



Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mobbing Uygulamalarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Ankara Örneği (The Impact of Mobbing Applications on Organizational Commitment in the Food and Beverage Operations: The Case of Ankara)

*Kardelen ALPASLAN^a , Aydoğın AYDOĞDU^b 

^aKastamonu University, Graduate School of Social Sciences, Department of Tourism Management, Kastamonu/Turkey

^bKastamonu University, Tourism Faculty, Department of Tourism Management, Kastamonu/Turkey

Anahtar Kelimeler

Yiyecek İçecek İşletmeleri
Mobbing
Örgütsel Bağlılık
Çankaya-Ankara

Öz

İşletmelerin temel amaçlarından birisi maksimum verim elde etmektir. Böylesi bir sonuç ise örgüte yönelik bağlılık hissedilen işgörenlerin ortak çabası gerektirmektedir. Bu nedenle, çalışanların dolayısıyla da örgütün verimli olması işgörenlerin örgütsel bağlılığının bir sonucu olarak görülmekte ve önemsenmektedir. Çalışanın örgüte bağlı olabilmesinin en temel koşullarından biri belki de başlıcası çalıştığı ortamda mutlu olmasıdır. Çalışanın aşağılanması, azarlanması, kişiliğine yönelik tehdit ve saldırılara uğraması gibi kendini rahatsız eden tavırlarla karşılaşması, çalışanı psikolojik olarak etkileyecek ve bu durum örgüte de olumsuz biçimde yansiyacaktır. Sonuç olarak mobbingin olduğu örgütte örgütsel bağlılık görülmeyecektir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, Ankara'nın Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren yiyecek içecek işletmelerinde mobbing uygulamalarının var olup olmadığının saptanması ve örgütsel bağlılığa olası etkilerinin incelenmesidir. Çalışmanın ana kütlelerini Çankaya İlçesi'nde ruhsatlı 2.551 işyerinde çalışan yaklaşık 25.500 iş gören oluşturmuştur. Araştırma amaçlarının karşılanması için ilgili yazın derinlemesine taranmış ve elde edilen ikincil verilerin yardımıyla bir ölçek hazırlanmıştır. Araştırma verileri kolayda, yargısal ve gönüllülük yaklaşımlarının birlikte uygulandığı çok düzeyli örnekleme yöntemi ile seçilen 400 çalışana yüz yüze ve bırak topla teknikleri ile yürütülen anketlerle toplanmıştır. Elde edilen veriler sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan bir istatistik paket program yardımıyla sıklık, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapmalarla çözümlenmiştir. Çözümleme sonucunda anılan işletmelerde düşük düzeyde mobbingin var olduğu ancak mobbing davranışları ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişkinin olmadığı saptanmıştır.

Keywords

Food and beverage operations
Mobbing
Organizational commitment
Çankaya-Ankara

Abstract

One of the main purposes of businesses is to achieve maximum efficiency. This result is possible with collective efforts of employees whose are loyal to the organizations. For this reason, it is seen that both efficiency of employees and organizations is result of organizational commitment. In order to be loyal to organization for employees, one of the most basic conditions, in fact the main one is that employees are happy in the business life. Such annoying attitudes as employee humiliation, being rebuked of employees, threats and attacks on employee personality will affect negatively both employees and organizations. It can be concluded that organizational commitment is not seen in the organization where in there is mobbing. The purpose of this study is to determine whether mobbing practices exist in the food and beverage business in Ankara and to examine the possible effects on organizational commitment. The main population of this research is comprised of 25.500 employees who worked in 2.551 licensed businesses in Çankaya, Ankara. In order to meet the research objectives, the relevant literature was deeply reviewed and a scale was prepared with the help of the secondary data obtained. Convenience, judgment, voluntary sampling method was applied together in the survey and data was collected from selected 400 employees by the way of face to face interview technique. The obtained data were analyzed with frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviations with the help of a statistical package program widely used in social sciences. It is determined that although there is a low level of mobbing in the organizations that are mentioned in the analysis result, there is no relation between mobbing behavior and organizational commitment.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: kardelenalpaslan@hotmail.com (K. Alpaslan)

GİRİŞ

Örgüt, belirli amaçlar doğrultusunda bir araya gelen insan topluluğudur. Bu amaçlara ulaşmak için üretim faktörlerinden olan emeğin, diğer adıyla insan gücünün örgütün amaçlarını benimsemesi ve bunları başaracak bir biçimde yönlendirilmesi gerekmektedir. Bu sonuç özellikle hizmet işletmelerinde sınır işgörenlerinin daha fazla yetkilendirilerek personel güçlendirme sürecinin etkili bir şekilde yaşama geçirilmesi ile olanaklıdır. Zira üretim ve tüketimin eş anlı olarak gerçekleştiği hizmet işletmelerinde işgörenin öz gerçekleşmesini ortaya koyabileceği bir çalışma ortamı örgüte bağlılığı sağlamada en öncelikli koşullardan biri olarak görülmektedir. Çünkü globalleşmenin beraberinde getirmiş olduğu rekabet, örgütlerin amaçları doğrultusunda insan ilişkilerine değer vermesini, huzurlu ve güvenilir bir ortam sağlamasını önemli bir faktör haline gelmiştir. Ancak, rekabet sadece örgütler arasında değil, örgüt içinde de mevcuttur. Örgütteki rekabet sonucu bir kişi ya da gruba uygulanan “psikolojik şiddet” diğer bir adıyla “mobbing” (psikolojik yıldırma) bireyleri baskı altında tutarak örgüte karşı soğukluk yaratmakta ve örgüte olan bağlılığın kaybedilmesine yol açmaktadır. Her sektörde ve işyerinde görülen bir sorun olmakla birlikte, düşmanlık hissi oluşturan ve ahlak dışı hareketleri kapsayan mobbing davranışının hizmet sektöründe daha sık ve yoğun olarak yaşandığı görülmektedir (Metem, Ünal, Akyüz, & Kılıç, 2015). Yöneticilerin sürekli rekabet ve belirsizlik ortamı içinde yüksek başarı (performans) beklentisi mobbing gibi davranışları tetikleyerek örgütsel güvenin azalmasına neden olmaktadır (Kaygın & Atay, 2014). Örgütsel güvenle örgüte bağlılık arasında doğrusal bir ilişki var olup güven arttıkça bağlılık artmakta, azaldıkça örgütsel bağlılık azalmaktadır. Ayrıca örgüte karşı bağlılığın azalması sadece çalışanı değil, örgütü, iş arkadaşlarını, müşterileri, aileyi ve nihayetinde toplumu olumsuz yönde etkilemektedir.

Örgütsel bağlılık oluşturmada yöneticilere büyük bir görev düşmektedir. Zira mobbing oluşmadan önleminin alınması gerekmektedir. Çalışanı harekete geçiren ve hareketlerinin yönlerini belirleyen, düşüncelerini, umutlarını, inançlarını, arzu, gereksinim ve korkularını bilmek gerekir. Bunları bilmek ve bu yönde çaba göstermek, işgörenin psikolojik açıdan doyuma ulaşmasını sağlayacaktır (Eren, 1993). Aksi takdirde psikolojik doyumsuzluk çalışanın iş verimini düşürmektedir. Birçok ülkede karşılaşılan önemli bir sorun olarak görülen ve çalışanların verimliliğini olumsuz bir biçimde etkileyen mobbing uygulamalarının gün geçtikçe yaygınlaşmasına karşın konu üzerinde yapılan çalışmalar oldukça sınırlıdır.

Mobbing üzerine yapılan araştırmalarda, davranışın mobbing olabilmesi için üç boyutunun var olması gerektiği öne sürülmektedir. Bunlar: “sıklık, süreklilik ve güç farklılıkları” olarak adlandırılmaktadır. Araştırmalar en kısa mobbing süresinin 6 ay; genelde ortalama uygulama süresinin 15 ay; sürecin kalıcı etkilerinin ortaya çıktığı sürenin ise 29-46 ay olduğunu ortaya koymuştur (Tınaz, 2006, s. 13). Yapılan bir başka araştırmada ise mobbingin beş aşamadan oluştuğu savunulmaktadır. Bu aşamalar “anlaşmazlık, saldırgan eylemler, yönetimin katılımı, zor veya akıl hastası olarak damgalanma ve işine son verilme” olarak sıralanmıştır (Davenport, Schwartz, & Elliott, 2003, s. 20). Aşamalar incelendiğinde, çalışanlar arasında çıkan anlaşmazlıkların “mobbing” olgusuna ortam hazırladığı görülecektir. Böylesi bir durumun başında örneğin anlaşmazlık düzeyinde yönetimin müdahalesi gerekmekte, şayet etkin önlemler zamanında alınmaz ise en son çare olarak işten atılma gerçekleşmektedir.

İşyerinde mobbing uygulayanın kıskanç, iki yüzlü, narsist, paranoid olması veya anti-sosyal kişilik bozukluklarının bulunması da psikolojik şiddet nedeni olabilmektedir (Çobanoğlu, 2005, s. 35). Bu kişilik

bozuklukları mobbinge maruz kalan bireyde olumsuzluğun sürekliliğine göre ağır psikolojik sarsıntılara (travmalara) neden olmaktadır. Bu durum bireyde kayıpların oluşmasına sebep olduğu gibi örgüte olan bağlılığının da azalmasına yol açmaktadır. İşletmeler mobbing sonucunda önemli çalışanlarını kaybederler. İşgücü devir hızı artar ve nifak oluşur. Bu durum çalışanları da olumsuz etkilemektedir. Sorunların temeline inilmeden birtakım çalışmalar yapılması, örgüt yapılarının daha karmaşık bir hal almasına ve örgütün zayıf düşmesine neden olmaktadır (Tınaz, 2006, s. 158). İşletmenin sürdürülebilirliği açısından işgörenler örgütün temel yapı taşlarındandır. Dolayısıyla önemli olan çalışanların kendilerini işletmenin bir parçası olarak görmeleri, bir başka ifadeyle aidiyet duygularının var olmasıdır. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların örgüt ile olumlu ilişki içinde oldukları ve örgütte daha uzun süre kaldıkları görülmektedir. Yüksek performanslı ve eğitilmiş bir çalışanın örgüte katkısının uzun süre devamı verimlilik artışı sağlar. Böylesi bir çalışan örgütsel amaçların gerçekleşmesi için çaba harcar ve ayrılmayı düşünmez. (Demirgil, 2008, s. 3).

Anlatılanlar ışığında bu çalışmada mobbing ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki Ankara'nın Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren yiyecek ve içecek işletmeleri özelinde incelenmiştir. Bu bağlamda araştırmada aşağıdaki soruların yanıtları aranmıştır:

- Ankara'nın Çankaya ilçesinde etkinlik gösteren yeme ve içme işletmelerinde mobbing yapılmakta mıdır?
- Anılan işletmelerde örgütsel bağlılık düzeyi nedir?

TEMEL KAVRAMLAR VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Mobbing Kavramı

Mobbing sözcüğü, ilk olarak kuş bilimcisi *Konrad Lorenz* tarafından 1960 yılında sürü halinde yaşayan küçük hayvanların tek dolaşan büyük hayvanı tehdit etmesi üzerine sürüdeki davranışı betimlemek amacıyla kullanılmıştır. Bu duruma verilebilecek en somut örnek kazların yumurtalarını korumak amacıyla bir tilkinin üzerine sürü halinde gitmeleri ve tilkiyi korkutup kaçırmaları olgusudur. *Mobbing*; zayıf bireylerin bir araya gelerek güçlü bireye psikolojik baskı yapması olarak da ifade edilebilmektedir. İş yaşamında ise ilk olarak İsviçreli bilim insanı *Heinz Leymann* tarafından 1984 yılında tanımlanmıştır. *Leymann* tanımında mobbing olgusunu iş yerinde yaşanan psikolojik terör olarak ifade etmektedir. *Leymann*'a göre mobbing, “*bir ya da birkaç kişinin bir kişiye sistemli olarak yönelttikleri etik dışı iletişim ile düşmanca eylemlerden oluşmaktadır*” (*Leymann*, 1996, s. 166; Söğütü, 2014, s. 4).

Son yıllarda çalışanların işyerindeki psikolojileri ve iş yaşamına etkileri üzerine yapılan çalışmalarda, işyerinde oluşan psikolojik bir sorun sebebiyle işten uzaklaşmaların var olduğu saptanmıştır. İşyerinde psikolojik terör dışında psikolojik şiddet, duygusal taciz, psikolojik yıldırma olarak da bilinen “*mobbing*” örgütten elde edilecek verimi olumsuz etkilemenin yanı sıra iş doyumunu ve çalışma ortamında huzuru da olumsuz yönde etkilemektedir (*Acar & Dündar*, 2008, s. 112).

Başka bir tanıma göre “*mobbing*” mağdurlarının kendilerine olan güvenlerine ve özbenliklerine yönelik sistematik baskı ve zarar verici bir saldırı olarak formüle edilmektedir. Bu bakış açısıyla “*mobbing*”, maruz kalan

bireyin özgüvenini öldürme çabası olarak görülmektedir. Buna karşın mobbing uygulayan birey ise mobbing yaptığını kabul etmemektedir (Field, 1996).

İlgili yazında görülen tanım zenginliğinin yürütülen çalışmaların çeşitliliğinden ve araştırmalardaki farklı yaklaşımlardan kaynaklandığı öne sürülebilir. Bununla birlikte mobbinge yönelik çalışmaların üç grupta toplandığını söylemek olanaklıdır. Bunlar (Kırel, 2008, s. 4):

- i. Mobbing mağdurunda oluşan etki,
- ii. Mağdurda oluşan etkinin zararları,
- iii. Örnek olay çalışmalarıdır.

Yapılan araştırmalarda mobbingin öncelikle mağdura sonra ise örgüte kalıcı zarar verdiği halde herhangi bir önlem alınmazsa zararın boyutunun büyüdüğü ve mobbing uygulayan bireylerin davranışlarının kabul edildiği görülmektedir. Basın yayın organlarının açıklamasında Türkiye’de mobbinge uğrayanların Avrupa Ülkeleri’ne oranla çok daha fazla olduğu belirtilmektedir (Paksoy, 2007, s. 13).

Uluslararası düzeyde yapılan araştırma sonuçlarının ortak noktası mobbing mağdurlarının diğer şiddet ve taciz mağdurlarından çok daha fazla oldukları doğrultusundadır (Tınaz, 2006). Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri’nde 9.000 kamu personelini kapsayan bir araştırmada kadın çalışanların %42’sinin, erkeklerin ise %15’inin mobbinge maruz kaldığı ve bu durumun işgücü verimliliği açısından 180 milyon dolarlık bir zarara mal olduğu saptanmıştır (Alcan, Özdemir, Başlıgil, & Sevinçtekin, 2013).

İlgili kaynaklarda mobbing mağdurlarının ortak birtakım özellikler taşıdıkları ifade edilmektedir. Bunlar (Alcan, Özdemir, Başlıgil, & Sevinçtekin, 2013, s. 224):

- İşlerini çok iyi yapmaları,
- Çalışma arkadaşları ve üstleri ile ilişkilerinin olumlu olması,
- İş kurallarına bağlı ve kurallardan ödün vermeyen bir yapıda olmaları,
- Dürüst, güvenilir ve örgüte bağlı olmaları,
- Bağımsız ve yaratıcı olmaları,
- Mobbing uygulayan bireyden yetenekli olmaları biçiminde sıralanmakta ve bireyin mobbinge maruz kalmasına yol açan nitelikler olarak ifade edilmektedir.

Mobbing uygulayanlar ise: “kontrol etmeyi seven, korkak, narsist, iktidar açlığı olan kişiler” olarak tanımlanmaktadır (Leymann, 1996).

Leymann (1996) iş yerlerinde yaşanan mobbing üzerine yapmış olduğu çalışmalarda 45 farklı mobbing davranışı belirlemiştir. Araştırmacıya göre bu davranışlardan birinin veya daha fazlasının sistematik şekilde uygulanması, belirli bir hedef doğrultusunda olması mobbinge maruz kalan bireyin uygulanan davranışlara cevap vermekte zorlanıyor olması mobbing olarak tanımlanmaktadır. Leymann’a göre mobbing beş bölüme ayrılmaktadır (Leymann, 1996, s. 170-173). Bunlar:

- Bireyin kendini ifade etmesinin engellenmesi,
- Sosyal ilişkilere yönelik saldırılar,
- Sosyal kişiliğe yapılan saldırılar,
- Çalışma hayatına yapılan saldırılar
- Kişinin sağlığı etkileyen saldırılar şeklindedir.

Mobbingin Etkileri

Mobbing, çalışanı ve örgütü etkilediği gibi mobbinge maruz kalan bireyin ailesini de etkilemekte, özlüce herkesi etkileyen ve önlem alınmazsa facialara yol açan önemli bir olgudur. Bireyler ve örgütler üzerine önemli sonuçlar doğuran etkileri vardır (Tınaz, 2006).

Mobbingin Uygulanan Birey Üzerinde Etkisi

Yapılan araştırmalarda mobbing uygulamalarının kişi üzerinde olumsuz etkiler bıraktığı saptanmıştır. Mobbing bireyler üzerinde “*stres, duygu durum bozuklukları, sosyal fobi, sosyal ortamdan uzaklaşma, fiziksel rahatsızlık, mesleki kayıp, arkadaşlık ve dostluk kaybı, intihar, terapi veya ilaçla tedavi, işsizlik, çaresizlik ve kapasite altı çalışma*” gibi olumsuz sonuçlara neden olabilecek psikolojik sorunlara yol açmaktadır (Hirigoyen, 2000). Mobbingin ilerlemesi halinde bireyde ağlama, uyku bozuklukları, depresyon, yüksek tansiyon, panik atak, kalp krizi gibi sağlık sorunları oluşmakta ve travma sonrası stres bozuklukları görülmektedir. İsveç’te yapılan bir araştırmanın bulgularına göre bir yıl içinde gerçekleşen intiharların %15’ine mobbing neden olmuştur. İsveç ve Almanya’da yüzbinlerce mobbing mağdurunun erken emekli oldukları veya psikiyatri kliniklerinde yatarak tedavi edildikleri kayıtlarda yer almaktadır. İtalya’da 1 milyondan fazla çalışanın mobbing kurbanı olduğu bilinmektedir (Tınaz, 2006).

Mobbinge maruz kalan birey, işi dışındaki yaşantısında da sağlığını kaybetmektedir. Ayrıca mobbinge maruz kalmış birey örgüte olan bağlılığını da yitirmektedir. Örgüte karşı bağlılığı azalan mobbing mağdurunun iş performansı ve verimliliği de düşmektedir (Davenport, 2003). Birey işten ayrılrsa bile normal hayata alışması zorlaşmaktadır. Bunun yanı sıra çalıştığı örgütte de birtakım kayıplar söz konusu olmaktadır. Mobbing mağdurunun örgütte bulunduğu süreçte aldığı raporların, devamsızlıkların artması aynı zamanda iyi ve uzman bir çalışansa onun gitmesiyle örgüt içinde yerinin hemen doldurulamayacak olması örgüte de büyük zarar verecektir. Dolayısıyla mobbing olayında sadece mağdurun zor durumda kaldığını söylemek doğru değildir.

Mobbingin Örgüt Üzerindeki Etkileri

Mobbing, bireyler üzerinde bırakmış olduğu olumsuz etkilerin yanı sıra örgütler üzerinde de birtakım olumsuzluklara yol açmaktadır. Örgütlerde anlaşmazlıklar, örgüt kültürünün olmayışı, bozuk moralli çalışanlar, yaratıcılığın sınırlandırılması, mazeret izinlerinin artması, yüksek personel devir hızı, düşük verimlilik, çalışanlara tazminat ödenmesi, iş kalitesinin düşüklüğü ve yüksek personel giderleri gibi etmenler örgütü olumsuz etkilemektedir (Karcıoğlu & Akbaş, 2010).

Örgütte yaşanan mobbing uygulamaları örgütteki tüm çalışanlara rahatsızlık vermekte ve çalışma ortamını olumsuz etkilemektedir. Mobbingin iş kalitesini ve iş miktarını azaltması verimliliğin ve karlılığın düşmesi sonucunu doğurmaktadır. Ayrıca diğer çalışan grupları olumsuz yönde etkilenmekte, örgütün imajı ve saygınlığı da zarar görmektedir. İşe karşı bağlılık ve aidiyet duygusunun kaybedilmesine yol açmaktadır. Çalışanlar başka bir işe girmek için fırsat kollamaktadırlar. Bu durum, örgütün işgücü devir oranını yükseltmektedir. Yetişmiş deneyimli elamanların işten ayrılmasıyla yerine işi bilen deneyimli birinin getirilmesinin zaman alması, işlerin yavaşlamasına ve verimliliğin düşmesine neden olmaktadır.

Mobbing ayrıca çalışanların başarı ve yaratıcılığını da engellemektedir. Dahası çalışanların işten ayrılışlarında tazminat haklarını kullanması örgütlerin ekonomik açıdan çöküşüne sebep olmaktadır (Einarsen, 2000). Sayılan tüm bu etmenler örgütün kısa ve uzun erimli hedeflerinin sapmasına yol açmakta ve örgütsel amaçlara ulaşılmasını engellemektedir.

Örgütsel Bağlılık Kavramı

Bağlılık, Türk Dil Kurumu (TDK) Türkçe'de Batı Kökenli Kelimeler Sözlüğü'nde (BSTS) “*kişilerin kendilerini bir topluluk, toplumsal bir kesim ya da kümenin üyeleri olarak görmeleri*” şeklinde tanımlanmaktadır (Sencer, 1981). Meyer ve Allen (1991)'e göre “*örgütsel bağlılık*” psikolojik bir olay olarak değerlendirilmektedir. Meyer ve Allen örgütsel bağlılığı “*örgütte çalışanların örgüt ile olan ilişkisiyle biçimlenen ve çalışanların örgütün sürekli üyelik kararını almalarını sağlayan davranış*” olarak tanımlamışlardır (Meyer & Allen, 1991).

Başka bir tanıma göre ise örgütsel bağlılık; işgörenlerin örgütün değerlerine ve amaçlarına olanaklı olan en yüksek düzeyde inanması ve bu amaçları benimsemesi, o işletmede varlığını devam ettirmek için duyulan güçlü bir istek şeklinde tanımlanmaktadır (Mowday, Steers, & Porter, 1979).

Örgütsel bağlılık, örgüte karşı oluşan duygusal bir tepki niteliğindedir. Çalışanların işe katılması, sadakat duygusu ve örgütün inançlarına bağlı kalarak örgütte kalma arzusu içinde örgütün amaç ve değerlerine önem vermeleridir. Örgütsel bağlılık, bireyin örgütte devamlılığı sağlayabilmesi için sürekli isteklilik göstermesidir. Örgütsel bağlılık çalışanların örgüt ile psikolojik olarak bütünleşmesini ve örgüte karşı ait olma duygusunun gelişmesine ilişkin bir kavramdır (Rose & Muthueloo, 2005, s. 1081; Keskin, 2015, s. 16)

Karcıoğlu ve Çelik (2012) örgütsel bağlılığı Meyer ve Allen'in üç boyutlu bir kavram olarak ele aldıklarını bildirmektedirler. Yazarlara göre Meyer ve Allen örgütsel bağlılık modelini “*duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık*” olmak üzere üç boyutta incelemişlerdir (Karcıoğlu & Çelik, 2012):

1. **Devamlılık Bağlılığı:** Çalışanların kişisel özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Örgütsel bağlılıkta en iyi bilinen yaklaşımdır. Örgütte çalışanların kendilerini örgütte kalmaya zorunlu hissetmeleri, işlerinden ayrılmayarak çalışmaya devam etmek istemelerinden oluşmaktadır.
2. **Duygusal Bağlılık:** Bireyi örgüte karşı sadık hale getirmektedir. Çalışanların örgütleriyle bütünleşmesi ve amaçlarıyla özdeşleşmesini ifade etmektedir.
3. **Normatif Bağlılık:** Bireylerin çalıştığı kurumun amaç ve değer yargıları ile kendi değer ve amaçlarını uygunluk açısından birbirine yakın görerek sorumluluk almalarıdır. Bu doğrultuda bireyin örgütte kalmaya

yönelik zorunluluğunu ifade etmektedir. Somut bir ifadeyle bireyin örgütte kalmak istemesi, bunu bir görev olarak seçmesi ve inanmasıdır (Meyer & Allen, 1991, s. 64; Erdheim, Wang, & Zickar, 2006, s. 901)

Genel bir kabul ile teknolojinin her geçen gün hızla ilerlediği, bunun da küresel ekonomiyi ilerletmekte olduğu öne sürülebilir. Ayrıca, örgütler arasında oluşan aşırı rekabet ve başarıyı yakalama hırslarının iş ortamında isteyerek ya da istemeyerek mobbing davranışlarına yol açtığı ifade edilebilir. Bu durum çalışanların örgüte karşı bağlılığını olumsuz yönde etkilemekte olup örgütün geleceğini ve başarısını da tehlikeye atmaktadır (Karcıoğlu & Çelik, 2012, s. 64).

KONU, KAPSAM VE YÖNTEM

Bu bölümde çalışmanın konusu, kapsamı ve araştırmada işe koşulan yöntem ve yöntemle ilişkilendirilebilecek diğer hususlara yer verilmiştir.

Araştırmanın Konusu

Çalışmada Ankara'nın Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren yiyecek içecek işletmelerinde mobbing uygulamalarının var olup olmadığı, var ise örgütsel bağlılığa etkisi araştırma konusu olarak seçilmiştir.

Kapsam

Araştırmanın kapsamı yalnızca Ankara'nın Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren yiyecek içecek işletmelerinde var olması olası mobbing uygulamaları ve anılan işyerlerinde çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının ortaya konması ile sınırlıdır.

Yöntem

Araştırmanın Modeli

Araştırma Ankara'nın Çankaya İlçesi'nde kurulu yiyecek içecek işletmelerinde herhangi bir mobbing olayının var olup olmadığını nesnel bir biçimde saptamayı amaçlayan nicel bir çalışmadır. Araştırmaya dâhil edilen işletmelerde mobbing durumunun var olup olmadığı, genel tarama modelleri içerisinde yer alan örnek olay tarama modeliyle ortaya konmuştur. Özlüce araştırma modelinin bir örnek olay tarama modeli olduğu ifade edilebilir.

Araştırmanın Ana Kütlesi, Örnekleme ve Belirleme Yaklaşımı

Araştırmanın ana kütlesi (evreni) Ankara'nın Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren 2.551 işletmede çalışan yaklaşık 25.500 yiyecek içecek çalışanıdır. Bu büyüklükteki bir ana kütle için %95 güven aralığında temsile yeterli örneklem sayısı Krejcie ve Morgan'a göre (1970) 379 kişidir. Araştırmacılar Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren yiyecek içecek işletmelerini ziyaret ederek kolayda, yargısal ve gönüllülük yaklaşımlarının birlikte uygulandığı çok düzeyli bir örnekleme yapmışlardır. Araştırmacılar ayrıca ana kütle için temsile tartışmasız yeterli olarak kabul edilen 400 örneklem sayısına ulaşmayı amaçlamışlar ve bunu sağlamışlardır.

Araştırmanın Veri Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması

Yiyecek içecek işletmelerinde mobbing ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik olarak yapılan araştırmada geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış çalışmalardan yararlanılarak yeni bir ölçek oluşturulmuştur (Akdemir Mansur, 2008, s. 177)

Ölçek üç bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde mobbingin tanımı, mobbing yapma ve mobbinge maruz kalınma durumlarını belirlemeye yönelik 20 ifade yer almıştır. Bu ifadeler Maddelendirilmiş Değerlendirme Ölçeği'ne uygun bir biçimde 1= hiç, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Sık sık, 5= Çok sık olarak derecelendirilmiştir. Üçüncü bölümde ise örgütsel bağlılık ile ilgili 17 ifadeden oluşan bir yapı oluşturulmuştur. Bu bölümdeki ifadelerde 5'li Likert Tipi Ölçeğe uygun olarak 1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne katılıyorum ne de katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum biçiminde derecelendirilmiştir.

Araştırma verileri Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren yeme içme işletmelerinde yüz yüze görüşmelerin yanı sıra bırak topla yöntemleriyle yürütülen anket çalışması aracılığıyla 2017 yılının Ekim, Kasım ve Aralık ayları boyunca elde edilmiştir.

Verilerin Çözümleme Yöntemi

Araştırma kapsamında elde edilen veriler niteliklerine göre çözümlenmiştir. Örneğin demografik bulgular sıklık ve yüzdelerle çözümlenirken, araştırma sorularına ilişkin bulgular aritmetik ortalama ve standart sapmalarla analiz edilmiştir. Gerek demografiklerin çözümlenmesinde, gerekse de aritmetik ortalama hesaplamalarında sosyal bilimlerde yaygın kullanılan bir istatistik paket programından yararlanılmıştır.

BULGULAR

Araştırma sürecinde elde edilen veriler izleyen paragraflarda verilmektedir. Öncelikle araştırmada görüşüne başvurulmuş örneklemin demografik özellikleri Tablo 1.'de verilmiştir. Araştırmanın örneklemini oluşturan 400 çalışanın cinsiyete göre dağılımına bakıldığında, katılımcıların 155'inin (%38,8'lik kısmının) kadın, 245'inin (%61,3'lük kısmının) ise erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Çalışmada elde edilen verilere göre katılımcıların en çok 21-25 yaş (%22,3) ve 46 yaş ve üstü (%19,5) yaş grubunda olduğu saptanmıştır. 31- 40 yaş grubundaki katılımcılar ise %9,8 oranla diğer gruplara göre az sayılabilecek bir kümeyi oluşturmuştur. Katılımcıların 346'sı (%86,5'i) bekâr, 54'ü (%13,5'i) ise evlidir. Bekârların oranının evlilerin oranına göre hayli yüksek olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan çalışanların büyük bir çoğunluğunun (%39) meslek yüksekokulu mezunu olduğu saptanmıştır. Katılımcıların %30,3'lük kısmı ise lisans (üniversite) mezunudur. Tabloya bakıldığında katılımcılardan 130 kişinin (%32,5) 16-20 yıl; 42'sinin (%10,5) ise 1-5 yıl süreyle iş yaşamında oldukları bulgulanmıştır. Buna göre katılımcılarımızın genellikle 30 ve üzeri yaş grubundakilerin çalışma sürelerinin ortalama 11 ile 20 yıl arasında değiştiği görülmektedir. Aşağıdaki tabloda görüleceği üzere katılımcıların en yoğun çalıştığı bölümün 126 kişi (%31,5) ile mutfak olduğu bulgulanmıştır. Yoğunluğun az olduğu bölüm ise 70 kişi

(%17,5) ile yiyecek içecek işletmelerinin diğer bölümleridir. Tablo 1.'de de görüldüğü gibi bireylerin %28'i 1.250 ila 1.749 TL, %34,8'i 1.750 ila 2.249 TL, %37,3'ü ise 2.250 ila 2.499 TL seviyesinde gelir elde etmektedirler.

Katılımcıların mobbinge maruz kalıp kalmadıklarını saptamaya yönelik ifadelerle ilişkin aritmetik ortalamalar ve standart sapma değerleri Tablo 2.'de görülmektedir.

Tablo incelendiğinde en yüksek değer 1,28 olduğu ve bu ortalamaya sahip üç ifadenin var olduğu görülmektedir. Bu ifadeler sırasıyla: “Yaptığım işler sürekli eleştiriliyor”, “Sözle tehdit ediliyorum” ve “Üstlerimle görüşme ve konuşma isteğime yanıt alamıyorum” ifadeleridir. Bu ifadeleri 1,27 ortalama ile “Psikolojik sorunlarım olduğu yönünde sözler ve davranışlar sergileniyor” önermesi izlemektedir. Üçüncü en yüksek değer ise 1,25 ortalama ile iki diğer ifadeye aittir. Bunlar sırasıyla “Dürüstlüğü ve güvenilirliği sorgulanıyor” ve “Alçaltıcı isim ve lakaplarla anılıyorum” ifadeleridir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

| DEĞİŞKENLER | | F | % | Birikimli % | DEĞİŞKENLER | | F | % | Birikimli % |
|---------------|----------------|------------|------------|-------------|-----------------|-----------------|------------|------------|-------------|
| Cinsiyet | | 100 | 100 | | Eğitim Durumu | Ortaöğretim | 123 | 30,8 | 30,8 |
| | Kadın | 155 | 38,8 | 38,8 | | MYO | 156 | 39,0 | 69,8 |
| | Erkek | 245 | 61,3 | 100 | | Lisans | 121 | 30,3 | 100 |
| Toplam | | 400 | 100 | | Toplam | 400 | 100 | | |
| Yaş | 20 yaş ve altı | 62 | 15,5 | 15,5 | Hizmet Süresi | 1 yıldan az | 47 | 11,8 | 11,8 |
| | 21-25 yaş | 89 | 22,3 | 37,8 | | 1-5 yıl arası | 42 | 10,5 | 22,3 |
| | 26-30 yaş | 71 | 17,8 | 55,6 | | 6-10 yıl arası | 86 | 21,5 | 43,8 |
| | 31-40 yaş | 39 | 9,8 | 65,4 | | 11-15 yıl arası | 95 | 23,8 | 67,6 |
| | 41-45 yaş | 61 | 15,3 | 80,7 | | 16-20 yıl arası | 130 | 32,5 | 100 |
| | 46 yaş + | 78 | 19,5 | 100 | Toplam | | 400 | 100 | |
| Toplam | | 400 | 100 | | | | | | |
| Aylık Maaş | 1250-1749 TL | 112 | 28,0 | 28,0 | Çalıştığı Bölüm | Restoran | 95 | 23,8 | 23,8 |
| | 1750-2249 TL | 139 | 34,8 | | | Bar | 109 | 27,3 | 51,1 |
| | 2250-2499 TL | 149 | 37,3 | | | Mutfak | 126 | 31,5 | 82,6 |
| | | | | Diğer | | 70 | 17,5 | 100 | |
| Toplam | | 400 | 100 | | Toplam | 400 | 100 | | |
| Medeni Durum | Evli | 54 | 13,5 | 13,5 | | | | | |
| | Bekar | 346 | 86,5 | 100 | | | | | |
| | Toplam | | 400 | 100 | | | | | |

Buna karşın en düşük ortalamaya sahip ifadeler ise şöyle sıralanmaktadır: 1,16 ortalama ile “Sözüm sürekli kesiliyor”, 1,17 ortalama ile “Bulduğum ortamda görmezden gelinerek, yokmuşum gibi davranılıyor” ve 1,20 ortalama ile “İmalar yoluyla, iletişim kurmam engelleniyor” ifadesidir.

Tablo 2. Katılımcıların İşyerlerinde Mobbinge Maruz Kalıp Kalmadıklarına İlişkin Sonuçlar

| İşyerinde Mobbing Olgusunun Varlığına Yönelik İfadeler / Değişkenler | Aritmetik Ortalama | Standart Sapma | N |
|---|--------------------|----------------|-----|
| Yaptığım işler sürekli eleştiriliyor. | 1,28 | ,658 | 400 |
| Sözle tehdit ediliyorum. | 1,28 | ,639 | 400 |
| Üstlerimle görüşme ve konuşma isteğime yanıt alamıyorum. | 1,28 | ,646 | 400 |
| Psikolojik sorunlarım olduğu yönünde sözler ve davranışlar sergileniyor | 1,27 | ,625 | 400 |
| Dürüstlüğü ve güvenilirliğim sorgulanıyor. | 1,25 | ,598 | 400 |
| Alçaltıcı isim ve lakaplarla anılıyorum. | 1,25 | ,604 | 400 |
| İyi çalışmama rağmen bana bağırlıyor ve azarlanıyorum | 1,24 | ,573 | 400 |
| Benimle ilgili asılsız söylemlerde bulunuluyor. | 1,24 | ,553 | 400 |
| Başkalarının önünde gülünç durumlara düşürülüyorum | 1,24 | ,594 | 400 |
| Düzenlen toplantılardan haberdar edilmiyorum | 1,24 | ,539 | 400 |
| Yapmam için anlamsız işler veriliyor. | 1,24 | ,563 | 400 |
| Kendimi gösterme olanaklarım kısıtlanıyor. | 1,23 | ,604 | 400 |
| Yazılı tehditler alıyorum | 1,23 | ,576 | 400 |
| Özel yaşantım sürekli eleştiriliyor. | 1,22 | ,589 | 400 |
| Telefonla kasıtlı olarak aranıyorum. | 1,22 | ,542 | 400 |
| Ortak yapılan işlerin olumsuz sonuçlarından yalnızca ben sorumlu oluyorum | 1,22 | ,550 | 400 |
| Çabalarım yağcılık olarak değerlendiriliyor. | 1,22 | ,578 | 400 |
| İmalar yoluyla, iletişim kurmam engelleniyor. | 1,20 | ,538 | 400 |
| Bulduğum ortamda görmezden gelinerek, yokmuşum gibi davranılıyor. | 1,17 | ,513 | 400 |
| Sözüm sürekli kesiliyor. | 1,16 | ,481 | 400 |

Bu sonuçlar ışığında Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren yiyecek içecek işletmelerinde mobbing durumunun oldukça az olduğu ifade edilebilir. Nitekim katılımcılara yöneltilen işyerinizde mobbinge maruz kaldınız mı? sorusuna alınan yanıtlar bu yargıyı büyük ölçüde doğrular niteliktedir. Zira işyerinde mobbinge maruz kaldığını bildiren 94 katılımcıya karşın 306 katılımcı mobbinge maruz kalmadığını ifade etmiştir. Bu değerler oran olarak değerlendirildiğinde mobbinge maruz kalanların toplamdaki payı %23,5 iken, mobbinge maruz kalmamış olanların toplama oranı ise %76,5'dir.

Tablo 3. Mobbinge Maruz Kalan ve Mobbing Görmeyenlere İlişkin Bulgular

| Değişken | Sıklık | % | Birikimli % |
|---|--------|-----|-------------|
| İşyerinizde mobbinge maruz kaldınız mı? | Evet | 94 | 23,5 |
| | Hayır | 306 | 76,5 |
| | Total | 400 | 100,0 |

Katılımcıların örgütsel bağlılıklarını ölçmeye yönelik ifadeler verilen yanıtlar Tablo 4.'te verilmiştir. Tablo değerleri incelendiğinde varyans değeri sıfır olan 18 katılımcının yanıtlarının sistem tarafından otomatik olarak analiz dışı bırakıldığı görülecektir. Diğer yandan aritmetik ortalama ve standart sapmalardan hareketle katılımcıların işyerine olan bağlılıkları izleyen tümcelerde yansız olarak verilmiştir.

Araştırmada görüşüne başvuru olan örneklemin çalışmakta oldukları işyerlerine yönelik bağlılıklarını ölçen ifadeler arasında en yüksek değeri 3,24 ortalama ile "Örgüte karşı duygusal bir bağ hissetmiyorum " ve "Hali hazırda kendime yeni bir iş arıyorum" ifadelerinin paylaştığı görülmektedir.

Bu ifadeleri 3,19 ortalama ile “Çalıştığım yerde yaptıkları işler ne olursa olsun unvanları her zaman dikkate alırım” ve 3,17 aritmetik ortalama ile “İş yaşamında çatışmalar yararlıdır” ifadesi izlemiştir.

Katılımcıların yanıtlarından elde edilen 3,24 değerindeki en yüksek aritmetik ortalamanın “Örgüte karşı duygusal bir bağ hissetmiyorum “ ve “Hali hazırda kendime yeni bir iş arıyorum” ifadeleri arasında paylaşılmış olması araştırmanın en somut çıktısı olarak kabul edilebilir. Zira ifadeler çok açık olup, katılımcıların çalıştıkları işyerlerine yönelik herhangi bir bağlılık hissetmedikleri, dahası hali hazırda kendilerine yeni bir iş aradıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Durumlarına İlişkin Bulgular

| Örgütsel Bağlılığa Yönelik İfadeler / Değişkenler | Aritmetik Ortalama | Standart Sapma | N |
|--|--------------------|----------------|-----|
| Örgüte karşı duygusal bir bağ hissetmiyorum | 3,24 | 1,375 | 382 |
| Hali hazırda kendime yeni bir iş arıyorum | 3,24 | 1,390 | 382 |
| Çalıştığım yerde yaptıkları işler ne olursa olsun unvanları her zaman dikkate alırım | 3,19 | 1,331 | 382 |
| İş yaşamında çatışmalar yararlıdır. | 3,17 | 1,474 | 382 |
| Çalışan-yönetici ilişkisi karşılıklı çıkarlara dayanır. | 3,10 | 1,423 | 382 |
| Koşullar düzeldiği takdirde örgütten ayrılmayı düşünmem. | 3,01 | 1,395 | 382 |
| Çalıştığım kuruma çok şey borçluyum | 2,97 | 1,382 | 382 |
| Daha iyi bir iş bulduğum zaman, örgütten ayrılmayı düşünüyorum | 2,96 | 1,378 | 382 |
| Başka işe geçişlerin tam anlamı ile etik dışı olduğunu düşünmüyorum. | 2,92 | 1,362 | 382 |
| Çalıştığım yerin problemlerini kendi problemim gibi hissediyorum | 2,91 | 1,391 | 382 |
| İstesem bile su an bu işten ayrılmak benim için güç olurdu | 2,90 | 1,380 | 382 |
| Ortak kültüre sahip insanlarla çalışmak güven ortamı oluşturur | 2,89 | 1,401 | 382 |
| İşten ayrılmama nedenlerimden biri mevcut alternatiflerin azlığıdır | 2,88 | 1,395 | 382 |
| Mevcut işyerimde kalmak için, hiçbir zorunluluk hissetmiyorum | 2,85 | 1,366 | 382 |
| Örgütte koşulların düzeleceğine dair tüm inanç ve beklentilerimi yitirdim | 2,81 | 1,335 | 382 |
| Mevkilerin farklılığı örgüt içinde saygıyı ve itaati artırır. | 2,80 | 1,467 | 382 |
| Meslek hayatımın geriye kalanını bu örgütte geçirmek istiyorum | 1,26 | ,601 | 382 |

Araştırmada ayrıca veri toplama amacıyla kullanılan ölçeğe verilen yanıtların ne derece tutarlı olduğunu ölçme amacıyla güvenilirlik analizi de yapılmıştır. Yapılan analiz sonucu Standartlaştırılmış Cronbach’s Alfa değeri ,877 bulunmuştur. Bu değer sosyal bilimler için oldukça yüksek bir güvenilirlik düzeyi olarak kabul edilmektedir.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütler arası rekabetin hızlı bir şekilde artmasıyla birlikte ortaya çıkan ve yenedünya düzeni olarak adlandırılan küreselleşmenin çalışanlar arasında da rekabete neden olduğu görülmektedir. Örgüt içinde çetinleşen rekabetin, zamanla “mobbing” adı verilen bir olguya dönüşerek örgüte ve çalışana olumsuz etki etmesi, üzerinde titizlikle durulması gereken konuların başında gelmesi sonucunu doğurmuştur. Mobbing olgusunun yaşanmaya başlanmasının işgörenlerde motivasyon kaybına, çalışanlar arası çatışmaya, verimsizliğe ve işten ayrılmalara kadar dayanan sorunlara yol açan ve örgütün varlığını tehlikeye sokan bir psikolojik şiddet olduğu kabul edilmektedir. Diğer yandan rekabetin uluslararası bir boyut kazanması, örgütlerin işgücü taleplerinde de farklı politikalar ve stratejiler geliştirmelerine yol açmaktadır. Bu politika ve stratejilerin başında gerek yöneticilerin gerekse çalışanların örgüte karşı bağlılık derecelerini belirleyen “örgütsel bağlılık” olgusu gelmektedir. Çünkü ilgili yazında örgütsel bağlılığa sahip

çalışanların, hizmet ettikleri örgütlere rekabet avantajı sağladıkları, bunun yanı sıra örgütlerin karşılaşılabilecekleri zorlukları aşmada sinerji yaratarak örgütün gücünü arttırdıkları hususunda bir kuramsal kabulün var olduğu görülmektedir. Aksi de doğrudur. Örgütte mobbingin varlığı örgüt çalışanlarının örgüte karşı bağlılığını düşürerek işgücü devir hızının yükselmesine ve verimin düşmesine sebep olmaktadır. Günümüzde mobbinge maruz kalan işgörenlerin zamanla örgütsel bağlılığının azaldığı ve son aşama olarak işten ayrıldıkları görülmektedir. Özellikle örgüte karşı bağlılığı yüksek, başarılı ve nitelikli çalışanların, mobbing sorunuyla daha sık karşı karşıya kaldığı, üzerinde uzlaşılan bir diğer durumdur. Mobbing nitelikli ve bilgili işgörenlerin işten ayrılmalarına neden olmaktadır. İşletmelerin sürdürülebilirliğinin sağlanmasında en önemli sermaye başarılı ve nitelikli çalışanlarıdır. Dolayısıyla bu kişilerin örgüte olan bağlılıklarının azalmasının ve işi bırakmalarının örgüt açısından ne denli önemli olduğu görülmektedir. Genel olarak çalışanın örgütün amaçlarını ve değerlerini benimsemesi örgütsel bağlılığı oluşturmaktadır. Bu durum, hem örgüt açısından hem de çalışanlar açısından arzu edilir bir durumu ifade etmektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar daha yüksek başarıyı göstermekte, yaptığı işten daha fazla memnuniyet duymakta ve tüm bunlarda örgütün sürdürülebilirliğini ve verimliliğini artırmaktadır.

Bu çalışmada yiyecek içecek sektöründe mobbingin var olup olmadığı ve örgütsel bağlılığa etkisi Ankara'nın Çankaya İlçesi temelinde araştırılmıştır. Çalışmada anılan ilçede etkinlik gösteren yiyecek içecek çalışanlarına yönelik bir alan araştırması yapılmış ve bu kapsamda 400 çalışanla anket yürütülmüştür. Araştırma sonuçları Ankara'nın Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren yiyecek ve içecek işletmelerinde mobbingin yok denecek kadar az olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşın çalışanların iş gördükleri işletmelere yönelik aidiyet duygularının çok zayıf olduğu ve örgütsel bağlılık duymadıkları bulgulanmıştır. Bu iki bulgu ışığında Çankaya İlçesi'nde etkinlik gösteren yeme içme çalışanlarının işyerlerinde mobbinge maruz kalmamış olmalarına rağmen örgütsel bağlılık duymuyor olmalarının diğer nedenlerden kaynaklandığı biçiminde yorumlanabilir. Ancak bu durumun bilimsel araştırmalarla ortaya konması gereği şimdiden vurgulanmalıdır.

Elde edinilen bilgiler ışığında yöneticilere, yasa yapıcılara ve mobbing konusunda çalışma yapacak araştırmacılara aşağıdaki öneriler sunulabilir:

- İnsana karşı yöneltilen, psikolojik terör olarak da bilinen mobbing ile mücadele etmek için örgüt öncelikle bir strateji belirlemelidir.
- Örgütlerde mobbingin basit bir çatışma olarak değil, bireyde kalıcı hasarlara yol açan, yıpratıcı, bireyi intihara götüren, uzun süreli bir davranış olarak kabul edilmesi gerekmektedir.
- Çalışanlar mobbingin nedenleri, süreci, sonuçları ve nasıl önlenebileceği hakkında bilgilendirilmelidir.
- İşletmede çalışanların mobbing uygulamasına maruz kaldığını iletebileceği etkin bir bölüm oluşturulmalı ya da bir yönetici belirlenmelidir.
- Örgütte mobbinge maruz kalan birey öncelikle kendini yalnız hissetmemeli, ailesinden ve arkadaşlarından yardım almalıdır.
- Daha sonra örgüt içinde durumu rapor edebileceği birimlerle iletişime geçmesi sağlanmalı ve meselenin örgüt içinde çözülmesi için mücadele edilmelidir.
- Bir sonuç alamadığı takdirde ise yasal yollara başvurulmalıdır.
- Mobbingin suç sayılması için gerekli hukuki alt yapının oluşturulması ve caydırıcı cezalarla bu tür davranışların önlenmeye çalışılması gerekmektedir.

Ayrıca, yöneticilerin işletmenin imajını göz önünde tutarak mobbing konusuna ilişkin araştırma yapılmasına sıcak bakmamaları ve izin vermemeleri üzerinde durulması gereken bir diğer önemli konudur. Buna karşın sorunların yok sayılması sonraki dönemlerde daha büyük sorunlara yol açacaktır. Dolayısıyla müşteri/konuk/tüketici ilişkilerinde daha yakın ve tüketici tatmininin ön planda olduğu yiyecek içecek sektöründe, mobbingin örgütte varlığı çalışanları motivasyon, iş tatmini vb. açılardan olumsuz etkileyecektir. Bu durum hizmet kalitesinde bozulmalara ve işletmenin olumlu imajını kaybetmesine yol açacaktır. Bunu istemeyen yöneticilerin mobbing sorununun üzerine gitmesi gerekmektedir.

İlgili yazın incelendiğinde Türkiye’de mobbing olgusunun gerçekte yaygın olduğu fakat çalışanların sorun hakkında bilgilerinin olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla mobbing konusunda kişilerin bilgilendirilmesi ve farkındalığın sağlanması gerekmektedir. Bu sorun ile ilgili daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir. En iyi mücadele aracı örgüt içinde önleyici tedbirler almaktır. Bu bağlamda işyerlerinde seminerler düzenlenmesi, rutin toplantılarda mobbing hakkında bilgi verilmesi ya da mobbinge maruz kalma olasılığı göz önünde tutularak işletmelerde mobbing alanında uzman psikologların bulundurulması, iş sözleşmelerine mobbing konusunda maddelerin konulması önerilebilir (Bozbel & Palaz, 2007)

Mobbing üzerine yapılan araştırmalarda, genelde nicel araştırma yöntemlerinden tarama modellerinin işe koşulduğu ve anketlerden yararlandığı görülmektedir. Anket uygulaması ile derinlemesine bilgi sağlanamaması, samimi bulgulara ulaşmaya engel olmaktadır. Bu nedenle, bundan sonra mobbing ile ilgili yapılacak araştırmalarda görüşme ve katılımcı gözlem gibi nitel araştırma tekniklerine başvurulmasının daha nesnel bilgiler elde etmede faydalı olacağına inanılmaktadır. İzleyen çalışmalarda, görüşmelerin işletme dışında yapılmasının, katılımcıların duygu ve düşüncelerini herhangi bir baskı hissetmeden, açıkça belirtmelerini sağlayacağı düşünülmektedir. Böylesi bir yaklaşımla yürütülecek araştırma bulgularının daha sağlıklı bilgiler ve sonuçlar elde edilmesine olanak vereceği düşünülmekte ve önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. B., & Dündar, G. (2008). İşyerinde Psikolojik Yıldırıma (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 111-120.
- Akdemir Mansur, F. (2008). İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Alcan, P., Özdemir, Y., Başlıgil, H., & Sevinçtekin, E. (2013). Mobbing davranışlarının Etkilerinin Araştırılması. *Journal of Engineering and Natural Sciences*, 222-233.
- Alcan, P., Özdemir, Y., Başlıgil, H., & Sevinçtekin, E. (2013). Mobbing Davranışlarının Etkilerinin Araştırılması. *Journal of Engineering and Natural Sciences*, 222-233.
- Bozbel, S., & Palaz, S. (2007). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Hukuki Sonuçları. *Tisk Akademi Dergisi*, 2(3), 66-79.
- Davenport, N. (2003). Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz. (O. Cem, Çev.) İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work, A Review of the Scandinavian Approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.

- Erdheim, J., Wang, M., & Zickar, M. J. (2006). Linking the Big Five Personality Constructs to Organizational Commitment. *Personality and Individual Differences*, 901.
- Eren, E. (1993). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Field, T. (1996). *Bully Insight. How to Predict, Resist, Challenge and Combat Workplace Bullying. Overcoming the Silence and Denial by which Abuse Thrives*, 33.
- Hirigoyen, M. F. (2000). *Manevi Taciz: Günümüzde Sapkın Şiddet*. (H. Bucak, Çev.) İstanbul: Güncel Yayın.
- Karacıoğlu, F., & Akbaş, S. (2010). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Birimler Dergisi*, 24(3).
- Karacıoğlu, F., & Çelik, Ü. H. (2012). Mobbing(Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *Atatürk, İktisadi ve İdari Birimler Dergisi*, 26(1).
- Kaygın, E., & Atay, M. (2014). Mobbingin Örgütsel Güven ve Örgütsel Sessizliğe Etkisi-Kamu Kurumunda Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 95-113.
- Keskin, Ö. (2015, Ekim). Yıldırmanın (Mobbing) Örgütsel Bağlılık ve Kişi Uyumu Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. *Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Kırel, Ç. (2008). *Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetimi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 4.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size For Research. *Educational and Psychological Measurement* (s. 607-610). içinde
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 165-184.
- Mete, M., Ünal, Ö. F., Akyüz, B., & Kılıç, R. (2015). Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 37-61.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Mowday, R., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Fundamentals of Organizational Behavior*.
- Paksoy, N. (2007). İşyerinde Psikolojik Taciz-Yıldırma (Mobbing). Yüksek Lisans Projesi. Kahramanmaraş: Sütçü İmam Üniversitesi.
- Rose, R. C., & Muthueloo, R. (2005). Typology of Organisational Commitment. *American Journal of Applied Science*, 1078-1081.
- Sencer, M. (1981). *Yöntembilim Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Türk Dil Kurumu. 01 01, 2018 tarihinde alındı
- Söğütlü, A. (2014). *Mobbing, Etkileri ve Mobbing'le Mücadele (İstanbul Hizmet Çalışanları Sektörü Örneği)*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi.
- Tınaz, P. (2006). İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). *Çalışma ve Toplum*(4), 13-28.