlığa ait güvenilirliğin çok iyi olduğu tespit edilmiştir. Özet olarak bütün değişkenlerin güvenilirlik katsayılarının iyi olduğu tespit edilmiştir.

3.9. Araştırma Ölçekleri Normallik Dağılım Sonuçları

Araştırma kapsamında kullanılan her bir ölçeğe ait soruların normallik dağılım sonuçları hesaplanmıştır. Ölçeklere ait ifadeleri basıklık (Skewness) ve çarğıklı (Kurtosis) değerleri tabloda detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 24: Normal Dağılım Sonuçları

İfadeler	Ortalama	S. Hata	Skewness	Kurtosis
duygu1	2,2809	1,36888	,588	-1,059
duygu2	2,4448	1,45381	,447	-1,321
duygu3	2,4883	1,44787	,461	-1,201
duygu4	2,3880	1,37694	,418	-1,259
duygu5	2,4515	1,33869	,442	-1,088
duygu6	2,5452	1,35624	,306	-1,253
devam1	3,6923	1,12580	-,807	-,222
devam2	3,5050	1,28065	-,566	-,886
devam3	3,3645	1,26553	-,412	-,996
devam4	3,3512	1,36117	-,318	-1,253
devam5	3,4783	1,28832	-,435	-1,018
devam6	3,3579	1,28584	-,387	-1,086
norm1	2,5050	1,29628	,403	-1,024
norm2	2,3411	1,31231	,596	-,909
norm3	2,3579	1,20779	,642	-,612
norm4	2,4080	1,27735	,542	-,931
norm5	2,4415	1,32822	,559	-,939
norm6	2,4281	1,31231	,561	-,885
iletisim1	3,1338	1,28053	-,320	-1,187
iletisim2	3,0334	1,27924	-,189	-1,271

iletisim3	3,0903	1,37152	-,195	-1,345
iletisim4	3,0903	1,41488	-,132	-1,402
iletisim5	3,0702	1,40412	-,067	-1,414
iletisim6	2,9833	1,44115	,043	-1,452
iletisim7	2,9866	1,43066	,003	-1,463
iletisim8	2,9197	1,46098	,082	-1,478
iletisim9	2,8495	1,41448	,140	-1,395
iletisim10	2,8963	1,40204	,068	-1,416
iletisim11	2,9465	1,38925	,028	-1,392
sosyal1	2,9632	1,29350	-,044	-1,168
sosyal2	2,9465	1,28901	-,032	-1,151
sosyal3	2,9900	1,26514	-,101	-1,178
sosyal4	2,9699	1,35697	,006	-1,242
sosyal5	3,0769	1,36499	-,084	-1,239
itibar2	2,8528	1,31528	,016	-1,226
itibar3	2,5452	1,25605	,357	-1,010
itibar4	2,5151	1,27532	,460	-,926
itibar5	2,3679	1,19497	,684	-,467
itibar6	2,3244	1,25256	,780	-,449
itibar7	2,3679	1,33302	,611	-,901
itibar8	2,5318	1,41237	,525	-1,100
itibar9	2,4649	1,34162	,508	-1,056
itibar10	2,8528	1,33553	,008	-1,244
itibar11	2,9866	1,38296	-,091	-1,344
itibar12	2,9599	1,35300	-,115	-1,327
itibar13	2,9498	1,42396	-,037	-1,420
itibar14	2,7860	1,41457	,162	-1,391
itibar15	2,6355	1,44155	,271	-1,398
meslek1	2,6087	1,30977	,230	-1,262
meslek2	2,5452	1,35129	,343	-1,242
meslek3	2,5351	1,32399	,395	-1,167
meslek4	2,6020	1,37284	,345	-1,252
meslek5	2,3980	1,39707	,505	-1,168

meslek6	3,0535	1,37955	-,104	-1,295
meslek7	3,0234	1,34219	-,144	-1,240
saglik1	3,1371	1,41110	-,130	-1,359
saglik2	3,3712	1,44913	-,474	-1,187
saglik3	3,4281	1,43214	-,410	-1,218
saglik4	3,4448	1,41165	-,413	-1,203
saglik5	3,8896	1,18060	-,844	-,212

Araştırmada kullanılan ölçeklere ait her bir ifadenin basıklık ve çarpıklık değerleri -2,+2 değerleri arasında çıkmıştır. Bu kapsamda ölçeklere ait ifadelerin normal dağılım gösterdiği (George ve Mallery, 1995) ifade edilebilir.

3.10. Hipotezlere Yönelik Bulgular

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan H_{1a}, H_{1b}, H_{1c}, H_{1d}, H_{1e}, H_{2a}, H_{2b}, H_{2c}, H_{2d}, H_{2e}, H_{3a}, H_{3b}, H_{3c}, H_{3d} ve H_{3e} hipotezlerin test edilmesi amacıyla SPSS istatistik programında çoklu regresyon analizinden faydalanılmıştır. Mobbing alt boyutlarının duygusal bağlılığa olan etkisini ölçmek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları tabloda detaylı olarak gösterilmektedir.

Tablo 25: Duygusal Bağlılık Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Coefficients ^a								
		UnstandardizedCoefficients		StandardizedCoefficients		CollinearityStatistics		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	SABİT	29,622	1,764		16,797	,000		
	İletisim_boy	-,207	,034	-,401	-6,043	,000	,491	2,038
	Sosyal_boy	-,127	,065	-,113	-1,973	,049	,653	1,531
	İtibar_boy	-,077	,030	-,163	-2,608	,010	,549	1,821
	Saglik_boy	-,140	,063	-,121	-2,213	,028	,721	1,387
	MesNiteliksizis_boy	-,143	,068	-,117	-2,112	,036	,699	1,430
	Mpozisyonzarar_boy	,086	,091	,060	,948	,344	,535	1,870
R= ,609		R ² = ,371	ΔR ² = ,358	Durbin-Watson=				
F _(6,293) =		p< 0,000						

Bağımlı değişken: Duygusal bağlılık

Tabloda katılımcıların iş yerlerinde maruz kaldıkları mobbingin duygusal bağlılıklarına etkisini ortaya koyan regresyon analizi sonuçları gösterilmektedir. İletişime yönelik saldırganlığın duygusal bağlılık üzerinde ters yönlü etkisi ($\beta = -0,401$, $p \leq 0,001$) vardır. Diğer bir ifade ile katılımcılar iletişimsel yönden saldırıya

maruz kaldıklarında duygusal bağılıkları azalmaktadır. Dolayısıyla H_{1a} hipotezi kabul edilmiştir. Sosyal yönden saldırganlığın duygusal bağılılık üzerinde ters yönlü etkisi ($\beta=-0,113$, $p\leq 0,05$) vardır. Diğer bir ifade ile katılımcılar sosyal yönden saldırıya maruz kaldıklarında duygusal bağılıkları azalmaktadır. Bu bağlamda H_{1b} hipotezi kabul edilmiştir. İtibara yönelik saldırganlığın duygusal bağılılık üzerinde ters yönlü etkisi ($\beta=-0,163$ $p\leq 0,05$) bulunmaktadır. Daha geniş bir ifade ile katılımcıların itibarına yönelik saldırılar duygusal bağılılığını azaltmaktadır. Bu bağlamda H_{1c} hipotezi kabul edilmiştir. Meslekte niteliksizleştirmenin duygusal bağılılık üzerine ters yönde bir ilişkisi vardır ($\beta=-0,117$, $p\leq 0,05$), meslek pozisyonuna zarar mesleki yönden saldırganlığın duygusal bağılılık üzerinde ters yönlü etkisi olmasına karşın istatistiki olarak anlamsızdır. Sağlıksal yönden saldırganlığın duygusal bağılılık üzerinde ters yönlü etkisi ($\beta=-0,121$, $p\leq 0,01$) bulunmaktadır. Daha geniş bir ifade ile katılımcıların sağlığına yönelik saldırılar duygusal bağılılığını azaltmaktadır. Bu bağlamda H_{1e} hipotezi kabul edilmiştir. Tabloda mobbing alt boyutlarının devam bağılılığı üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılmış çoklu regresyon analizi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 26: Devam Bağılılığı Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,335	1,404		5,935	,000		
İletisim_boy	,299	,027	,653	10,981	,000	,491	2,038
Sosyal_boy	,049	,051	,049	,952	,342	,653	1,531
İtibar_boy	-,016	,024	-,039	-,688	,492	,549	1,821
Saglik_boy	,061	,051	,059	1,206	,229	,721	1,387
MesNiteliksizis_boy	-,008	,054	-,007	-,148	,883	,699	1,430
Mpozisyonzarar_boy	,124	,073	,098	1,713	,088	,535	1,870
R= ,702 R ² = ,493 ΔR ² = ,483							
F _(6,293) = 47,39 p< 0,000							

Bağımlı değişken: Devam bağılılığı, p=0,05

Tabloda katılımcıların iş yerlerinde maruz kaldıkları mobbingin devam bağlılıklarına etkisini ortaya koyan regresyon analizi sonuçları gösterilmektedir. İletişime yönelik saldırganlığın devam bağlılığı üzerinde ters yönlü etkisi ($\beta=-0,653$, $p\leq 0,001$) vardır. Diğer bir ifade ile katılımcılar iletişimsel yönden saldırıya maruz kaldıklarında devam bağlılıkları azalmaktadır. Dolayısıyla H_{2a} hipotezi kabul edilmiştir. Sosyal yönden saldırganlığın devam bağlılığı üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisi ($\beta=0,049$, $p\leq 0,05$) bulunmamaktadır. Dolayısıyla H_{2b} hipotezi kabul edilmemiştir. İtibara yönelik saldırganlığın devam bağlılığı üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisi ($\beta=-0,039$, $p\leq 0,05$) bulunmamaktadır. Bu bağlamda H_{2c} hipotezi kabul edilmemiştir. Mesleki niteliksizleşme ve mesleki pozsyonuna zarar verme yönden saldırganlığın devam bağlılığı üzerinde ters yönlü etkisi ($\beta=0,007$, $p\leq 0,05$) bulunmamaktadır. Bu bağlamda H_{2d} hipotezi kabul edilmemiştir. Sağlıksal yönden saldırganlığın devam bağlılığı üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisi ($\beta=0,059$, $p\leq 0,01$) bulunmamaktadır. Bu bağlamda H_{2e} hipotezi kabul edilmemiştir.

Tabloda mobbing alt boyutlarının normatif bağlılık üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılmış çoklu regresyon analizi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 27: Normatif Bağlılık Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Si g.	Tolerance VIF
1	(Constant)	22,883	1,777		12,876	,000	
	İletisim_boy	-,204	,035	-,432	5,922	,000	,491 2,038
	Sosyal_boy	-,064	,065	-,062	,982	,327	,653 1,531
	İtibar_boy	-,005	,030	-,012	,173	,862	,549 1,821
	MesNiteliksizis_boy	-,018	,068	-,016	,262	,794	,699 1,430
	Mpozisyonzarar_boy	-,014	,092	-,011	,154	,878	,535 1,870
	Saglik_boy	-,006	,064	-,005	,089	,929	,721 1,387
R= ,482		R ² = ,235		$\Delta R^2= ,222$			
F _(6,293) = 15,186		p< 0,000					

Bağımlı değişken: Normatif bağlılık, $p=0,05$

Tabloda katılımcıların iş yerlerinde maruz kaldıkları mobbingin normatif bağlılıklarına etkisini ortaya koyan regresyon analizi sonuçları gösterilmektedir. İletişime yönelik saldırganlığın normatif bağlılık üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisi ($\beta=-0,432$, $p\leq 0,001$) vardır. Diğer bir ifade ile katılımcılar iletişimsel yönden saldırıya maruz kaldıklarında normatif bağlılıkları azalmaktadır. Dolayısıyla H_{3a} hipotezi kabul edilmiştir. Sosyal yönden saldırganlığın normatif bağlılık üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisi ($\beta=-0,062$, $p\leq 0,05$) bulunmamaktadır. Dolayısıyla H_{3b} hipotezi kabul edilmemiştir. İtibara yönelik saldırganlığın normatif bağlılık üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisi ($\beta=-0,012$, $p\leq 0,05$) bulunmamaktadır. Bu bağlamda H_{3c} hipotezi kabul edilmemiştir. Mesleki niteliksizleştirmeyönden saldırganlığın normatif bağlılık üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisi ($\beta=-0,016$, $p\leq 0,05$) bulunmamaktadır. Bu bağlamda H_{3d} hipotezi kabul edilmemiştir. Meslek pozisyonuna zarar verme yönde saldırganlığın normatif bağlılık üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisi ($\beta=-0,011$, $p\leq 0,01$)Sağlıksal yönden saldırganlığın normatif bağlılık üzerinde ters yönlü anlamlı bir etkisi ($\beta=-0,005$, $p\leq 0,01$) bulunmamaktadır. Bu bağlamda H_{3e} hipotezi kabul edilmemiştir.

BULGULARA İLİŞKİN SONUÇ

Bu araştırmada kat hizmetleri departmanında çalışan personelin maruz kaldığı mobbingin örgütsel bağlılığa etkisini incelenmiştir. Araştırmada mobbing ölçeği beş alt boyut olarak ele alınmıştır. Bu boyutlar iletişim, sosyal, itibar, sağlık ve yaşam kalitesi/mesleki bakımdan mobbing şeklindedir. Araştırmada örgütsel bağlılık ölçeği ise 3 boyutta ele alınmıştır. Bu boyutlar; normatif, devam ve duygusal bağlılık şeklindedir.

Araştırmada öncelikle mobbing alt boyutlarının duygusal bağlılığa etkisi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde kat hizmetleri personellerinin iletişimsel, sosyal, itibar, sağlık ve yaşam kalitesi/mesleki yeterlilik bakımından maruz kaldıkları mobbingin duygusal bağlılıklarını azalttığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda Personellerin iletişime yönelik maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler hipotezi ile Personellerin sosyal yönden maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler, Personellerin itibarlarına yönelik maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler, Personellerin yaşam biçimleri ve mesleki yönden maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler ve Personellerin sağlıklarına yönelik maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırmada ikinci olarak mobbing alt boyutlarının devam bağlılığına olan etkisi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara bakıldığında; iletişimsel yönden kat hizmetleri personellerinin maruz kaldığı mobbingin devam bağlılığını azalttığı tespit edilmiştir. Ancak kat hizmetleri personellerinin sosyal, itibar, sağlık ve yaşam kalitesi/mesleki yeterlilik bakımından maruz kaldığı mobbingin devam bağlılığına anlamlı bir etkisinin olmadığı bulgulanmıştır. Bu bağlamda personellerin iletişime yönelik maruz kaldıkları mobbing devam bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler hipotezi kabul edilirken, Personellerin sosyal yönden maruz kaldıkları mobbing devam bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler, personellerin itibarlarına yönelik maruz kaldıkları mobbing devam bağlılıklarını olumsuz yönde etkiler, personellerin yaşam biçimi ve mesleki yönden maruz kaldıkları mobbing devam bağlılıklarını olumsuz

yönde etkiler ve personellerin sağıklarına yönelik maruz kaldıkları mobbing devam bağılıklarını olumsuz yönde etkilerhipotezleri kabul edilmemiştir.

Araştırmada üçüncü olarak mobbing alt boyutlarının normatif bağılığa olan etkisi değerlendirilmiştir. Kat hizmetleri personellerinin iletişimsel yönden maruz kaldığı mobbingin normatif bağılıklarını olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Diğer yandan sosyal, itibar, sağık ve yaşam kalitesi/mesleki yeterlilik bakımından personelin maruz kaldığı mobbingin normatif bağılıkları üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda, personellerin iletişime yönelik maruz kaldıkları mobbing normatif bağılıklarını olumsuz yönde etkiler hipotezi kabul edilirken. Personellerin sosyal yönden maruz kaldıkları mobbing normatif bağılıklarını olumsuz yönde etkiler,Personellerin itibarlarına yönelik maruz kaldıkları mobbing normatif bağılıklarını olumsuz yönde etkiler, personellerin yaşam biçimi ve mesleki yönden maruz kaldıkları mobbing normatif bağılıklarını olumsuz yönde etkiler, personellerin sağıklarına yönelik maruz kaldıkları mobbing normatif bağılıklarını olumsuz yönde etkiler hipotezleri kabul edilmemiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuç olarak bu çalışmada İstanbul ilinde ele alınan 4 ve 5 yıldızlı otellerde örgütsel bağlılıkla mobbing arasında regreasyon analizi sonucu etki araştırıldığında örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılığı etkileyen mobbing alt boyutlarından iletişim boyutu, sosyal boyut, sağlık boyutu, mesleki niteliksizleştirme boyutu olarak etkilediği ortaya konulmuştur. Örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan devam bağlılığını mobbing alt boyutlarından olan iletişim boyutu etkilemektedir. Bunun yanında örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılığı etkileyen mobbing ölçeğinin alt boyutu olan iletişim boyutu etkilediği ortaya konulmuştur. Turizm sektörü emek yoğun çalışma gerektirdiği için personelin saldırıya maruz kalması motivasyonlarını da düşürdüğü söylenebilir. Ayrıca kendilerini örgütün bir parçası hissetmeleri konusunda özellikle üst düzey yöneticilerin mobbing uygulamaları olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir.

Bu çalışmada sadece konaklama işletmelerinin kat hizmetleri departmanında çalışan personeller değerlendirilmiştir. Ayrıca örneklem daha çok şehir otellerinden oluşmaktadır. Bundan sonraki çalışmalarda sayfiye ve şehir otelleri arasında kıyaslamalar gerçekleştirilebilir. Bunun yanında otel işletmelerinin farklı departmanlarında çalışan personellerin maruz kaldıkları mobbing türleri incelenebilir veya maruz kaldıkları mobbingin örgütsel bağlılıklarına etkisi ayrı ayrı incelenebilir.

Böylece mobbing şikayetleri ve bilgilerini alan turizm işletmeleri yöneticileri işletmenin performansının olumsuz yönde etkilenmemesi için mobbing girişiminde bulunan personelin departman veya vardiyalarının değiştirilmesi suretiyle mobbinge maruz kalan kişinin üzerindeki baskıyı azaltması ve yok etmesini sağlayabilecektir. Ayrıca mobbing yapan kişilerin bu işlevin neden gerçekleştiğininde araştırmasında ve onun çözümü ile ilgili tedbirler alınması işletmelerin performansı ve ayrıca çalışanların örgüte bağlılığını arttıracaktır.

Bu çalışmada elde edilen sonuçların bundan sonra bu konuda çalışacak olan akademisyenlere ve özel sektör temsilcilerine yol gösterici olması beklenmektedir. Bu araştırma turizm işletmelerinde mobbing durumunu ve mobbingin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini açığa çıkartarak bu konuda sektörde gerekli önlemlerin alınması beklentisiyle yapılmıştır.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, O., Tanrıverdi, H., ve Özkan, D. (2011). Mesleki Profesyonellik Ve Bir Meslek Mensupları Olarak Hemşireler Örneği, *Yönetim Bilimleri Dergisi*.
- Agwu. M. O. (2013). Organizational culture and employee commitment in bayelsa state civil service. *Journal of Management Policies and Practices*. 1(1), 35-45.
- Alazab, R. M. ve El Elsheikh, R. ve Kamal, I. (2008). *Workplace Bullying Associated Health Hazard. Is It A Lack Of Quality Assurance? A Model Of Organizational Intervention in Egypt*, Apha 136th Annual Meeting, San Diego, CA, ss.25-29.
- Allen, N. J., ve Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Allen, J. N. ve Meyer, P. J. (1991). A Three- Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1).
- Barutçugil İ (2004). *Strategic human resources management*. Istanbul: Kariyer. https://books.google.com.ng/books/about/Stratejik_%C4%B0nsan_Kaynaklar%C4%B1_Y%C3%B6netimi.html?id=gXVbygAACAAJ&redir_esc=y, erişim tarihi: 05.02.2019.
- Bentley, T. A., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O'Driscoll, M. P., Dale, A. ve Trenberth, L. (2012). Perceptions of Workplace Bullying in The New Zealand Travel Industry: Prevalence and Management Strategies, *Tourism Management*, 33(2), 351-360.
- Carnero, M. A. ve Blanca, M. ve Sanchez M. R. (2012). Mobbing and Workers' Health: Empirical Analysis for Spain, *International Journal of Manpower*, 33(3), 322-339.
- Çakar, D. N. ve Ceylan, A. (2005). İş motivasyonunun çalışan bağlılığı ve işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(1), 52-66.

Çetin, F. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü*, Ankara Üniversitesi SBE (Yayımlanmamış Doktora Tezi).

Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. *ISGUC TheJournal of IndustrialRelationsand Human Resources*, 8(2), 153-168.

Çetin, F., Basım, N., ve Aydoğan, O. (2011). Örgütsel bağlılığın tükenmişlik ile ilişkisi: öğretmenler üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 61-70.

Çöl, G. ve Gül, H.(2005). Kişisel özelliklerin örgütsel bağlılık üzerine etkileri ve kamu üniversitelerinde bir uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 19(1), 291-306.

Davenport, N., Schwartz, R. D. ve Elliot, G. P. (2003), *Mobbing*, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Doğan, S. ve Kılıç, S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, 37-61.

Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 210-219.

Duygulu, S. ve Abaan, S. (2007). Örgütsel bağlılık: çalışanların kurumda kalma ya da kurumdaki ayrılma kararının bir belirleyicisi. *Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, ss. 61-73.

Ege, H. (2010). Different Typologies of Workplace Conflict and Their Connections With Post Traumatic Embitterment Disorder (Pted), *Health*, 2(3), 234-236.

Ege, H. (ed.) ve Angeli, F. (2002), *Conoscerlo Per Vincerlo*, 2. Baskı.

Einarsen, S. ve Hoel, H. ve Notelaers, G. (2009). Measuring Exposure to Bullying and Harassment at Work: Validity, Factor Structure and Psychometric Properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised, *Work & Stress*, 23(1), 24-44.

Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayım Dağıtım, 11. Baskı, İstanbul.

Ferraz, H. F., Gil-Monte, P. R., Grau-Alberola, E., Llorca-Pellicer, M. ve García-Juesas, J. A. (2012). Influence of Some Psychosocial Factors on Mobbing and Its Consequences Among Employees Working With People With Intellectual Disabilities, *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 25(5), 455-463.

Finne, L. B., Knardahl, S. ve Lau, B. (2011). Workplace Bullying and Mental Distress: A Prospective Study of Norwegian Employees, *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 37(4), 276-287.

Friedman, G. S., (2004), Global Perspective on Workplace Harassment Law: Proceedings of The 2004 Annual Meeting, Association of American Law Schools Section on Labor Relations and Employment Law, *Employee Rights and Employment Policy Journal*, 8,(1), 51-194.

George, D., ve Mallery, P. (1995). SPSS/PC+ step by step: A simple guide and reference (p. 168). Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.

Gün, H. (2009). *Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz (Mobbing)*, Lazer Yayınları, Ankara.

Gündoğan, T. (2009). *Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması*, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Ankara.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., ve Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (Vol. 7).

Hallberg, L. R-M. ve Strandmark, M. (2006). Health Consequences of Workplace Bullying: Experiences from The Perspective of Employees in The Public Service Sector, *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, C. 1(2), 109-119.

Hoel, H., Faragher, B. ve Cooper, C. L. (2004). Bullying is Detrimental to Health, But All Bullying Behaviours Are Not Necessarily Equally Damaging, *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 367-387.

Hoel, H., Glasø, L., Hetland, J., Cooper, C. L. ve Einarsen, S. (2010). Leadership Styles as Predictors of Self-reported and Observed Workplace Bullying, *British Journal of Management*, 21(2), 453-468.

Jaros, S. (2007). Meyer and Allen model of organizational commitment: measurement issues. *The International Journal of Organizational Behavior*. 6(4), 7-26.

Kırel, Ç. (2008). *Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetimi*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, No. 1806, Eskişehir.

Lewis, S. E. (2006). Recognition of Workplace Bullying: A Qualitative Study of Women Targets in The Public Sector, *Journal of Community & Applied Social Psychology*, *J. Community Appl. Soc. Psychol.*, 16(2), 119-135.

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

Leymann, H. ve Gustafsson, A. (1996a). Mobbing at Work and The Development of Post-Traumatic Stress Disorders, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.

Mahdi, O.R., Mohd, E.S.B. G. ve Almsafir, M. K. (2014). Empirical study on the impact of leadership behaviour on organizational commitment in plantation companies in Malaysia. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 109, ss. 1076-1087.

Manetje, O. M. (2009). *The impact of organisational culture on organisational commitment* (Doktora tezi).

Matthiesen, S. B., ve Einarsen, S. (2010). Bullying in The Workplace: Definition, Prevalence, Antecedents, Consequences, *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 13(2), 202-248.

Mathisen, G. E. ve Einarsen, S. ve Mykletun, R. (2011). The Relationship Between Supervisor Personality, Supervisors' Perceived Stress and Workplace Bullying, *Journal of Business Ethics*, 99(4), 637-651.

- Mikkelsen, E. G. ve Einarsen, S. (2002). Relationship Between Exposure To Bullying and Psychological and Psychosomatic Health Complaints: The Role of The State Negative Affectivity and Generalized Self-Efficacy, *Scandinavian Journal of Psychology*, 43(5), 397-405.
- Mikkelsen, E. G. ve Einarsen, S. (2010). Bullying in Danish Work-Life: Prevalence and Health Correlates, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-413.
- Moayed, F. A. ve Daraiseh, N., Shell, R. ve Salem, S. (2006). Workplace Bullying: A Systematic Review of Risk Factors and Outcomes, *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3), 311-327.
- Namie, G. (2007). *U. S. Workplace Bullying Survey*, (çevirimiçi). <http://workplacebullying.org/multi/pdf/WBIsurvey2007.pdf>, 25 Aralık 2019.
- Namie, G. ve Namie, R. (2009a). *The Bully at Work*, Sourcebooks Inc., Naperville/Illinois.
- Namie, G. (2012), *Impact Of Workplace Bullying on Individuals' Health*, (çevirimiçi), <http://www.workplacebullying.org/multi/pdf/WBI-2012-IP-D.pdf>, 01 Ocak 2019.
- Özutku, H. (2008). Örgüte duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Istanbul Business Research*, 37(2), 79-97.
- Sabuncuoğlu, Z., ve Tüz, M. (2003). *Örgütsel Psikoloji*, Ezgi Kitapevi, Bursa.
- Sığrı, Ü. (2007). İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarının Meyer ve Allen tipolojisiyle Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 261-278.
- Skorek, J. L. (2009). *A Qualitative Study of Counseling Interventions Used to Assist Targets of Workplace Bullying*, Northern Illinois University Dekalb, Illinois, Doktora Tezi.
- Tabachnick, B. G., ve Fidell, L. S. (2001). *Computer-assisted research design and analysis*. Boston: Allyn & Bacon.

Tamer, İ., İyigün ve N. Ö., Sağlam, M. (2012). Örgüt kültürünün örgüte bağlılık üzerindeki etkisi: bir perakende işletmesi çalışanları üzerinde araştırma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 5(8), 187-202.

Taş, Ö. (2012). *Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven Ve İş Doyumu Arasındaki İlişki: Özel Bir Hastane Örneği*, Sağlık Kurumları Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

Tınaz,p.(2011).İş yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) , Beta yayıncılık, İstanbul.

Tınaz, P. (2006a).*İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, Beta yayıncılık, İstanbul.

Tınaz, P. (2008).*Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz*, Beta yayıncılık, İstanbul.

Tınaz, P.(2011). Mobbingin tanısı ve olguyla mücadele. *Mess Mercek Dergisi*,ss. 58-65.

Ünler, E. (2006). Örgüte bağlılığın işin nitelikleri ve davranış düzeltme uygulamasıyla ilişkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 98-123.

Vie, T. L., Glaso, L. ve Einarsen, S. (2011).HealthOutcomesand Self-Labeling as A VictimT. L., Glaso, L. ve Einarsen, S. (2012), How does it feel? WorkplaceBullying, EmotionsandMusculoskeletalComplaints,*ScandinavianJournal of Psychology*, 53(2), 165-173.

Yağcı, K. (2007). Meyer-Allen örgütsel bağlılık modeli yaklaşımıyla otel işletmeleri işgörenlerinin örgütsel bağlılık düzeylerinin ölçülmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3), 114-129.

Yıldırım, D., Yıldırım, A. ve Timuçin, A. (2007).MobbingBehaviorsEncounteredByNurseTeachingStaff, *NursingEthics*, 14,447-463.

Özgeçmiş

16.02.1988 yılında İstanbul'un Fatih ilçesinde doğdum. Lise öğrenimimi Kadriye Moroğlu Lisesi 2005 yılında bitirdim. 2008 yılında İstanbul Aydın Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliğinden mezun oldum. İkinci Üniversite olarak Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi'nden 2015 yılında mezun oldum.

2009-2011 yılları arasında ilk kariyer hayatıma İstanbul Mehmet Akif Ersoy Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Kat Şefi olarak başladım, 6 ay sonra Kat Hizmetleri Müdürü olarak aynı görev yerinde iş hayatıma devam ettim. 2011-2012 yılları arasında Ceylan Intercontinental Hotel'de Kat Şefi olarak çalıştıktan sonra 2014 yılında WowHotels&Convention Center'a Kat Şefi olarak geçiş yaptım. DoubletreeBy Hilton İstanbul OldTown'da 1 yıl ve Crowne Plaza Florya'da 2 yıl Kat Şefi olarak görev aldıktan sonra 2017 Aralık ayı itibariyle Millennium İstanbul Golden Horn'da Kat Şefi olarak işe başladım. Nisan 2018 itibariyle terfi alarak halen Kat Hizmetleri Müdürü olarak çalışmaktayım.