Mobbing'in Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Eğlence ve İkram Amaçlı Hizmet Veren Rekreasyon İşletmelerinde Bir Araştırma

Effect of Mobbing on Organizational Commitment: An Investigation in Recreation Enterprises Serving Fun and Catering Purposes

Üzeyir KEMENT

Bingöl Üniversitesi,
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu,
Bingöl, Türkiye
ukement@bingol.edu.tr

Burcu BATGA

Bingöl Üniversitesi,
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu,
Bingöl, Türkiye
bbatga@bingol.edu.tr

Özet

Bu çalışmanın temel amacı eğlence ve ikram amaçlı hizmet veren rekreasyon işletmelerinde oluşan mobbingin çalışanların örgütsel bağlılıklarına etkisinin olup olmadığının incelenmesidir. Mobbing davranışına maruz kalan işgörenlerin zaman içerisinde performansları düşmekte, örgüte olan bağlılıkları azalmakta ve bununla birlikte işten ayrılma niyeti oluşmaktadır. Yıldırma davranışının devam etmesi durumunda ise işgörenler işten ayrılabilirler. Dolayısıyla Örgütlerde olumsuz sonuçlar yaratan mobbing davranışının ve yol açtığı problemlerin incelenmesi önemlidir. Araştırmanın evrenini Bingöl'de eğlence ve ikram amaçlı faaliyet gösteren işletme çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Verilerin analizi sonucunda mobbing davranışları ile örgütsel bağlılığın üç bileşeni olan duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışanların iş yerlerinde yaşam kalitelerine ve mesleki durumlarına yönelik maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını, itibarlarına yönelik karşılaştıkları saldırılar devam bağlılıklarını, kendini göstermeye ve iletişime yönelik maruz kaldığı saldırılar normatif bağlılıklarını düşürmektedir.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Örgütsel Bağlılık, Rekreasyon Yönetimi

Abstract

The main purpose of this study is to examine whether the mobbing has an impact on the organizational commitment of employees formed in recreation businesses serving recreational and catering purposes. Employees that are exposed to mobbing lose their performance over time, their loyal commitment decreases, and there is intent to leave their job. Employees can be separated from the work in case of intimidation. It is therefore important to examine the mobbing and the problems caused by the negative consequences in the organizations. The research constitutes employees in Bingöl who are engaged in entertainment and recreational activities. Questionnaire was used as data collection tool in the research. As a result of the analysis of the data, there was a

significant relationship between mobbing and three components of organizational commitment: emotional commitment, normative commitment and continuity commitment. The mobbing to their quality of life and occupational status at workplaces reduces the emotional attachment of employees; the one to their reputation reduces ongoing commitment, and the one to their self and communication reduces normative loyalties.

Keywords: *Mobbing, Organizational commitment, Recreation management*

Giriş

Yoğun rekabet ortamında faaliyet gösteren işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri ve sürdürebilmeleri, rakiplerinden farklılaşarak üstün duruma gelmeleri en önemli kaynağı olan insan faktörüne bağlıdır. Çalışanların örgüt tarafından desteklenmesi, başarılarının tanınması, karar alma sürecine dâhil olmaları, yöneticileri ve diğer iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içinde olması çalışanların motivasyonu açısından son derece önemlidir. Ancak tüm dünyada yaygın olarak görülmeye başlanan mobbing davranışı çalışanlar üzerinde motivasyonu ve performansı düşürücü etki yaratmaktadır. İş yerinde ortaya çıkan mobbing genellikle örgütün üst düzey yöneticilerinin de desteğiyle çalışanların diğer çalışanı ya da çalışanları psikolojik açıdan yıldırma amaçlamaktadır. Dolayısıyla kötü çalışma koşulları ve iş ortamı mobbing davranışının ortaya çıkmasını kolaylaştırmaktadır. Mobbing bireysel açıdan çalışanda bazı psikolojik ve fiziksel sorunlar yarattığı gibi örgüt açısından da olumsuzluklar doğurmaktadır. Örgüte olan bağlılığın azalması, işe devamsızlık, işten uzaklaşma gibi davranışların oluşması örgütün başarısını ve verimliliğini düşürmektedir. Ayrıca örgütsel imajın da azalmasına sebep olacaktır.

İşletmelerde örgütsel sağlığı tehdit edici bir unsur olan mobbing davranışı işgörenler arasında gittikçe yoğunlaşan kronik endişelere neden olmasından dolayı hem işgörenleri hem de tüm işletmeyi etkisi altına alan bir işletme hastalığıdır. Ancak mobbingin yıkıcı etkisinin bilinmesine rağmen pek çok işletmede bu davranışı çözüme yönelik önlemler alınmaması, mobbinge bağlı problemlerin tespit edilmesinde izlenecek işletme politikaları oluşturulmaması işgörenin mobbing davranışıyla tek başına mücadele etmesini zorunlu kılmaktadır (Kaymakçı, 2008, s. 70)

Bu araştırmanın konusu eğlence ve ikram amaçlı hizmet veren rekreasyon işletmeleri çalışanlarının mobbing algısının örgütsel bağlılıklarına etkisinin olup olmadığının incelenmesidir. Zira emek yoğun işletmeler olan bu yerlerde çalışan personeller ayrıca uzun saatler çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Tüm bu sebepler neticesinde hizmet sektörünün önemli bir parçası olan eğlence hizmetlerinde çalışanların ayrıca incelenmesi ve çalışanların iş ortamlarındaki durumunun değerlendirilmesi önem arz etmektedir.

1. Kuramsal Çerçeve

1.1. Mobbing

Türkçe’de yıldırma anlamın da kullanılan mobbing terimi, Latince’de “dalgalanan kalabalıklar” anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüklerinden oluşur. Yıldırma, düzensiz insan kalabalıkları tarafından uygulanan ve kural tanımaz bir şiddete varan sürü davranışıdır (Baltaş, 2009, s. 89). Türk Dil Kurumu (2015) mobbing kelimesini, iş yerlerinde, okullarda vb. topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını

sistemli bir biçimde engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme anlamlarına gelen “bezdiri” olarak açıklamıştır.

Leymann (1996, s.168) iş yerinde, bir ya da birkaç kişinin, başka bir kişiye sistemli olarak doğrulttuğu ve psikolojik terörü oluşturan düşmanca davranışları ve etik dışı iletişimi mobbing olarak tanımlamaktadır. Bu davranışların mobbing olarak nitelenmesi için, sıklıkla (en az haftada bir kez) ve uzun süreli (en az altı ay boyunca) olması gerekmektedir. Başka bir tanıma göre mobbing, bir grubun üyelerinin sıklıkla bir kişiye uyguladıkları psikolojik saldırıdır (Zapf, 1999, s. 70). Bir işgörenin sürekli olarak liderleri ya da iş arkadaşları tarafından kusurlu veya kabahatli bulunması ve onlar tarafından küçük düşürülmesidir (Einarsen, Raknes ve Matthiesen, 1994, s. 382).

Mobbing; çalışanlar ya da işverenler tarafından sistemli, planlı ve sürekli olarak tekrarlanan psikolojik şiddet, baskı veya zorbalık olarak ifade edilen ve örgütlerde iş yaşamını zorlaştıran bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır (Özler, Atalay ve Şahin, 2008, s. 2). İşyerinde bireylere üstleri, eşit düzeydeki çalışanlar veya astları tarafından sistematik biçimde uygulanan her tür kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi davranışlar mobbing kavramını ifade etmektedir. (Tınaz, 2006, s. 13-14). Çoğu zaman bir kişinin önderliğinde, başkalarının da isteyerek ya da istemeyerek katıldığı sürü davranışını ifade eden bir çeteleşme hareketidir (Baltaş, 2009, s. 89).

Çalışanı yeterince çaba göstermediği için suçlamak, çalışanı, yaşını temel alarak deneyimsiz olduğu gerekçesiyle aşağılamak, örgütün sunduğu imkânlardan yararlanmasını engellemek, çalışana aşırı iş yükü vermek, işlerin gerçekleştirilmesi mümkün olmayan tarihlerde bitirilmesini istemek, iş arkadaşlarının ya da müşterilerin önünde hakaret etmek/küçük düşürmek, performans düzeyi hakkında ağır ithamlarda bulunmak, çalışanı işten atmakla tehdit etmek, çalışanın telefon ya da e-postalarına cevap vermemek, çalışana fiziksel şiddet uygulamak iş yerinde mobbing davranışının temel örneklerindendir (Solmuş, 2005, s. 6-7). Leymann’a göre (1996, s. 171-172) psikolojik şiddet sürecinin dört aşaması vardır. Bunlar;

- **Kritik olaylar;** sıklıkla çatışmalı bir durumun tetiklenmesiyle başlar. Bu çatışmanın nasıl geliştiği tam olarak bilinmemektedir. Mobbing’in ilk safhası olan bu aşama çok kısa süreli olabilir.
- **Psikolojik şiddet ve damgalama;** mobbing davranışları bu aşamada oluşmaya başlar. Kişiyi damgalamayı amaçlayan bu aşamanın temel özelliği saldırgan davranışların sergilenmesidir.
- **Personel Yönetimi;** bir önceki aşamada gerçekleşen damgalamadan dolayı, mobbing davranışlarının odağında olan kişinin yanlış yargılanması kolaylaşmıştır. Yönetim öne sürülen önyargıları kabul etme eğilimindedir. Kötü olarak damgalanan mobbing kurbanından kurtulma çabaları bu aşama sonuc vermeye başlamıştır.
- **İşten çıkarma;** bu aşamada bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlıklarının bozulduğu gerekçe gösterilerek işten çıkarılmaları kolaylaşır. Genellikle paranoya, panik, depresyon ve kişilik bozukluğu en sık konulan ve bireyin işten çıkarılmasını kolaylaştıran doğru olmayan teşhislerdir.

Örgütlerde iş tasarımındaki yetersizlik, örgütsel liderliğin yetersizliği, kurbanın mesleki yetersizliği ve örgütsel statüsünün düşüklüğü, örgütte düşük moral standartları

gibi mobbinge neden olan birçok faktör vardır (Tutar, 2004, s. 110). Bunun yanı sıra örgüt içinde yatay veya dikey olarak iletişim kanallarının yeterince iyi işlememesi sonucu çalışanlar arasındaki ilişkilerin sağlıklı bir biçimde gerçekleşmesi mobbingi doğurmaktadır. Kimin hangi işten sorumlu olduğunun bilinmemesi, emir-komuta zincirindeki bozukluklar, iş çıktılarına gecikmeler, stres gibi faktörler oluşması ve iletişimin bozukluğu sebebiyle de psikolojik yıldırma, taciz gibi olumsuz davranış özellikleri sergilenecektir (Acar ve Dündar, 2008, s. 114). Einarsen, Raknes ve Matthiesen, (1994) yaptıkları araştırmada lidere olan düşük memnuniyet, iş ortamındaki sosyal iklim ve özellikle de rol çatışmalarındaki deneyimler mobbingin oluşmasında güçlü etkenler olarak belirlenmiştir. Ertürk ve Cemaloğlu (2014) ilköğretim okullarındaki öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmada mobbing ve demografik özellikler arasında da ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Buna göre örgütsel nedenlerden kaynaklanan mobbing davranışının oluşmasında yaş, eğitim düzeyi ve çalışma yılı önemli belirleyicilerdir. Orta yaş grubundaki (34-45) öğretmenler mobbing davranışından, daha genç yaştaki öğretmenlere göre daha çok etkilenmektedirler. Ayrıca eğitim düzeyi ve çalışma yılı yüksek olan öğretmenlerde mobbing davranışından daha çok etkilenmektedirler.

Mobbing mağdurlar üzerinde ciddi olumsuzluklara yol açmaktadır. Özellikle sağlık sorunları bu olumsuzlukların başında gelmektedir. Bağışıklık sisteminin zayıflamasıyla oluşan hastalıklar ve artan kalp hastalıkları olasılığıyla birlikte uzun dönemli stres iş yerindeki mobbingin bireyler üzerindeki olumsuz sonuçları oluşturmaktadır. Mobbing mağdurları genellikle çok dalgın olmakla birlikte, derin bir kendinden şüphelenme duygusu, utanma ve küçük düşme duygusu yaşayarak gönüllü bir şekilde sosyal iletişim dünyalarından kendilerini uzaklaştırırlar (Duffy ve Sperry, 2007, s. 401). Hatta kendinden şüphelenme duygusu öyle bir noktaya varabilir ki, mobbing mağdurları kendilerine iyi niyetle selam veren birine dahi ani tepkiler verebilmekte ve agresif davranışlar gösterebilmektedir (Yaman, 2009: 44). Mobbing mağdurlar üzerinde sosyal açıdan tecrit edilme, damgalanma, gönüllü olarak işten ayrılmaya zorlanma ve sosyal uyumsuzluk sorunlarını doğurmaktadır. Ümitsizlik ve çaresizlik duyguları, adaleti sağlayan yasal yolların eksikliğine duyulan büyük bir öfke duygusu ve büyük bir kaygı durumu mobbingin mağdurlar üzerindeki psikolojik sonuçlarını oluşturmaktadır. Ayrıca psiko-somatik olarak tanımlanan depresyon, hiperaktivite ve intihar teşebbüsü mağdurların sıklıkla yaşadığı olumsuzluklardır (Leymann, 1990, s. 122-123). Nitekim Björkqvist, Östermen ve Hjelt-Back (1994) Finlandiya üniversitelerinde akademisyenler üzerinde yapmış oldukları çalışmada mobbing mağdurlarının mobbinge maruz kalmayanlara göre çok daha fazla depresyon ve endişe yaşadıklarını ve daha fazla saldırganlık gösterdiklerini belirlemişlerdir. Mobbing'in örgütler üzerinde de bazı olumsuz etkileri vardır (Pelit ve Pelit, 2014). Örgüt barışına olumsuz etkiler yapan yıldırma uygulamaları yol açtığı işe devamsızlık, işten soğuma ve işe yabancılaşma gibi olgular nedeniyle iş başarısını ve verimliliğini önemli ölçüde düşürmektedir. Ayrıca mağdurların istifaya zorlanmaları veya işten atılmaları sonucunda mahkemelere müracaat etmeleri işletmeleri ödeyecekleri tazminatlar nedeniyle maddi, toplumda imajlarının bozulmasıyla da manevi olarak zarara uğratabilir (Budak, 2008, s. 397-398). Mobbing davranışıyla birlikte hastalık izinlerinin artması, yetişmiş çalışanların işten ayrılmaları ve bununla birlikte yeni çalışan alımının getirdiği maliyet, işsizlik maliyetleri ekonomik açıdan örgütleri zorlamaktadır (Tınaz, 2006, s. 25-26).

1.2. Örgütsel Bağlılık

Bağlılık, bir örgütün üst yönetim, müşteriler, sendikalar ve toplum gibi çoklu unsurlarının örgütün amaçlarıyla özdeşleşme sürecidir (Reichers, 1985, s. 465). Örgütsel bağlılık, işgörenin örgütüne karşı olan sadakat tutumu ve görev yaptığı örgütün başarılı olabilmesi için gösterdiği ilgidir (Doğan ve Kılıç, 2007, s. 39). Muthueloo ve Rose, (2005, s. 1079) ise bu kavramı örgütte çalışanların örgüte karşı duydukları sadakat ve örgütte kalma niyeti olarak tanımlamışlardır. Görev ve sorumluluk duygusuna dayanan sadakat örgüt açısından duygusal bir tepkidir. Örgütsel bağlılık, bireyin örgüte karşı duyduğu psikolojik bağlılıktır. Bireyin, kurumun özelliklerini ya da bakış açısını içselleştirme ve kabul etme derecesini ifade eder (O'Reilly ve Chatman, 1986, s. 493). Araçsal bir değerden öte, çalışanın rolünü örgütün iyiliği için yapması, örgütün amaç ve değerleriyle ilişkili olmasını ifade etmektedir (Güllüoğlu, 2012, s. 50).

Örgütsel bağlılıkla ilgili literatürde yapılan birçok sınıflama mevcuttur. Ancak bunlar arasında en çok kabul gören Meyer ve Allen tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık sınıflamasıdır. Meyer ve Allen örgütsel bağlılığı; duygusal, devam ve normatif bağlılık olmak üzere üç açıdan ele almışlardır (Meyer ve Allen, 1984, s. 375).

- a) **Duygusal bağlılık**, iş görenin duygusal açıdan örgüte dahil olması ve örgütle özdeşleşmesi yönündeki bağlılığı ifade eder (Meyer ve Herscovitch, 2001, s. 304; Meyer ve Allen, 1991, s. 67). İşin cazibesi, rol ve amaç açıklığı, önerilere açık olmak, çalışanlar arasında uyum, örgüte olan güven, çalışanlar arasında eşitlik, bireylere verilen önem, geri besleme ve çalışanların kararlara katılması gibi faktörler işgörenlerin duygusal bağlılıklarını etkilemektedir.(Allen ve Meyer, 1990, s. 17-18)
- b) **Devam bağlılığı**, iş görenin örgütten ayrılması durumunda oluşacak maliyeti düşünerek maddi açıdan örgüte bağlı olmasını ifade eder (Meyer ve Herscovitch, 2001, s. 304). Kişiyi örgütte tutan olası maddi kayıplardır. İşgören, örgütten ayrılmanın kendisine pahalıya mal olacağını düşündüğünden ve örgütten ayrılması durumunda daha az seçeneği olacağı fikrine sahip olmasından dolayı örgütte kalmaya devam eder. Bu çalışanlardan bazıları başka bir iş bulabilecek nitelikte olmadıklarından dolayı, bazıları ise işi sevmekten çok sağlık, aile meseleleri ya da emekliliğe yakın olduklarından örgütte kalma kararı verir (Çetin, 2004, s. 95)
- c) **Normatif bağlılık** ise, iş görenin örgüte duyduğu zorunluluktan dolayı işine devam etmesi yönündeki bağlılıktır (Meyer ve Herscovitch, 2001, s. 304). Örgütte kalma zorunluluğunu gösteren bir tutumu yansıtır (Jaros, 1995, s. 332). Yüksek normatif bağlılık seviyesinde olan işgörenler, örgütte kalmanın zorunluluktan kaynaklandığını düşünmektedirler (Meyer ve Allen, 1991, s. 67).

Hem yerli hem de yabancı literatürde mobbing ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi araştıran ve açığa çıkarmaya çalışan çeşitli araştırmalar mevcuttur (Tengilimoğlu ve Mansur, 2009; Yıldırım, Yirik ve Yıldırım, 2014; Rehman ve Diğ., 2015). İşyerinde oluşan mobbingin çalışanları negatif yönde etkilemesi ve örgüte olan bağlılık, güven ve adalet duygularını sarsması, ayrıca örgütler açısından ciddi kayıplar yaratması çeşitli araştırmacıları bu alana itmiştir (Ünal ve Karoğlu, 2013; Kaygın ve Atay, 2014) Bu noktadan hareketle Özler vd., (2008) yapmış oldukları çalışmada çalışanların mobbinge maruz kaldıklarında örgütsel bağlılıklarının azaldığı ve isten ayrılma isteklerinin arttığını tespit etmiştir. Yüksel ve Tunçsiper'in (2011) çalışması ise mobbing ve duygusal bağlılık arasında ilişki olduğunu, duygusal bağlılığı yüksek olan

çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azaldığını göstermektedir. Karcıoğlu ve Çelik (2012) banka işletmelerinde yaptıkları araştırmada mobbing davranışları ile örgütsel bağlılık ve üç bileşeni (duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı) arasında anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Ayrıca analiz sonuçlarına göre erkekler kadınlardan daha fazla mobbingi algılamaktadır. Pelit ve Kılıç (2012) şehir ve sayfiye otellerinde gerçekleştirdikleri çalışmada ise işgörenlerin mobbinge maruz kalma düzeylerinin arttıkça tam tersi yönde örgütsel bağlılık düzeylerinin azaldığını bulgulamışlardır. Buna karşın kadınların erkeklere oranla daha fazla duygusal bağlılık duyduklarına ulaşmışlardır. Rasool vd. (2013) işyerinde ortaya çıkan mobbingin örgütsel bağlılıkla ve işten ayrılma niyetiyle ilişkisi olduğunu, Görgülü vd. (2014) Balıkesir Atatürk Devlet Hastanesinde sağlık çalışanları üzerinde mobbingin etkilerinin araştırıldığı çalışmada, sağlık çalışanlarının mobbing davranışına maruz kaldıklarını, Karahan ve Yılmaz (2014) yapmış oldukları araştırmada hastanede görev yapan çalışanların psikolojik şiddete maruz kalmalarının örgütsel bağlılıklarını düşürdüğünü, mobbing uygulamalarına maruz kalma sıklığı arttıkça çalışanların örgüte olan bağlılık düzeylerinde azalma olduğunu tespit etmişlerdir. Rehman vd. (2015) üniversite çalışanlarına yönelik yapmış oldukları çalışmada benzer olarak mobbing ve örgütsel bağlılık arasında önemli bir ilişki olduğunu, özellikle duygusal bağlılık ve örgütten ayrılma niyetinin mobbinge önemli ölçüde ilişkili olduğunu belirlemişlerdir.

2. Araştırmanın Amacı Ve Hipotezleri

Bu çalışmanın temel amacı eğlence ve ikram amaçlı hizmet veren rekreasyon işletmelerinde oluşan mobbingin çalışanların örgütsel bağlılıklarına etkisinin olup olmadığının incelenmesidir. Eğlence hizmetleri sektöründe iş devir hızları oldukça yüksektir. Zira emek yoğun işletmeler olan bu yerlerde çalışan personeller ayrıca uzun saatler çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Çalışanların yine çoğunluğu kariyer planlamalarında ilgili işletmeleri geçiş yeri olarak düşünmesi ve bu nedenle geçici olarak çalışmaları da işletmelerde devir hızını yükseltmektedir. Bu etkenlerin dışında eğlence ve ikram amaçlı faaliyet gösteren işletmelerde deneyimli personel eksikliği veya işletme sahiplerinin alanda deneyimli olmayan yakın akrabalarını işe almaları gibi durumlar işlerin eksik veya sorunlu olarak yerine getirilmesine neden olabilmektedir. Bu sorunlar da beraberinde yöneticiler ile astlar arasında olumsuz sonuçlar doğurabilecek olayların gerçekleşmesine sebep olabilmektedir. İşletmelerin yönetici olarak tayin ettiği kişilerin alana yönelik eğitimden ziyade çekirdekten yetişme ve geleneksel çalışma prensipleri ile çalışmış olmaları iş yönetim sistemlerinin katı bir düzende olmasını beraberinde getirmektedir. Çalışanların ast-üst ilişkilerinde katı bir sisteme maruz kalmaları motivasyonlarına negatif yönde etki edebileceği gibi, yaptıkları işi benimsemesine de engel olabilmektedir. Yiyecek içecek alanında hizmet anlayışı Türkiye’de henüz istenilen seviyede nitelikli bir şekilde gerçekleştirilemediği gibi bölgesel düzeyde düşünüldüğünde daha düşük bir hizmet kalitesi anlayışının olduğu söylenebilir. Dolayısıyla çalışanların mobbinge maruz kalmaları ve bu durumun örgütsel bağlılıklarını etkilemesi ihtimalinin kuvvetli olduğu sanılmaktadır. Çalışma bu düşünce doğrultusunda geliştirilmiştir. Tüm bu sebepler neticesinde hizmet sektörünün önemli bir parçası olan eğlence hizmetlerinde çalışanların ayrıca incelenmesi ve çalışanların iş ortamlarındaki durumunun değerlendirilmesi önem arz etmektedir. Çalışanların mobbinge maruz kalıp kalmadıkları, örgütsel bağlılıkları ve maruz kaldıkları mobbingin örgütsel bağlılıklarına etkisinin incelenmesi amacıyla yapılan bu çalışmaya ilişkin, geliştirilen hipotez ve alt hipotezlerle araştırma modeli aşağıda sunulmuştur.

H1: Çalışanların Mobbinge maruz kalması örgütsel bağlılıklarını negatif yönde etkilemektedir.

H1_a: Çalışanların kendini gösterebilmesine ve iletişimlerine yönelik maruz kaldığı saldırılar duygusal bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_b: Çalışanların sosyal ilişkilerine yönelik saldırılar duygusal bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_c: Çalışanların itibarına yönelik saldırılar duygusal bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_d: Çalışanların yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik saldırılar duygusal bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_e: Çalışanların sağlığına yönelik doğrudan saldırılar duygusal bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_f: Çalışanların kendini gösterebilmesine ve iletişimlerine yönelik maruz kaldığı saldırılar devam bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_g: Çalışanların sosyal ilişkilerine yönelik saldırılar devam bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_h: Çalışanların itibarına yönelik saldırılar devam bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_i: Çalışanların yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik saldırılar devam bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_j: Çalışanların sağlığına yönelik doğrudan saldırılar devam bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_k: Çalışanların kendini gösterebilmesine ve iletişimlerine yönelik maruz kaldığı saldırılar normatif bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_l: Çalışanların sosyal ilişkilerine yönelik saldırılar normatif bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_m: Çalışanların itibarına yönelik saldırılar normatif bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_n: Çalışanların yaşam kalitesine ve mesleki durumuna yönelik saldırılar normatif bağlılıklarını etkilemektedir.

H1_o: Çalışanların sağlığına yönelik doğrudan saldırılar normatif bağlılıklarını etkilemektedir.

Şekil 1: Araştırma Modeli

3. Yöntem

3.1. Evren ve Örneklem

Çalışanların maruz kaldıkları Mobbingin örgütsel bağlılıklarına etkisinin incelenmesi amacıyla yapılmakta olan bu çalışma amaç ve düzey bakımından uygulama araştırmaları kapsamındadır (Dinler, 1998, s. 9). Araştırma, çalışanların maruz kaldıkları mobbingi ve mevcut örgütsel bağlılıklarını ortaya koyduğu içim yöntem açısından tanımlayıcı sınıfındadır. İlgili değişkenler arasında hipotezler kurup ilişki ve etki analizleri gerçekleştirildiği için araştırma aynı zamanda açıklayıcı özelliğe de sahiptir (Clark, Wood, Wilkie ve Riley, 1998, s. 9).

Araştırmanın evrenini Bingöl’de eğlence ve ikram amaçlı faaliyet gösteren işletmelerin çalışanları oluşturmaktadır. Bingöl İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nden edinilen bilgiler doğrultusunda; 14 otel işletmesi, 52 yiyecek ve içecek işletmesi araştırmanın evreninde yer almaktadır. Ayrıca evrende Bingöl’de bulunan sinema salonu, atari, oyun, bowling vb. oyun salonları, çayhaneler, internet kafeler vb. eğlence ve ikram amaçlı işletme çalışanları yer almaktadır. Evreni temsil eden işletmelerde çalışanlara yönelik sayısal bir verinin olmaması nedeniyle evren sayısı tam olarak bilinmemektedir. Bu bağlamda, evrenle ilgili tam bir sayı söylemenin mümkün olmamasından ötürü araştırmada örneklem alma yoluna gidilmiş ve kolayda örneklem yöntemine göre 345 çalışana anket dağıtılmış, iki katılımcının anketinde bir dizi boşlukların olması nedeniyle iki anket iptal edilmiş ve toplam 343 katılımcıya ulaşılmıştır. Anketler yüz yüze olarak 2015 Ağustos ve 2016 Ocak aylarında toplanmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan sorular, ilgili literatür taraması ve uzmanların görüşleri doğrultusunda belirlenmiş (kapsam geçerliliği) daha sonra da; çalışanlara yapılmadan önce, 30 kişilik, iş gören üzerinde ön uygulama yapılmış ve (görünüş geçerliliği kapsamında) yanlış anlaşılan ya da anlaşılmayan ifadeler düzeltilmiştir. Ayrıca çalışmada örgütsel bağlılığı ölçmekte olan 4., 5., 6. ve 18. sorular olumsuz ifade içerdiği için analiz aşamasında ters çevrilmiş ve bu bölümle ilgili yapılan analizler dönüşüm sonrası ortaya çıkan yeni değerler ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ankette yer alan Mobbing ölçeğine ilişkin sorular Leymann’ dan (1990) alınırken örgütsel bağlılık soruları ise Allen ve Meyer (1990) tarafından yapılmış çalışmadan uyarlanmıştır. İlgili sorular araştırmanın amacına yönelik anlam açısından değişiklik olmayacak şekilde düzenlenmiştir. Söz konusu anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sorular yer alırken ikinci bölümde örgütsel bağlılık ve mobbing ölçeklerine ilişkin sorular bulunmaktadır. Ölçeklere ilişkin sorular 5’li likert ölçeğine uygun olarak sıralanmıştır.

Faktör Analizi ve Ölçek Güvenilirliği: Araştırmada kullanılan Mobbing ve örgütsel bağlılık ölçeklerine yönelik açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Zira faktör analizi ile gözlemlenen çok sayıda değişken içerisinde gruplandırılmış temel değişkenler ya da faktörler tanımlayarak değişken sayısının azaltılması mümkün olabilmektedir. (Ural ve Kılıç, 2006). Söz konusu analiz değişkenlerin faktör yüklerini belirleyerek gruplandırılmasına imkân tanımaktadır (Büyüköztürk, 2003). Ayrıca anket formunda yer alan soruların faktör analizi sonucunda oluşturmuş oldukları gruplara güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Cronbach Alpha değerleri ankette yer alan değişkenler ve alt boyutları için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Her iki ölçekte yer alan alt gruplar için yapılan güvenilirlik analizi sonuçları faktör analizi tablolarının son kısmında yer almaktadır.

Mobbing ölçek sorularına yönelik yapılmış faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları tabloda detaylı olarak gösterilmektedir.

Tablo 1: Mobbing Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Analizi sonuçları

Mobbing ölçeğine ilişkin sorular	Kendini gösterebilme ve iletişim	Sosyal ilişkiler	İtibar	Yaşam kalitesi ve mesleki durum	Kişinin sağlığı	Crombach Alpha
Üstüm kendimi gösterme olanaklarımı kısıtlar	0,781					
İşyerimde sözüm sürekli kesilir	0,760					
Birlikte çalıştığım kişiler kendimi gösterme olanaklarımı kısıtlar.	0,803					
Yüzüme bağırılır ve yüksek sesle azarlanırım.	0,688					0,887
Yaptığım iş sürekli eleştirilir.	0,748					
Özel yaşamım sürekli eleştirilir	0,711					
İmlarla ilişki kurmam reddedilir.	0,598					
Kimse ile konuşamam başkalarına ulaşmam engellenir		0,798				0,847
Bana diğerlerinden ayrı bir iş veya pozisyon verilir.		0,561				
Meslektaşlarımla benimle konuşması yasaklanır.		0,814				
İnsanlar arkamdan kötü konuşur.			0,715			
Ortada asılsız söylentiler dolaşır.			0,752			
Dini veya siyasi görüşümle alay edilir.			0,692			
Özgüvenimi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırım.			0,790			0,881
Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.			0,767			
Kararlarım sürekli sorgulanır.			0,758			
Benim için hiçbir özel görev yoktur.				0,646		
Bana verilen işler geri alınır, kendime yeni bir iş bile yaratamam.				0,558		
Sürdürmem için bana anlamsız işler verilir.				0,665		
Sahip olduğumdan daha az yetenek gerektiren işler bana verilir.				0,747		
İşim sürekli değiştirilir.				0,755		0,891
Özgüvenimi etkileyecek işler bana verilir.				0,665		
İtibarımı düşürecek, bildiklerimin dışındaki işler bana verilir.				0,694		
Bana mali yük getirecek genel zararlara neden olunur.				0,634		
Evime ve/veya iş yerimdeki pozisyonuma zarar verilir.				0,642		
Fiziksel şiddet tehditleri alırım.					0,792	
Gözümü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.					0,873	0,896
Şahsıma fiziksel zarar verilir.					0,854	
Şahsıma doğrudan cinsel taciz uygulanır.					0,747	

Tabloda Mobbing ölçeğinde yer alan soruların faktör ve güvenilirlik analizi sonuçları görünmektedir. Mobbing ölçeğinin altında beş alt faktör bulunmaktadır (Leymann, 1990). Bu alt faktörler; “kendini gösterebilme ve iletişime yönelik saldırılar”, “sosyal ilişkilere yönelik saldırılar”, “itibara yönelik saldırılar”, “yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik saldırılar”, ve “kişinin sağlığına yönelik doğrudan saldırılar” şeklinde tanımlanmaktadır. Mobbing ölçeğinin beş alt boyutunda yer alan sorulardan bazıları faktör yüklerinin düşük olması veya birden fazla alt faktöre uyumlu

olması nedeniyle çıkartılmıştır. Ayrıca sosyal ilişkilere yönelik saldırılar alt faktöründe yer alan bir soru ve kişinin sağlığına yönelik doğrudan saldırılar alt faktöründe yer alan bir soru güvenilirlik katsayısını düşürdüğü gerekçesiyle araştırma kapsamında dâhil edilmemiştir. Kendini gösterebilme ve iletişime yönelik saldırılar alt faktöründe 7, sosyal ilişkilere yönelik saldırılar alt faktöründe 3, itibara yönelik saldırılar alt faktöründe 6, yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik saldırılar alt faktöründe 9 ve kişinin sağlığına yönelik doğrudan saldırılar alt faktöründe 4 soru ile araştırmaya devam edilmiştir.

Örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin faktör ve güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Ölçeğe ilişkin faktör ve güvenilirlik analiz sonuçları tabloda detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 2: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Analizi sonuçları

Örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin sorular	Duygusal bağlılık	Devam bağlılığı	Normatif bağlılık	Crombach Alpha
Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum.	0,848			
Bu örgüte kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum	0,843			0,806
Örgütümde kendimi “ailenin parçası” gibi hissetmiyorum	0,836			
Şu anda, istesem bile bu örgütten ayrılmam benim için çok zordur.		0,770		
Şimdi isimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey alt üst olurdu.		0,881		0,822
Bu örgütten ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.		0,756		
Örgütüme çok şey borçluyum.			0,806	
Menfaatime olsa bile, örgütümden ayrılmamın doğru olmadığını düşünüyorum.			0,862	
Örgütümden şimdi ayrılırsam, kendimi suçlu hissederim.			0,742	0,894
Bu örgüt benim bağlılığımı hak ediyor.			0,765	
Örgütümden hemen ayrılmazdım çünkü burada çalışanlara karşı sorumluluğum var.			0,778	

Tabloda örgütsel bağlılık ölçeğinde yer alan soruların faktör ve güvenilirlik analizi sonuçları görünmektedir. Örgütsel bağlılık ölçeğinin üç alt faktörü bulunmaktadır (Allen ve Meyer, 1990). Bu alt faktörler; “duygusal bağlılık”, “devam bağlılığı” ve “normatif bağlılık” şeklinde ifade edilmektedir. Örgütsel bağlılık ölçeğinin üç alt faktöründe yer alan sorulardan bazıları faktör yüklerinin düşük olması veya birden fazla alt faktöre uyumlu olması nedeniyle çıkartılmıştır. Ayrıca devam bağlılığı ve normatif bağlılık alt faktörlerinde yer alan birer soru güvenilirlik katsayısını düşürdüğü gerekçesiyle araştırma kapsamında dâhil edilmemiştir. Sonuç olarak duygusal bağlılık alt faktöründe 3, devam bağlılığı alt faktöründe 3 ve normatif bağlılık alt faktöründe 5 soru ile araştırmaya devam edilmiştir.

Hair ve Diğ. (2006, s. 778) ölçek güvenilirliğinin “iyi” olarak nitelendirilebilmesi için güvenilirliğin 0.70 ve üzerinde olması gerektiğini belirtmektedir. Bu araştırmada belirlenen ölçek güvenilirlikleri 0.80-0,90 arasında olan Mobbing ve örgütsel bağlılık ölçekleri güvenilirlik açısından “iyi” olarak kabul edilmektedir.

Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Testi

Araştırmada ölçülmesi hedeflenen ölçeklerin ortalama, standart sapma, basıklık ve çarpıklık değerleri hesaplanmıştır. Shao'ya (2002) göre çalışmada kullanılacak verilerin normal dağılım göstermesi, çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 3 arasında olmasına bağlıdır. Değişkenlere ilişkin belirtilen değerler tabloda detaylı olarak verilmektedir.

Değişkenler	Ortalama	S. sapma	Çarpıklık	Basıklık
Mobbing	1,59	0,62	1,397	1,619
Örgütsel Bağlılık	3,09	1,07	0,016	-0,815

Tabloda verilen değişkenlerin çarpıklık ve basıklık değerleri ± 3 arasındadır. Dolayısıyla, veriler normal dağılım göstermektedir. Bu bilgiden hareketle, verilere korelasyon, regresyon gibi parametrik testler uygulanabilmektedir.

4. Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler incelendiğinde katılımcıların %53,1'inin erkek, %46,9'unun bayan olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşa göre dağılımı incelendiğinde en çok katılımcının %27,4 yüzdesi ile 21-25 yaş aralığı olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %24,8'inin ise 18-20 yaşında olduğu görülmektedir. Dolayısıyla Bingöl'de eğlence ve ikram amaçlı hizmet veren rekreasyon işletmelerinde çalışanların yarısının genç yaş grubundan oluştuğu ifade edilebilir.

Tablo 3: Çalışanların Bazı Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler

Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Erkek	182	53,1
	Kadın	161	46,9
Yaş	18-20	85	24,8
	21-25	94	27,4
	26-30	59	17,2
	31-40	55	16,0
	41-45	31	9,0
	45≤	19	5,5
Medeni Durumu	Evli	145	42,3
	Bekâr	198	57,7
Eğitim	İlkokul	92	26,8
	Lise	162	47,2
	Ön lisans	49	14,3
	Lisans	33	9,6
	Master	7	2,0
Aile Gelir Durumu	Çok düşük	72	21,0
	Düşük	73	21,3
	Orta	164	47,8
	Yüksek	28	8,2
	Çok yüksek	6	1,7

Katılımcıların %57,7'sinin bekâr olduğu, %47,2'sinin ise eğitim durumunun lise düzeyinde olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla çalışanların neredeyse yarısının lise mezunu olan gençlerden oluştuğu ifade edilebilir. Aile gelir durumları incelendiğinde ise %47,8'inin orta gelir düzeyinde olduğu görülmektedir.

Araştırmada oluşturulmuş hipotezler korelasyon analizi ve regresyon analizine tabi tutulmuştur. Korelasyon analizi sonuçları detaylı olarak tabloda verilmektedir.

Tablo 4: Korelasyon Analizi Sonuçları

Ölçeklere ilişkin korelasyon değerleri		1	2	3	4	5	6	7	8
1. K. Gösterme ve İletişim	P. Korelasyon Sig. (2-tailed) N	1 343							
2. S. İlişkiler	P. Korelasyon Sig. (2-tailed) N	0,326(**) 0,000 343	1 343						
3. İtibar	P. Korelasyon Sig. (2-tailed) N	0,417(**) 0,000 343	0,402(**) 0,000 343	1 343					
4. Y. Kalitesi ve Mesleki Durum	P. Korelasyon Sig. (2-tailed) N	0,454(**) 0,000 343	0,402(**) 0,000 343	0,344(**) 0,000 343	1 343				
5. Kişinin Sağlığı	P. Korelasyon Sig. (2-tailed) N	0,220(**) 0,000 343	0,359(**) 0,000 343	0,181(**) 0,001 343	0,548(**) 0,000 343	1 343			
6. Duygusal Bağlılık	P. Korelasyon Sig. (2-tailed) N	-0,219(**) 0,000 343	-0,152(**) 0,005 343	-0,118(*) 0,029 343	-0,276(**) 0,000 343	-0,183(**) 0,001 343	1 343		
7. Devam Bağlılığı	P. Korelasyon Sig. (2-tailed) N	-0,093 0,085 343	-0,126(*) 0,020 343	-0,263(**) 0,000 343	-0,034 0,535 343	0,038 0,487 343	0,181(**) ,001 343	1 343	
8. Normatif Bağlılık	P. Korelasyon Sig. (2-tailed) N	-0,188(**) 0,000 343	0,001 0,990 343	-0,129(*) 0,017 343	-0,108(*) 0,046 343	-0,045 0,404 343	0,189(**) 0,000 343	0,615(**) 0,000 343	1 343

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabloda gösterilen korelasyon analizi sonuçlarına göre, kendini gösterme ve iletişime yönelik saldırılar -0,219(**), sosyal ilişkilere yönelik saldırılar -0,152(**), kişinin itibarına yönelik saldırılar -0,118(*), yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik saldırılar -0,276(**) ve kişinin sağlığına yönelik saldırılar -0,183(**) ile duygusal bağlılık arasında ters yönlü bir ilişki vardır. Devam bağlılığı ile sosyal ilişkilere yönelik saldırılar -0,126(*) ve kişinin itibarına yönelik saldırılar -0,263(**) arasında pozitif ters yönlü bir ilişki vardır. Ancak diğer değişkenler ile devam bağlılığı arasında bir ilişkiden bahsedilmesi mümkün değildir. Ayrıca normatif bağlılık ile kendini gösterme ve iletişime yönelik saldırılar -0,188(**), kişinin itibarına yönelik saldırılar -0,129(*) ve yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik saldırılar -0,108(*) arasında pozitif ters yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ancak normatif bağlılık ve diğer değişkenler arasında bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre arasında ilişki olduğu tespit edilen değişkenlere ilişkin hipotezler regresyon analizine tabi tutulabilirler.

Araştırma hipotezlerinin ölçülmesine yönelik korelasyon testinde elde edilen sonuçlar çalışmanın amacı doğrultusunda regresyon testinin yapılmasının uygunluğunu kısmen doğrulamıştır. Bu bağlamda ölçülmesi hedeflenen hipotezler regresyon testi kapsamında açıklanmaktadır. Mobbing alt boyutlarının duygusal bağlılığa olan etkisi regresyon analizi ile belirlenmeye çalışılmıştır. İlgili hipotezlerin sonuçları tabloda gösterilmektedir.

Tablo 5: Duygusal Bağlılık Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	Tolerance	VIF
Sabit değişken	4,426	0,204		21,663	0,000		
K. Gösterme ve İletişim	-0,164	0,084	-0,121	-1,958	0,051	0,709	1,410
S. İlişkiler	-0,038	0,089	-0,026	-0,423	0,673	0,724	1,381
İtibar	0,025	0,091	0,017	0,274	0,784	0,736	1,358
Y. Kalitesi ve Meslek	-0,344	0,125	-0,192	-2,751	0,006	0,557	1,795
Kişinin Sağlığı	-0,098	0,137	-0,045	-0,715	0,475	0,671	1,490
R= 0,299	R ² = 0,090	$\Delta R^2= 0,076$	Durbin-Watson= 2,041				
F _(5,337) = 6,636		p< 0,000					

Bağımlı Değişken: Duygusal bağlılık

Tabloda Mobbing alt boyutlarının örgütsel bağlılık alt boyutu olan duygusal bağlılık ölçeğine etkisi gösterilmektedir. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik saldırıların, çalışanların örgütsel bağlılığını etkilediği ($p<0,01$) sonucuna ulaşılmıştır. Diğer bir ifade ile çalışanların yaşam kalitelerine ve mesleki durumlarına yönelik maruz kaldıkları Mobbing duygusal bağlılıklarını ($r:-0,192$) düşürmektedir. Ayrıca kendini gösterme ve iletişime yönelik saldırıların 0,5 anlamlılık düzeyinde 0,121 birim etkilediği tespit edilmiştir. Ancak diğer Mobbing alt boyutlarının duygusal bağlılığa yönelik bir etkisi yoktur. Regresyon analizi sonucunda belirlilik katsayısı ($R^2:0,090$) hesaplanmış olup, çalışanların duygusal bağlılıklarındaki değişimin %9'unun Mobbing alt boyutlarına bağlı olduğu ortaya çıkmıştır. Geriye kalan kısım ise başka nedenlerden olabilir. Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulmuş olan H1b, H1c, H1e hipotezleri desteklenmemiş, H1a, H1d hipotezleri desteklenmiştir.

Araştırma kapsamında Mobbing alt boyutlarının devam bağlılığına olan etkisini ölçmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Sonuçlar detaylı olarak tabloda gösterilmektedir.

Tablo 6: Devam Bağlılığı Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	P	Tolerance	VIF
Sabit değişken	3,216	0,213		15,068	0,000		
K. Gösterme ve İletişim	0,006	0,088	0,004	0,069	0,945	0,709	1,410
S. İlişkiler	-0,100	0,093	-0,066	-1,075	0,283	0,724	1,381
İtibar	-0,413	0,095	-0,266	-4,365	0,000	0,736	1,358
Y. Kalitesi ve Meslek	0,061	0,131	0,033	0,470	0,639	0,557	1,795
Kişinin Sağlığı	0,203	0,143	0,090	1,417	0,157	0,671	1,490
R= 0,283	R ² = 0,080	$\Delta R^2= 0,066$	Durbin-Watson= 1,797				
F _(5,337) = 5,867		p< 0,000					

Bağımlı Değişken: Devam bağlılığı

Tablo incelendiğinde Mobbing alt boyutlarından itibara yönelik saldırıların 0,001 anlamlılık düzeyinde örgütsel bağlılık alt boyutlarından olan devam bağlılığını -0,266 düzeyinde etkilediği sonucu görülmektedir. Diğer bir ifade ile çalışanların itibarlarına yönelik karşılaştıkları saldırılar, işletmelere yönelik var olan bağlılıklarını olumsuz yönde etkilemektedir. Ancak diğer Mobbing alt boyutlarını devam bağlılığına yönelik bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda belirlilik katsayısı ($R^2:0,080$) hesaplanmış olup, çalışanların devam bağlılıklarındaki değişimin %8'inin Mobbing alt boyutlarına bağlı olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulmuş olan H1f, H1g, H1i, H1j hipotezleri desteklenmemiş, H1h hipotezi desteklenmiştir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda Mobbing alt boyutlarının normatif bağlılık üzerindeki etkisi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tabloda detaylı olarak verilmektedir.

Tablo 7: Normatif Bağlılık Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	Tolerance	VIF
Sabit değişken	3,593	0,212		16,971	0,000		
K. Gösterme ve İletişim	-0,229	0,087	-0,167	-2,639	0,009	0,709	1,410
S. İlişkiler	0,163	0,093	0,110	1,764	0,079	0,724	1,381
İtibar	-0,133	0,094	-0,088	-1,421	0,156	0,736	1,358
Y. Kalitesi ve Meslek	-0,074	0,130	-0,041	-0,572	0,568	0,557	1,795
Kişinin Sağlığı	-0,022	0,142	-0,010	-0,152	0,879	0,671	1,490
R= 0,218	R ² = 0,048	ΔR ² = 0,033	Durbin-Watson= 1,333				
F _(5,337) = 3,368	p< 0,006						

Bağımlı Değişken: Normatif bağlılık

Tabloya göre Mobbing alt boyutlarından kendini gösterme ve iletişime yönelik saldırılar boyutunun normatif bağlılığı 0,05 anlamlılık düzeyinde -0,167 düzeyinde etkilediği sonucuna varılmıştır. Daha geniş bir ifade ile çalışanların kendini göstermeye ve iletişime yönelik maruz kaldığı saldırılar normatif bağlılıklarını düşürmektedir. Ancak diğer Mobbing alt boyutlarının normatif bağlılığı etkilemediği tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda belirlilik katsayısı ($R^2:0,048$) hesaplanmış olup, çalışanların normatif bağlılıklarındaki değişimin %4,8'inin Mobbing alt boyutlarına bağlı olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulmuş olan H1k, H1l, H1m, H1n hipotezleri desteklenmemiş, H1j hipotezi desteklenmiştir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda son olarak Mobbing ölçeğinin, örgütsel bağlılık ölçeğine etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen veriler tabloda detaylı olarak gösterilmektedir.

Tablo 8: Örgütsel Bağlılık Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	Tolerance	VIF
Sabit değişken	3,764	0,155		24,357	0,000		
Mobbing	-0,423	0,090	-0,246	-4,684	0,000	1,000	1,000
R= 0,246	R ² = 0,060	ΔR^2 = 0,058	Durbin-Watson= 1,491				
F _(1,341) = 21,941	p< 0,000						

Bağımlı değişken: örgütsel bağlılık

Tablo incelendiğinde çalışanların maruz kaldığı saldırıların örgütsel bağlılıklarını negatif yönde etkilediği ifade edilebilir. Mobbing ölçeği 0,000 anlamlılık düzeyinde örgütsel bağlılığı -,246 düzeyinde etkilemektedir. Ayrıca belirlilik katsayısı 0,060 olarak tespit edilmiş olup, buradan hareketle çalışanların örgütsel bağlılıklarının düşüşünün %6'sının mobbingten kaynaklandığı söylenebilir. Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulmuş olan H1 hipotezi desteklenmiştir.

Sonuç Tartışma Ve Öneriler

Bu çalışmada eğlence ve ikram amaçlı hizmet veren rekreasyon işletmelerinde oluşan mobbingin çalışanların örgütsel bağlılıklarına etkisinin olup olmadığının incelenmiştir. Mobbing davranışları beş boyutta değerlendirilip örgütsel bağlılığın üç boyutuna ayrı ayrı etkileri araştırılmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucuna göre yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik saldırıların, çalışanların örgütsel bağlılığını etkilediği ($p<0,01$) belirlenmiştir. Çalışanların iş yerlerinde yaşam kalitelerine ve mesleki durumlarına yönelik maruz kaldıkları mobbing duygusal bağlılıklarını ($r:-0,192$) düşürmektedir. Ayrıca kendini gösterme ve iletişime yönelik saldırılar çalışanların duygusal bağlılıklarını etkilemektedir. Nitekim Özler ve Diğ. (2008), Tengilimoğlu ve Mansur (2009) mobbingin örgütsel bağlılığa etkisini inceledikleri çalışma bulguları da bu sonucu desteklemektedir. Ancak diğer mobbing alt boyutlarının duygusal bağlılığa yönelik bir etkisi yoktur. Mobbingin alt boyutlarının devam bağlılığına etkisinin olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılan regresyon analizinde çalışanların itibarlarına yönelik karşılaştıkları saldırıların, işletmelere yönelik var olan bağlılıklarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ünal ve Karoğlu'nun (2013) yaptıkları çalışma da mobbingin devam bağlılığı üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Ancak diğer mobbing alt boyutlarını devam bağlılığına yönelik bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Mobbingin alt boyutlarının normatif bağlılığına etkisinin olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılan regresyon analizinde kendini gösterme ve iletişime yönelik saldırılar boyutunun normatif bağlılığı 0,05 anlamlılık düzeyinde -0,167 düzeyinde etkilediği sonucuna varılmıştır. Çalışanların kendini göstermeye ve iletişime yönelik maruz kaldığı saldırılar normatif bağlılıklarını düşürmektedir. Karcioğlu ve Çelik'in (2012) çalışması da bu sonucu desteklemektedir. Ancak diğer mobbing alt boyutlarının normatif bağlılığı etkilemediği tespit edilmiştir. Mobbing ölçeğinin, örgütsel bağlılık ölçeğine etkisinin olup olmadığı incelemek adına yapılan regresyon analizi sonucunda mobbing ölçeğinin 0,000 anlamlılık düzeyinde örgütsel bağlılığı -0,246 düzeyinde etkilediği, başka bir deyişle çalışanların maruz kaldığı saldırıların örgütsel bağlılıklarını etkilediği ifade edilebilir. Nitekim Karcioğlu ve Çelik'in (2012), Yıldırım ve Diğ. (2014) çalışmaları da bu sonucu desteklemektedir. Tengilimoğlu ve Mansur (2009) hazırlamış oldukları çalışmada mobbingin örgütsel bağlılığa etkisini incelemiş olup, mobbingin devam bağlılığına etkisi olmadığı ancak normatif ve

duygusal bağlılığın etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. çalışma kısmen de olsa bu çalışmayı destekler niteliktedir.

Ayrıca belirlilik katsayısı 0,060 olarak tespit edilmiş olup, buradan hareketle çalışanların örgütsel bağlılıklarının düşüşünün %6'sının mobbingten kaynaklandığı söylenebilir. Diğer yandan Pelit ve Kılıç (2012) çalışmalarında mobbinge maruz kalan sayfiye ve şehir otelleri çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını belirlemeyi hedeflemişlerdir. Çalışma sonuçlarında sayfiye otel çalışanlarının mobbinge daha fazla maruz kaldıkları ve şehir otellerinde çalışanların ise örgütsel bağlılıklarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca mobbingin örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Yazarların elde etmiş olduğu sonuç bu çalışma ile aynı doğrultudadır. Turizm sektöründe yer alan konaklama işletmelerinden verilen bu örnek yiyecek içecek işletmelerinden uzak bir alan değildir. Her iki sektör de turizm sektörünün bir parçası olmakla beraber zaman zaman aynı amaçla kullanılan mekânlardır. Bu bakımdan çalışma sonuçlarının aynı doğrultuda çıktığı söylenebilir.

Örgüt içinde çift yönlü iletişim kanallarının geliştirilmesiyle çalışanlar arasındaki ilişkilerin sağlıklı bir biçimde gerçekleşmesi sağlanmalı ve mobbing davranışı önlenmelidir. Özellikle alt kademeden üst kademeye doğru iletişimin açık tutulması, çalışanların yöneticileriyle iletişime geçmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Kimin hangi işten sorumlu olduğu net bir biçimde belirlenerek rol çatışmaları en aza indirilmelidir. İş yerinde stres yaratan faktörler ortadan kaldırılarak çalışan tatmini sağlanarak baskı ve yıldırma davranışı önlenmelidir. Ayrıca yöneticiler iş yerinde oluşacak yıldırma ve baskı davranışlarının örgütün imajını zedeleyici etki yaratacağının bilincinde olarak bu tür davranışların önünü kapatıcı şekilde rol almalıdırlar. Unutulmamalıdır ki çoğu zaman yöneticilerin de desteğiyle oluşan mobbing davranışı üst yönetimin müdahalesi ve engelleyici rolüyle rahatlıkla ortadan kaldırılmaktadır.

Eğlence ve ikram amaçlı hizmet veren rekreasyon işletmelerinde oluşan mobbingin çalışanların örgütsel bağlılıklarına etkisinin olup olmadığının incelendiği bu araştırmada, işletme sahiplerinin mobbing gibi psikolojik ve soyut konularda bilgi vermekten kaçınması ve böyle bir çalışmanın olumsuz çıkması korkusuyla çalışanların anket katılmalarına izin verme konusunda çekingen davranışları önemli bir kısıt oluşturmaktadır. Ayrıca yoğun çalışma saatlerinden dolayı çalışanların zaman bulup anket sorularını cevaplamaları çok güç olmuştur. Araştırma yapılacak işletmenin bulunması ve işletmeden izin alınması büyük sorun oluşturmıştır.

Kaynakça

- Acar, A. B. & Dünder, G. (2008). "İşyerinde Psikolojik Yıldırma (mobbing) Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi. 37 (2): 111-120.
- Allen, N. J. & 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.
- Baltaş, A. (2009). İnsana ve İşe Değer Katan Yeni İK, Remzi Kitabevi: İstanbul.
- Björkqvist, K., Östermen, K. & Hjelt-Back, M. (1994). "Aggression Among University Employees", Aggressive Behavior, Vol. 20, 173-184.
- Budak, G. (2008). Yetkinliğe Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi, Barış Yayınları: İzmir.

- Büyüköztürk, S. (2003). Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Clark, M., Riley, M., Wilkie, E. & Wood, R., C. (1998). Researching and Writing Dissertations in Tourism and Hospitality, International Thomson Business Press.
- Çetin, Ö. M. (2004). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.
- Dinler, Z. (1998). Bilimsel Araştırma ve İnternet'e Bağlı Bilgi Merkezleri El Kitabı, Ekin Kitapevi Yayınları, Bursa.
- Doğan, S. & Kılıç, S. (2007). "Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi", Cilt. 29, 37-61.
- Duffy, M. & Sperry, L. (2007). "Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences. The Family Journal, Vol. 15: 398-404.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. & Matthiesen, S. B. (1994). "Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study", European Work And Organizational Psychologist, Vol. 4, No. 4, 381-401.
- Ertürk, A. & Cemaloğlu, N. (2014). "Causes of Mobbing Behavior", Social and Behavioral Sciences. Vol. 116, 3669-3678.
- Görgülü, N., Beydağ, K. D., Şensoy, F. & Kıyak, M. (2014). "The Effects Of Mobbing (Bullying) On Health Employees", Social and Behavioral Sciences. Vol. 152, 503-509.
- Güllüoğlu, Ö. (2012). Örgütsel İletişim, İletişim Doyumu ve Kurumsal Bağlılık, Eğitim Akademi Yayınları: Konya.
- Hair, J. F., Black, W., C., Babin, B., J., Anderson, R., E. & Tatham, R., L. (2006). Multivariate Data Analysis, Pearson Prentice Hall, New Jersey, USA.
- Jaros, S. J. (1997). An Assessment of Meyer and Allen's (1991). "Three-Component Model of Organizational Commitment and Turnover Intentions", Journal of Vocational Behavior. Vol. 51, 319-337.
- Karcıoğlu, F. & Çelik, Ü. H. (2012). "Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. Cilt: 26, Sayı. 1, 59-75.
- Karahan, A. & Yılmaz, H. (2014). "Mobbing ve Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Bir Çalışma", Journal of Yasar University. Cilt: 9, Sayı. 33, 5692-5715.
- Kaygın, E. & Atay, M. (2014). "Mobbingin Örgütsel Güven ve Örgütsel Sessizliğe Etkisi. Kamu Kurumunda Bir Uygulama", Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt:18, Sayı, 2, 95-113.
- Kaymakçı, H. A. (2008). Çalışma Hayatında Mobbing: Sakarya İmalat Sektöründe Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Sakarya.
- Leymann, H. (1990). "Mobbing and Psychological Terror at Workplace", Violence and Victims, Vol. 5, No. 2, 119-126.

- Leymann, H. (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 5, No. 2, 165-184.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1984). "Testing the "Side-Bet Theory" of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 69, No. 3, 372-378.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1990). "The Measurement And Antecedents of Affective, Continuance And Normative Commitment To The Organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, 1-18.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). "A Three Component Conceptualization Of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol. 1, No. 1, 61-89.
- Meyer, J. P. & Herscovitch, L. (2001). "Commitment In The Workplace Toward A General Model", *Human Resource Managment Review*, Vol. 11, 299-326.
- Muthueloo, R. & Rose, R. C. (2005). "Typology of Organisational Commitment", *American Journal of Applied Science*, Vol. 2, No. 6, 1078-1081.
- O'Reilly, C. & Chatman, J. (1986). "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 3, 492-499.
- Özler, D. E., Atalay, C. G. & Şahin, M. D. (2008). "Mobbing'in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt: 22, 1-28.
- Pelit, N. & Pelit, E. (2014). *Örgütlerde Kanser Yapıcı İki Başat Faktör: Mobbing ve Örgütsel Sinizm*, Detay Yayıncılık, Ankara:
- Pelit, E. & Kılıç, İ. (2012). "Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama", *İşletme Araştırmaları Dergisi*. Cilt: 4, Sayı. 2, 122-140.
- Rasool, F., Arzu, F., Hasan, A., Rafi, A. & Kashi, A. (2013). "Workplace Bullying and Intention to Leave: The Moderating Effect of the Organizational Commitment", *Information Management and Business Review*, Vol. 5, No. 4, 175-180.
- Rehman, F., Javed, F., Khan, A., Nawaz, T. & Hyder, S. (2015). "Determining the Effects of Mobbing on Organizational Commitment: A Case of Educational Sector in Pakistan", *Journal of Education and Practice*. Vol. 6, No. 22, 101-105.
- Reichers, A. E. (1985). "Review and Reconceptualization of Organizational Commitment", *The Academy of Management Review*. Vol. 10, No. 3, 465-476.
- Shao, A. T. (2002). *Marketing Research: An Aid to Decision Making*, Cincinnati, Ohio: South-Western/Thomson Learning.
- Solmuş, T. (2005). "İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. Cilt: 7, Sayı. 2, 1-14.

- Tengilimoğlu, D. & Mansur, F. A. (2009). “İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi”, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Cilt: 2, Sayı. 1, 69-84.
- Tutar, H. (2004). “İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları”, Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 2, Sayı. 2, 101-128.
- Tınaz, P. (2006). “İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)”, Çalışma ve Toplum. Cilt: 4, 13-28.
- Türk Dil Kurumu, (2015). Mobbing, http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.565b72779c76c3.06067449, Erişim Tarihi: 29.11.2016.
- Ural, A. & Kılıç, İ. (2006). Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi: SPSS 10.0-12.0 for Windows, Detay Yayıncılık: Ankara.
- Ünal, Ö. F. & Karoğlu, Z. (2013). “Psikolojik Şiddetin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Büro Sekreterleri Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt: 1, (Büro Yönetimi Özel Sayısı), 175-192.
- Yaman, E. (2009). Yönetim Psikoloji Açısından İşyerinde Psikoşiddet –Mobbing, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.
- Yıldırım, B. I., Yirik, Ş. & Yıldırım, F. (2014). “Mobbing’in Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”, Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 7, Sayı. 3, 25-40.
- Yüksel, M. & Tunçsiper, B. (2011). “The Relationship Between Mobbing and Organizational Commitment in Workplace”, International Review of Management and Marketing, Vol. 1, No. 3, 54-64.
- Zapf, D. (1999). “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying At Work”, International Journal of Manpower. Vol. 20, No. 1/2, 70-74.

Effect of Mobbing on Organizational Commitment: An Investigation in Recreation Enterprises Serving Fun and Catering Purposes

Üzeyir KEMENT

Bingöl University,
Social Science High School,
Bingöl, Turkey
ukement@bingol.edu.tr

Burcu BATGA

Bingöl University,
Social Science High School,
Bingöl, Turkey
bbatga@bingol.edu.tr

Extensive Summary

The main purpose of this study is to examine whether the mobbing has an impact on the organizational commitment of employees formed in recreation businesses serving recreational and catering purposes. Employees that are exposed to mobbing lose their performance over time, their loyal commitment decreases, and there is intent to leave their job. Employees can be separated from the work in case of intimidation. It is therefore important to examine the mobbing and the problems caused by the negative consequences in the organizations.

The research model has been constituted within study purpose. This model is shown in the below.

Figure 1: Research Model

H1: Mobbing has a negative effect on organizational commitment.

H1a: Attacks towards showing oneself and communication have negative effect on affective commitment.

H1b: Effects on social relationships have negative effect on affective commitment.

H1c: Attacks towards self-esteem have negative effect on affective commitment.

H1d: Effects towards quality of life and professional practices have negative effect on affective commitment.

H1e: Effects on health and life have negative effect on affective commitment.

H1f: Attacks towards showing oneself and communication have negative effect on continuance commitment.

H1g: Effects on social relationships have negative effect on continuance commitment.

H1h: Attacks towards self-esteem have negative effect on continuance commitment.

H1i: Effects towards quality of life and professional practices have negative effect on continuance commitment.

H1j: Effects on health and life have negative effect on continuance commitment.

H1k: Attacks towards showing oneself and communication have negative effect on normative commitment.

H1l: Effects on social relationships have negative effect on normative commitment.

H1m: Attacks towards self-esteem have negative effect on normative commitment.

H1n: Effects towards quality of life and professional practices have negative effect on normative commitment.

H1o: Effects on health and life have negative effect on normative commitment.

The research constitutes employees in Bingöl who are engaged in entertainment and recreational activities. Questionnaire was used as data collection tool in the research. As a result of the analysis of the data, there was a significant relationship between mobbing and three components of organizational commitment: emotional commitment, normative commitment and continuity commitment. The mobbing to their quality of life and occupational status at workplaces reduces the emotional attachment of employees; the one to their reputation reduces ongoing commitment, and the one to their self and communication reduces normative loyalties.

The results of the study showed that employees who under mobbing also are affected about their adherence of organization. Therefore, it is said that there are negative outcomes because of mobbing which is done by managers of the food and drink businesses to employees. In other words, mobbing is an estimated obstacle for development of adherence of organization. In order to have sustainability of this organizational adherence and increase efficiency of employees, especially, the mobbing which against employees' their life quality and occupation should be prevented. Moreover, detrimental attitude for people's reputation also damage organizational adherence. Finally, giving an opportunity to the workers for proving their capacity might be effective. Otherwise, these chances are not allowed, it is estimated that occurring of the organizational adherence might be difficult. The communication between managers and employees is essential for work efficiency in businesses. If this communication occurs, the managers recognize the desires and expectation of their employees.