

Konaklama İşletmelerinde Mobbing - Örgütsel Güven İlişkisi: Çanakkale İlinde Bir Araştırma *

Bekir EŞİTTİ**
Bülent AKYÜZ***

ÖZ

Konaklama sektöründe takım çalışmasının önemi ve iş yerinde çalışanlar arasında görülen farklılıkların artması nedeniyle örgütsel güven işin akışı ve sürekliliği için kilit rol oynamaktadır. Örgütsel güven çalışanları motive eden önemli değerlerden biridir. Çalışanların örgütsel güveni, örgüt içerisinde kurdukları ilişkilerde pozitif beklenti içinde olmalarını ifade eder ve çalışanların işletmeye karşı olan tutumlarını pozitif yönde etkiler. Örgütsel güven algısı ölçülürken yönetici, iş arkadaşları ve örgütün kendisinden oluşan örgütsel güvenin boyutları ve işyerindeki temel odak birimler arasında ayırım yapmak önemlidir. Örgütsel güven seviyesi yüksek olan örgütler daha başarılı, yeni koşullara ve durumlara ayak uyduran, yenilikçi işletmelerdir. Mobbing (psikolojik şiddet) psikolojik yönden istenmeyen tavır ve davranışlarla iş görenin rahatsız edilmesidir. İşletmede bir çalışanın sürekli ve sistematik olarak (en az altı ay boyunca) bir ya da birden fazla çalışan tarafından saldırgan davranışlara hedef haline getirilmesiyle mobbing meydana gelmektedir. Ortaya çıkarılmayan ya da ters tepki almaktan çekinildiği için sessiz kalan bu durum iş görene hem fiziksel hem de ruhsal anlamda onarılması güç zararlar vermekte ve örgütsel güveni de olumsuz etkilemektedir.

Bu bağlamda çalışmanın amacı, konaklama işletmeleri çalışanlarını etkileyen mobbing sorununun işgörenler tarafından algılanma durumunu ortaya koyarak mobbing ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu yönde bir anket hazırlanmış ve Çanakkale’de bulunan konaklama işletmeleri çalışanlarına uygulanmıştır. Mobbing’i ölçmek için Leymann’ın Psikolojik Terör Envanteri (LIPT) ve örgütsel güveni ölçmek için Omarov (2009) tarafından düzenlenen Örgütsel Güven Ölçeğinden yararlanılmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel paket programı ile analiz edilmiştir. Analizlerin neticesinde, mobbing ve örgütsel güven ölçeklerinin ayrı ayrı üç boyut altında toplandığı ve örgütsel güven ile mobbing arasında ters yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Çalışmanın genel sonucuna bakıldığında; konaklama işletmelerinde çalışan katılımcıların örgütsel güven algılarının yüksek ve buna bağlı olarak bu çalışanların mobbing algı düzeylerinin ise düşük olduğu saptanmıştır. Ayrıca, üç ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcıların yöneticilerine ve çalıştıkları örgüte dört yıldızlı konaklama işletmelerine göre daha az güvendiği dikkat çekici bir sonuçtur.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Örgütsel Güven, Turizm, Konaklama İşletmeleri, Çanakkale.

Mobbing - Organizational Trust Relationship in Accommodation Establishments: A Research in the Province Of Canakkale

ABSTRACT

Due to the importance of team work in the hospitality industry and the increase of differences seen among employees at work, organizational trust plays a key role for the flow and continuity of the business. Organizational trust is one of the important values that motivates employees. Organizational trust of the employees refers to be in positive expectations in their relationship within the organization and affects employees' attitudes towards the company in the positive direction. While measuring the perception of organizational trust, it is important to distinguish the dimensions and main focus units of organizational trust consisting of trust to managers, colleagues and the organization itself. Businesses with a high level of organizational trust are more successful, more adapted to new circumstances and situations and more innovative enterprises. Mobbing (psychological violence) is the disturbance of an employee by the undesirable psychological attitudes and behaviors. Mobbing occurs by becoming a target of continuous and systematic (for at least six months) aggressive behaviors by multiple employees in the workplace. This situation is undetectable of staying silent because of the fear to take adverse reactions that give irreparable harm to the employees in the sense of both physically and spiritually and affects organizational trust negatively.

In this context, the purpose of this study is to determine the relation between mobbing and organizational trust by revealing the perceptions of employees of the hospitality establishments against the impact of mobbing issue. A survey was prepared in this direction and applied to the employees of the hospitality enterprises in Canakkale province. To measure mobbing, 'Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT)' and to measure organizational trust 'Organizational Trust Scale' set by Omarov (2009) were used. The obtained data were analyzed with a statistical software package. As a result of the analysis, it has been found out

* Bu çalışma "I. Eurasia International Tourism Congress: Current Issues, Trends and Indicators (EITOC-2015)" isimli kongrede sunulan bildiriden geliştirilerek oluşturulmuştur.

** Arş. Grv., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, bekiresitti@comu.edu.tr

*** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, bulentakyuz@hotmail.com

Makalenin Gönderim Tarihi: 08.07.2015; Makalenin Kabul Tarihi: 30.09.2015

that both mobbing and organizational trust scales were aggregated under three dimensions separately and there exists a significant and inverse relationship between mobbing and organizational trust. Having examined the overall results of the study; it has been found out that while the organizational trust perceptions of the participants working in hospitality establishments are high; their mobbing perception levels are low, accordingly. Also, it is a remarkable result that participants of three and five-star hospitality establishments have less trust to their managers and organizations than participants belonging to four-star hospitality establishments.

Keywords: Mobbing, Organizational trust, Tourism, Hospitality Establishments, Çanakkale.

1. Giriş

Her sektör 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 bilinmektedir (Mete vd., 2015; 38). Örgütlerin sürekli rekabet ve belirsizlik ortamı içinde yüksek performans beklentisi mobbing gibi davranışları tetikleyerek örgütsel güvenin azalmasına sebep olabilmektedir (Kaygın ve Atay, 2014; 96). Dolayısıyla, çalışan ve müşteri münasebetlerinin yoğun olarak yaşandığı konaklama işletmelerinde bireyleri baskı altında tutup, örgütte karşı soğukluk ve güvensizlik duygusuna zemin oluşturan yıldırma davranışları, psikolojik bir örgütsel sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Avcı ve Kaya, 2013; 2).

Sosyal etkileşim teorisine (Blau, 1964) göre iş görenlerin tutum ve davranışları önemli ölçüde örgütsel güven algılarından etkilenmektedir. Çalıştıkları örgütte iyi bir sosyal etkileşim içinde olan iş görenlerin örgütlere olan güveni, kendilerini ifade edebilmeleri ve açık cevap alabilmeleri nedeniyle fazladır. Güven duygusu zedelene çalışanların örgüte olan bağlılıkları zayıflamakta, bu durum da onları devamsızlığa götürmekte, performans düşüklüğüne ve hatta onların çalıştıkları işletmelerinden ayrılmalarına sebep olabilmektedir. Yakın tarihli alanyazın incelendiğinde, mobbing ve örgütsel güven ilişkisinin daha çok eğitim (Cemaloğlu ve Kılınç, 2012), kamu (Kaygın ve Atay, 2014) ve sağlık (Durdağ ve Naktiyok, 2011) sektörlerinde araştırıldığı, konaklama sektöründe yapılmış yeterli çalışmanın olmadığı görülmektedir. Buradan hareketle bu çalışma, müşteri beklenti ve isteklerinin yüksek olduğu ve üstün emek-yoğun gayretin sergilenmesi gerektiği konaklama işletmelerinde, çalışanların maruz kaldığı mobbing davranışlarının örgütsel güvenlerini ne ölçüde etkilediğini ampirik olarak araştırmayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, ilgili literatür taraması sunulduktan sonra, üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının algıladığı Mobbing algısını ölçmek ve Örgütsel Güvenin Mobbing'le ilişkisini belirlemek amaçlanmıştır. Literatürde bir turizm destinasyonu olan Çanakkale üzerine yapılmış böyle bir çalışmaya rastlanmadığı görülmektedir. Bu ana nedenle çalışma;

1. Konaklama işletmelerinde çalışanların mobbing algıları nasıldır?
2. Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Mobbing ve Örgütsel Güven İlişkileri Çalışılan konaklama işletmelerinin yıldız sayısına bağlı olarak farklılık göstermekte midir?
3. Konaklama işletmelerinde çalışanların Örgütsel Güven algıları nasıldır? Sorularına cevap aranacaktır.

2. Literatür Taraması

Leymann (1990;120) tarafından, birlikte çalışan kişilerin belli bir kişiye karşı tekrarlı saldırıları, öfkeli ve zararlı davranışları olarak adlandırılan mobbing; “bir çalışana, bir veya daha fazla çalışan tarafından belirli bir süre boyunca, gurur kırıcı, üzüntü ve sıkıntı verici, çalışma performansını düşüren, olumsuz bir çalışma çevresine neden olan, rahatsızlık verici davranış” (Einarsen ve Skogstad, 1996; 20) ve “çalışanlarda stres oluşturan davranışların belirli bir süre boyunca gösterilmesi” (Jennifer vd., 2003; 492-493) şeklinde ifade edilmiştir.

Alanyazında yaygın olarak mobbing, işyeri zorbalığı ve terörü şeklinde ele alınan kavram, Türkçe terminolojide daha çok duygusal taciz, psikolojik taciz, şiddet, saldırı, bezdiri, yıldırma ve yıldırmaçı tabirleriyle kullanılmaktadır (Tınaz, 2013; 24-25). Yıldırma, çalışanın iş arkadaşları tarafından istenmeyen ve çoğunlukla psikolojik ve fizyolojik zararlara neden olabilecek olumsuz davranışlara defalarca maruz kalmasıdır (Browne ve Smith, 2008; 132; Hogg ve Ortega, 2010; 42). Hutchinson vd. (2010; 28), yıldırma davranışlarını saptamada iş ortamı, sıklık, süre, davranış tarzları, taraflar arası eşitsizlik, birbiri ardına evreler ve zalimce niyetten oluşan yedi esas belirlemiştir.

- Leymann yıldırma davranışlarını “beş kategoride ve 45 ayrı davranış olarak boyutlandırmıştır;
- Kendini göstermeye ve iletişim oluşumuna saldırılar (sözünüzün sürekli kesilmesi, yaptığınız işin sürekli eleştirilmesi vb.),
 - Sosyal ilişkilere saldırılar (çevrenizdeki insanların sizinle konuşmaması, işyeri verilmemesi vb.),
 - Kişinin itibarına saldırılar (gülünç durumlara düşürülmek, insanların arkanızdan kötü konuşması vb.)
 - Kişinin yaşam kalitesine ve meslek durumuna saldırılar (anlamsız işler verilmesi, işinizin sürekli değiştirilmesi vb.)
 - Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar (fiziksel şiddet ile tehdit, doğrudan cinsel taciz uygulanması vb.) başlıklarından oluşmaktadır” (Davenport vd., 2003: 15; Özler vd., 2008; 42).

Bilgel vd., (2011; 81) Rayner ve Hoel (1997)’den aktararak yıldırma (mobbing) davranışını “mesleki tehdit (görüşlerine değer vermeme, mesleki aşağılama), kişilik tehdidi (tedirgin etme, onuru kırmak, alaycı tutum), izole etme (mesleki eğitimde yoksun bırakma, bilgi sahibi olmasını engelleme), aşırı iş yükleme (gerçekleşmesi olanaksız iş verme, gereksiz engeller koyma) ve destabilize etme (anlamsız görevler, referans vermeme, sorumluluğunu elinden alma)” olarak beş bölümde ele almıştır. Bunların yanında günümüzde gelişen teknoloji ürünleri sayesinde sanal ortamlarda da insanlar cep telefonu ile çekilen görüntü ve fotoğrafların internet üzerinden yayımlanması yoluyla ya da sosyal medya üzerinden olumsuz mesaj ve görüntü içerikleriyle birbirini tehdit etme fırsatı bularak, özel hayatı hiçe sayarak sanal yıldırma sebepleri olabilirler (Özer, 2009; 6).

Yıldırma oluşturan sebepler, liderlik, örgütsel kültür, iş stresi ve iş tanımlarıyla ilgili anlaşmazlıklar, örgütsel çatışma, takdir edilmeme, kişisel değerler olarak sınıflandırılabilir (Bultena ve Whatcott, 2008; 664). Bireysel sonuçlar bakımından yıldırmanın mağdur üzerindeki etkilerinin strese bağlı psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar, sağlık sorunları nedeniyle sağlık harcamalarının artması, uzun dönem işsiz kalma, yaşadığı sorunlarla birlikte aileleri ve diğer arkadaşlarıyla sosyal ilişkilerinin zayıflaması, değersizlik hissi ile içe dönük tepkiler, aile içi huzursuzluklar, aile bireylerine yönelik öfke ve kızgınlık duygusu ve saldırganlık şeklinde ortaya çıktığı görülürken (Balducci vd., 2009; Namie ve Namie, 2009), örgütsel açıdan ise iş performansı, motivasyonu, tatmini, bağlılık ve örgütsel güvenin azalması; stres, tükenmişlik ve işten ayrılmanın ise artması şeklinde ortaya çıkmaktadır (Cemaloğlu, 2011; Jenkins vd., 2010; Mete vd., 2015).

En genel anlamıyla, doğruluk ve dürüstlük davranışlarıyla bağdaştırılan güven kavramı, bir kişinin diğer kişilerin sözlerine ve eylemlerine olumlu duygular besleyerek onlara inanma isteğidir (Cook ve Wall, 1980; 39). Davis vd. (2000; 565) ise güveni bireyin herhangi bir baskı ve kendini muhafaza etme gereği hissetmeden kişi, grup ve organizasyonun ona karşı beklentileri istikametinde tavır sergileyeceğine inancı olarak tarif etmişlerdir. Örgütsel güven, kişisel, kişilerarası, gruplar arası ve örgüt içinde karşılıklı etkileşimlerin faydalı ve olumlu getirileri olacağı beklentisiyle, geçmiş deneyimlere dayalı gerçekleşen, başkalarıyla ilgili düşüncelerimizi şekillendiren ve risk içeren bir olgudur (Bewan, 2005: 26). Asunakutlu (2002; 5)’ya göre örgütsel güven, organizasyon mensuplarının tam katılımı, güçlü üst yönetim desteği ve arkadaşlık, rol ve sorumluluklarının bilincinde öz yeterliliğe sahip çalışanlarla ortaya çıkan güvenli örgüt iklimiyle sağlanabilir. Güvenin örgütsel faydaları; moral, bağlılık ve etkili iletişimde artış, paylaşma cesareti, maliyetlerde ve streste düşüş, işbirliği yönlendirmesi, olumlu çalışma iklimi ve mesuliyet alabilmeyi sağlama şeklinde sayılabilir (Sadykova, 2014; 13-16).

Örgütsel güven boyutları Yılmaz (2006) tarafından çalışanlara duyarlılık (terfi, işe alma, ödüllendirme, ücretlendirme ve performans uygulamalarında adalet, işbirliği, örgütsel kararlarda çalışan etkililiği), yöneticiye güven (vaatleri tutma, dürüstlük), iletişim ortamı (etkili iletişim zinciri) ve yeniliğe açıklık (fikir ve öneri alışverişi) olarak dört boyutta ele alınırken, bu çalışmada kullandığımız örgütsel güven boyutları Omarov (2009; 16-31) tarafından; yöneticiye duyulan güven (adil uygulamalar, söylem ve eylem tutarlılığı, promosyonlar, maaş zamları, atamalar ve çalışanların desteklenmesi, önyargısızlık, duyarlılık, paylaşım, etik model), iş arkadaşlarına duyulan güven (karşılıklı yardım ve koruma, açıklık, dürüstlük, empati, ortak misyon ve vizyon) ve örgütün kendisine duyulan güven (ortak değer ve hedefler, etik ve adil ortam, açık iletişim, kararlara katılım, bilgi paylaşımı, iş dışı sorunlarla ilgilenme, örgütsel yardımlar şeklinde tanımlanmıştır.

Mobbing ve örgütsel güven ilişkisinin araştırıldığı çalışmalarda, Cemaloğlu ve Kılınç (2012)’in ilköğretim öğretmenleri üzerinde yaptıkları araştırmada, okul ortamına ilişkin algılanan güvenin artmasına bağlı olarak

yıldırma algısının (görev ve sosyal ilişkiler) düştüğünü açıklarken, Kaygın ve Atay (2014), mobbingin alt boyutları (kendini gösterme, iletişim, sosyal ilişkiler, itibar, yaşam kalitesi ve mesleğe yönelik saldırılar) ile örgütsel güvenin alt boyutları (yöneticiye güven, örgüte güven) arasında %36,9 oranında orta güçte negatif yönlü bir ilişki olduğunu saptamıştır. Benzer şekilde, Durdağ ve Naktiyok (2011)'un devlet hastaneleri çalışanlarına uyguladığı çalışmada, tüm psikolojik taciz boyutlarının örgütsel güveni ve yöneticiye güveni olumsuz olarak etkilediği belirlenmiştir. Bu bağlamda bu çalışmanın amacı, konaklama işletmeleri çalışanlarının maruz kaldıkları mobbing sorununun örgütsel güven üzerindeki etkisini saptamaktır.

Bu çalışmada aşağıdaki hipotezler test edilmektedir:

H1: Konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin yaş grupları ve Örgütsel Güven algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2: Konaklama işletmelerinin Yıldız sayıları ve iş görenlerinin Örgütsel Güven algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Konaklama işletmeleri çalışanlarının Mobbing algısı ile Örgütsel Güven algıları arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H4: Örgütsel Güvenin alt boyutları olan Yöneticiye güven, Çalışma arkadaşlarına güven ile Örgütün kendisine güven arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H5: Mobbing'in alt boyutları arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

3. Araştırma Yöntemi

Konaklama işletmelerinin hedeflerine ulaşabilme, büyüyebilme, rekabet edebilme adına örgütsel güven ve örgüt çalışanlarının mobbing (İş yerinde psikolojik taciz) algı düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu çalışma nicel yöntemle gerçekleştirilen açıklayıcı olma amaçlı bir araştırmadır.

3.1. Örneklem

Araştırmanın evrenini, Çanakkale Merkez, Kepez ve Eceabat ilçelerinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında 2 adet 5 yıldızlı , 8 adet 4 yıldızlı ve 12 adet 3 yıldızlı konaklama işletmesi ile yüz yüze, telefon ile ya da e-posta yolu ile görüşülmüş ancak bunlardan yalnızca 2 adet 5 yıldızlı , 5 adet 4 yıldızlı ve 6 adet 3 yıldızlı konaklama işletmesi olmak üzere yalnızca 13 işletme araştırmaya dahil olmayı kabul etmiştir. Geliştirilen anket formu 2-25 Kasım 2014 tarihleri arasında hayata geçirilmiştir. Ulaşılan konaklama işletmelerinin araştırmaya katılmayanları; “kurumsal politika” ve “iş yoğunluğu” nu sebep olarak göstermiştir . Araştırmaya katılan 13 işletmenin personel sayısı otel yöneticilerinden alınan bilgilere göre 1010'dur. Bu otellere toplam personel sayıları kadar anket gönderilmiş fakat geri dönen anket sayısı 250 olmuştur. Buna göre anket dönüş oranı %24,7 olarak belirlenmiştir. Bu anketlerin 210 adedi araştırmaya dâhil edilmiş, kalanı ise katılımcılar tarafından eksik ve yanlış değerlendirildiği için dikkate alınmamıştır.

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Anket başlıca üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili dokuz sorudan oluşmuştur. İkinci bölüm Omarov (2009) tarafından düzenlenen 22 soruluk Örgütsel Güven Ölçeğinden oluşmaktadır. Omarov (2009) bu ölçekte “Yöneticiye Güveni” ölçmek için Nyhan ve Marlowe (1992) tarafından geliştirilen 10 soruluk Örgütsel Güven Envanteri ve Daboval, Comish, Swindle ve Gaster'in(1994) Küçük İşletmeler ve Sorunları ile ilgili Güven Envanterinden yararlanmıştır. Ayrıca Omarov (2009) “Çalışma Arkadaşlarına Güven”in ölçülmesi amacıyla 5 soru Cook ve Wall (1980) tarafından geliştirilen İş Ortamında Kişiler arası Güven ölçeğinden yararlanmış ve “Örgütün Kendisine Güven”i ölçmek için ise 7 soruluk yine Nyhan ve Marlowe'un(1992) ölçeğinden yararlanmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde ise çalışanların iş yerinde maruz kaldıkları Mobbing'i ölçmek için Leymann'ın Psikolojik Terör Envanteri'nden (LIPT) yararlanılmıştır. Bu ölçek literatürde “Kendini Gösterme ve İletişime Yönelik ” 10 soru, “Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları” boyutu olarak 4 soru, “İtibara Yönelik Saldırıları” boyutu olarak 3 soru, “Mesleki Duruma Yönelik Saldırıları” boyutu olarak 7 soru ve “Psikolojik Sağlığa Yönelik Saldırıları” boyutu olarak 3 sorudan oluşmaktadır.

3.3. Veri Analizi

Araştırmadan elde edilen veriler istatistiksel paket programı yardımı ile bilgisayar ortamında analiz edilerek öncelikle demografik faktörlerde yüzde ve ortalamalar hesaplanmıştır. Bu araştırmada temel veriler aralıklı ölçeklerden (5'li tutum ölçeği) elde edilmiştir. Verilerin basıklık ve çarpıklık değerleri -1 ve +1 civarında olduğundan normal dağılıma uymaktadır. Grup varyanslarının eşitliğinde faktörlerin varyanslarının birbirine eşit olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bu araştırmada veriler söz konusu özellikleri taşıdığından parametrik testlere tabi tutulmuştur. Araştırma hipotezlerini test edebilmek için Anova testleri, Pearson korelasyon analizi ve Çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

4. Araştırma Bulguları ve Değerlendirilme

Araştırmaya katılanlar ile genel bilgilere sahip olmak amacıyla öncelikle frekans analizi yapılmıştır.

Tablo 1. Çalışanların Demografik Özellikleri

İşletmenin Yıldızı	N	%	Görev	N	%
3 yıldız	66	31.4	Yönetici	17	8,1
4 yıldız	75	35.7	Servis Elemanı	40	19,0
5 yıldız	69	32.9	Kat Görevlisi	41	19,5
Toplam	210	100,0	Ön büro Görevlisi	28	13,3
Cinsiyet	N	%	Mutfak Görevlisi (Şef)	25	11,9
Kadın	91	43.3	Çamaşırhane	20	9,5
Erkek	119	56.7	İnsan Kaynakları Görevlisi	30	14,3
Toplam	210	100,0	Diğer	9	4,3
Medeni Durum	N	%	Toplam	210	100,0
Evli	85	40.5	Çalışılan Departman	N	%
Bekâr	125	59.5	Ön büro	32	15,2
Toplam	210	100,0	Kat hizmetleri	61	29,0
Yaş	N	%	Yiyecek içecek	70	33,3
20 yaş ve altı	15	7,1	İnsan kaynakları	36	17,1
21-25	41	19,5	Teknik servis	11	5,2
26-30	67	31,9	Toplam	210	100,0
31-35	56	26,7	İşletmede Çalışma Yılı	N	%
36-40	13	6,2	1 yıldan az	37	17,6
41-50	15	7,1	1-3 yıl	84	40,0
50 yaş ve üzeri	3	1,4	3-5 yıl	47	22,4
Toplam	210	100,0	5-9 yıl	31	14,8
Eğitim Durumu	N	%	10 yıl ve üzeri	11	5,2
Okuryazar	4	1,9	Toplam	210	100,0
İlkokul	26	12,4	Turizmde Çalışma Yılı	N	%
Ortaokul	81	38,6	1 yıldan az	10	4,8
Lise	83	39,5	1-3 yıl	34	16,2
Ön lisans	5	2,4	3-5 yıl	71	33,8
Lisans	11	5,2	5-9 yıl	66	31,4
Toplam	210	100,0	10 yıl ve üzeri	29	13,8
			Toplam	210	100,0

Tablo 1'de görüldüğü gibi ankete katılan çalışanların % 31,4'ü 3 yıldızlı, % 35,7'si 4 yıldızlı ve % 32,9'u 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışmaktadır. Katılımcıların % 43,3'sü kadın ve % 56,7'si erkek çalışanlardan oluşmaktadır. Çalışanların medeni durumlarına bakıldığında % 40,5'si evli ve % 59,5'i bekârdır. Katılımcıların % 7,1'i 20 yaş ve altı çalışanlardan oluşurken %78,1'i 21-35 yaş aralığındadır. Katılımcıların sadece % 14,7'si 36-50 yaş aralığında bulunmaktadır. Eğitim düzeyleri açısından bakıldığında çalışanların %1,9'unun okuryazar, %12,4'ünün ilkökul ve %78,1'inin orta eğitimli olduğu sadece %7,6'sının üniversite eğitimli olduğu saptanmıştır. Bu katılımcıların görevleri ise % 8,1'i yönetici, %19'u servis elemanı, % 19,5'i kat görevlisi, %13,3'ü ön büro görevlisi, %11,9'u mutfak görevlisi (Şef), %9,5'i çamaşırhane, %14,3'ü insan kaynakları görevlisi ve %4,3'ü diğer görevlilerden (Teknik servis vb.) oluşmaktadır. Buna bağlı olarak katılımcıların çalıştıkları departmanlara bakıldığında %15,2'si ön büro, % 29'u kat hizmetleri, %33,3'ü yiyecek içecek , %17,1'i insan kaynakları ve %5,2'si teknik servis

departmanlarında çalışmaktadır. Çalışanların işletmelerindeki çalışma yılları dağılımlarına bakıldığında %17,6'sı 1 yıldan az, %40'ı 1-3 yıl, %22,4'ü 3-5 yıl, % 14,8'i 5-9 yıllık çalışan olduğu görülmüştür. Sadece %5, 2 gibi düşük oranda çalışan 10 yıl ve üzeri zamandan beri aynı işletmede çalıştığı saptanmıştır. Katılımcıların turizmde çalışma yıllarına bakıldığında % 4,8'ü 1 yıldan az %81,4'ü 1-9 yıl arasında ve 10 yıl ve üzeri süredir turizmde çalıştığını belirten çalışanların oranı % 13,8 gibi düşük bir orandır.

4.1. Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada yer alan Örgütsel Güven ve Psikolojik Terör Envanteri (LIPT) ölçeklerinin güvenilirlik analizleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 2. Değişkenlerin Güvenilirlik Göstergeleri

DEĞİŞKENLER	SORU SAYISI	Ortalama	(α)
Örgütsel Güven	22	4,0487	,942
1. Yöneticiye güven	10	4,1543	,936
2. Çalışma arkadaşlarına güven	5	4,1857	,904
3. Örgütün kendisine güven	7	3,8000	,818
Psikolojik Terör Envanteri	23	1,7743	,972
Faktör 1	8	1,846	,923
Faktör 2	6	1,545	,964
Faktör 3	5	1,921	,906

Araştırmada kullanılan her iki ölçek ile elde edilen verilerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Verilerin güvenilirlik analizi için Cronbach Alpha güvenilirlik değerleri; Örgütsel Güven ölçeği için 0,942, Psikolojik Terör Envanteri ölçeği için 0,972 olarak bulunmuştur. Ölçeklere ait Cronbach Alpha değerleri, sosyal bilimlerde gerçekleştirilen araştırmalar açısından oldukça yüksek güvenilirliğe sahip olarak değerlendirilebilir. Örgütsel Güven ölçeğinin alt boyutları olan Yöneticiye güven 0,936, Çalışma arkadaşlarına güven 0,904 ve Örgütün kendisine güven boyutu 0,818 Cronbach Alpha değerine sahiptir.

Psikolojik Terör Envanteri (LIPT) ölçeğinin alt boyutları olan Faktör 1 için 0,923, Faktör 2 için 0,964 ve Faktör 3 0,906 Cronbach Alpha değerine sahiptir.

Örgütsel Güven ölçeğinin alt boyutlarından Çalışma arkadaşlarına güven boyutu (ort. 4,186) daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülürken, Psikolojik Terör Envanteri (LIPT) ölçeğinin alt boyutlarından Faktör 2'ye verilen cevapların düşük ortalamaya (ort. 1,545) sahip olduğu görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde Çanakkale ilinde yer alan konaklama işletmeleri çalışanlarının Örgütsel güven algısı yüksek, Mobbing algısı düşüktür.

4.2. Faktör Analizleri

Faktör analizinin en önemli amaçlarından biri değişkenler arasındaki karşılıklı bağımlılığın temelini araştırmaktır. Araştırmada yer alan iki ölçeğin faktör analizleri aşağıda yer almaktadır.

Tablo 3. Örgütsel Güven Ölçeğinin Faktör Analizi

	Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	(%) Faktörün Açıklayıcılığı	Öz değer
FAKTÖR 1	Yöneticiye güven	Yöneticimin işiyle ilgili konularda yeterli düzeyde bilgili ve becerikli olduğuna güveniyorum.	,782	23,128	11,324
		Yöneticimin işiyle ilgili doğru kararlar alacağına güveniyorum	,789		
		Yöneticimin işiyle ilgili görevlerini tam yapacağına güveniyorum	,762		
		Yöneticimin verdiği sözleri tutacağına güveniyorum	,618		
		Yöneticimin söyledikleri ve yaptıkları birbiriyle tutarlıdır	,628		
		Yöneticim yardıma ihtiyacımız olduğunda destekleyici ve yardımseverdir.	,608		
		Yöneticimin herhangi bir konuda bana söylediklerinin doğruluğuna güveniyorum	,635		
		Yöneticime işimle ilgili herhangi bir şeyi kolayca söyleyebiliyorum.	,594		
		Yöneticimin işini başka sorunlara yol açmadan yapabileceğine güveniyorum	,558		
		Yöneticim çalışanlarla ilgili karar ve prosedürlerde bizim de fikrimizi alıyor	,555		
FAKTÖR 2	Çalışma arkadaşlarına güven	Çalıştığım yerde her hangi bir zorlukla karşılaşsam çalışma arkadaşlarıma bana yardım edeceklerine güvenirim	,780	23,124	1,753
		Birlikte çalıştığım arkadaşların çoğuna işlerini en iyi derecede yapacaklarına güvenirim	,817		
		Birlikte çalıştığım arkadaşlar yöneticiler ortalıkta olmasa bile işlerini yapıyorlar	,754		
		Dikkat isteyen işlerde arkadaşlarıma işimi zorlaştırmayacağına güvenirim	,777		
		Birlikte çalıştığım arkadaşların çoğuna işlerinde uzman olduklarına güveniyorum	,774		
FAKTÖR 3	Örgütün kendisine güven	Çalıştığım şirket bana her zaman adil davranıyor	,775	19,775	1,449
		Çalıştığım şirket verdiği vaatleri yerine getiriyor	,758		
		Çalıştığım şirket ihtiyacım olduğunda bana destek olmuyor	,539		
		Çalıştığım şirketin bana karşı dürüst olduğuna güveniyorum	,732		
		İşini iyi yaparsan çalıştığım şirket seni ödüllendirir ve sana destek olur	,828		
		Çalıştığım şirket benim sorunlarımla ilgilenmiyor	,521		
		Çalıştığım şirketin çalışanlarla ilgili politikalarına güvenirim	,759		
Toplam 66,027					
Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği ,929					
Bartlett Küresellik Testi Ki kare 3604,716					
df 231					
Sig. ,000					

Tablo 3’de Kaiser Meyer Olkin ölçek geçerliliği (,929) ve Bartlett Testinin anlamlı sonuç vermesi değişkenlerin faktör analizine uygunluğunun mükemmel seviyede olduğu göstermektedir. Faktör analizi literatürle örtüşecek şekilde üç boyut tespit edilmiştir. Ayrıca toplam varyansın % 66,027’sinin bu boyutlar tarafından açıklandığı görülmektedir.

Tablo 4. Psikolojik Terör Envanteri (LIPT) Ölçeğinin Faktör Analizi

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	(%) Faktörün Açıklayıcılığı	Öz değer
FAKTÖR 1	İşyerimde, sözüm sürekli kesilir	,719	26,752	11,734
	İşyerimde, çeşitli imalar ile iletişim kurmam engellenir	,767		
	İşyerimde, yüksek sesle azarlanırım	,727		
	İşyerimde, haberleşme araçları ile rahatsız edilirim	,614		
	İşyerimde, mimikler, jestler ve bakışlar ile rahatsız edilirim	,629		
	İşyerimde, sözlü tehditler alırım	,721		
	İşyerimde, hakkımda dedikodu yapılır	,662		
FAKTÖR 2	İşyerimde, insanlar arkamdan kötü konuşur	,577	26,433	1,284
	İşyerimde, diğer çalışanların benimle diyaloga girmesine engel olunur	,743		
	İşyerimde, meslektaşlarının benimle diyaloga girmesine engel olunur	,779		
	İşyerimde, iş ile ilgili mali yük getirecek zararlara uğratılırım	,754		
	İşyerimde, psikologa başvurmam için baskı yapılır	,843		
FAKTÖR 3	İşyerimde, siyasi görüşlerim ile alay edilir.	,784	21,182	1,111
	İşyerimde, gülünç durumlara düşürülürüm	,809		
	İşyerimde, iş arkadaşlarımdan soyutlanmış bir çalışma yeri verilir	,511		
	İşyerimde, yeteneklerimin çok altında işler yapmam istenir	,781		
	İşyerimde, anlam veremediğim işlerin yapılması istenir	,732		
	İşyerimde, bana verilen görevler, işler sürekli değiştirilir	,769		
	İşyerimde, çalışma performansım engellenir	,794		
Toplam		74,366		
Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği		,929		
Bartlett Küresellik Testi Ki kare		4296,379		
df		171		
Sig.		,000		

Tablo 4'de Ölçeğin KMO (Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy) değeri ,929 düzeylerinde iyi bir değer olarak hesaplanmıştır. Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) örneklem uygunluğunun ölçüsü olarak kabul edilir ve 0,6'dan büyük olması beklenir. Dolayısıyla eldeki verilerin faktör analizi için oldukça iyi olduğu ifade edilebilir. Araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkarılabileceğini gösteren küresellik derecesi (Bartlett's Test of Sphericity) 4296,379 olarak hesaplanmış ve elde edilen bu değer 0,00 ile istatistiksel olarak anlamlı bir rakam olduğu görülmektedir. Bu iki testten elde edilen sonuçlarla, bulgudan faktör analizi yapabilmek için üzerinde çalışılan örneklem büyüklüğünün yeterli ve verilerde faktör analizi yapabilmek için uygundur.

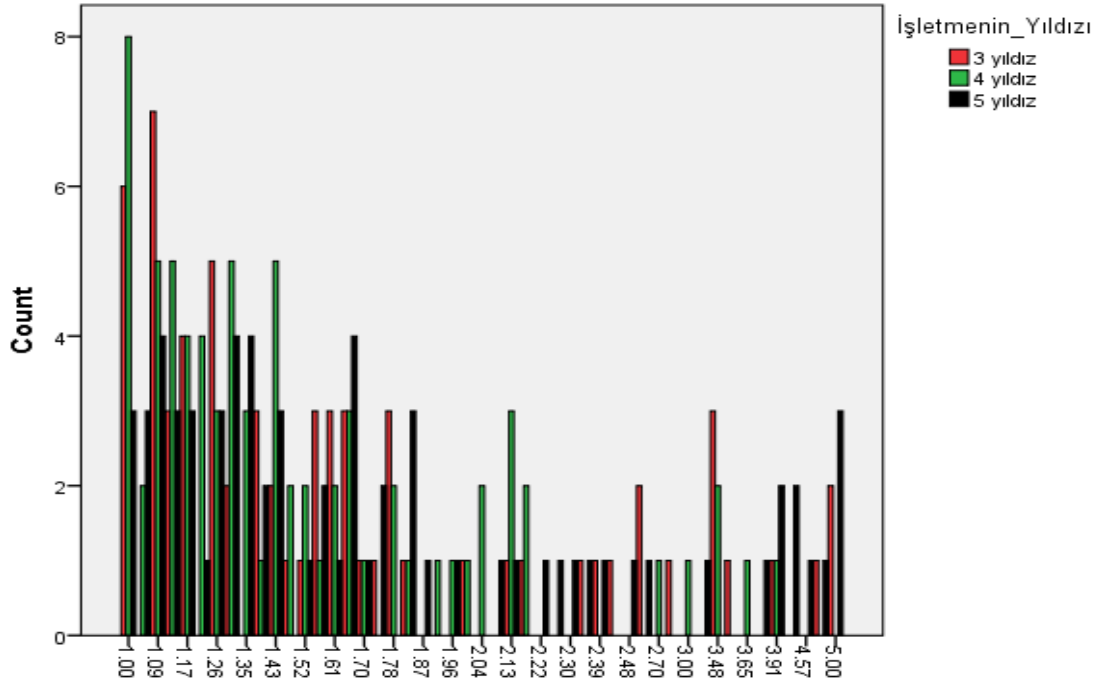
Faktör analizi sonucunda bazı faktör ağırlıklarının (soru 7, 13, 14 ve 19) birden fazla faktör altında yakın değerler aldığı gözlenmiştir. Bu nedenle söz konusu sorular analiz dışı bırakılarak faktör analizi tekrarlanmış ve Döndürülmüş Bileşen Matrisi (Rotated Component Matrix) tekrar incelenmiştir. Büyüköztürk (2010) ölçek geliştirme çalışmalarında açıklanan toplam varyansın %41'in üzerinde olmasının ve maddelerin faktör yüklerinin .32'nin üzerinde olmasının ölçeğin geçerli sayılabilmesi için yeterli olduğunu belirtmektedir. Araştırmada yapılan açıklayıcı faktör analizinden elde edilen sonuçlar bu çerçevede değerlendirildiğinde ölçeğin 3 faktör altında toplandığı ve bu faktörlerin toplam varyansın %74,366'sını açıkladığı görülmektedir.

İş görenlerin çalıştıkları konaklama işletmelerinin yıldızlarına göre algıladıkları mobbing düzeyi tablo 5 ve şekil 1'de ele alınmaktadır.

Tablo 5. Konaklama işletmelerinin yıldızlarına göre iş görenlerin mobbing algıları

Cevaplar	3 Yıldızlı İşletmeler	4 Yıldızlı İşletmeler	5 Yıldızlı İşletmeler	Toplam
Hiçbir Zaman-Nadiren	49	61	48	158
Bazen	9	9	10	28
Genellikle	5	5	4	14
Herzaman	3	-	7	10
Toplam	66	75	69	210

Tablo 5'den görüldüğü gibi konaklama işletmelerinde çalışan katılımcıların büyük çoğunluğu işyerlerinde hiçbir zaman mobbing'e maruz kalmadıklarını ya da nadiren mobbing algıladıklarını belirtmektedir. Bu durum Şekil 1'de görüleceği üzere üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri için benzer dağılmaktadır.

**Şekil 1.** Mobbing ölçeğine verilen cevapların konaklama işletmerinin yıldızına göre dağılımı

İş görenlerin yaş gruplarına göre Örgütsel güven algı farklılıklarının incelenmesi amacıyla yapılan Grupların Varyanslarının Homojenlik Testi (Levene testi) sonucunda p değeri (Yöneticiye Güven= ,286>0,05 ve Örgütün Kendisine Güven=,246>0,05) 0,05'den büyük olan Faktör 1 ve Faktör 3 için Anova analizi yorumlanmasına geçilmiştir.

Tablo 6. İş görenlerin yaş gruplarına göre Örgütsel Güven algı farklılıklarının incelenmesi

		Kareler toplamı	df	Ortalamaların Karesi	F	Sig.
Yöneticiye güven	Gruplar arasında	5,773	6	,962	2,448	,026
	Toplam	85,561	209			
Çalışma Arkadaşlarına Güven	Gruplar arasında	6,132	6	1,022	2,027	,064
	Toplam	108,477	209			
Organizasyonun Kendisine Güven	Gruplar arasında	9,558	6	1,593	3,244	,005
	Toplam	109,233	209			

Buna göre iş görenlerin yaş grupları ile örgütsel güven algılamalarında anlamlı farklılıklar vardır. Bu bağlamda H1 hipotezi ‘Konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin yaş grupları ve Örgütsel Güven algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır’ kabul edilmiştir. Bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığının tespit etmek için Tablo 7’de görüleceği üzere çoklu karşılaştırma (Post-Hoc) testlerinden Tukey HSD testi uygulanmıştır.

Tablo 7. Katılımcıların Yaş Gruplarına göre Örgütsel Güvenin Karşılaştırması

Bağımlı Değişken			Ortalama	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.	
Yöneticiye güven	Tukey HSD	20 yaş ve altı	26-30	4.2328	-,64517*	,20282	,028
		26-30	20 yaş ve altı	3.6533	,64517*	,20282	,028
Örgütün Kendisine Güven	Tukey HSD	26-30	50 yaşının üzeri	3.6333	1,29709*	0.41352	0.032
		41-50	50 yaşının üzeri	3.6333	1,38095*	0.44317	0.034
		36-40	50 yaşının üzeri	3.6333	1,38095*	0.44317	0.034
		50 ve üzeri	26-30	4.2328	-1,29709*	0.41352	0.032
		50 ve üzeri	41-50	4.0067	-1,38095*	0.44317	0.034

* Ortalama fark 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 7’ de, yapılan Post-Hoc (Tukey HSD) testinin sonuçlarına göre Faktör1 ve Faktör 3’te farklılıklar olduğu görülmüştür. Yöneticiye güven olarak tanımlanan Faktör 1’de, 20 yaş ve altı çalışanlar ile 26-30 yaş grubundaki çalışanlar arasında farklılıklar tespit edilmiştir. 26-30 yaş grubundaki çalışanlar (ort=4.2328) ortalama derecesi ile 20 yaş ve altı çalışanlara göre (ort=3.6533) Yöneticiye güven faktörüne daha fazla katılımcıdır. Örgütün kendisine güven olarak tanımlanan Faktör 3’ de, 26-30 yaş grubundaki çalışanlar ile 50 yaşının üzeri çalışanlar arasında farklılıklar tespit edilmiştir. 26-30 yaş grubu (ort=4.2328) ortalama derecesi ile 50 yaşının üzeri yaş grubuna göre (ort=3.6333) Örgütün kendisine güven faktörüne daha fazla katılımcı bir tavır sergiledikleri görülmüştür. Ayrıca 36-40 yaş grubundaki çalışanlar ile 50 yaşının üzeri çalışanlar arasında da farklılıklar tespit edilmiştir. 36-40 yaş grubu (ort=3.9077) ortalama derecesi ile 50 yaşının üzeri yaş grubuna göre (ort=3.6333) Örgütün kendisine güven faktörüne daha fazla katılımcıdır. Diğer bir farklılıkta 41-50 yaş grubu çalışanları ile 50 yaşının üzeri yaş grubu çalışanları arasında görülmektedir. 41-50 yaş grubu çalışanları (ort=4.0067) ortalama derecesi ile 50 ve üzeri yaş grubu çalışanlarına göre (ort=3.6333) Örgütün kendisine güven faktörüne daha fazla katılımcı oldukları görülmektedir.

Konaklama İşletmelerinin Yıldızına göre Örgütsel Güvenlerini ölçmek için yapılan Grupların Varyanslarının Homojenlik Testi (Levene testi) sonucunda p değeri (Yöneticiye Güven= ,839>0,05 ve Örgütün Kendisine Güven=,695>0,05) 0,05’den büyük olan Faktör 1 ve Faktör 3 için Anova analizi yorumlanmasına geçilmiştir.

Tablo 8. Konaklama İşletmelerinin Yıldızına Göre Örgütsel Güven Karşılaştırması

		Kareler toplamı	df	Ortalamaların Karesi	F	Sig.
Yöneticiye Güven	Gruplar arasında	4,693	2	2,347	6,007	,003
	Toplam	85,561	209			
Çalışma Arkadaşlarına Güven	Gruplar arasında	1,878	2	,939	1,824	,164
	Toplam	108,477	209			
Örgütün Kendisine Güven	Gruplar arasında	5,576	2	2,788	5,568	,004
	Toplam	109,233	209			

Faktörlere uygulanan Anova testinde konaklama işletmelerinin yıldızına göre Faktör 1 F=6,007, (p=,003) ve 3’ te F=5,568 , (p=,004) farklılıklar tespit edilmiştir. Bu nedenle H2 hipotezi ‘Konaklama işletmelerinin Yıldız sayıları ve iş görenlerinin Örgütsel Güven algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır’ kabul edilmiştir. Bu iki faktörde hangi grupların birbirinden farklı olduğunu tesbit etmek için ikili karşılaştırma testlerinden Tukey testi sonuçları yorumlanacaktır.

Tablo 9. Konaklama İşletmelerinin Yıldızına Göre Örgütsel Güven Karşılaştırması

Bağımlı Değişken			Ortalama	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	Sig.	
Yöneticiye Güven	Tukey HSD	3 yıldız	4 yıldız	4.3493	-,34782*	0.10549	0.003
		4 yıldız	3 yıldız	4.0015	,34782*	0.10549	0.003
			5 yıldız	4.0884	,26093*	0.10426	0.035
		5 yıldız	3 yıldız	4.0015	0.08689	0.10762	0.699
			4 yıldız	4.3493	-,26093*	0.10426	0.035
			4 yıldız	4.0171	-,31368*	0.11943	0.025
Örgütün Kendisine Güven	Tukey HSD	3 yıldız	4 yıldız	4.0171	-,31368*	0.11943	0.025
		4 yıldız	3 yıldız	3.7034	,31368*	0.11943	0.025
			5 yıldız	3.6563	,36083*	0.11804	0.007
		5 yıldız	3 yıldız	3.7034	-0.0472	0.12184	0.921
			4 yıldız	4.0171	-,36083*	0.11804	0.007
			4 yıldız	4.0171	-,36083*	0.11804	0.007

* Ortalama fark 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 9'da , yapılan Post-Hoc (Tukey HSD) testi sonuçlarına göre Yöneticiye güven olarak tanımlanan Faktör 1' de, 4 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılar ile 3 ve 5 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar arasında farklılıklar tespit edilmiştir. 4 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılar grubu (ort=4.3493) ortalama derecesi ile 3 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar grubuna göre (ort=4.0015) Yöneticiye güven faktörüne daha fazla katılımcı bir tavır sergiledikleri görülmektedir. Yine 4 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılar grubunun (ort=4.3493) ortalama derecesi ile 5 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar grubuna göre (ort=4.0884) Yöneticiye güven faktörüne daha fazla katılımcı bir tavır sergiledikleri görülmektedir. Örgütün Kendisine Güven olarak tanımlanan Faktör 3 ele alındığında 4 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılar ile 3 ve 5 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar arasında farklılıklar tespit edilmiştir. 4 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılar grubu (ort=4.0171) ortalama derecesi ile 3 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar grubuna (ort=3.7034) ve 5 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar grubuna (ort=3.6563) göre Örgütün Kendisine Güven faktörüne daha fazla katılımcı bir tavır sergiledikleri görülmektedir. Kısaca bölgedeki 4 Yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcıların 3 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılara göre yöneticilerine ve çalıştıkları örgüte daha fazla güvendikleri söylenebilir.

4.2. Korelasyon Analizi

Çanakkale ilinde yer alan konaklama işletmelerinde Mobbing ve Örgütsel Güven ilişkisinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla yapılan Korelasyon analizi için değişkenlerin Pearson korelasyon katsayıları, ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Aşağıdaki Tablo da görüldüğü üzere değişkenlerin birbirleriyle ilişkili oldukları Korelasyon analizi sonucunda ortaya çıkmıştır.

Tablo 9. Korelasyon Analizi

Değ.	N	Ort.	Std. Spm.	1	2	3	4	5	6
Mobbing1	210	1.8458	.92922	α : ,923					
Mobbing2	210	1.5452	1.08415	,764**	α : ,964				
Mobbing3	210	1.9210	1.09843	,739**	,756**	α : ,906			
Yöneticiye güven	210	4.1543	.63983	-,293**	-,254**	-,194**	α : ,936		
Çalışma Arkadaşlarına Güven	210	4.1857	.72044	-,245**	-,183**	-,150*	,681**	α : ,904	
Örgütün Kendisine Güven	210	3.8000	.72294	-,326**	-,288**	-,183**	,688**	,541**	α : ,818

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

* Korelasyon $p < 0.05$ düzeyinde anlamlı (2-kuyruklu)

Yapılan korelasyon analizinde Örgütsel Güvenin alt boyutları olan Yöneticiye güven, Çalışma arkadaşlarına güven ve Örgütün kendisine güven arasında 0,01 düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Benzer bir şekilde Mobbing (Leymann Psikolojik Terör Envanteri) Ölçeğinin faktör analiziyle tespit edilen alt boyutları arasında 0,01 düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Mobbing (Leymann Psikolojik Terör Envanteri) ölçeğinin bütün boyutlarıyla Örgütsel Güven ölçeğinin Yöneticiye güven ve Örgütün kendisine güven boyutları arasında 0,01 düzeyinde anlamlı

ve negatif yönlü bir ilişki bulunurken Çalışma arkadaşlarına güven boyutu ile 0,05 düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Bu sonuç H3, H4 ve H5 hipotezlerini desteklemektedir. Çanakkale ilinde bulunan 3,4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin Mobbing algısı ile Örgütsel Güven algıları arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

4.3. Regresyon Analizi

Değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek ve hipotezleri test etmek amacıyla regresyon modeli kurulmuştur. Modelde Örgütsel Güven ile Mobbing (Leymann Psikolojik Terör Envanteri) arasındaki ilişki analiz edilmiştir.

Tablo 10. Mobbing- Örgütsel Güven Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BAĞIMLİ DEĞİŞKEN		
	Mobbing		
	β	T	P (Sig.)
Yöneticiye güven	-,142	-,933	0,352
Çalışma Arkadaşlarına Güven	-,070	-,600	0,549
Örgütün Kendisine Güven	-,296	-2,523	0,01
F	9,432		
R2	,217		
düzeltilmiş R2	,204		

F değeri, modelin anlamlılığını gösteren bir değerdir. F değerinin 9,432 olması modelin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğunu göstermektedir. Regresyon analizinde görüldüğü gibi R2 değeri 0,217 (belirlilik veya tanımlayıcılık katsayısı) ve düzeltilmiş R2 değeri ise 0,204 olarak bulunmuştur. Bu değerler Mobbingdeki değişimin, bağımsız değişkenler tarafından ne kadar tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. R2 derecesinin sosyal bilimler için %'10 dan yüksek olması beklendiğinden (Tütüncü, 2011) bunun yeterli bir oran olduğu söylenebilir. Buna göre, Mobbing'i modeldeki bağımsız değişkenlerin tümü ancak % 20,4 oranında açıklayabilmektedir. Modeldeki bağımsız değişkenlerden Örgütün Kendisine Güveni (P= 0,01) ile mobbing arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Modelde katsayıların tahmini için T değerleri yer almaktadır. Bu modele göre Mobbing'deki bir birimlik artış Örgütün Kendisine Güvenini, 296 birim azaltacaktır.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada mobbing ile örgütsel güven arasındaki ilişki araştırılmıştır. Mobbing davranışlarının ve örgütsel güvenin ayrı ayrı üç boyut altında toplandığı görülmüştür. Araştırma sonuçları da mobbing ile örgütsel güven arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Çalışanların mobbing algılarının artması örgüte olan güvenlerini ters yönde etkilemektedir. Araştırmanın genel sonucu olarak Çanakkale ilinde yer alan konaklama işletmeleri çalışanlarının Örgütsel güven algısı (4,0487) yüksek ve Mobbing algısı (1,7743) düşüktür. Araştırmada 26-30 yaş grubundaki katılımcıların yöneticiye güven ve örgütün kendisine duyulan güven faktörlerinde diğer yaş gruplarına göre daha fazla olumlu baktıkları sonucu ortaya çıkmaktadır. Bununla beraber araştırma bulguları Mobbing'in özellikle örgütün kendisine duyulan güveni (ortak değer ve hedefler, etik ve adil ortam, açık iletişim, kararlara katılım, bilgi paylaşımı, iş dışı sorunlarla ilgilenme, örgütsel yardımlar) olumsuz şekilde etkilediğini ortaya koymaktadır.

Özellikle 3 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılar yöneticilerine ve çalıştıkları örgüte 4 yıldızlı konaklama işletmelerine göre daha az güvendiği çıkan sonuçlardan biridir. Bunun nedeni ise bölgede bulunan 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin diğer konaklama işletmelerine göre bölgede yeni faaliyete geçmiş olmalarıdır. 3 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan personelin güvenini etkileyen ise 4 ve 5 yıldızlı işletmelere göre sayı olarak daha az çalışandan oluşması ve genellikle işletmelerin sahipleriyle iş esnasında iletişim halinde olabilmeleridir.

Psikolojik taciz süreci çalışanda örgüte karşı güvensizlik duygusunun oluşmasına ve örgütte düzenin bozulmuş olduğu algısının gelişmesine neden olur. Bu süreçte örgüt içi denetim faktörlerinin iyileştirilmesi ve böylelikle psikolojik taciz sürecinin önlenmesi gerekir. İyileştirme politikalarına, stresin önüne geçilmesi ve çatışma yönetimi, ödüllendirme sisteminin adil bir şekilde işlemesi gibi uygulamalar örnek olarak

verilebilir. Mobbing'in iş yerlerinde hukuki boyutu ile ele alınması mağdurların bu alanda bilgilendirilmeleri ilk aşamasından itibaren çalışanın kendini hukuki anlamda nasıl koruyacağı konusunda bilinçlenmesine yardımcı olacaktır. Emek yoğun olan konaklama işletmelerinde çalışanların psikolojik sağlığı dikkate alınmalı, farklılıkların önemsendiği çalışma ortamı oluşturulmalıdır.

Araştırmanın sadece üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde ve sınırlı bir coğrafyada yapılmış olması, diğer işletmelerin kapsam dışı bırakılmış olması çalışmanın en büyük kısıtıdır. Ayrıca anket sayısı, çalışmanın belirli bir zaman diliminde yapılması ve araştırmaya katılan otel sayısının azlığı sebebiyle sonuçların genellenebilirliği çalışmanın diğer kısıtlarını oluşturmaktadır. Gelecekte yapılacak araştırmalarda konaklama işletmelerinin yanısıra yiyecek içecek işletmeleri çalışanlarının da dikkate alınması ve daha geniş bir alanda çalışmanın gerçekleştirilmesi yararlı olacaktır.

Kaynakça

- Asunakutlu, T. (2002). “Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 1-13.
- Avcı, U. ve Kaya, U. (2013). “Yıldırma Algısı ve Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 68(2), 1-25.
- Balducci C., Alfano V., ve Fraccaroli F. (2009). “Relationship Between Mobbing At Work and Mmpi-2 Personality Profile, Posttraumatic Stress Symptoms, and Suicidal Ideation and Behavior”, *Violence and Victims*, 24 (1), 52-67.
- Bewan, M. C. (2005). *Intra Organizational Trust*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Canada: Royal Road University Master of Arts in Leadership and Training.
- Bilgel, N., Aytaç, S. ve Bayram, N. (2011). *İşyerinde Yıldırma Davranışı*, Serpil Aytaç ve Nuran Bayram (Ed.), İşyerinde Şiddet, İstanbul: BETA Yayınları.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Transaction Publishers.
- Browne, M. N. ve Smith, M. A. (2008). “Mobbing in the workplace: The Latest Illustration of Pervasive Individualism in American Law”, *Employee Rights and Employment Policy Journal*, 12, 131-161.
- Bultena, C.D. ve Whatcott, R. B. (2008). “Bushwacked At Work: A Comparative Analysis of Mobbing and Bullying At Work”, *Proceedings of The American Society of Business and Behavioral Sciences*, 15 (1), 652-666.
- Cemaloğlu, N. (2011). “The relationship between leadership styles of primary school principals and organizational health of school and workplace bullying”, *Journal of Educational Administration*, 49(5), 1-37.
- Cemaloğlu, N. ve Kılınc, A. Ç. (2012). “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışları ile Öğretmenlerin Algıladıkları Örgütsel Güven ve Yıldırma Arasındaki İlişki”, *Eğitim ve Bilim*, 37(165), 17-151.
- Cook, J. ve Wall, T. (1980). “New Work Attitude Measures Of Trust, Organizational Commitment And Personal Need Non-Fulfilment”. *Journal Of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Davenport, N., Schwartz, R. D., Elliot, G. P. (2003). *Mobbing: İş Yerinde Duygusal Taciz*, (Çev. Osman Cem Önertoy), İstanbul: Sistem Yayıncılık A.Ş.
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., Mayer, R. C. ve Tan, H. H. (2000). “The Trusted General Manager and Business Unit Performance: Empirical Evidence of a Competitive Advantage”, *Strategic Management Journal*, 21(5), 563-576.
- Durdağ, F. M. ve Naktiyok, A. (2011). “Psikolojik Taciz Algısının Örgütsel Güven Üzerindeki Rolü”, *Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(2), 5-37.
- Einarsen, S., ve Skogstad, A. (1996). “Bullying At Work: Epidemiological Findings In Public and Private Organizations”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Hogh, A. ve Ortega, A. (2010). “Does previous bullying increase the risk of bullying and does becoming a new target have an impact on personal disposition? A two-year follow-up study”, 6.th International Conference on Workplace Bullying –Sharing Our Knowledge. Abstracts. 4-6 June 2010 (ss. 42-43). Institut Sante et Societe, Montreal-Canada.
- Hutchinson, M., Vickers, M., Jackson, D. and Wilkes, L. (2010). “Bullying As Circuits of Power : An Australian Nursing Perspective”, *Administrative, Theory and Praxis*, 32(1), 25 - 47.

Jenkins, M., Winefield, H. ve Sarris, A. (2010). What's in a name? Workplace Bullying: Perceptions of Organisational Justice and Outcome in Workplace Bullying Policies and Procedures, 6.th International Conference on Workplace Bullying—Sharing Our Knowledge. Abstracts. 4-6 June 2010 (ss. 49-50). Institut Sante et Societe, Montreal-Canada.

Jennifer, D., Cowie, H. ve Anaiadou, K. (2003). “Perception and Experience of Workplace Bullying In Five Different Working Populations”, *Aggressive Behavior*, 2, 489-496.

Kaygın, E. ve Atay, M. (2014). “Mobbingin Örgütsel Güven ve Örgütsel Sessizliğe Etkisi-Kamu Kurumunda Bir Uygulama”, *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 18(2), 95-113.

Leymann, H. (1990). “Mobbing and Psychological Terror At Workplaces”, *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.

Mehmet Mete, M., Ünal, Ö. F., Akyüz, B. ve Kılıç, R. (2015). “Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6(12), 37-61.

Namie, G. ve Namie, R. (2009). *The Bully At Work: What You Can Do To Stop The Hurt and Reclaim Your Dignity On The Job*, Naperville, IL: Sourcebooks.

Omarov, A. (2009). *Örgütsel Güven ve İş Doymu: Özel Bir Sektörde Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Özer, D. (2009). *İşyerinde Psikolojik Taciz Raporu*, Bilge Kadın Araştırma Merkezi, 1-28. <http://www.bilka.org.tr>

Özler, D., Atalay, E., Giderler, C. ve Şahin, M. D. (2008). “Mobbing’in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22, 37–60.

Rayner, C. ve Hoel. H. (1997). “A Summary Review of Literature Related to Workplace Bullying”, *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(183), 199-208.

Sadykova, G. (2014). *Örgütsel Güven Oluşturmada Manipülasyon Tekniklerinin Etkisi: Türkiye-Tataristan Karşılaştırması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Tınaz, P. (2013). *Çalışma Psikolojisi Boyutlarıyla Mobbing Tanım ve Tanı, Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz (Mobbing) Panel ve Çalışmayı Bildiriler Kitabı*, Ankara, 21-33.

Yılmaz, E. (2006). *Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyinin Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Özellikleri ve Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.