



Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama

The Relationship between Mobbing and Organizational Commitment: An Application on City and Resort Hotels

Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe Üniversitesi
Turizm İşl. ve Otelcilik Yüksekokulu
ANS Kampüsü- Afyonkarahisar, Türkiye
elbeyipelit@aku.edu.tr

İbrahim KILIÇ

Afyon Kocatepe Üniversitesi
Biyostatistik Anabilim Dalı
ANS Kampüsü- Afyonkarahisar, Türkiye
kilicibrahim@aku.edu.tr

Özet

Bu araştırmanın amacı şehir ve sayfiye otel işletmeleri işgörenlerinin mobbing algılamaları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden faydalanılmış ve Antalya ve İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki toplam 426 işgörene uygulanmıştır. Verilerin analizi için bağımsız örneklem için t testi, varyans (Anova), korelasyon analizleri ve z testi kullanılmıştır. Araştırma sonuçları; sayfiye otel işletmeleri işgörenlerinin mobbing algılamalarının şehir otelleri işgörenlerinden daha yüksek, öte taraftan şehir otelleri işgörenlerinin örgütsel bağlılık düzeylerinin sayfiye otel işletmeleri işgörenlerinden daha yüksek düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda mobbing ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki negatif yönde belirlenmiştir. Diğer taraftan, korelasyon katsayılarının görece olarak şehir otellerinde daha yüksek bulunmasıyla birlikte, iki korelasyon arasındaki farkın anlamlılığını test eden z testi sonucunda, mobbing ile örgütsel bağlılık ilişkisi şehir ve sayfiye otel işletmeleri açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Anahtar kelimeler: Mobbing, örgütsel bağlılık, sayfiye ve şehir otel işgörenleri.

Abstract

The aim of this study was to determine the relationship between organizational commitment and perceptions of mobbing levels of city and resort hotel businesses' employees. Survey Technique was used as a method of data collection and it was applied on a total of 426 employees in five-star hotels in Antalya and Istanbul. For the analysis of data and for independent samples; T test, variance (ANOVA), correlation analyzes and z tests were used. According to the research results; mobbing perceptions of resort city hotels' employees were higher than city hotels' employees, on the other hand organizational commitment levels of city hotels' employees were higher than resort hotels' employees. As a result of correlation analysis; a negative relationship

between mobbing and organizational commitment was identified. On the other hand, correlation coefficients were found relatively higher in city hotels and according to z test, which tests the significance of the difference between the two correlation, a significant difference between organizational commitment and mobbing were not found in terms of city and hotel businesses.

Key words: *Mobbing, organizational commitment, resort and city hotel employees.*

GİRİŞ

İş yaşamı içerisinde olan bireyler açısından oldukça olumsuz etkileri içerisinde barındıran ve faaliyet alanı ne olursa olsun herhangi bir organizasyonun üzerinde durması gereken konuların başında gelen mobbing olgusu, bastırma, sindirme, yok sayma gibi uygulamalarla gündeme gelen ve örgütsel çatışma, verimsizlik ve motivasyon kaybı gibi sorunlara yol açarak örgütün varlığını tehlikeye düşüren bir olgu olarak kabul edilmektedir (Tutar, 2004). Öte taraftan mobbing kavramının Türkçe karşılığı konusunda henüz bir netlik bulunmamakla birlikte konuyla ilgili Türkiye’de araştırma yapanlar (Yüçetürk ve Öke, 2005; Tutar, 2004; Çobanoğlu, 2005; Tınaz, 2006; Acar ve Dündar, 2008; Özler, Şahin ve Atalay, 2008) Türkçe’de mobbing kavramını tek bir sözcükle ifade etmek yerine kavramı; “duygusal taciz”, “psikolojik terör”, “psikolojik şiddet”, “duygusal linç”, “psikolojik saldırı”, “işyerinde zorbalık” ve “çalışanları işyerinde yıldırma yönelik tüm faaliyetler” şeklinde/anlamında kullanmaktadırlar. Türk Dil Kurumu’nca (2012) mobbing kelimesinin karşılığı; “bezdiri” olarak belirtilmekte ve söz konusu bu kavram; “iş yerlerinde, okullarda, vb. topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme” şeklinde açıklanmaktadır. Bu çalışmada ise kavram tüm bunları içerecek şekilde, bu olgunun gerek tanımlanması, gerekse birey ve örgütlere etkisine yönelik önemli çalışmalarda bulunan ve ilgili literatürde ve iş ortamında bu olgunun üzerinde durulmasında önemli katkıları olan Leymann’ın (1996) belirttiği ve önerdiği şekliyle; “mobbing” olarak kullanılmıştır. Nitekim konu ile ilgili İngiliz ve Avustralyalı araştırmacıların “bullying” terimini tercih etmesine rağmen, Leymann (1990; 1996), “bullying” ve “mobbing” terimlerinin psikolojik ve fiziksel yönleri itibarıyla ayrıldığını belirtmiş ve bilinçli olarak “mobbing” terimini kullanmayı tercih etmiştir (Yüçetürk, 2003). Bu doğrultuda, Leymann (1996), “bullying”in fiziksel saldırı, şiddet ve tehdidi çağrıştırdığını belirterek, işyerlerindeki zarar veren, yıkıcı eylemlerde fiziksel şiddete çok nadir rastlanılmasına karşın, okullarda aynı olgu fiziksel saldırganlık eylemlerine dönüşebildiğinin üzerinde durmuştur. Bu nedenle Leymann (1990;1996), “bullying” terimini okul örgütleri için, “mobbing” teriminin de işyerleri için kullanılmasını önermiştir (Yüçetürk, 2003; Eser, 2009).

Mobbing, örgüt içinde olumsuz bir havanın oluşmasına neden olan ve tüm bu olumsuzluklar (çatışma, örgüt ikliminin bozulması vb.) sonucunda ortaya çıkarak, örgütün sağlığını bozarak çalışanların performanslarını, iş doyumlarını ve örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkileyen önemli bir örgütsel sorundur (Leymann, 1996; Davenport, Distler ve Elliott, 2003; Tınaz, 2006; Acar ve Dündar, 2008; Çarıkçı ve Yavuz, 2009; Demir ve Çavuş, 2009). Bu husus, konunun üretimin büyük çoğunluğunun insan emeğine dayandığı hizmet işletmeleri açısından ele alınmasını daha da önemli hale getirmektedir. Çünkü söz konusu işletmelerin, üretim faaliyetlerinde ağırlıklı olarak insan unsuru rol oynamaktadır. İnsanın üretimin merkezinde yer alması

ise, doğal olarak özellikle örgütte baş gösteren çeşitli olaylardan (taciz, şiddet vb.) etkilenme olasılığını artırmakta ve bu durum da çalışanların örgüte karşı geliştirdikleri tutumlarına yansiyabilmektedir. Bu noktada, mobbinge maruz kalma durumu da insan ilişkilerinin yoğun olarak ortaya çıktığı söz konusu bu tür örgütlerde daha da belirgin olarak ortaya çıkmaktadır (Avcı ve Kaya, 2010). Özellikle çalışanların ruhsal sağlığını bozacak davranışları ve örgüte karşı geliştirdiği tutumlarında önemli etken olan söz konusu olgunun ortadan kaldırılmasına yönelik yöntemlerin ve faaliyetlerin uygulanabilmesi için, mobbinge ilişkin mevcut sürecin ortaya konulmasına yönelik araştırmalara ihtiyaç vardır. Bu çerçevede çalışmada, iş yaşamında mobbing ve çalışanların örgüte yönelik geliştirdikleri önemli bir tutum olan örgütsel bağlılık olgusu üzerinde durulmuş ve gerçekleştirilen uygulamalı bir çalışmayla bir hizmet işletmesi olan otel işletmeleri işgörenlerinin mobbinge maruz kalma düzeyleriyle örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki şehir ve sayfiye otel işletmeleri bazında araştırılmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Genel anlamda mobbing, “birlikte yaşayan veya ortak yaşam alanında bulunan herhangi bir insan topluluğunda, bazı farklılıklarından ötürü içlerinden birisini, bilinçli/kasıtlı kurban olarak seçmeleriyle, giderek artan bir oranda onu beceriksiz, geçimsiz olarak algılamaya başlayıp itici davranışlarıyla bu kişiyi gerçekten de beceriksiz, geçimsiz, mutsuz, sorunlu bir insan haline getirmelerine giden bir süreci içerisinde bırakmalarıdır” (Dökmen, 2005:171; Tınaz, 2006:8). Avrupa Komisyonu tarafından bu olgu; “kişilerin işleri ile ilgili durumlarda taciz edildiği, tehdit edildiği ya da küçümsendiği, onların güvenliklerine, varoluşlarına ve sağlıklarına karşı açıkça meydan okunduğu olaylardır” (Yüçetürk ve Öke, 2005) şeklinde tanımlanmakta olup, söz konusu bu durum da doğal olarak o kişinin psikolojik ve fiziksel anlamda ciddi olarak yıpranmasına yol açmaktadır. Bu doğrultuda iş yaşamında mobbing olgusu da çalışanların fiziksel ve psikolojik durumları üzerinde ciddi etkiler bırakan bir problem olarak ele alınmaktadır (Kudielka, 2004: 149; Bayrak, 2006: 25). Mobbingi bir “psikoterör” olarak tanımlayan Leymann (1990) mobbingin nedenlerini; düşünce ve inanç ayrılığından, kıskançlık ve cinsiyet ayırımına kadar her tür faktörü kapsadığını belirtmektedir. Buna ilave olarak Leymann (1990), işyerinde mobbing sürecini; tanımlama, anlaşmazlık, saldırganlık, kurumsal güç ve işine son verilmesi aşamaları kapsamında değerlendirmekte ve mobbinge ilişkin süreci, iletişime yönelik saldırılar, sosyal ilişkilere saldırı, itibara saldırı, yaşam ve iş kalitesine saldırı ve doğrudan sağlığı etkileyen saldırılar şeklinde beş boyutta ele almaktadır. Nitekim bu çalışmada da mobbing, belirtilen bu beş süreç içerisinde değerlendirilmiştir.

İlgili literatürde mobbing’in nedenleri, mobbingin gerek kişi, gerekse örgüte etkilerine yönelik çeşitli araştırmalar mevcuttur. Örneğin; Vartia (1996), mobbingin nedenlerine yönelik araştırmasında; örgüt yapısı, işin özellikleri, liderlik tarzı, örgüt kültürü ve grup süreçleri gibi faktörlerin mobbing ile ilişkisi olduğuna dair bulgular elde etmiş ve mobbinge uğrayan mağdurlarda iş tatminsizliği, stres belirtileri, depresyon, stres gibi rahatsızlıkların oluştuğunu tespit etmiştir. Konuyla ilgili olarak Hoel ve Cooper (2000), işyerinde otokratik ve cezalandırıcı yönetim tarzlarının mobbinge neden olan faktörler olduğunun üzerinde durmuşlardır. Yazarların söz konusu bu çalışmalarında aynı zamanda pozitif ve katılımcı yönetim tarzlarında mobbingin oluşmayacağı görüşü ağırlıklı olarak savunulmaktadır. Archer (1999) ise, mobbing eylemlerinin daha çok aşırı hiyerarşik yapı ve köklü kültüre ve geleneğe sahip örgütlerde (askeri, sağlık, polis örgütleri vb.) ortaya çıktığını belirtmektedir. Konuyla

ilgili çalışmalarda (Niedl, 1996; Hubert ve Veldhoven, 2001; Yüçetürk ve Öke, 2005; Demirçivi, 2008) özellikle insan kaynağına yoğun ihtiyaç duyan hizmet sektörlerinin başında yer alan ulaşım, iletişim, otel, restoran, eğitim ve sağlık gibi alanlardaki çalışanların mobbing ile yaşamak zorunda kaldıklarına vurgu yapılmaktadır (Avcı ve Kaya, 2010; Çalışkan ve Tepeci, 2008). Örneğin, Çalışkan (2005)'ın Türkiye'deki turizm işletmelerinde yaptığı çalışmada, çalışanların yüksek düzeyde mobbinge maruz kaldıkları ve mobbing ile iş tatmini ve işte kalma niyeti arasında negatif bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer taraftan çalışanların işe ve işletmeye karşı olumsuz tutumlarının, işe devamsızlık ve işgören devir hızını artırması gibi işletmeler için oldukça maliyetli sorunlara yol açması, işletmeleri çalışanların iş ve işletmeye karşı geliştirdikleri tutumları ölçmeye yönelik çalışmalara yönelten sebepler arasındadır (Porter, vd., 1974; Tütüncü ve Demir, 2002). Özellikle çalışanların işletmeye karşı olan duygu ve düşüncelerini olumlu hale getirmeye yönelik, diğer bir anlatımla örgütsel bağlılık düzeylerinin artırılmasına yönelik gerçekleştirilen çalışmalar, sektör türü ne olursa olsun, işletmelerin faaliyetlerinde bu çalışma sonuçlarından faydalanması noktasında önemli ölçüde veri kaynağı sağlayacaktır.

Mowday, Steers ve Porter (1979) örgütsel bağlılığı; “çalışanların örgüt amaç ve değerlerine yüksek düzeyde inanması ve kabul etmesi, örgüt amaçları için yoğun gayret sarf etme isteği ve örgütte kalmak ve örgüt üyeliğini sürdürmek için duydukları güçlü bir arzu” şeklinde tanımlamaktadırlar. Tanımlardaki görüş ayrılıklarına rağmen, bağlılığın ya tutumsal ya da davranışsal bir temele dayandığı konusunda yazarlar ortak noktada buluşmaktadırlar (Mathieu ve Zajac, 1990; Çöl, 2004). Bu doğrultuda, örgütsel davranış alanında çalışan bilim adamları, daha çok tutumsal bağlılık üzerinde dururlarken, sosyal psikologlar, daha çok davranışsal bağlılık üzerinde yoğunlaşmışlardır (Mowday, Steers ve Porter, 1982; Boylu, Pelit ve Güçer, 2007). Tutumsal bağlılık, genellikle kişinin örgütle bütünleşmesinin ve örgüt katılımının gücü olarak (Porter, vd., 1974), davranışsal bağlılık ise daha çok kişinin geçmişteki davranışları nedeniyle örgüte bağlı kalma süresini ilgilendiren bir kavram olarak ele alınmaktadır (Mowday, Steers ve Porter, 1982; Meyer ve Allen, 1997; Boylu, Pelit ve Güçer, 2007). Örgütsel bağlılığı yüksek veya düşük işgörenin özellikleri, işletmenin başarısı için önemli bir yol gösterici niteliğindedir (Tekin, 2002: 73). Bu nedenle her sektör ve her örgüt için çalışanlarının örgüte bağlı olması çok önemlidir (Kılıç ve Öztürk, 2010). Öte yandan, turizm endüstrisi içerisinde önemli bir yere sahip olan otel işletmeleri emek yoğun yapıya sahip olmaları doğrultusunda, çalıştığı örgüte bağlı işgören istihdam etme konusunda büyük zorluklar ile karşı karşıya kalmaktadır. Otel işletmelerinde personel devir oranının yüksek olması (Birdir, 2000; Zengin ve Şen, 2007), çalışanların örgütsel bağlılıklarını artırma konusunda büyük çaba gösterilmesini gerektirmektedir. Çünkü işgören ile istihdam edildiği işletme arasındaki bağlantı üzerine odaklanan örgütsel bağlılığın yüksek olması sonucunda, örgütteki personel devri azalmakta, verimlilik, kişilerin iş tatmini, performansları ve kendilerine olan güvenleri artmaktadır (Yalçın ve İplik, 2005: 409). Otel işletmelerinde istihdam edilecek işgörenlerin niteliği örgüt açısından ve müşteri tatmininin sağlanması açısından da önemlidir. Örgüt hakkında işgörenlerin olumlu düşünmesi, örgüte bağlılığın artmasına neden olarak kişinin örgütü benimsemesi gibi algılamalarına neden olacağından müşterilere de olumlu yansiyabilecektir (Özdipçiner ve Kalıncara, 2005: 91). Nitekim Bowen ve Schneider (1999) örgütsel bağlılık ile müşteri tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmektedir.

Turizm sektörünün taşıdığı çeşitli özellikler nedeniyle işgören devir hızı genelde diğer işletme türlerine oranla daha yüksektir (Türker, 1998; Birdir, 2000; Yalçın ve İplik, 2005; Zengin ve Şen, 2007). Bu nedenle turizm sektöründe işgören devir hızını düşürmek ve dolayısıyla kalifiye işgörenleri örgütte tutmak, diğer bir anlatımla örgütsel bağlılık düzeylerini yükseltmek, turizm işletmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. Nitekim örgütsel bağlılığa ilişkin turizm alanında yapılan araştırmalar (Sökmen, 2000; Yalçın ve İplik, 2005; Güçlü, 2006; Kılıç ve Öztürk, 2010), örgütsel bağlılık konusunun turizm sektöründeki işletmeler açısından önemini ortaya koymaktadır. La Lopa (1997) konuyla ilgili olarak gerçekleştirmiş olduğu çalışmada, çalışanların örgütsel bağlılıkları ile müşteri ile iyi ilişkiler kurma arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Güçlü (2006) Ege Bölgesi'nde bulunan beş yıldızlı sayfiye otellerindeki işgörenler üzerinde yürüttüğü araştırmasında, örgütsel bağlılığı yapısal olarak etkileyen faktörler (bireysel özellikler, örgütsel nitelikler ve yönetsel nitelikler) ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyerek konunun önemini ortaya koymuştur. Hizmet sektöründe ve özellikle bu sektör içerisinde yer alan otel işletmelerinde işgören tutumları, diğer sektörlerle göre daha fazla önem taşımaktadır. Nitekim otel işletmelerinin başarısı büyük ölçüde insan gücünün etkinliğine dayanmaktadır. İşten sağlanan tatmin ile birlikte verimliliğin artması ve işgörenlerin örgüte karşı olumlu tutum geliştirmeleri insanları (müşteri) memnun etmeye yönelik işlerde çok önemli bir yer tutmaktadır (Pelit, 2008). Bu çerçevede, yüz yüze ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı ve işgören devir hızının yüksek olduğu otel işletmelerinde işgörenin eğitimi, geliştirilmesi ve iş tatmininin sağlanması daha da önem kazanmaktadır. Çünkü iş tatmininin yüksek olması, işgörenin daha verimli çalışmasına dolayısıyla örgütüne bağlı kalmasına neden olmaktadır (Kantarıcı, 1997; Tarlan ve Tütüncü, 2002; Yalçın ve İplik, 2005; Pelit, 2008).

ARAŞTIRMANIN AMACI ve HİPOTEZLERİ

Çalışma konusunu oluşturan ve çalışanların iş ve işletmeye karşı geliştirilen duygularında önemli bir yeri olan mobbingin, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerine etki derecesine yönelik ilgili alan yazında yapılan çalışmalarda (Grusky, 1996; Vartia, 1996; Namie ve Namie, 2000; Einarsen, Raknes ve Matthiesen, 1994; Zapf, Knorz ve Kulla, 1996; Çekmecelioğlu, 2005; Özler, Şahin ve Atalay, 2008; Demirgil, 2008; Tengilimoğlu, Akdemir ve Dziegielewski, 2010; Yüksel ve Tunçsiper, 2011), mobbingin çalışanların işletmeye olan tutumlarını olumsuz etkilediği ve bu doğrultuda da örgüte bağlılıklarının azalmasına neden olduğu vurgulanmaktadır. Bunun sonucunda da çalışanların iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları azalmakta ve işten ayrılma niyeti oluşmaktadır. İlgili alan yazında mobbingle örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik gerçekleştirilen çalışma sonuçları, söz konusu iki kavram arasındaki ilişkinin genelde negatif yönlü olduğu yönünde bulgular sunmaktadır. Genellikle işletmelerde mobbing davranışlarına maruz kalan çalışanların örgütsel bağlılığının zayıfladığı görülmektedir (Mercan, 2007; Demirgil, 2008; Yılmaz, Özler ve Mercan, 2008; Özler, Şahin ve Atalay, 2008; Yüksel ve Tunçsiper, 2011). Diğer taraftan, faaliyetlerinin büyük bir kısmının insan emeğine dayandığı işletme türlerinden olan otel işletmelerindeki mevcut durumun ortaya konulmasına yönelik araştırma eksikliği dikkat çekmektedir. Bu doğrultuda, emek yoğun bir özellik taşıyan otel işletmelerinde çalışanların işe ve işletmeye karşı beslediği düşünce ve tutumların, örgüte bağlılık konusunda önemli bir etkiye sahip olduğu düşünüldüğünde, sektördeki mevcut durumun ortaya konulması gerek ilgili literatüre, gerekse konuyla ilgili önlemlerin alınması noktasında işletme yöneticilerine katkı sağlayacaktır. Öte taraftan, genelde faaliyetleri yılın belirli

dönemlerinde yoğunlaşan ve sadece bu zaman aralığında (Mayıs-Eylül) açık bulunan sayfiye (resort/kıyı) otelleri ve yılın tamamında açık olan şehir otel işletmeleri açısından da gerek işlerin yoğunluğunun, gerekse hiyerarşinin farklılaşmasından dolayı, bağlılık ve mobbing algılamalarının farklılaşması gündeme gelebilecektir. Nitekim sayfiye ve şehir otelleri, sundukları hizmet, müşteri profilleri ve konaklama amacı ve bu doğrultuda çalışanların nitelikleri, işletme tasarımları vb. gibi özellikleri nedeniyle birbirinden farklılıklar gösterebilmektedir. Sayfiye ve şehir otelleri çalışanlarının gerek çalışma koşullarının, gerekse yukarıda belirtilen nedenlerle, işletmelerdeki mevcut olayları algılama biçimlerindeki söz konusu farklılıkların tespitine yönelik araştırmalar da ilgili işletmelere ve literatüre katkı sağlayacaktır. Nitekim gerçekleştirilen literatür taramasında özellikle iki farklı işleyişe sahip otel işletmeleri açısından gerek işgörenlerin mobbing algılamaları ve örgütsel bağlılık düzeylerine, gerekse iki olgu arasındaki ilişkinin karşılaştırılmasına yönelik bir çalışmaya rastlanmamış olup, bu alandaki çalışmalar genelde belirli bölgelerde ve tek taraflı olarak gerçekleştirilmiştir. Bu husus, özellikle gerek örgütsel bağlılık, gerekse mobbinge ilişkin mevcut durumun söz konusu otel türleri bakımından da karşılaştırılması ihtiyacını ve bu doğrultuda araştırmanın çıkış noktasını oluşturmuş ve araştırma hipotezleri şu şekilde geliştirilmiştir:

H1: *Şehir ve sayfiye otel işletmeleri işgörenlerinin mobbing algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.*

H2: *Şehir ve sayfiye otel işletmeleri işgörenlerinin örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.*

H3: *Şehir ve sayfiye otel işletmeleri açısından işgörenlerin mobbing algıları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında ters yönlü (negatif) anlamlı bir ilişki vardır. (mobbingin örgütsel bağlılık üzerinde olumsuz etkisi vardır).*

YÖNTEM

Verilerin Toplanması

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket, mobbing ve örgütsel bağlılık olmak üzere iki ölçeği kapsamakta olup, çalışanların mobbinge maruz kalma düzeylerini belirlemek için Leymann (1990;1996)'ın mobbing ölçeği kullanılmıştır. Leymann ölçeğinde, mobbing davranışlarını 5 grup-boyut (kendini gösterme ve iletişim oluşumuna saldırılar, sosyal ilişkilere saldırılar, kişinin itibarına saldırılar, kişinin yaşam kalitesine ve meslek durumuna saldırılar ve kişinin sağlığına doğrudan saldırılar) altında toplamış olup, ilgili ölçek toplam 45 ifadeyi/yargıyı içermektedir. Mobbing ölçeğindeki her bir davranış 5'li Likert tipi derecelendirmeye (1:asla; 5:her zaman) tabi tutulmuştur. Anketin üçüncü bölümünde çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini ölçmek amacıyla ise, Mowday, Steers ve Porter (1979)'ın geliştirdiği örgütsel bağlılık ölçeğinden yararlanılarak 20 ifadeden oluşturulan ölçekten faydalanılmış ve ölçekteki ifadeler için 5'li Likert tipi derecelendirme (1:kesinlikle katılmıyorum; 5:kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır.

Evren ve Örneklem

Şehir ve sayfiye beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri bu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmada zaman, maliyet ve mesafe gibi kısıtlardan dolayı örneklem alınma yoluna gidilmiş ve öncelikle tabakalı örnekleme yöntemi ile beş yıldızlı otel işletmeleri konumlarına (şehir oteli ve sayfiye oteli) göre tabakalanmış ve

daha sonra her bir tabakayı temsilen küme örnekleme yöntemi ile oteller seçilmiştir. Bu doğrultuda maliyet, zaman ve ulaşılabilirlik faktörleri dikkate alınarak, Türkiye'deki kıyı otellerini temsilen Antalya ili Kemer bölgesinden beş ve şehir otellerini temsilen ise İstanbul'dan beş otel olmak üzere toplam 10 otel küme olarak belirlenmiş ve her bir otel işletmesinde çalışan işgörenlere uygulanmak üzere 50'şer adet anket (toplamda 500 anket) bırakılmıştır. Anketlerden 430'u tanesi geri dönmüş olup çeşitli nedenlerle (eksik, hatalı doldurma vb.) toplam 426 (İstanbul:180, Kemer:246) anket değerlendirmeye alınmıştır.

Verilerin Analizi

Çalışmada elde edilen veriler SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiş olup, güvenilirlik analizi için Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Mobbing ölçeğinin her bir faktörün güvenilirlik katsayılarını ifade eden Cronbach's Alpha değerlerinin 0.70'in üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel Bağlılık ölçeğine ilişkin Cronbach's Alpha değerleri ise 0.912 olarak hesaplanmıştır. Araştırmada işgörenlerin genel olarak mobbinge maruz kalma düzeyleri ile örgütsel bağlılık düzeylerinin aritmetik ortalamaları verilerek yorumlanmıştır. Bununla birlikte şehir ve sayfiye otel işletmelerinin mobbing algılamaları ile örgütsel bağlılık düzeylerinin karşılaştırılmasında t-testi kullanılmıştır. Diğer taraftan mobbing ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere korelasyon analizi uygulanmış ve mobbing ile örgütsel bağlılık arasındaki korelasyon katsayıları şehir ve sayfiye otelleri için ayrı ayrı hesaplanmış olup bağımsız (ilişkisiz) iki örneklemden (şehir-sayfiye) elde edilen korelasyon katsayıları arasındaki farkın önemliliği testinde, $z = \Delta z / \sqrt{1/(n_1 - 3) + 1/(n_2 - 3)}$ formülü kullanılmıştır. Burada Δz , Pearson r'sinin Fisher zr 'sine dönüşüm tablosundan r_1 ve r_2 korelasyon katsayılarına karşılık gelen zr_1 ve zr_2 değerleri arasındaki fark ($\Delta z = zr_1 - zr_2$) olup, n_1 ve n_2 örneklem sayılarıdır (Dunn ve Clark 1969). Formülden elde edilen z değerinin mutlak değeri 0.05 düzeyindeki önemlilik için 1.96 kritik z değeri ile karşılaştırılmıştır.

BULGULAR ve TARTIŞMA

Bu araştırmaya katılan toplam 426 işgörenin %63.6'sı (n=271) erkek, %36,4'ü (n=155) kadın olup, %17,8'i ilköğretim, %56,1'i orta öğretim ve %26,1'i üniversite mezunudur. İşgörenlerin %57,7'si (n=246) sayfiye ve %42,3'ü (n=180) şehir otellerinde çalışmaktadırlar. Tablo 1'de ankete katılan işgörenlerin mobbing algılamaları ile örgütsel bağlılık düzeylerine ilişkin aritmetik ortalamalar verilmiştir.

Tablo1: İşgörenlerin Mobbing Algılamaları ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin Betimsel İstatistikler

Değişkenler		n	\bar{X}	s.s.
Mobbing Boyutları	Kendini gösterme ve iletişim oluşumuna yönelik saldırılar	426	1,427	0,5401
	Sosyal ilişkilere saldırılar	426	1,293	0,5210
	Kişinin itibarına saldırılar	426	1,201	0,4103
	Kişinin yaşam kalitesine ve meslek durumuna saldırılar	426	1,220	0,4783
	Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	426	1,132	0,4391
Genel Mobbing		426	1,255	0,4051
Örgütsel Bağlılık		426	3,918	0,7908

İşgörenlerin genel örgütsel bağlılık düzeyine ilişkin aritmetik ortalama değer ise işgörenlerin mobbing algılamalarının tersine, orta değer olan üçün üzerinde gerçekleşmiştir ($\bar{x}=3,918$). Diğer bir ifade ile işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeyi yüksek sayılabilecek bir değerde gerçekleşmiştir ki, bu durum özellikle ilgili literatürde mobbing ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin negatif yönde olduğuna yönelik araştırma sonuçlarıyla da örtüşmektedir. Öte yandan, konuyla ilgili otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırmalarda farklı sonuçlara rastlamak mümkündür. Örneğin, Gümüş ve Hamarat (2006)'ın yapmış olduğu çalışmada yüksek düzeyde örgütsel bağlılıktan söz etmek mümkünken, Güçlü (2006) tarafından otel işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilen çalışmada, genel olarak düşük bir örgütsel bağlılık gözlenmiştir. Bu doğrultuda çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini inceleyen pek çok araştırmanın farklı sonuçları içerdiğini belirtmek mümkündür ki, bu durum bağlılıkla birçok faktörün (çalışma koşulları, kişisel özellikler, işletme konumu vb.) ilişkili olmasından da kaynaklanabilmektedir.

Tablo 2'de işgörenlerin mobbing algılamaları ve örgütsel bağlılık düzeylerinin otel işletmelerinin konumları (şehir/sayfiye) itibari ile karşılaştırılmasına ilişkin gerçekleştirilen t-testi sonuçları yer almaktadır. Tablo 2'deki sonuçlara göre, gerek mobbing ve boyutları gerekse örgütsel bağlılık düzeyleri işgörenlerin çalıştıkları otelin bulunduğu konuma göre (şehir ve sayfiye) anlamlı farklılıklar göstermektedir ($p<0,05$). Söz konusu bu sonuçlar, araştırmanın birinci ve ikinci hipotezleri olarak geliştirilen, “şehir ve sayfiye otel işletmeleri işgörenlerinin mobbing algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır” ve “şehir ve sayfiye otel işletmeleri işgörenlerinin örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezlerini destekleyici kanıtlar ortaya koymaktadır.

Tablo2: Sayfiye ve Şehir Otel İşgörenlerinin Mobbing Algılamaları ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılması

Değişkenler		Konum	n	\bar{X}	s.s.	p	
Mobbing Boyutları	Kendini gösterme ve iletişim oluşumuna yönelik saldırılar	Sayfiye	246	1,498	0,582	0,001**	
		Şehir	180	1,330	0,459		
	Sosyal ilişkilere saldırılar	Sayfiye	246	1,340	0,575	0,029*	
		Şehir	180	1,228	0,429		
	Kişinin itibarına saldırılar	Sayfiye	246	1,239	0,481	0,028*	
		Şehir	180	1,150	0,278		
	Kişinin yaşam kalitesine ve meslek durumuna saldırılar	Sayfiye	246	1,274	0,582	0,006**	
		Şehir	180	1,146	0,264		
	Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	Sayfiye	246	1,167	0,549	0,044*	
		Şehir	180	1,084	0,200		
	Genel Mobbing		Sayfiye	246	1,304	0,476	0,003**
			Şehir	180	1,188	0,267	
Örgütsel Bağlılık		Sayfiye	246	3,788	0,813	0,000**	
		Şehir	180	4,098	0,744		

* $P<0,05$ ** $P<0,01$

Tablo 2'de verilen aritmetik ortalamalar, gerek genel, gerekse mobbingin tüm boyutlarında sayfiye otel işletmeleri işgörenlerinin algılamalarının, şehir otellerinden daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu husus özellikle yılın yalnızca belli bir bölümü için açık/faaliyette olan sayfiye otellerinin, açık olduklarında da oldukça fazla iş yükünü ve karmaşık-düzensiz ilişkilerden kaynaklanan problemleri (iletişim sorunu, çatışma, mesai vb.) gündeme getirmekten kaynaklanan bir baskı hissinden

kaynaklanıyor olabilmektedir. Bu durum, fazla yıpranmayı da beraberinde getireceğinden, kişinin örgütte mobbing algılamasına olumsuz yansiyabilecektir.

Diğer taraftan, şehir otelleri işgörenlerinin örgütsel bağlılık düzeyleri sayfiye otellerinden daha fazladır. Özellikle turizm sektörünün taşıdığı çeşitli özellikler nedeniyle işgören devir hızının yüksek olmasıyla (Türker, 1998; Birdir, 2000; Zengin ve Şen, 2007) araştırmadan çıkan bu sonucu bağdaştırmak mümkündür ki, şehir otellerinde çalışan işgörenlerin, genellikle tam zamanlı/kadrolu çalıştıklarından dolayı, herhangi bir sıkıntıyla karşılaşmadıkça ve işlerini sürdürme açısından bir problem görmedikçe gelecekte de bu işletmede çalışmaya devam etmenin mümkün olduğunu (iş kaybetmeme) düşünmeleri, onları örgütlerine karşı daha bağlı hale getiren sebeplerden olabilir. Özellikle gelecekte de bu işletmede çalışmaya dair işletmelerinde planlar yapma ihtimali bile işgörenlerin örgütleri için daha olumlu bir tutum beslemelerine sebep olabilecektir. Buna ilave olarak, özellikle şehir otellerinin yılın tamamı itibari ile faaliyette bulduklarından çalışma şart ve olanaklarını da çağdaş ve bu doğrultuda sürdürülebilir bir yönetim anlayışına dayandırma ihtimalleri de yüksektir. Nitekim bu husus da işgörenlerin örgütlerine karşı geliştirdikleri tutuma olumlu yansiyacak etkenlerden olacaktır. Öte yandan sayfiye otellerinde çalışan işgörenlerin genel olarak mevsimlik/sezonluk çalıştığı için “nasıl olsa sezon bitince gideceğim” düşüncesi ile işletmedeki olaylar ve politikalarla pek ilgilenmemeleri (Pelit ve Ayduğan, 2011) ihtimalinin yanı sıra, sezonluk olarak çalışan otellerde özellikle çalışma şartlarının mevsimden kaynaklanan yoğunluktan dolayı ağır olması da işgörenin işletmeye karşı tutumuna olumsuz olarak yansiyabilecektir.

Tablo 3’de mobbing ve örgütsel bağlılık ilişkisine yönelik genel gerekse şehir ve sayfiye otel işletmeleri bakımından karşılaştırmaya yönelik gerçekleştirilen korelasyon analizi ve z testi sonuçları yer almaktadır.

Tablo3: Mobbing ve Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi ve z Testi Sonuçları

Mobbing ve Boyutları		Örgütsel Bağlılık			
		Genel	Sayfiye	Şehir	z
Kendini gösterme ve iletişim oluşumuna yönelik saldırılar	r	-0,704	-0,684	-0,712	0,587
	p	0,000*	0,000*	0,000*	
Sosyal ilişkilere saldırılar	r	-0,623	-0,607	-0,641	0,526
	p	0,000*	0,000*	0,000*	
Kişinin itibarına saldırılar	r	-0,636	-0,621	-0,656	0,597
	p	0,000*	0,000*	0,000*	
Kişinin yaşam kalitesine ve meslek durumuna saldırılar	r	-0,607	-0,587	-0,619	0,496
	p	0,000*	0,000*	0,000*	
Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	r	-0,540	-0,521	-0,551	0,425
	p	0,000*	0,000*	0,000*	
MOBBING	r	-0,765	-0,734	-0,787	1,255
	p	0,000*	0,000*	0,000*	

*p<0,05

Tablo 3’deki sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde, işgörenlerin mobbing algılamaları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Söz konusu bu ilişki hem tüm otel işletmeleri (şehir, sayfiye) hem de ayrı ayrı olarak şehir ve sayfiye otel işgörenleri için gerçekleşmiştir. Buna göre, işgörenlerin maruz kaldığı mobbing düzeyi arttıkça, örgütsel bağlılık düzeylerinde azalma olmaktadır. Öte yandan Tablo 3’deki korelasyon katsayıları incelendiğinde mobbing ile

örgütsel bağlılık arasında gerek tüm oteller ($r=-0,765$), gerekse sayfiye ($r=-0,734$) ve şehir ($r=-0,787$) otellerinde negatif ve kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Buna ilave olarak, örgütsel bağlılık ile en yüksek düzeyde ilişkili bulunan mobbing boyutunun gerek tüm otel işletmeleri ($r=-0,704$) gerekse sayfiye ($r=-0,684$) ve şehir ($r=-0,712$) otelleri bazında “kendini gösterme ve iletişim oluşumuna yönelik saldırılar” boyutu olduğu; en düşük düzeyde ilişkili bulunan mobbing boyutunun ise tüm gruplarda “kişinin sağlığına doğrudan saldırılar” boyutu olduğu tespit edilmiştir. Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlar, “Şehir ve sayfiye otel işletmeleri açısından işgörenlerin mobbing algıları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında ters yönlü (negatif) anlamlı bir ilişki vardır. (mobbingin örgütsel bağlılık üzerinde olumsuz etkisi vardır)” şeklinde geliştirilen üçüncü hipotezin desteklendiğini ortaya koymuştur. Nitekim konuyla ilgili çalışmalar incelendiğinde (Özler, Şahin ve Atalay, 2008; Namie ve Namie, 2000; Tengilimoğlu, Akdemir ve Dziegielewski, 2010), benzer sonuçlara (mobbingin örgütsel bağlılığı zayıflattığına yönelik bulgulara) rastlamak mümkün olmakla birlikte, değişik sektörlerde gerçekleştirilen çalışmalarda mobbing ile örgütsel bağlılık arasında farklı sonuçlara rastlamak da mümkündür. Örneğin; Tengilimoğlu, Akdemir ve Dziegielewski (2010)’un yapmış oldukları çalışmada, çalışanların mobbing algılamalarıyla genel örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır. Yüksel ve Tunçsiper (2011)’in, Allen ve Meyer (1990)’in geliştirmiş olduğu üç boyutlu (duygusal, normatif ve devam) örgütsel bağlılık ölçeği kullanarak gerçekleştirmiş oldukları bir çalışmada ise mobbing ile duygusal bağlılık arasında negatif düzeyde bir ilişki belirlenmiş, normatif ve devam bağlılığıyla ise herhangi bir ilişki belirlenmemiştir.

Tablo 3’deki korelasyon katsayıları sayfiye ve şehir otelleri açısından değerlendirildiğinde mobbing ile bağlılık arasındaki korelasyon katsayılarının görece olarak şehir otellerinde daha yüksek bulunmasıyla birlikte iki korelasyon arasındaki farkın anlamlılığını test eden z testi sonucunda, korelasyonlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($z<1,96$). Diğer bir ifadeyle korelasyon katsayıları şehir ve sayfiye otelleri için birbirine yakın bulunmuştur.

Hizmet sektöründe insan kaynağının büyük bir öneme sahip olması, bu tür işletmelerde çalışanların çalışma şartlarıyla ilgili araştırmaların ve bu doğrultuda sonuçlarının dikkate alınarak gerekli önlemlerin alınmasının önemini daha da artırmaktadır. Bu kapsamda bir hizmet işletme türü olan otel işletmeleri işgörenleri üzerinde yürütülen bu çalışma sonuçlarına da yansıdığı üzere, çalışanların örgüte bağlılık düzeylerini olumsuz etkileyen ve konuyla ilgili gerçekleştirilen birçok çalışmada üzerinde durulan diğer konularla (tükenmişlik, çalışma şartları, yoğun iş yükü, baskıcı bir yönetim politikasının izlenmesi vb) birlikte, çalışanlarda olumsuz duyguları ve etkileri ortaya çıkaran mobbing konusunda, işletme yöneticilerinin daha duyarlı olmaları gerekmektedir. Özellikle konuyla ilgili mevcut yasal düzenlemelerin hukuk sisteminde yer almaya başlaması, işletmelerde mobbinge maruz kalanların haklarını aramalarına ilişkin önemli bir dayanağı oluşturmaktadır. Bu doğrultuda çalışanlar bilinçli olarak haklarının takipçisi olmalı ve mobbinge maruz kaldıklarını hissettiklerinde gerekli girişimlerde bulunmalıdırlar.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışma yaşamında mobbing, gerek bireysel olarak çalışana, gerekse örgüte yönelik olarak olumsuz etkileri itibari ile işletmelerin üzerinde durmaları gereken önemli bir konudur. Söz konusu bu sorunun özellikle işletmelerde çalışan insan kaynağına olumsuz etkilerinin, kişinin işini bırakmasının ötesinde de sağlık sorunlarına da yol açabileceği vurgulanan bir durumdur. Konunun otel işletmeleri açısından daha da önemli olması, söz konusu işletmelerin ağırlıklı olarak hizmet üretmesi ve hizmet üretimi ve sunumunda da kalifiye insan kaynağına duyulan gereksinimin önemini azalmamasıdır. Bu bakımdan konuyla ilgili mevcut durumun araştırılması ve sonuçların işletme yöneticilerine yapılacaklara ilişkin yol göstermesi bakımından önemli ölçüde veri kaynağı sağlaması bakımından önemlidir. Öte yandan bu olgunun işletmelerde mevcut olması, çalışanın, işine ve örgüte yönelik geliştireceği tutumlara (iş doyumu, örgütsel bağlılık, özdeşleşme, vatandaşlık vb) da olumsuz yansıyacaktır. Bu kapsamda mobbingin, çalışanların örgüte yönelik geliştirecekleri önemli bir tutum olan örgütsel bağlılık düzeyleriyle ilişkisinin şehir ve sayfiye otel işletmeleri işgörenleri bazında karşılaştırmalı olarak araştırıldığı bu çalışmada, işgörenlerin mobbinge maruz kalma düzeyleri arttıkça tam tersi yönde örgütsel bağlılık düzeyleri azalmaktadır. Söz konusu bu durum şehir ve sayfiye otel işletmeleri açısından aynı sonucu vermekle birlikte, gerek genel, gerekse mobbingin tüm boyutlarında, sayfiye otel işletmeleri işgörenlerinin mobbing algılamaları şehir otellerinden daha yüksektir. Diğer taraftan, şehir otelleri işgörenlerinin örgütsel bağlılık düzeyleri, sayfiye otellerinden daha fazladır ki, bu durum, mobbinge örgütsel bağlılık arasındaki negatif yönlü ilişkiyi destekleyici bir sonuçtur.

Şehir ve sayfiye otelleri işgörenleri üzerinde yürütülen bu çalışmadaki, “mobbingin örgütsel bağlılık üzerindeki olumsuz yöndeki etkisi” sonucu; işgörenlerin gerek yaptıkları işe gerekse örgütlerine karşı olumsuz bir tutum sergilemesine neden olacak ve bu da işletme için telafisi güç zararlara yol açacaktır. Öte yandan, mobbinge maruz kalma olasılıklarının daha çok insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı, emek yoğun işletmelerde ortaya çıkması ve bu doğrultuda bu işletme yöneticilerinin örgüt ortamında sağlayacakları olumlu bir atmosferle mobbinge maruz kalma durumuna meydan vermemesi, çalışanların gerek kişisel başarı gerekse örgütlerine karşı besleyecekleri tutuma olumlu yönde katkıda bulunacaktır.

Bir hizmet işletmesi türü olan otel işletmeleri için de bu husus en önemli konular arasındadır ve otel işletmelerindeki insan kaynağının yönetim biçimi, işletmenin başarısını ve verimliliğini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu husus; işletmelerde insan kaynakları departmanı yöneticilerine; insan kaynakları yönetiminin işlevlerinin uygulanması esnasında belirli ilkelere göre hareket edilmesi sorumluluğundan hareketle, bu olgunun işletmede mevcudiyetine/izlenmesine ve giderilmesine yönelik faaliyetlerde bulunma sorumluluğunu da yüklemektedir. Kaldı ki, insan kaynakları yönetiminin en önemli ilkelerinden olan, “ayrımcılığa yer verilmemesi” ve “çalışma haklarına saygı” ilkeleri bu sorumluluğu fazlasıyla bu departmanın izlemesini ve gerektiği yerde ilgili birimlere iletilmesini ve gereğinin yapılmasına (ilgili taraflarla görüşülmesi, sorunun belirlenmesi, yasal sürecinin işletilmesi vb.) ilişkin faaliyetlerin yerine getirilmesini gerektirmektedir. Çünkü her ne kadar ülkelerin ekonomik koşullarına bağlı olarak, işini kaybetme riskini göze almayarak, işletmede mobbinge direnmeye çalışılsa ya da yokmuş gibi davranılsa da, uzun vadede bu durum kişinin ruhsal sağlığını bozacak düzeyde sonuçları da beraberinde getirecektir. Hali hazırda konuyla ilgili

gerçekleştirilen ve çalışma içerisinde de sunulan araştırmalarda bu husus vurgulanmaktadır. Bu doğrultuda ilgili şletmelerdeki her birimin yöneticisi bu konuda oldukça duyarlı olmalı, öte taraftan insan kaynakları departmanları ve yöneticileri ise bu duyarlılıkların sürekli olarak takipçisi olarak onlara yol gösterici mahiyette sorumluluklar üstlenmelidirler. Özellikle konuyla ilgili ileriki zamanlarda yapılacak araştırmalarda, iş yaşamında mobbingin kim (yönetici, iş arkadaşları vb.) tarafından yapıldığının ayrıntılı olarak tespit edilmesi ve bu süreçte işletme insan kaynakları yöneticilerinin de konunun takipçisi olup olmadığı ve konuya yönelik hangi önlem/önlemlerin alındığı noktasındaki detaylı araştırmaların yapılması, iş yaşamında önemli bir sorun olan mobbing olgusunun ortadan kaldırılmasına yönelik önemli ölçüde atılacak adımlardan olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, A. ve Dündar, G., (2008). “İşyerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:37, Sayı:2, 111-120.
- Allen, J. N. ve Meyer, J.P., (1990). “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, Journal of Occupational Psychology, Vol:63, 1-18.
- Archer, D., (1999). “Exploring Bullying Culture in the Para-Military Organization”, International Journal of Manpower, Vol:20, No:1/2, 94-105.
- Avcı, U. ve Kaya, U., (2010). “Yıldırma (Mobbing) ve Kişilik İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:12, Sayı:2, 51-79.
- Bayrak, K. S., (2006). “İş Yaşamında Psiko-şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri”, 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 25-27 Mayıs 2006. Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F, Erzurum.
- Birdir, K., (2000). “Türkiye’de Otel Genel Müdürlerinin İş Devir Süreleri ve Nedenleri Üzerine Bir Araştırma”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Sayı:11, 142-148.
- Bowen, B. ve Schneider, D., (1999). “Understanding Customer Delight and Outrage”, Sloan Management Review, Vol:41, No:1, 35-45.
- Boylu, Y., Pelit, E. ve Güçer, E., (2007). “Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, Finans, Politik ve Ekonomik Yorumlar Dergisi, Cilt:44, Sayı:511, 55-74.
- Çalışkan, O. ve Tepeci, M., (2008). “Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt:19, Sayı:2, 135-148.
- Çalışkan, O., (2005). “Turizm İşletmelerinde Çalışanlara Yapılan Yıldırma Davranışları”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çarıkçı, H. İ. ve Yavuz, H., (2009). “Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı: Sağlık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:10, 47-62.
- Çekmecelioglu, G. H., (2005). “Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, Cilt:6, Sayı:2, 23-29.
- Çobanoğlu, Ş., (2005). Mobbing ve Başa Çıkma Yöntemleri, İstanbul: Timaş Yayıncılık.
- Çöl, G., (2004). “Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Benzer Kavramlarla İlişkisi”, İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:6, Sayı:2, 31-45.
- Davenport, N., Distler, R.S. ve Elliott, G.P., (2003). Mobbing, İşyerinde Duygusal Taciz, Çev: Osman C. ÖnerToy, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Demir, Y. ve Çavuş, M.F., (2009). Mobbingin Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt:2, Sayı:1, 13-23.

- Demirçivi, M.B., (2008). “Otel İşletmelerinde Yıldırma Eylemlerinin İşgören Verimliliğine Etkisi ve İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Demirgil, A., (2008). “İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelemesine Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dökmen, Ü., (2005). Küçük Şeyler, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dunn, O.J. ve Clarck, V.A., (1969). “Correlation Coefficients measured on The Same Individials”, Journal of the American Statistical Association, Sayı:64, 366-377.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. ve Matthiesen, S.B., (1994). “Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Explatory Study”, European Work and Organizational Psychologist Cilt:4, Sayı:4, 381-401.
- Eser, O., (2009). “Mobbing Kavramının Türkçe Serüveni”, Türk Edebiyatı Dergisi, Ağustos, Sayı:420, 1-5; http://turkoloji.cu.edu.tr/YENI%20TURK%20DILI/oktay_eser_mobbing_kavrami.pdf (14.12.2011)
- Grusky, O., (1996). “Career Mobility and Organizational Commitment”, Administrative Science Quarterly, Sayı:10, 488-503.
- Güçlü, H., (2006). “Ege Bölgesi Örneğinde Örgütsel Bağlılık Birleşenlerini Etkileyen Yapısal Faktörler Üzerine Bir Araştırma”, Isparta: II. Ulusal Turizm Sempozyumu Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Gümüş, M. ve Hamarat, B., (2006). “Business Excellence and Organizational Commitment in Seasonal Hotels”, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:2, 1-12.
- Hoel, H. ve Cooper, C.L., (2000). “Destructive Conflict and Bullying at Work”, Manchester: School of Management, University of Manchester Institute Science and Technology (UMIST), The British Occupational Health Research Foundation (12.10.2011). (BOHRF), <http://www.csren.gov.uk/UMISTreportHelgeHoell.PDF>
- Hubert, A.B. ve Veldhoven, M., (2001). “Risk Sectors For Undesirable Behavior and Mobbing”, European Journal Of Work and Organizational Psychology, Vol:10, No:4, 415-424.
- Kantarçı, K., (1997). “Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Kılıç, G. ve Öztürk Y., (2010). “Kariyer Yönetimi Sistemi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış Dergisi Cilt:10, Sayı:3, 981-1011.
- Kudielka, B. M., (2004). “Cortisol Day Profiles in Victims of Mobbing”, Journal of Psychosomatic Research, Sayı:56, 149-150.
- Lalopa, J. M., (1997). “Commitment and Turnover in Resort Jobs”, Hospitality Research Journal, Vol:21, No:2, 11-26.
- Leymann, H. L., (1996). “The Content and Development of Mobbing at Work”, European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol:5, No:2, 165-184.
- Leymann, H., (1990). “Mobbing and Psychological Terror at Workplaces”, Violence and Victims, Vol:5, No:2, 119-126.

- Mathieu, J.E. ve Zajac, D.M., (1990). “A Review and Meta-Analysis of The Antecedents Correlates and Consequences of Organizational Commitment”, *Psychological Bulletin*, Vol: 108, No:2, 171-194.
- Mecan, N., (2007). “Örgütlerde Mobbingin Örgüt İklimiyle İlişisine Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Meyer, J.P. ve Allen, N.J., (1997). *Commitment in The Workplace*, Thousand Oaks CA: SAGE Publications.
- Mowday, R. T., Steers, R.M. ve Porter, L.W., (1979). “The Measurement of Organizational Commitment”, *Journal of Vocational Behavior*, No:14, 224-247.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. ve Porter, L.W., (1982). *Employee Organization Linkages; The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*, New York: Academic Press.
- Namie, G. ve Namie, R., (2000). *The Bully at Work. What You Can Do to Stop the Hurt and Reclaim Your Dignity on the Job*, Naperville, IL: Sourcebooks, Inc.
- Niedl, K., (1996). “Mobbing and Wellbeing: Economic and Personnel Development Implications”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol:5, No:2, 239- 249.
- Özdipçiner, N.S. ve Kalınkara, V. (2005). “Konaklama Sektörü Çalışanlarının Örgüte Yönelik Düşünce ve Bağlılık Durumları: Denizli Örneği”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:16, Sayı:1, 82-92.
- Özler, E.D., Şahin, M.D. ve Atalay, C.G., (2008). “Mobbing'in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, No:22, 37-60.
- Pelit, E., (2008). “İşletmelerde İşgören Güçlendirilmenin İşgörenlerin İş Doyumlarına Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi.
- Pelit, E. ve Ayduğan, N., (2011). “Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Sinizm Tutumları Üzerine Bir Araştırma”. 12. Ulusal Turizm Kongresi, 4-9 Aralık 2011, Akçakoca, 286-302.
- Porter, W. L., Steers, R.M., Mowday, R.T. ve Boulian, P.V., (1974). “Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians”, *Journal of Applied Psychology*, Vol:59, No:15, 603-609.
- Sökmen, A., (2000). “Ankara'daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi.
- Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö., (2001). “Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:3, Sayı:2, 141-163.
- Tekin, A., (2002). “İşletmelerde Örgütsel Bağlılık ve Bir Karşılaştırma (Türkiye-Pakistan) Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Tengilimoğlu, D., Akdemir, F.M. ve Dziegielewska, S.F., (2010). “The Effect of the Mobbing on Organizational Commitment in the Hospital Setting: A Field Study”, *Journal of Social Service Research*, Vol:36, No:2, 128-141.
- Tınaz, P., (2006). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Tutar, H., (2004). *İşyerlerinde Psikolojik Şiddet*, 3.Baskı, Ankara: Platin.
- Türk Dil Kurumu, (2012). “Mobbing”, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&kelime=bezdire&guid=TDK.GTS.4f59eb46d01aa2.72647038 (14.01.2012)
- Türker, N., (1998). “Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin İşten Ayrılma ve Çıkarılma Nedenleri ve İşgücü Devri: Uygulamalı Bir Çalışmanın Değerlendirilmesi”, *Turizmde Seçme Makaleler*, Sayı:30, 37-62.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M., (2002). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi*, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Vartia, M., (1996). “The Sources of Bullying- Psychological Work Environment and Organizational Climate”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol:5, No:2, 203-214.
- Yalçın, A. ve İplik, F.N., (2005). “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:4, Sayı:1, 395-412.
- Yılmaz A., Özler Ergun D. ve Mercan N., (2008). “Mobbing ve Örgüt İklimi ile İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma”, *Electronic Journal of Social Sciences*, Cilt:7, No:26, 334-357.
- Yüçetürk, E. ve Öke, K.M., (2005). “Mobbing and Bullying: Legal Aspects Related to Workplace Bullying in Turkey”, *South-East Europe Review*, No:2, 61-70.
- Yüçetürk, E., (2003). “Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi?”, 11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı,(22-24 Mayıs 2003), Afyon Kocatepe Üniversitesi Yayın No:57, 973-984.
- Yüksel, M. ve 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., Knorz, C. ve Kulla, M., (1996). “On the Relationship Between Mobbing Faktors and Jop Content, Social Work Environment and Health Outcomes”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt:5, No:2, 215-237.
- Zengin, B. ve Şen, L.M., (2007). “Türkiye’deki Otel İşletmelerinde Yönetici Sirkülasyonu: İstanbul’daki 4-5 Yıldızlı Otellerde Bir Alan Çalışması”, *Sakarya: I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi*, Sakarya Üniversitesi, 247-260.

The Relationship between Mobbing and Organizational Commitment: An Application on City and Resort Hotels

Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe University
ANS Campus- Afyonkarahisar, Turkey
elbeyipelit@aku.edu.tr

İbrahim KILIÇ

Afyon Kocatepe University
ANS Campus- Afyonkarahisar, Turkey
kilicibrahim@aku.edu.tr

Mobbing is a phenomenon which contains negative effects for individuals in the business life and it is one of the issues that businesses (regardless of their area of activity) should consider, also it comes up with applications like repression, intimidation, ignoring and it is considered as a phenomenon that endanger the existence of a businesses by causing problems such as organizational conflict, inefficiency and loss of motivation (Tutar, 2004). On the other hand, the literature about the effect of mobbing (which is the subject of the study and has an important role in employees' feeling about businesses) on employees' organizational commitment were examined (Grusky, 1996; Vartia, 1996, Namie and Namie, 2000; Einarsen et al, 1994, Zapf et al, 1996; Çekmecelioglu, 2005; Özler et all., 2008; Demirgil, 2008; Tengilimoğlu et al, 2010, Yüksel and Tunçsiper, 2011), and it was concluded that mobbing has an adverse effect on employees' attitudes to the businesses and accordingly, it decreases commitment to the organization. As a result, employees' job satisfaction and organizational commitment are decreasing and they are starting to have an intention to leave. The literature about relationship between mobbing and organizational commitment shows that the relationship between these two concepts is generally negative. Generally organizational commitment of employees are weakened when they are exposed to mobbing behaviors (Demirgil, 2008, Yılmaz et al. 2008; Özler et al., 2008; Yüksel and Tunçsiper, 2011). On the other hand, there is a lack of research to identify the current situation in hotel businesses where a large portion of service depends on human labor. Accordingly, because of hotel employees' thoughts and attitudes to the work and businesses have a significant impact on organizational commitment, revealing the current situation will contribute to the literature and business manager. On the other hand, in terms of the resort hotels (which is usually concentrated on the certain periods of the year (May-September)) and city hotels (which is open all year), differentiation of mobbing and commitment can be considered because of both the intensity of the jobs and differentiation in hierarchy. Thus, resort and city hotels can show differences because of their characteristics like offered services, customer profiles, accommodation purposes, qualification of employees, business designs etc. Businesses' perception of existing events may differ because of differentiation of working conditions of city, resort hotels' employees and above-mentioned reasons. In this regard, studies aimed at identifying these differences will contribute to the literature and relevant businesses. On the other hand, the studies were mostly in specific regions and one-sided and a study about researching and comparing the current situation of employees' mobbing perceptions and organizational commitment levels and their relationship especially in terms of city and resort hotel (which have two different functioning) wasn't seen in the literature. This issue was formed the starting point for

the study and the need for comparing mobbing and organizational commitment in these hotel types and research hypotheses were developed as follows:

- H1: There are significant differences between city and resort hotels' employees' perceptions of mobbing.
- H2: There is a significant difference between city and resort hotels' employees' organizational commitment levels.
- H3: There is a significant opposite relationship (negative) between city and resort hotels' employees' perceptions of mobbing and organizational commitment levels. (mobbing has a negative impact on organizational commitment).

In the study, the survey technique was used as a method of data collection. The survey covers two scales as mobbing and organizational commitment and Leymann's (1990, 1996) mobbing scale was used for determining employees' levels of mobbing exposure. 5-point Likert scale was used for rating of each behavior of mobbing (1: never; 5: always). In the third section of the survey Mowday et al. (1979)'s organizational commitment scale was used in order to measure the levels of organizational commitment, 20 statements generated by this scale and expressions was rated with 5-point Likert-scale (1: strongly disagree, 5: strongly agree).

Employees of five-star city and resort hotel businesses were consisting the population of this study. The sample was taken due to some restrictions in the study such as time, cost and distance and firstly five star hotels were stratified by locations (city hotel and resort hotel) with the method of stratified sampling and then the hotels were selected as representing each layer by cluster sampling method. Accordingly by taking factors like cost, time and accessibility into account; 5 hotels from Antalya/Kemer province were selected to represent the coastal hotels and 5 hotels from İstanbul were selected to represent the city hotels. A total of 10 hotels were selected as a cluster by this way. 50 questionnaires were applied to the each hotels' employees (500 questionnaires in total). 430 questionnaires were returned and for various reasons (missing, incorrect filling, etc.), total of 426 questionnaires were evaluated. The obtained data were analyzed by using SPSS program, for reliability analysis Cronbach's alpha coefficients were calculated. Cronbach's alpha values, which represent reliability coefficients of each mobbing scale factors were found higher than 0.70. On the other hand, Cronbach's alpha values for Organizational Commitment scale were calculated as 0.912. Employees general levels of exposure to mobbing and organizational commitment levels were interpreted by giving the arithmetic means. Moreover, to compare mobbing perceptions and organizational commitment levels of city and resort hotels; t-test was used. On the other hand, correlation analysis was applied to determine the relationship between organizational commitment and mobbing, the correlation coefficients between mobbing and organizational commitment were calculated separately for the city and resort hotels. The formula of $z = \Delta z / \sqrt{1/(n_1 - 3) + 1/(n_2 - 3)}$ was used in the test of significance of the difference of correlation coefficients obtained from independent (unrelated) two samples (city-resort). Z-value obtained from the formula was compared with the critical z value of 1.96 and the significance value of 0.05 ((Dunn and Clarck 1969).

When the results were evaluated as general, overall mean of employees' mobbing perceptions was found below the average value of three. Employees' opinions about exposure to mobbing were showed that mobbing isn't happening much. These results revealed that levels of exposure to mobbing are low in these hotel establishments. On the other hand, while the mobbing dimensions of "attacks on the self-realization and formation of communication" have been determined at the highest level, the dimension of "direct attacks on the person's health" has been determined at the lowest level. The arithmetic mean value of the level of employees' overall organizational commitment, on the contrary to employees' perceptions of mobbing, was over the mean value of three points. In other words, the employees' organizational commitment level was high and in the literature especially this situation comply with the negative relationship between organizational commitments and mobbing.

According to the t-test results (which compared employees' mobbing perceptions and organizational commitment levels in terms of location (city/resort)), mobbing and organizational commitment levels have significant differences in terms of hotels' locations (city/resort). These results supports this study's first and second hypothesis of "There are significant differences between city and resort hotels' employees' perceptions of mobbing." and "There is a significant difference between city and resort hotels' employees' organizational commitment levels." According to these results, both in general and in all aspects of mobbing, perceptions of resort hotels' employees were higher than the city hotels, whereas the level of organizational commitment of city hotels' employees were higher than the resort hotels.

In the study, according to the results of the correlation analysis, (which compared the relationship between organizational commitment and mobbing) a negative relationship was found between employees' mobbing perceptions and organizational commitment levels. This relationship took place in all hotel businesses (city, resort) as well as in separate city and resort hotels' employees. Accordingly, when the employees were exposed to higher levels of mobbing, their levels of organizational commitment were reduced. The results of correlation analysis support the third hypothesis which was "There is a significant opposite (negative) relationship between city and resort hotels' employees' perceptions of mobbing and organizational commitment levels. (mobbing has a negative impact on organizational commitment)". On the other hand, when the correlation coefficients were evaluated in terms of city and resort hotels, correlation coefficients between mobbing and commitment were found relatively higher in city hotels but as a result of z-test, (which tests the difference between the two correlation) there was no significant difference between correlations ($z < 1.96$). In other words, correlation coefficients were found close in the city and resort hotels.