www.turkishstudies.net/economy

Turkish Studies - Economics, Finance, Politics

eISSN: 2667-5625

Research Article / Araştırma Makalesi

INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY

Sponsored by IBU

Hizmet İşletmelerinde Dışlanma ve Örgütsel Güven İlişkisi: Güney Marmara Örneği*

Relationship between Exclusion and Organizational Trust in Service Enterprises: The Case of Southern Marmara

Mesut Kasap*

Abstract: It is understood from the literature review that organizational exclusion that is considered within the scope of the study will cause serious harm to organizational trust. An excluded employee will have a negative view of his business. He will never want to devote himself to that business and he will not feel safe. The employee will want to get rid of the business as soon as possible. General research shows that; business environment needs to be created with mutual trust-based networks. There are individuals who feel safe thanks to a healthy work environment. The purpose of this study is to reveal the importance of preventing exclusion and to provide an organizational trust environment and to understand that businesses can survive. This study, which aims to measure the exclusion perception levels and organizational trust levels of the organization's employees, in order to compete effectively and to achieve their goals, especially healthcare and hospitality enterprises, is a quantitative research. The universe of the research is accommodation establishments and health establishments located in the South Marmara Region (GMB). Accordingly, 10 accommodation establishments with GMBs and 5 private hospitals working independently were contacted. The questionnaire was mostly applied face to face and via e-mail. In the research, the data were collected with the help of a questionnaire form consisting of three parts. The first part consisted of six questions regarding demographic features. In the second part, Omarov (2009) has an organizational trust scale consisting of 22 questions. As a result, an inverse proportion has emerged between exclusion and organizational trust. Reducing the perception of organizational exclusion of employees in the service sector will increase their confidence in the businesses they work for.

Structured Abstract: Introduction

A social element, the human desires to have a positive and continuous network of relationships (Kai-Tak and Zhansheng Chen, 2014: 101; Baumeister and Leary, 1995). The concept that states that these stated needs of people cannot be met is exclusion (Köse, Çakan and Terzi, 2018: 249). In recent studies, exclusion in the workplace has affected the psychological health of employees (depression, anxiety, emotional exhaustion and job stress), adversely affects job performance, unwanted job attitudes (job dissatisfaction and decrease in emotional commitment), intention to quit, job search. It has been found to cause behavioral and abnormal

* Çalışma verileri Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler ve Eğitim Bilimleri Etik Kurulu'nun 04.05.2020 tarih ve 04 nolu toplantısında onaylanmıştır.

* Öğr. Gör. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü
Lecturer Dr., Çanakkale Onsekiz Mart University, Çanakkale Social Sciences Vocational School/Department Of Management And Organization

ORCID 0000-0002-0151-3284

mesutkasap25@gmail.com

Cite as/ Atıf: Kasap, M. (2020). Hizmet işletmelerinde dışlanma ve örgütsel güven ilişkisi: Güney Marmara örneği. *Turkish Studies - Economy*, 15(2), 1055-1066. <https://dx.doi.org/10.29228/TurkishStudies.43382>

Received/Geliş: 05 May/Mayıs 2020

Accepted/Kabul: 20 June/Haziran 2020

Copyright © INTAC LTD, Turkey

Checked by plagiarism software

Published/Yayın: 25 June/Haziran 2020

CC BY-NC 4.0

behaviors (Wu et al., 2011: 24; Wu et al., 2012: 179; Scott et al., 2013: 37; Zhao et al., 2013: 223; Haq, 2014: 1311; Zhao et al., 2016: 85; Yüksel, 2017: 117). Trust is formed by only feeling in relationships because it is abstract. Because, people trust with the people they have relationships with, based on many events and experiences (Asunakutlu, 2002). Organizational trust, on the other hand, expresses the emotional bond formed with the employees and managers and the organization as a result of the relationships and interactions in the business (Tschannen-Moran, 2001). It is not possible to talk about healthy organizational communication, information sharing, organizational performance, participation, sharing and organizational effectiveness in organizations that do not have organizational trust, in the relations of organizational members with each other, and between managers and employees (Callaway, 2006; Baş & Şentürk, 2011). In the context of this literature, the following hypotheses are tested in the study:

H1: There is a significant difference between the perceptions of Organizational Trust among the employees working in service businesses according to the type of institution they work.

H2: There is a negative relationship between the perception of organizational trust and exclusion perception of the employees working in service companies.

H3: Organizational exclusion perceived by the employees working in service enterprises negatively affects the perceptions of organizational trust.

Method

This study, which aims to measure the level of organizational trust and the exclusion perception of the employees of the organization, in order to reach the goals of the service companies and to compete effectively, especially in the health and accommodation establishments, is a descriptive research conducted with the quantitative method. The universe of the research is accommodation establishments and health establishments located in the South Marmara Region (GMB). In this context, 10 accommodation establishments with GMB and 5 private hospitals were contacted. The questionnaire was mostly applied face to face, by phone or by e-mail. The prepared questionnaire form was implemented between 10 February 20 April 2020. The survey technique was used as a data collection tool in the research. The survey form consists of three parts. The first part consists of six questions about the demographic characteristics of the participants. The second part consists of 22-question Organizational Trust Scale organized by Omarov (2009). The Perceptions of Workplace Ostracism scale is included in the last part of the questionnaire form. Ferris et al. To measure the perception of exclusion that employees experience in the workplace. (2008) developed a ten-item exclusion scale consisting of one dimension.

Findings

In this section, the socio-demographic characteristics of the participants of the survey application are presented first. Of the participants, 110 are women, 104 are women, 106 are men, 125 are married and 85 are single. In the research, explanatory factor analysis was done for the organizational trust scale. According to the results [KMO: 0.921, Bartlett's sphericity test chi-square 3540,616, degree of freedom: 228, significance (p): 0,000], the data were found to be suitable for factor analysis. According to the explanatory factor analysis carried out, it was seen that the expressions forming the scale were gathered under three factors and these factors explained 69.27 percent of the total variance. As a result of the explanatory factor analysis, the result of Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) was found as 923, Bartlett's sphericity test, Chi Square 296,917, degree of freedom: 113, significance (p): 0,000 and according to these results, the data were found to be suitable for factor analysis. Within the scope of the study, first of all, the differences in organizational trust perception according to the institutions where the participants work. As a result of the Homogeneity Test (Levene test) of the Variants of the Performed Groups, Anova analysis was started to be interpreted for two factors with a p value (Trust Manager =, 129> 0.05 and Trust in the Organization = 231> 0.05). In Table 1, according to the results of the Post-Hoc (Tukey HSD) test, the type of institutions of the participants causes significant differences in the organizational trust scale, trust in the manager and trust in the organization itself. In the correlation analysis, there is a significant and positive relationship between the trust of the Manager, Trust of colleagues and trust of the Organization, which is the sub-dimensions of Organizational Trust, at the level of 0.01. As seen in the regression analysis, the R2 value was found to be 0.363 and the corrected R2 value was 0.335. The regression model established according to these results is meaningful.

Conclusion

In this section, the socio-demographic characteristics of the participants of the survey application are presented first. Of the participants, 110 are women, 104 are women, 106 are men, 125 are married and 85 are single. In the research, explanatory factor analysis was done for the organizational trust scale. According to the results [KMO: 0.921, Bartlett's sphericity test chi-square 3540,616, degree of freedom: 228, significance (p): 0,000], the data were found to be suitable for factor analysis. According to the explanatory factor analysis carried out, it was seen that the expressions forming the scale were gathered under three factors and these factors explained 69.27 percent of the total variance. As a result of the explanatory factor analysis, the result of Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) was found as 923, Bartlett's sphericity test, Chi Square 296,917, degree of freedom: 113, significance (p): 0,000 and according to these results , the data were found to be suitable for factor analysis.

Within the scope of the study, first of all, the differences in organizational trust perception according to the institutions where the participants work. As a result of the Homogeneity Test (Levene test) of the Variants of the Performed Groups, Anova analysis was started to be interpreted for two factors with ap value (Trust Manager =, 129> 0.05 and Trust in the Organization = 231> 0.05) .

In Table 1, according to the results of the Post-Hoc (Tukey HSD) test, the type of institutions of the participants causes significant differences in the organizational trust scale, trust in the manager and trust in the organization itself.

In the correlation analysis, there is a significant and positive relationship between the trust of the Manager, Trust of colleagues and trust of the Organization, which is the sub-dimensions of Organizational Trust, at the level of 0.01.

As seen in the regression analysis, the R2 value was found to be 0.363 and the corrected R2 value was 0.335. The regression model established according to these results is meaningful.

Keywords: Exclusion, Organizational Trust, Trust in Manager, Trust in Colleagues.

Öz: Çalışma kapsamında ele alınan örgütsel dışlanmanın örgütsel güvene ciddi zararlar vereceği literatür taramasından anlaşılmaktadır. Dışlanmış bir çalışan işletmesine yönelik olumsuz bir bakış açısına sahip olacaktır. Asla o işletmeye kendini adanmak istemeyecek ve güvende hissetmeyecektir. Çalışan işletmeden bir an önce kurtulmak isteyecektir. Genel olarak yapılan araştırmalar göstermektedir ki; iş ortamının karşılıklı güvene dayalı ilişki ağlarıyla oluşturulması gerekmektedir. Sağlıklı bir iş ortamı sayesinde kendini güvende hisseden bireyler bulunur. Bu çalışmanın amacı dışlanmanın engellenmesinin önemini ortaya koyarak, örgütsel güven ortamı sağlayarak işletmelerin hayatta kalabileceklerini anlamasıdır. Başta sağlık işletmeleri ve konaklama işletmeleri olmak üzere hizmet işletmelerinin etkin rekabet edebilmeleri ve hedeflerine ulaşabilme adına örgüt çalışanlarının dışlanma algı düzeylerini ve örgütsel güven düzeylerini ölçmeyi hedefleyen bu çalışma nicel bir araştırmadır. Araştırmanın evrenini Güney Marmara Bölgesinde (GMB) bulunan konaklama işletmeleri ve sağlık işletmeleri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda GMB bulunan 10 adet konaklama işletmesi ve 5 adet bağımsız çalışan özel hastane ile iletişime geçilmiştir. Anket formu çoğunlukla yüz yüze ve e-posta yolu ile uygulanmıştır. Araştırmada üç bölümden oluşan bir anket formu yardımıyla veriler toplanmıştır birinci bölüm demografik özelliklere ilişkin altı sorudan oluşmuştur. İkinci bölümde ise 22 sorudan oluşan örgütsel güven ölçeği Omarov (2009) mevcuttur. Sonuç olarak bu çalışma kapsamında dışlanma ile örgütsel güven arasında bir ters orantı ortaya çıkmıştır. Hizmet sektöründe çalışanların örgütsel dışlanma algılarının düşürülmesi çalıştıkları işletmelere yönelik güvenlerini artıracaktır.

Anahtar Kelimeler: Dışlanma, Örgütsel Güven, Yöneticiye Güven, Çalışma Arkadaşlarına Güven.

Giriş

Toplumsal bir unsur olan insan, pozitif ve devamlı bir ilişki ağına sahip olmayı arzulamaktadır. Bununla beraber diğer insanlar tarafından kabul görmek, bir grubun parçası olmak, gruplar arası ilişkiler geliştirmek ve bu ilişkileri korumak istemektedir (Kai-Tak ve Zhansheng

Chen, 2014: 101; Baumeister ve Leary, 1995). İnsanın belirtilen bu ihtiyaçlarının karşılanamadığını ifade eden kavram ise *dışlanmadır* (Köse, Çakan ve Terzi, 2018: 249).

Dışlanma insanın diğer bireyler veya gruplar tarafından yok sayılması, görmezden gelinmesi ya da grup dışında tutulmasını ifade etmektedir (Williams, 2007: 428). Bu tür davranışların işletmelerde olması durumuna ise *örgütsel dışlanma* denilmektedir. İşletmede çalışanın diğer çalışanlar tarafından görmezlikten gelinmesi örgütsel dışlanma olarak tanımlanmaktadır (Estévez ve Serlin, 2013: 5). Farklı bir tanım olarak işyerinde dışlanma, bireyin çalışma ortamında başka çalışanlar tarafından görmezden gelinmesidir (Zhao vd., 2013). Ayrıca işyeri, dışlanmanın oluşmasındaki en önemli sosyal unsurlardan biridir (Fox ve Stallworth, 2005: 438). Araştırmalar işletmelerdeki dışlanmayı, çalışma ortamında başka çalışanlar tarafından dışlanan çalışanın kişisel algısı olarak tanımlamaktadır (Leung vd., 2011).

Örgütsel dışlanma, çalışanın kendisini bağlı bulunduğu örgüte ait hissetmemesine, kendisine olan özsaygısını yitirip yetersiz olduğunu düşünmesine yol açmaktadır. Örgütten dışlanma hem çalışana hem de işletmeye zarar verir. İşverenin çalışanına karşı saygı ve güven eksikliği yaşaması örgütten dışlanmışlık duygularının artmasına neden olur (Burton vd., 2005: 134). Örgütsel dışlanma, strese bağlı olarak gerginliklere, performanstan düşmesine, duygusal tükenmişliğe, yol açar (Zhao vd., 2013; Wu vd., 2011). Hitlan, ve arkadaşları (2006) yapmış oldukları araştırmalarında örgütte dışlanmanın çeşitli ülkelerde farklı demografik değişkenlerin ölçülmesinden sonra bile örgütsel bağlılıkla ilgili olduğunu bulmuşlardır.

Örgütlerde dışlanmaya örnek davranışlar, gerekli bilgilerin saklanması, konuşmaktan ve göz temasından kaçınmak ve umursamazlık şeklinde ifade edilebilir (Wu, Wei ve Hui, 2011: 29). Bununla beraber dışlanma tespit edilmesi ve önlenmesi oldukça zor bir durumdur (Yıldırım:2016: 16). Ayrıca dışlanma kişiden kişiye değişmektedir. Bir çalışan tarafından dışlanma olarak görülen, bir başka çalışan tarafından dışlanma olarak görülmeye bilir (Zhao vd., 2013: 219; Scott vd., 2013: 37; Zhao vd., 2013: 223) sosyal etkinliklerden dışlanan bireyler, gruptan da dışlandıklarını hissederler. Muhtemelen de işletmeye yaptıkları katkıları önemsemezler (Leung vd., 2011). Hem işletmelerin hem de iş görevlerin üzerinde dışlanma çok derin etkiler doğurmaktadır (Ferris vd., 2008; Wu vd., 2011: 24; Wu vd., 2012:179; Çelik ve Koşar, 2014: 49).

Yapılan son araştırmalarda işyerinde dışlanmaya uğrayan personelin strese bağlı olarak sağlık yönünden zarar gördüğü, iş performansının dışlanmanın etkisiyle düştüğü, işyerinde huzursuzluğa sebep olduğu görülmektedir (Haq, 2014:1311; Zhao vd., 2016:85; Yüksel, 2017:117).

Örgütsel Güven

İnsanlar arası ilişki ağında Güven büyük bir öneme sahip duygulardandır (Hoy ve Moran, 2003). Güven olgusu, soyut bir kavram olmasından ötürü iş ortamında ve sosyal ilişkilerde sadece hissetmeyle ortaya çıkmaktadır. Çünkü insanlar ilişkide bulunduğu kişilerle yaşadığı birçok olay ve yaşanmışlıktan hareketle güvenirlir (Asunakutlu, 2002).

Güven “herhangi bir birey, olay, durum ve sürecin mantıksal kabulü, güvenilirliği, tutarlılığı, pozitif etkisinin kişisel inanca yansımalarıdır. Bireyin, kişisel bütünlüğüne, tutarlılığına, güvenilirliğine, adalet duygusuna, samimiyetine, inanmak ve ondan emin olmaktır.” Güven bir anda ortaya çıkmaz, bir eylem sonucu gelişir. Bilinçli ve inançlı yapısal bir eylem, bireyde güven oluşumunu sağlar; güvensizlik ve şüphe bilinç ve inanç eksikliğinden kaynaklanabilir (Levin, 1999; Demirel, 2008: 180).

Güven unsurunun ortaya çıkabilmesi için eylem sonucunda oluşabilecek zarar ihtimalinin olumlu bir durumun ortaya çıkmasından fazla olmasını, geleceğe dair belirsizliğin çok olmasını, geleceğe dair verilen kararların ve bu kararlara bağlı sonuçların başka kişilerin davranışlarına bağlı olmasını gerektirir (Lewicki ve Bunker, 1996; Polat, 2007: 34)

Örgütsel güven ise işletmedeki ilişkiler ve etkileşimler sonucunda çalışanlar ile yöneticiler ve örgütle oluşan duygusal bağı ifade etmektedir (Tschannen-Moran, 2001). Genel olarak örgütsel güven, “belirli amaçların gerçekleşmesi için örgütsel yapı içerisinde örgüt üyelerinin birbirleri ile olan ilişkilerinde doğruluk, inanç, bağlılık, samimiyet gibi değerlerin oluşturulduğu ve oluşturulan bu değerlerin davranışlarla somutlaştığı bir süreç” (Arslan, 2009: 274-275) şeklinde tanımlanabilmektedir. İşletmelerin etkinliği için örgütsel güven çok önemli bir unsurdur (Tschannen-Moran, 2004). Güvenin olmadığı bir örgütte, sağlıklı bir iletişim, katılım, paylaşım ve performans olmaz. Bu özellikler olmadığı sürece örgütsel etkililik ortaya çıkmaz (Callaway, 2006; Baş ve Şentürk, 2011).

Güven aşağıdaki temellere dayalı olarak tanımlanmaktadır (Mishra, 1996; Demircan ve Ceylan, 2003: 142).

- *Çok düzeyli güven*; Örgütteki çalışanlar arasında meydana gelen etkileşimlerden doğar.
- *Kültür temelli güven*; Örgütte yer alan kişilerin gelenek ve göreneklerine, değerlerine, inançlarına sahip çıkmasıdır. .
- *İletişime dayalı güven*; Kişiler arasında samimi olma, doğru bilgilere ulaşma gibi iletişim davranışlarının bir sonucudur.
- *Dinamik güven*; Başlangıç aşaması, sağlamlaştırma aşaması ve çözülme aşaması gibi sürekli değişkenlik gösteren bir yapıdır.
- *Çok boyutlu olarak gelişen güven*; çalışanların davranışsal, duygusal ve zihinsel süreçlerini etkileyen süreçlerden oluşur.

Karşılıklı ilişkilerle oluşan kolektif bilinç sayesinde örgütsel güven inşa edilmektedir. Güven bireysel, örgütsel güven ise örgütün bütününe kapsayan bir bütünü ifade etmektedir. Bununla beraber örgütsel güven dört temel faktör sayesinde oluşabilmektedir. İlki, örgüt içerisinde açık bir iletişim, ikincisi, kararların verilmesinde paydaşların tamamına rol verilmesi, üçüncü olarak, bilgiyi paylaşmak ve dördüncü olarak da his ve beklentilerin paylaşımıdır (Gilbert ve Tang, 1998).

Güven, çalışanların işletmenin değerlerini ve amaçlarını benimsemeleri şeklinde tanımlanmaktadır. Farklı bir tanım olarak, örgütsel güven, çalışanların örgüte gönülden bağlı olmaları, işletmeye sürekli çalışmaya istekli ve değerleri paylaşmaları şeklinde tanımlanır (Perry ve Mankin, 2007:167). Güven, üst yöneticilerin çalışanlara desteği, örgüt içi adalet olgusunun sağlanması, çalışma ortamındaki ilişkilerin doğru planlanması, çalışanların isteklerinin yerine getirilmesi, çalışanlar arasındaki eş güdümün geliştirilmesidir (Neves ve Caetano, 2006:355). Hipotezler bu literatürün verileri kapsamında test edilmektedir:

H1: Çalışanların kurum türlerine göre örgütsel güven algıları arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H2: Çalışanların örgütsel güven algıları ile dışlanma algıları arasında negatif bir ilişki vardır.

H3: Hizmet işletmelerinde çalışanların örgütsel güven düzeyleri, dışlanma algılarını negatif yönlü etkiler.

Yöntem

Başta sağlık işletmeleri ve konaklama işletmeleri olmak üzere hizmet işletmelerinin etkin rekabet edebilmeleri ve hedeflerine ulaşabilme adına örgüt çalışanlarının dışlanma algı düzeylerini ve örgütsel güven düzeylerini ölçmeyi hedefleyen bu çalışma nicel bir araştırmadır.

Örneklem

Araştırmanın evrenini Güney Marmara Bölgesinde (GMB) bulunan konaklama işletmeleri ve sağlık işletmeleri oluşturmaktadır. Sekaran (1992: 253)'a göre 1600 çalışanın olduğu bir evrende 196 kişi örneklem olarak yeterlidir. Bir araştırmacı örneklemin alınacağı ana kütleyi, ilgili özelliğin standart sapmasını kestirecek kadar tanıyorsa, kabul edilebilir hata payını kararlaştırabiliyorsa ve sonucun öngörülen hata aralığı içine düşme olasılığını veren güven düzeyini seçebiliyorsa, örneklem büyüklüğünü sayısal olarak saptayabilir (Sencer 1989: 401). Bu doğrultuda GMB bulunan 10 adet konaklama işletmesi ve 5 adet bağımsız çalışan özel hastane ile iletişime geçilmiştir. Anket formu çoğunlukla yüz yüze ve e-posta yolu ile uygulanmıştır. Hazırlanan anket formu 10 Şubat 20 Nisan 2020 tarihleri arasında hayata geçirilmiştir. Toplam 235 anket formu geri dönmüş, bu formlardan 210 adedi çalışmanın analizlerine dahil edilmiştir. Çalışma verileri Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler ve Eğitim Bilimleri Etik Kurulu'nun 04.05.2020 tarih ve 04 nolu toplantısında onaylanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada üç bölümden oluşan bir anket formu yardımıyla veriler toplanmıştır birinci bölüm demografik özelliklere ilişkin altı sorudan oluşmuştur. İkinci bölümde ise 22 sorudan oluşan örgütsel güven ölçeği Omarov (2009) mevcuttur. Eşitti ve Akyüz (2015: 6) çalışmalarında örgütsel güven ölçeği için Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısını 0,94 olarak tespit etmişlerdir. Anket formunun son kısmında ise Dışlanma (Perceptions of Workplace Ostracism) ölçeği yer almaktadır. Çalışanların işyerinde yaşadığı dışlanma algılarını ölçmek için Ferris vd. (2008) tarafından geliştirilen on maddeli tek boyuttan oluşan dışlanma ölçeği kullanılmıştır. Eşitti (2018: 53) İstanbul ve Çanakkale'de yer alan beş yıldızlı konaklama işletmeleri örnekleminde gerçekleştirdiği çalışmada dışlanma için Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısını 0,76 olarak elde etmiştir. Araştırma kapsamında veri toplanmadan önce, oluşturulan anket aracının geçerli ve güvenilir olduğundan emin olmak için 60 katılımcı üzerinde bir pilot test gerçekleştirilmiş ve anket formuna son şekli verilmiştir.

Bulgular

Bu bölümde ilk olarak anket uygulamasına katılanların sosyo-demografik özellikleri sunulmuştur. Katılımcıların 110'u yönetici pozisyonunda olmak üzere 104'ü kadın, 106'sı erkek, 125'i evli ve 85'i bekârdır. En fazla (n: 121) 26-44 yaş aralığında olan çalışanların ankete katıldıkları ve eğitim seviyelerinin çoğunlukla (n: 130) lisans düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Son olarak, katılımcıların 120'si konaklama işletmelerinde ve 90'ı ise sağlık işletmelerinde çalışmaktadır.

Faktör Analizleri ve Güvenilirlik

Örneklem büyüklüğünün 30'dan fazla (n: 210) olması ve ölçeklerde yer alan ifadelerin ortalama, tepe değeri (mod) ve ortanca (medyan) değerlerinin birbirine yakın olması nedeniyle araştırmanın verilerinin normal dağılıma uyduğu kabul edilmiş ve çalışma kapsamında parametrik testler gerçekleştirilmiştir. Cronbach alfa güvenilirlik (α) katsayıları dışlanma ölçeği 0,77 ve örgütsel güven ölçeği için 0,93 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar daha önce gerçekleştirilen çalışmalarla (Eşitti ve Akyüz, 2015; Eşitti 2018) paralellik göstermekte ve sosyal bilimler için tavsiye edilen asgari 0,70 değerinin üzerinde olduğu için çalışma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir (Altunışık vd., 2012: 126).

Araştırmada örgütsel güven ölçeği için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla Bartlett küresellik testi ve araştırmanın örneklem uygunluğunu belirlemek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi gerçekleştirilmiştir. Sonuçlara [Bartlett küresellik testi ki kare 3540.616,

KMO: 0.921, serbestlik derecesi: 228, anlamlılık (p): 0.000] göre verilerin faktör analizine uygun olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan AFA'ne göre 22 ifade içinde varyans değeri 0,50'den yani ortalamadan küçük olan bir ifade ölçekten çıkarılmıştır. Tekrar gerçekleştirilen analizde ölçeği oluşturan ifadelerin üç faktör altında toplanmıştır. Ölçekte yer alan alt faktörler, toplam varyansın yüzde 69,27'sini açıkladığı görülmüştür. Ölçeği oluşturan faktörler, literatürle uyumlu olarak yönetici kadrosuna, iş arkadaşlarına ve örgütün kendine güven olarak adlandırılmıştır.

Dışlanma ölçeği için gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizinde ise, ölçeğin 12 ifade ve tek boyut altında toplandığı görülmüştür. Ölçekte bulunan [Diğerleri benimle konuşmayı istemezler] ifadesi için ortak varyans değerinin 0,50'den küçük olması nedeniyle bu ifade ölçekten çıkarılmıştır. AFA ile elde edilen Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) sonucu .923, Ki Kare Bartlett küresellik testi 296,917, serbestlik derecesi: 113, anlamlılık (p): 0,000 olarak bulunmuş ve bu sonuçlardan hareketle verilerin faktör analizlerine uygun olduğu anlaşılmıştır.

Fark testleri

Çalışma kapsamında öncelikle katılımcıların çalıştıkları kurumlara göre örgütsel güven algı farklılıkları incelenmiştir. Araştırmada yapılan Homojenlik Testi (Levene testi) sonucunda p değeri (Yöneticiye =,129 >0,05 ve işletmenin Kendisine Güven=,231>0,05) 0,05'ten büyük olduğu için Anova analizi yorumlanmasına geçilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Kurumlarına göre Örgütsel Güvenin Karşılaştırması (Tukey HSD)

Bağımlı Değişken			Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.
Yöneticiye Güven	Sağlık İşletmesi	4 Yıldız Konaklama	,34782*	0.112	0.004
	4 Yıldız Konaklama	Sağlık İşletmesi	-,34782*	0.112	0.002
	5 Yıldız Konaklama	Sağlık İşletmesi	-,36093*	0.113	0.001
	5 Yıldız Konaklama	4 Yıldız Konaklama	0.09611	0.107	0.7
	4 Yıldız Konaklama	5 Yıldız Konaklama	,36093*	0.113	0.001
Örgütün Kendisine Güven	Sağlık İşletmesi	4 Yıldız Konaklama	,35368*	0.119	0.01
	4 Yıldız Konaklama	Sağlık İşletmesi	-,35368*	0.119	0.01
	5 Yıldız Konaklama	Sağlık İşletmesi	-,32083*	0.118	0.02
	5 Yıldız Konaklama	4 Yıldız Konaklama	-0.0472	0.121	0.10
	4 Yıldız Konaklama	5 Yıldız Konaklama	,32083*	0.118	0.02

Tablo 1' de, görülen Post-Hoc (Tukey HSD) sonuçlarına göre katılımcıların kurumlarının türü, örgütsel güven ölçeğinin örgütün Kendisine güven ve yöneticiye güven boyutlarında anlamlı farklılıklara neden olmaktadır. Yöneticiye güven boyutuna göre sağlık işletmeleri çalışanları dört yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarına göre daha fazla yöneticilerine güven duymaktadır (ort fark: .34782; p: 0,004). Ayrıca beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları da dört yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarına göre (ort fark: ,36093; p: 0,001) yöneticilerine daha fazla güvenmektedir.

Örgütün kendisine güven boyutu açısından katılımcıların çalıştıkları kurumlara bakıldığında ise sağlık işletmeleri çalışanlarının dört yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarına göre (ort fark: , 35368; p: 0,01) çalıştıkları örgüte daha fazla güvenmektedirler. Ayrıca beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları da dört yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarına göre (ort fark: , 32083; p: 0,02) yöneticilerine daha fazla güvenmektedir. Bu sonuçlara bakılarak çalışmada H1 'Çalışanların kurum türlerine göre örgütsel güven algıları arasında anlamlı farklılıklar vardır.' Hipotezi desteklenmiştir denilebilir.

Korelasyon

GMB yer alan hizmet işletmelerinde dışlanma ve örgütsel güven arasında belirlenmek istenen ilişkinin yönünü ve derecesini belirlemek amacıyla korelasyon analizi öncesi değişkenlere ait ss değerleri, ortalama ve Pearson korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Aşağıdaki Tablo 2’de Korelasyon analizleri sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 2: Korelasyon Analizi

Ölçekler/Boyutlar	N	Ort.	Std. Spm.	1	2	3	4
Dışlanma	210	2.82	1.10	1			
Yöneticiye güven	210	4.04	.736	-,323**	1		
Çalışma Arkadaşlarına Güven	210	4.21	.721	-,465**	,283**	1	
Örgütün Kendisine Güven	210	3.83	.732	-,496**	,382**	,413**	1

**Korelasyon $p < 0.01$ düzeyinde anlamlı (2-kuyruklu)

Tablo 2 incelendiğinde organizasyonel güvenin alt boyutları içerisinde yer alan iş arkadaşlarına, Örgütün kendisine güven ve Yöneticiye güven boyutları arasında 0,01 düzeyinde pozitif ve anlamlı ilişki söz konusudur. Ayrıca örgütsel dışlanma ölçeği ile Örgütsel Güven ölçeğinin Yöneticiye güven ($r = -,323$; $p < 0.01$), Çalışma Arkadaşlarına Güven ($r = -,465$; $p < 0.01$) ve Örgütün kendisine güven boyutları arasında ($r = -,496$; $p < 0.01$) 0,01 düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuçlara bakılarak H2 ‘Çalışanların örgütsel güven algıları ile dışlanma algıları arasında negatif bir ilişki vardır.’ Hipotezinin desteklendiği söylenebilir.

Regresyon

Hipotezleri test etmek ve Değişkenler arasındaki ilişkilerin analizini regresyon modeli kullanılarak oluşturulmuştur. Araştırmanın modelinde Güven ölçeğinin boyutları ile Örgütsel dışlanma arasındaki ilişki ve etkiler analiz edilmiştir.

Tablo 3: Örgütsel Güven ve Örgütsel Dışlanma Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BAĞIMLI DEĞİŞKEN		
		Örgütsel Dışlanma	
	β	T	P (Sig.)
Yöneticiye güven	-,342	-3,933	0,01
Çalışma Arkadaşlarına Güven	-,089	-,711	0,642
Örgütün Kendisine Güven	-,289	-2,523	0,01
F		10,432	
R2		,362	
düzeltilmiş R2		,351	

Kurulan regresyon modelinin anlamlılığını gösteren F değeridir. F’ in 10,432 olması bu modelin 0,01 düzeylerinde anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır. R2 değerleri örgütsel dışlanmadaki değişim oranının, araştırmadaki bağımsız değişkenler vesilesiyle ne kadar tanımlandığını gösteren bir ölçüdür. Sosyal bilimlerde modelin anlamlı olabilmesi için R2 değerlerinin minimum olarak %10 olması gerektiği belirtilmektedir. Regresyon’da görüldüğü üzere R2 değeri 0,362 ve düzeltilmiş R2 değeri ise 0,351 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre kurulan regresyon modeli anlamlıdır. Bununla beraber araştırmadaki modelde bağımsız değişkenlerin hepsi örgütsel dışlanmayı sadece %35,1 düzeyinde açıklamaktadır. Araştırma modelindeki bağımsız değişkenlerden Yöneticiye güven ($P = 0,01$) ve Örgütün Kendisine Güveni ($P = 0,01$) örgütsel dışlanmayı orta düzeyde ve negatif yönde etkilemektedir. Araştırmadaki modelde katsayıların

tahmin edilebilmesi için T değerleri bulunmaktadır. Araştırma modeline göre örgütsel dışlanmadaki bir birimlik artış yöneticiye güveni 342 birim ve Örgütün Kendisine Güvenini 289 birim azaltacaktır. Bu sonuçlara bağlı olarak ‘Hizmet işletmelerinde çalışan iş görenlerin algıladıkları örgütsel güven örgütsel dışlanma algılarını negatif yönde etkiler’ hipotezi desteklenmiştir.

Sonuç

Bu çalışmada örgütsel dışlanma ile örgütsel güven arasındaki ilişki araştırılmıştır. İş hayatındaki gelişmelere bağlı olarak çalışanların sorunlarının da giderek çeşitlendiğini görülmektedir. Turizm sektörünün önemli bir kolu olan konaklama hizmetleri ve sağlık işletmelerinin sunduğu sağlık hizmetlerini birebir müşteri ile yüz yüze hizmet vererek yerine getiren iş görenlerin verimlilik davranışları, işletme ve iş gören bağıını etkileyen fazlaca psiko-sosyal sorun vardır. Bu işletme kaynaklı olan problemlerden birisi de bu çalışmanın konusunu oluşturan, örgütsel dışlanmadır. Dışlanma, çalışanın işletmeyle bağının çeşitli nedenlerle engelleniyor olması sonucunda iş görenin iş arkadaşlarına, üst yönetimine ve örgütün kendisine yönelik tutumlarında ve davranışlarında beliren isteksizlik durumudur. Bu isteksizlik çalışanın işletmeye duyduğu güveni ve doğal olarak da performansını olumsuz etkileyecek ve işletme fark etmekte geç kaldığı durumlarda bir çalışanın kaybedebilecektir. Yöneticiler, çalışanların iş yerinde yaşadığı örgütsel dışlanma algısını önlemek için önlemler almalıdır.

Bu çalışmanın bulgularına bakıldığında çalışanların bağlı bulundukları kurumlarının türüne göre önemli farklılıkların mevcut olduğu görülmektedir. Özellikle sağlık işletmelerinde çalışan iş görenler yöneticiye güven ve örgütün Kendisine güven boyutlarında dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerine göre daha fazla güven duydukları görülmektedir. Bu sonuca bağlı olarak özellikle konaklama işletmelerinin çalışanlarının örgütsel güven algılarını dikkate almaları ve bu sonucun ortaya çıkmasına neden olan gerekçeleri sorgulamalıdır. Otel işletmelerinde iş görenlerin ruhsal durumları ve sağlıkları dikkate alınarak, örgütsel güvenin hakim olduğu bir iş ortamı sağlanmalıdır.

Çalışma kapsamında elde edilen sonuçlara göre hizmet işletmelerinde çalışanların örgütsel güven algısı ile dışlanma algıları arasında negatif bir ilişki söz konusudur. Ayrıca iş görenlerin algıladıkları örgütsel dışlanma örgütsel güven algılarını negatif yönde etkilemektedir. Literatürde örgütsel dışlanma ve örgütsel güven konularını birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma örgütsel dışlanma ve güven arasındaki ilişkiye bir açıklık getirmesi açısından literatüre önemli bir katkı sayılabilir.

Araştırma beş yıldızlı ve dört yıldızlı konaklama işletmeleri ve sağlık işletmelerinde kısıtlı coğrafi alanda yapılmıştır. Araştırma dışında kalan diğer örgütlerin olması çalışmanın en büyük kısıtı sayılabilir. Ayrıyeten alan araştırmasının kısıtlı bir zaman zarfında yapılmış olması diğer bir kısıtı oluşturmaktadır. Gelecekte yapılacak araştırmalarda bu kısıtların göz önüne alınması çalışmalar açısından yararlı olacaktır.

Kaynakça

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı* (7. Baskı). Sakarya Yayıncılık.
- Arslan, M. M. (2009). Teknik ve endüstri meslek lisesi öğretmenlerinin örgütsel güven algıları. *Eğitimde Kuram ve Uygulama Dergisi*, 5(2), 274-288.
- Asunakutlu, T. (2002). Örgütsel güvenin oluşturulmasına ilişkin unsurlar ve bir değerlendirme. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 1-13.

- Baş, G. ve Şentürk, C. (2011). İlköğretim Okulu öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel güven algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 17(1), 29-62.
- Baumeister, R. F. ve Leary, M. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-52.
- Burton, J. P., Mitchell, T. R. ve Lee, T. W. (2005). The role of self-esteem and social influences in aggressive reactions to interactional injustice. *Journal of Business and Psychology*, 20(1), 131-170.
- Callaway, P. L. (2006). *The relationship between organizational trust and job satisfaction*. Yayınlanmamış doktora tezi. Capella University Graduate School.
- Çelik, Cemile; Koşar, Alaidin. (2014). Örgüt kültürü ve işyerinde dışlanma arasındaki ilişki. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(2), 47-62.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi*, 10(2), 139-150.
- Demirel, Y. (2008). Örgütsel güvenin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Tekstil sektörü çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(2), 179-194.
- Estévez, A. M. ve Serlin, J. (2013). Ostracismo organizacional: Núcleos conceptuales para la comprensión del fenómeno. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(64), 567-583.
- Eşitti, B. (2018). Konaklama işletmelerinde dışlanma, iş gerilimi, bağlılık ihtiyacı ve iş performansı ilişkisi: Lider üye etkileşiminin aracı rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(1), 47-59. DOI: 10.18394/iid.337773
- Eşitti, B., ve Akyüz, B. (2015). Konaklama işletmelerinde mobbing-örgütsel güven ilişkisi: Çanakkale ilinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 1-14.
- Ferris, D. L. , Brown, D.J. , Berry, J. W. & Lian, H. (2008). the development and validation of the workplace ostracisms scale. *Jornal of Applied Psychology*, 93(6), 1348-1366.
- Fox, S. & Stallworth, L. E. (2005). Racial/ethnic bullying: Exploring links between bullying and racism in the us workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 438-456.
- Gilbert, J.e A. ve Tang, T. L.-P. (1998). An Examination of organizational trust antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321-338.
- Haq, I. U. (2014). Workplace ostracism and job outcomes: Moderating effects of psychological capital. In *Human capital without borders: Knowledge and learning for quality of life: Proceedings of the management, knowledge and learning international conference 2014*, 1309-1323. <http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-09-3/papers/ML14-751.pdf>
- Hitlan, R. T. , Kelly, K. M., Schepman, S., Schneider, K. T. & Zarate, M. A. (2006). Language exclusion and the consequences of perceived ostracism in the workplace. *American Psychological Association*, 10(1), 56-70.
- Hoy, W. K. ve Tschannen-Moran, M. (2003). The conceptualization and measurement of faculty trust in schools. Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (Eds.). In *Studies in leading and organizing schools*. Information Age Publishing.
- Kai-Tak, P. ve Chen, Z. (2014). When justice surrenders: The effect of just-world beliefs on aggression following ostracism. *Journal of Experimental Social Psychology*, 52, 101-112.

- Köse S, Çakan, S. ve Terzi, D. (2018). Örgütsel adaletsizliğin örgütsel dışlanmaya etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü. *İşletme Bilimi Dergisi*, 6(1), 245-262.
- Leung, A. S. M., Wu, L. Z. , Chen, Y. Y. & Young, M. N. (2011). the impact of workplace ostracism in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 836-84
- L., ve Hui, C. (2011). Dispositional antecedents and consequences of workplace ostracism: An empirical examination. *Frontiers of Business Research in China*, 5(1), 23-44. DOI: 10.1007/s11782-011-0119-2
- Lewicki, R.J., & Bunker, B.B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships, trust. In *Organizations: Frontiers of Theory and Research*, der. R.M.Kramer ve T.R.Tyler, 114-140, Sage Publications.
- Levin, S.n L. (1999). *Running head measuring organizational trust* (Unpublished Ph.D. Thesis). The George Washington University.
- Nyhan, R. C., & Marlowe, H. A. (1997). Development and psychometric properties of the organizational trust inventory. *Eval. Rev.* 21, 614–635.
- Neves, P., & Caetano, A. (2006). Social exchange processes in organizational change: The roles of trust and control, *Journal of Change Management*, 6(4), 351– 364.
- Omarov, A. (2009). *Örgütsel güven ve iş doyumunu: Özel bir sektörde uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Perry, R. W. ve Mankın, L. D. (2007). Organizational trust, trust in the chief executive and woric satisfaction. *Public Personnel Management*, 36(2), 165–179.
- Polat, S. (2007). *Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet algıları, örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmit.
- Scott, K. L., Restubog, S. L. D., & Zagenczyk, T. J. (2013). A social exchange-based model of the antecedents of workplace exclusion. *Journal of Applied Psychology*, 98 (1), 37. DOI: 10.1037/a0030135
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons
- Sencer, M. (1989). *Toplumbilimlerinde yöntem*. Beta Basım
- Tschannen-Moran, M. (2001). Colloboration and the need for trust. *Journal of Educational Administration*, 39, 308-331.
- Tschannen-Moran, M. (2004). *Trust matters: Leadership for successful schools*. Jossey-Bass Publishing.
- Williams, K. D.(2007). Ostracism. *Annual Review of Psychology*, 58, 425-452.
- Wu, L., Wei, L. & Hui, C. (2011). Dispositional antecedents and consequences of workplace ostracism: an empirical examination. *Higher Education Press*, 5(1), 23-44.
- Wu, L. Z., Yim, F. H. K., Kwan, H. K., ve Zhang, X. (2012). Coping with workplace ostracism: The roles of ingratiation and political skill in employee psychological distress. *Journal of Management Studies*, 49 (1), 178-199. DOI: 10.1111/j.1467-6486.2011.01017.x Wu, L., Wei,
- Yüksel, M. (2017) Otel işletmelerinde işyerinde dışlama ve sosyal zekâ ilişkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 115-133.

- Yıldırım, E. (2016). *Örgütlerde dışlanma, sinizm ve pozitif-negatif duygusallık arasındaki ilişkiler: Pozitif ve negatif duygusallığın aracılık rolü* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yozgat Bozok Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Zhao, H., Xia, Q., He, P., Sheard, G., ve Wan, P. (2016). Workplace ostracism and knowledge hiding in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 59, 84-94. DOI: 10.1016/j.ijhm.2016.09.009
- Zhao, H., Peng, Z., Han, Y., Sheard, G.&Hudson, A. (2013). Psychological mechanism linking abusive supervision and compulsory citizenship behavior: A moderated mediation study. *The Journal of Psychology*, 147(2), 177- 195.
- Zhao, H., Peng, Z., & Sheard, G. (2013). Workplace ostracism and hospitality employees' counterproductive work behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and political skill. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 219-227.

EK: Etik Kurul Onayı

T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER VE EĞİTİM BİLİMLERİ ETİK KURULU

PROJE/ARAŞTIRMA DEĞERLENDİRME SONUÇ RAPORU

Toplantı Tarihi	04.05. 2020
Toplantı Sayısı	04
Başvuru protokol numarası	2020/79
Başvuru tarihi	28.04.2020
Proje/araştırma başlığı	Hizmet İşletmelerinde Dışlanma ve Örgütsel Güven İlişkisi
Proje/araştırma yürütücüsü	Mesut KASAP
Karar	Bilimsel araştırma etik kurallarına uygundur
Açıklamalar	-