

MOBBİNG (YILDIRMA) VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ

Fatih KARCIOĞLU^(*)
Ülke Hilal ÇELİK^(**)

Özet: Çalışmanın amacı, mobbingin, mağdurun bulunduğu örgüte olan bağlılığını ne yönde etkileyeceğidir. Dolayısıyla çalışmada mobbing ve örgütsel bağlılığa etkisi araştırılmıştır. Araştırmada iki ölçek kullanılmıştır. Bunlardan ilki, Henz Leyman (1993) tarafından belirlenen 5 grup ve 45 ifadeden oluşan mobbing tipolojisinden faydalanarak geliştirilen mobbing davranışları, nedenleri, etkileri ve tepkileri belirlemeye yönelik olarak hazırlanan mobbing ölçeği, diğeri ise Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeğidir. Araştırma evrenini Erzurum merkezde görev yapan banka çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketler, basit tesadüfî örneklem yöntemi ile seçilen 80 çalışana yüz yüze görüşme yöntemi ile uygulanmıştır. Verilerin analizi sonucunda mobbing davranışları ile örgütsel bağlılık ve üç bileşeni (duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı) arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Örgütsel Bağlılık, Duygusal Bağlılık, Normatif Bağlılık, Devamlılık Bağlılığı.

Abstract: This research explores the results of mobbing on employees' organizational commitment in workplaces. Two different types of scales have been reviewed and revised for use in the research. The Heinz Leymann scale is the first measure, which was developed to define causes and effects, in addition to characteristic behaviors of mobbing. The second scale was developed by Allen and Mayer and indicates levels of organizational commitment. In this research, a questionnaire were applied to 80 employees from 10 different banks in the city centre of Erzurum to search mobbing itself and indicate the effects of mobbing to organizational commitments. One of the important findings of this research is that there was no relation between mobbing and general organizational commitment. However, this research shows a significant relationship between mobbing and affective and normative commitments met. On the other hand, significant relationship was not found between mobbing and the commitment to continuance employment.

Key Words: Mobbing, organizational commitment, affective commitment, normative commitment, continuance commitment

I.Giriş

Hem kamu hem de özel sektörde görevli birçok çalışan için eleştiri, hakaret, saldırganlık belirtileri, fiziksel taciz ve tehditlerin varlığı bir gerçektir. Latince “mobile vulgus” sözcüklerinden gelen ve şiddet uygulayan kanunsuz kalabalık demek olan “mob” fiilinden türetilmiş olan “mobbing” (Davenport

^(*)Prof. Dr. Atatürk Üniversitesi İİBF Çalışma Ekonomisi Bölümü

^(**)Arş. Gör. Atatürk Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

vd., 2003: 3) kavramı, çalışanın sistematik ve sürekli olarak aşağılanması, küçük düşürülmesi, gerekli bilgilere ulaşmasının engellenmesi, hakkında dedikodular çıkarılması gibi olumsuz davranışları içeren ve bu yolla işgörenin fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan rahatsız edilerek işi bırakmasına neden olan bir süreçtir.

Çeşitli ülkelerde farklı araştırmacıların mobbing eylemleri için kullandığı kavramlar şöyle; “psychological harassment” (psikolojik taciz), “bullying at workplace” (işyerinde zorbalık), “work or employee abuse” (iş ya da işgören tacizi), “emotional abuse” (duygusal suistimal), “victimisation” (kurban etme), “intimidation” (gözdağı verme), “horizontal violence” (yatay şiddet), “psychological terror” (psikolojik terör), “psychological violence” (psikolojik şiddet), “psychoterror at workplace” (işyerinde psikolojik terör), ve “psychological abuse” (psikolojik suistimal).

Ülkemizde ise mobbing kavramının karşılığı için; “yıldırma”, “işyerinde psikolojik taciz”, “işyerinde duygusal taciz”, “işyerinde psikolojik terör”, “işyerinde duygusal terör”, “işyerinde manevi taciz”, “işyerinde duygusal linç”, “işyeri travması”, “işyerinde duygusal saldırı” veya “işyerinde zorbalık” gibi bir çok kavram kullanılmıştır. Kullanılan kavramların fazlalığına rağmen genellikle “mobbing” kavramı dünya dillerine çevirisi yapılmaksızın aynen yerleşmiştir.

Günümüzde örgütsel psikoloji alanında çalışanların artan bir ilgiyle araştırdıkları mobbing kavramı, bir çok ülkede yaygın bir fenomen olmasına karşın, genelde bir tabu olarak algılanmakta ve konu üzerinde çalışılmaktan kaçınılmaktadır. (Öğüt ve demirsel, 2006:1)

Bu araştırmanın konusu; örgütün amaçlarını gerçekleştirmek üzere bir araya gelen örgüt üyelerine uygulanan mobbingin örgütsel bağlılığa etkisidir. Bu bağlamda mobbing ve örgütsel bağlılık kavramları aynı çerçevede ele alınıp aralarındaki ilişki araştırılmaya çalışılmıştır.

II. Mobbing ve Örgütsel Bağlılık

A. Mobbing Kavramı

Mobbing sözcüğü ilk olarak 1960'lı yıllarda Konrad Lorenz tarafından, sürü halindeki küçük hayvanların tek başına dolaşan büyük bir hayvanı tehdit etmesi davranışını tarif etmek için kullanılmıştır. Daha sonra mobbinge aynı anlama gelen bullying terimi ile İsveçli Doktor Peter-Paul Heinemann okullarda bir grup çocuğun, tek bir çocuğa karşı tavır alıp zarar vermesini tanımlamak için 1972 yılında yaptığı çalışmasında kullanmıştır. Bullying, içinde fiziksel şiddeti de barındırırken, mobbing daha karmaşık tavırların takınıldığı, psikolojik baskı ve yıldırma politikalarının benimsendiği iş yeri psikolojilerini tanımlamak için kullanılmaktadır. Her iki kullanımda da ortak olan öge, grup oluşturan bireylerin tek kalmış bir bireye zarar vermesidir. (Davenport vd. 2003: 157).

Çalışma yaşamında psikolojik yıldırma kavramının ilk kez, 80'li yılların başında İsveçli endüstri psikologu Heinz Leymann tarafından kullanıldığı bilinmektedir. Leymann, çalışanlar arasında benzer tipte uzun dönemli düşmanca ve saldırgan davranışların varlığına dair yaptığı saptamalar sonucunda, bu kavramı kullanmıştır. Leymann'ın görüşleri ve araştırmaları, psikolojik yıldırma davranışlarına ilişkin tüm araştırmalara temel oluşturmaktadır (Tınaz, 2006: 14). Leymann, psikolojik yıldırma kavramını "iş yaşamında bir ya da daha fazla kişiye yönelik sistematik olan düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla psikolojik terör" olarak tanımlanmaktadır (Leymann, 1996: 165).

İşyerinde zorbalık ve duygusal taciz, ya da uluslararası kabul görmüş adıyla mobbing, bir kişinin ya da bir grubun hedef seçilmiş kişiye karşı uyguladıkları ısrarlı, sistematik, aşağılayıcı, hakir görücü, yıldırıcı, haksız söz ve davranışlardır. Bu şekilde gücün kötüye kullanılması sonucu, hedef seçilen kişi kendini altüst olmuş, tehdit altında, dışlanmış, aşağılanmış ve yaralanmış hisseder, kendine olan güveni sarsılır, yeteneklerinden şüphe etmeye başlar ve büyük stres altında kalır. Aldığı yara türlü psikolojik rahatsızlıklara, bedensel hastalıklara yol açar, bazıları çalışamaz hale gelir. Sonuç mutlaka işten ayrılma ya da atılmadır (Arpacıoğlu, 2008: 4).

Tim Field mobbing kavramını, mobbing mağdurlarının kendilerine olan güvenine ve öz-saygısına sürekli ve acımasız bir saldırı olarak tanımlamaktadır. Bu anlamıyla mobbing, "mağdurun benliğini öldürme çabası" olarak görülebilir. Bu davranışın altında yatan temel neden; üstünlük kurmak, buyruğu altına almak ve yok etmek arzusudur. Field'in mobbing tanımında, mobbingcilerin davranışlarının sonuçlarını inkâr etmesi de bulunmaktadır. [Tutar, Genel Olarak İşyerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) <http://www.canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/web-kaynaklar.htm> Nisan, 2006].

Olsen'e göre yıldırma, kişinin saldırganlık, küçük düşürülme ile karşılaştığı, kişinin saygınlığı güvenliği ve varlığı üzerinde zarar verici etki yaratmak amacıyla tekrarlanan, istenmeyen ve haklı nedene dayanmayan bir davranıştır (Department of Labour, http://www.beyondbullying.co.nz/November_2006_ECS.pdf 03.11.2006; 10 içinde: Olsen, 2005: 8). Randall'a göre ise yıldırma "diğerlerinde fiziksel ya da psikolojik üzüntüye neden olan, ıstırap vermek için kasti niyetten doğan saldırgan ve düşmanca davranıştır" (Ellis, <http://workplacebullying.com.uk/aethesis.html> 31.10.2006 içinde: Randall, 1997: 4).

Leymann'a göre bireye yönelmiş olumsuz davranışların mobbing kapsamında değerlendirilebilmesi için "haftada en az bir kez gerçekleşmesi" "en az 6 ay boyunca süregelmesi", "belirli bir hedefe yönelik olması" ve "mobbing davranışına maruz kalan mağdurun durumla baş etmekte zorlanıyor olması" gerekmektedir (Solmuş, 2005: 2). Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda

en kısa mobbing süresinin 6 ay; genelde ortalama uygulama süresinin 15 ay; sürecin kalıcı ağır etkilerinin ortaya çıktığı ana dönemin ise, 29-46 ay olduğu saptanmıştır (Tınaz, 2006: 13). Yine Leyman'a göre psikolojik taciz kapsamına giren davranışlar beş kategoride toplanmaktadır (Leymann, 1996: 170-173). Bunlar; bireyin kendisini ifade etmesini engelleyen saldırılar, sosyal ilişkilere yapılan saldırılar, bireyin sosyal itibarına saldırılar, bireyin yaşam ve iş kalitesine saldırılar, doğrudan sağlığı etkileyen saldırılar.

İlk grupta, çalışanın işyerinde kendini göstermesini engelleyen ve diğer çalışanlarla iletişim olanaklarını ortadan kaldırmayı amaçlayan davranışlar yer alır. Mağdurun, sözünün kesilmesi, yaptığı işin eleştirilmesi, kendini göstereceği işlerin yapılmasına engel olunması, özel yaşamının eleştirilmesi, herkesin önünde yüksek sesle azarlaması, tehdit alması gibi saldırgan davranışlar söz konusudur. İkinci gruptaki davranışlar ise, mağdurun sosyal ilişkilerine yönelik saldırılardır. Mağdurun işyerinde sosyal ilişkilerinin engellenmesi, iş arkadaşlarının onunla konuşmaması, sanki yokmuş gibi davranmaları bu davranışlar içerisinde yer almaktadır.

Bireyin sosyal itibarına saldırılar ise üçüncü grubu oluşturmaktadır. Bunlar; çalışan hakkında asılsız söylentiler üretmek, arkasından kötü konuşmak, onu gülünç duruma düşürmek, ona akıl hastasıymış gibi davranmak, psikolojik tedavi görmesi için çeşitli baskılar yapmak, yürüyüşü, jest, mimik ve ses tonunu alaycı ve küçük düşürücü biçimde taklit etmek, bir kusuruyla, özel yaşamıyla, dini ve/veya siyasi görüşü ile alay etmek, kararlarını sürekli sorgulamak, küçük düşürücü lakaplarla seslenmek, çabalarını ve başarılarını küçümsemek, cinsel imalarda bulunmaktır. Bireyin yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırgan davranışlar ise, dördüncü grupta yer almaktadır. Mağdura vasıflarına özgü görevler yerine, herhangi birinin yapabileceği rutin, anlamsız, amaçsız ya da bireyin özgüvenini olumsuz etkileyecek, yetenekleri ile örtüşmeyen işlerin verilmesi, bazen de verilen işlerin tamamlanmadan geri alınması psikolojik şiddet içeren davranışlardandır. Çalışanı fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlamak, gözdağı vermek için şiddet gösterilerinde bulunmak ve cinsel taciz gibi çalışanın sağlığını tehdit eden davranışlar ise, son gruba girmektedir.

Björkqvist ve arkadaşları ise yıldırmanın üç temel nedeni olarak, kişilerin işyerindeki statülerini ve iş pozisyonlarını, kıskançlığı ve saldırganların kendilerine olan güvensizliğini göstermektedirler (Björkqvist, 1994: 31). İşyerlerindeki psikolojik saldırıların varlığının bazen en önemli nedeni örgüt kültürü de olabilmektedir. Bazı işletmelerde, yönetim, bu tür saldırıların yapılabileceği ortamlara göz yumabilmekte ve hatta destek olacak şekilde yaklaşımlar gösterebilmektedir. Eğer bir örgüt içerisinde bu tür saldırıları önlemeye, gözlemlemeye veya cezalandırmaya yönelik politikalar mevcut değilse, saldırganlar şiddet yaratmaya devam edecektir ve örgüt de sonuçlarına katlanmak zorunda kalacaktır (Voroney, 2005: 23).

B.Örgütsel Bağlılık Kavramı

Bağlılık, en yalın haliyle belli bir varlığa karşı geliştirilen duygusal bir yönelme, sosyal bir birimle - ki bu sosyal birim; işletme, işletmenin alt sistemleri, çevre, aile, meslek, sendika vb. olabilir- özdeşleşme olarak tanımlanabilmektedir (Meyer ve Allen;1984; 373). Örgütsel bağlılık ise genel olarak işe katılma, sadakat ve örgüt değerlerine olan inanç da dâhil olmak üzere bireyin örgüte olan psikolojik bağlılığını ifade eder (Çetin, 2004: 90).

Örgütsel bağlılık, kuruma yönelik pasif bir itaatten daha fazlasını ifade eder. Örgüt ile birey arasındaki bağ aktiftir, çünkü bireyler örgütün daha iyi olabilmesi için kendileri ile ilgili birtakım fedakârlıklar yapmaya hazırdır (R. J. Vandenberg, V. Scarpello,1994: 535). Bir diğer tanıma göre örgütsel bağlılık, kurumun değer yargıları ve hedefleri ile özdeşleşmek, aynı zamanda kurumdan karşılık beklemeksizin, bu hedefleri gerçekleştirmek için hissedilen sorumluluktur(B. Buchanan, 1974: 533).

Örgütsel bağlılık, örgütün sürekliliği ve etkinliği için bireylerin ilgilerini ifade etmektedir. Çünkü güçlü bağlılık işgörenlerin yüksek düzeyde verimli olmasını sağlayacaktır (Aydın, 2005: 67).

Örgütsel bağlılık üzerine çalışma yapan araştırmacılar örgütsel bağlılığın farklı boyutlardan oluştuğunu ortaya koymuşlardır. Örgütsel bağlılık; Etzioni tarafından, hesapçı, ahlaki ve yabancılaştırıcı; Kanter tarafından devam, birlik (kenetlenme) ve kontrol; O'Reilly ve Chatman tarafından içselleştirme, uyum ve özdeşleşme; Mowday tarafından tutumsal ve davranışsal; Wiener tarafından araçsal-güdüleme ve normatif-moral bağlılık olarak sınıflandırılmıştır. Ancak literatürde en çok benimsenen bağlılık sınıflandırması Meyer ve Allen tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık sınıflandırmasıdır. Meyer ve Allen, üç boyuttan oluşan örgütsel bağlılık modelini içeren yaklaşımlarında bağlılığı, psikolojik bir durum olarak ifade etmişlerdir. Meyer ve Allen örgütsel bağlılığı, "çalışanların örgüt ile ilişkisi ile şekillenen ve onların örgütün sürekli bir üyesi olması kararını almalarını sağlayan davranış" olarak nitelendirmişler; devam, duygusal ve normatif bağlılık olarak üç kısma ayırarak incelemişlerdir (Sabuncuoğlu, 2007, 622).

Devamlılık bağlılığı, çalışanın örgütten ayrılma ile ilişkili maliyetleri algılaması ile ilgilidir. Harcanan zaman ve çaba gibi iş ile ilgili maliyetler ve yeniden taşınma maliyetleri gibi iş dışındaki maliyetler, çalışanın örgüte bağlanmasında dikkate aldığı konulardır. Duygusal bağlılık, çalışanın örgüte duygusal bağlanması, örgütle özdeşleşmesi ve örgüte gönüllü katılımı anlamına gelmektedir. Normatif bağlılık ise, çalışanın örgütünde kalmaya yönelik yükümlülük hisleriyle ilgilidir (Erdheim, Wang ve Zickar, 2006: 961).

Örgütsel bağlılık, beş nedenden dolayı örgütler için yaşamsal bir konu haline gelmiştir. Bu kavram; ilk olarak işi bırakma, devamsızlık, geri çekilme ve iş arama faaliyetleri ile ikinci olarak iş doyumu, işe sarılma, moral ve performans gibi tutumsal, duygusal ve bilişsel yapılarla; üçüncü olarak özerklik,

sorumluluk, katılım, görev anlayışı gibi işgörenin işi ve rolüne ilişkin özelliklerle; dördüncü olarak yaş, cinsiyet, hizmet süresi ve eğitim gibi işgörenlerin kişisel özellikleriyle ve son olarak, bireylerin sahip olduğu örgütsel bağlılık kestiricilerini bilmeye yakından ilişkilidir (Balay, 2000: 1).

Bağlılık duyan işgörenler, örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir biçimde inanır, emir ve beklentilere gönüllüce uyarlar. Bu üyeler ayrıca, amaçların istenen şekilde gerçekleşmesi için asgari beklentilerin çok üstünde çaba ortaya koyar ve örgütte kalmada kararlılık gösterirler. Bağlılık gösteren işgörenler, içsel olarak güdülenirler. Bunların içsel ödülleri, başkaları tarafından denetlenen koşullardan çok, eylemin kendisinden ve başarılı sonuçlarından gelmektedir (Balay, 2000: 3)

Küreselleşen dünyada her alanda büyük değişimlerin yaşanması ve teknolojinin büyük bir hızla gelişmesi sonucunda işletmeler aşırı rekabet baskısı altında faaliyetlerine devam etmeye çalışmaktadırlar. Bu ortamda işletmeler örgütsel bağlılığı yüksek çalışanlara ihtiyaç duymaktadır.

Örgütün amaçlarına bağlılık, örgütsel bağlılıkla ilgilidir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların amaçlara ulaşmada daha istekli ve gayretli olacakları beklenir (Ertan, 2008: 7). Örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenlerin isten ayrılma eğilimlerinin düşük olması ve daha yüksek performans göstermeleri, örgütsel bağlılığın önemini arttırmaktadır (Stup, 2006: 1).

Örgütsel bağlılığın bir diğer önemli yanı ise, örgütün değerlerini benimseyen ve örgütsel amaçlara ulaşmak için çaba sarf eden çalışanların, örgütsel etkinliğe ve verimliliğe katkıda bulunmalarınıdır. Böyle çalışanları örgütte tutmak, her şeyden önce, müşteri beklentilerinin daha iyi karşılanmasını ve hizmet kalitesinin yükselmesini sağlayarak, örgüte önemli üstünlükler sağlamaktadır (Tolay, 2003; 2).

Mobbing'e maruz kalan çalışanların örgütlerine karşı tutumları olumsuz yönde etkilenmektedir. Söz konusu tutumlar içerisinde en fazla olumsuz olarak etkilenen çalışanın örgüte duyduğu bağlılık olmaktadır. Çeşitli araştırmalar mobbing'in örgütsel bağlılık boyutları içerisinde özellikle duygusal bağlılık üzerinde olumsuz etkileri olduğunu ortaya koymaktadır (Ann Breen ve Patricia Mannix McNamara, 2004: 35).

Mobbing'in işletmelere, verimlilik ve çalışanların iş doyumunu açısından çok olumsuz etkileri olabilir. İş doyumunun düşüklüğünden ötürü bireylerde oluşan işe karşı isteksizlik nedeniyle yaratıcılık kısıtlanır. İş ortamında yaşanan psikolojik taciz sonucunda çalışanların dikkati, kuruluşun amaçlarından ve kendi görevlerinin taşıdığı önemden uzaklaşır. Yalnız mobbinge maruz kalan çalışanlar değil, süreç içerisindeki olaylara tanık olan çalışanlar da, bir gün kendilerinin de mobbing'e maruz kalacaklarını düşünerek örgüte olan güvenlerini yitirirler. Gelişen olayların doğal sonucu olarak örgüte bağlılık ve işe bağlılık tutumlarında önemli ölçüde bir düşüş yaşanır. Çalışanlar arasındaki uyum bozulurken, tam bir güvensizlik ortamı oluşur (Tınaz, 2006: 157).

Çalışmanın bundan sonraki kısmında mobbing ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik oluşturulmuş ankete verilen yanıtlar, hipotezler çerçevesinde incelenecek ve çıkan sonuçlar değerlendirilecektir.

III.Yöntem

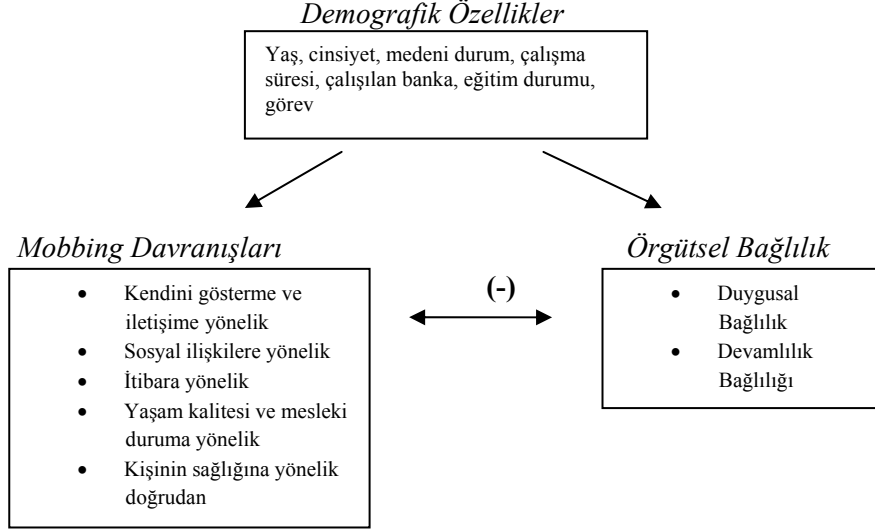
Araştırmada betimsel araştırma modeli kullanılmıştır. Çalışma mobbing ve örgütsel bağlılık kavramları ele alınmıştır. Heinz Leymann (1993) tipolojisine göre 45 mobbing davranışı bulunmaktadır ve bu davranışlar da davranışın özelliğine mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumunu etkilemek, sosyal ilişkilere saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve kişinin sağlığına doğrudan saldırılar olmak üzere 5 grupta toplanmıştır. Örgütsel bağlılık ise Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen üç boyutlu örgütsel bağlılık olarak ele alınmış ve her bir gruptaki mobbing davranışının örgütsel bağlılığın boyutlarından duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılığı ne düzeyde ve ne yönde etkilediği ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Ölçeklere ilişkin güvenirlik analizinde Cronbach Alpha Katsayısı yöntemi kullanılmış olup mobbing ölçeğine ilişkin Cronbach's Alpha değeri 0.98 iken örgütsel bağlılığa ilişkin Cronbach's Alpha değeri 0.89'dur.

Araştırmanın evrenini Erzurum şehir merkezinde 10 farklı bankanın şubelerindeki çalışan yaklaşık bin kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise 80 kişidir. Basit tesadüfî yöntemle mobbing ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla örneklemden elde edilecek verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Bankalar ve katılım oranları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Bankalar Ve Katılım Oranları

Bankalar	F	%
A	6	7,5
B	10	12,5
C	10	12,5
D	13	16,3
E	6	7,5
F	8	10,0
G	9	11,3
H	9	11,3
K	3	3,8
L	6	7,5
Genel	80	100

Araştırmada elde edilen veriler araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistikî analizler (frekans, Anova, Pearson Korelasyon, Sperman Korelasyon) kullanarak ve konuya ilişkin uzman desteği alınarak yorumlanmıştır. Şekil 1’de araştırmaya konu olacak modelin teorik yapısı gösterilmiştir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

A.Araştırmanın Hipotezleri:

H₁: Deneklerin demografik özelliklerinden dolayı mobbing ve örgütsel bağlılık algıları farklılık gösterir.

- a. Deneklerin yaşları mobbing ve bağlılık algılarını etkilemektedir.
- b. Deneklerin cinsiyetleri mobbing ve bağlılık algılarını etkilemektedir.
- c. Deneklerin medeni durumları mobbing ve bağlılık algılarını etkilemektedir.
- d. Deneklerin çalıştıkları kurumdaki çalışma süreleri mobbing ve bağlılık algılarını etkilemektedir.
- e. Deneklerin çalıştıkları banka mobbing ve bağlılık algılarını etkilemektedir.
- f. Deneklerin eğitim durumları, mobbing ve bağlılık algılarını etkilemektedir.
- g. Deneklerin çalıştıkları bankadaki görevleri mobbing ve bağlılık algılarını etkilemektedir.

H₂: Mobbing ve örgütsel bağlılık arasında ilişki vardır.

H₃: Mobbing alt boyutları ile örgütsel bağlılık alt boyutları arasında ilişki vardır.

1. Kendini gösterme ve iletişime yönelik mobbing davranışları ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.
2. Kendini gösterme ve iletişime yönelik mobbing davranışları ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.
3. Kendini gösterme ve iletişime yönelik mobbing davranışları ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.
4. Sosyal ilişkilere yönelik mobbing davranışları ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.
5. Sosyal ilişkilere yönelik mobbing davranışları ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.
6. Sosyal ilişkilere yönelik mobbing davranışları ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.
7. İtibara yönelik mobbing davranışları ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.
8. İtibara yönelik mobbing davranışları ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.
9. İtibara yönelik mobbing davranışları ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.
10. Yaşam kalitesi ve meslek durumuna yönelik mobbing davranışları ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.
11. Yaşam kalitesi ve meslek durumuna yönelik mobbing davranışları ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.
12. Yaşam kalitesi ve meslek durumuna yönelik mobbing davranışları ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.
13. Kişinin sağlığına yönelik doğrudan mobbing davranışları ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.
14. Kişinin sağlığına yönelik doğrudan mobbing davranışları ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.
15. Kişinin sağlığına yönelik doğrudan mobbing davranışları ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.

B. Bulgular ve Yorumlar

Katılımcıların demografik özelliklerine ait bulgular Tablo 1' de verilmektedir. Buna göre araştırmaya katılan çalışanların %45'i kadın, %55'i ise erkektir. Medeni durumları incelendiğinde katılımcıların %42,5'i evli, %57,5'i bekârdır. Katılımcıların büyük çoğunluğu 26-30 yaş arası, yüksek lisans eğitimi almıştır. Hizmet sürelerine göre 0-5 ile 6-10 arası hizmet yılı olanlar büyük çoğunluktadır.

Tablo 2: Katılımcılara Ait Demografik Bulgular

ÖZELLİK		F	%	ÖZELLİK		F	%
GENEL		80	100	GENEL		80	100
Cinsiyet	Kadın	36	45	Eğitim	Lise	9	11,3
	Erkek	44	55		Lisans	18	22,5
Medeni durum	Evli	34	42,5		Yüksek L.	45	56,3
	Bekar	46	57,5		Doktora	8	10,0
Yaş	18-20	1	1,3		Çalışma süresi	0-5	36
	21-25	32	40,0	6-10		32	40,0
	26-30	33	41,3	11-15		9	11,3
	31-40	9	11,3	21- üzeri		3	3,8
	41-45	3	3,8	Görev	Memur	71	88,8
	46 - üzeri	2	2,5		Yön. Yrd.	6	7,5
			Yönetici		3	3,8	

Araştırmada mobbing ifadeleri beş grupta ele alınmıştır. Mobbing ifadelerine verilen cevaplara göre deneklerin mobbing algıları oldukça düşük olup kendini gösterme ve mesleki konuma yönelik saldırıların algısı nispeten biraz daha yüksektir. Analize ait bulgular tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3: Mobbing İfadelerine Verilen Cevaplar

Mobbing İfadeleri	
Kendini gösterme ve iletişim yönelik mobbing davranışları	1,4838
Sosyal ilişkilere yönelik mobbing davranışları	1,3250
İtibara yönelik mobbing davranışları	1,2491
Yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik mobbing davranışları	1,3101
Kişinin sağlığına yönelik mobbing davranışları	1,2550

Araştırma bulguları ve analizlerine göre yaşam kalitesi ve mesleki duruma yönelik mobbing davranışları bankalara göre farklılık göstermiştir. Diğer mobbing davranışları ve bağlılık türlerinde görev yapılan banka açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu nedenle diğer mobbing davranışları ve

bağlılık boyutlarına ilişkin anlamlı bir farklılık olmadığından bu bulgular tablolaştırılmamıştır. Yaşam kalitesi ve mesleğe yönelik mobbing davranışları ve bankalar ile ilişkisi Tablo 3’de gösterilmiştir. Dolayısıyla anova analiz sonuçlarına göre 0.05 anlamlılık düzeyinde H_1 , e hipotezi kabul edilmektedir ($p<0.05$)

Tablo 4: Yaşam Kalitesi Ve Mesleki Duruma Yönelik Mobbing Davranışlarının Farklı Bankalarda Algılanışı

Bankalar			Bankalar		
A	Mean	1,0000	F	Mean	1,0625
	N	5		N	8
	Std. Deviation	,00000		Std. Deviation	,17678
B	Mean	1,3833	G	Mean	1,7593
	N	10		N	9
	Std. Deviation	,68516		Std. Deviation	,80412
C	Mean	1,8000	H	Mean	1,0185
	N	10		N	9
	Std. Deviation	,99938		Std. Deviation	,05556
D	Mean	1,2949	K	Mean	1,0000
	N	13		N	3
	Std. Deviation	,62788		Std. Deviation	,00000
E	Mean	1,0833	L	Mean	1,1389
	N	6		N	6
	Std. Deviation	,13944		Std. Deviation	,16387
			top	Mean	1,3101
				N	79
				Std. Deviation	,62403

İtibara yönelik, yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik ve kişinin sağlığına yönelik mobbing davranışlarının görülmesi cinsiyete göre farklılık göstermiştir. Yine cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık duygusal bağlılıkta görülmüştür. Analiz sonuçlarına göre bu mobbing davranışlarını erkekler kadınlardan daha fazla hissettiği, kadınların ise erkeklere nazaran duygusal bağlılığı daha fazla hissettiği sonuçlarına ulaşılmış ve 0.05 anlamlılık düzeyinde H_1 , b hipotezi kabul edilmiştir ($p<0.05$). Bu durum tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 5: Cinsiyetin Mobbing Davranışları ve Bağlılıkla İlişkisi

Cinsiyet		İtibara yönelik mobbing dav.	Yaşam kalitesi ve mesleki duruma y.	Kişinin sağlığına yönelik doğrudan	Duygusal bağlılık
Kadın	Mean	1,0813	1,1524	1,0722	3,6435
	N	36	35	36	36
	Std. Deviation	,24277	,31408	,21462	,75399
Erkek	Mean	1,3864	1,4356	1,4045	3,2614
	N	44	44	44	44
	Std. Deviation	,7291	,76942	,81553	,81553
Genel	Mean	1,2491	1,3101	1,2550	1,2550
	N	80	79	80	80
	Std. Deviation	,57862	,62403	,64039	,82957

Diğer mobbing davranışları ve bağlılık boyutları ile cinsiyet faktörü arasında anlamlı bir farklılık bulunamadığından analiz sonuçları tabloleştirilmemiştir.

Yapılan anova analiz sonuçlarına göre yaş, medeni durum, eğitim, çalışma süresi ve görev demografik değişkenlerinin mobbing davranışları ve bağlılık türlerinin algılanışı etkilemeleri açısından 0.05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0.05$). Bu nedenle analiz sonuçları tabloleştirilmemiştir ve H_1 ; a,c,d,f,g hipotezleri kabul edilememiştir.

Tablo 6: Mobbing ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi

		Mobbing Algılarının Ort.	Örgütsel Bağlılık Ort.
Mobbing Algılarının Ort.	Correlation	1,000	-,588(**)
	Coefficient Sig.(2-tailed)		,000
	N	79	79
Örgütsel Bağlılık Ort.	Correlation	-,588(**)	1,000
	Coefficient Sig.(2-tailed)	,000	
	N	79	80

** $p<0,01$

Tablo 1’ de, mobbinge maruz kalma ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel bir farklılık olup olmadığı araştırılmış, 0,01 anlamlılık düzeyinde ters yönde anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Analiz sonucuna göre H_2 kabul edilir ($p<0,01$).

H_3 ; 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 ve 15 hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarının yer aldığı Tablo 5 aşağıda verilmiştir.

Tablo 7: Korelasyon Analizi Tablosu

	Ken. Görs. ve İletişim	Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	İtibara Yönelik Saldırıları	Yaşam Kalitesi ve Mesleki Duruma Saldırıları	Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları	Duygusal Bağlılık	Devamlılık Bağlılığı	Normatif Bağlılık
Kendini Gösterme ve İletişim	1							
Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırıları	,773(**)	1						
İtibara Yönelik Saldırıları	,825(**)	,805(**)	1					
Yaşam Kalitesi ve Mesleki Duruma Saldırıları	,870(**)	,726(**)	,789(**)	1				
Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıları	,704(**)	,844(**)	,846(**)	,721 (**)	1			
Duygusal Bağlılık	-,425(**)	-,267(*)	-,319(**)	-,278(*)	-,250(*)	1		
Devamlılık Bağlılığı	-,327(**)	-,140	-,155	-,188	-,081	,628(**)	1	
Normatif Bağlılık	-,367(**)	-,231(*)	-,226(*)	-,206	-,178	,604(**)	,600(**)	1

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

Analiz sonuçlarına göre kendini gösterme ve iletişime yönelik mobbing davranışları ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık arasında sırasıyla -0,425, -0,327 ve -0,367 oranlarında 0,01 anlamlılık düzeyinde ters yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla ($p<0,01$) H_3 ; 1, 2, 3 hipotezleri kabul edilir.

Sosyal ilişkilere yönelik mobbing davranışları ile duygusal bağlılık arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde -0,267 oranında ters yönde bir ilişki bulunmaktadır. Fakat sosyal ilişkilere yönelik mobbing davranışları ile

devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre ($p < 0,05$) H_3 ; 4 kabul edilirken 5 ve 6 hipotezleri ($p > 0,05$) kabul edilemez.

Analiz sonuçlarına göre itibara yönelik mobbing davranışları ile duygusal bağlılık arasında $-0,319$ oranında ters yönde $0,01$ anlamlılık düzeyinde bir ilişkiye rastlanırken devamlılık bağlılığı ile arasında $-0,229$ oranında ters yönde $0,05$ anlamlılık düzeyinde bir ilişkiye rastlanmıştır. Fakat normatif bağlılıkla arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır. Buna göre ($p < 0,01$) H_3 ; 7 ve ($p < 0,05$) 8 hipotezleri kabul edilirken 9 kabul edilmemektedir.

Yaşam kalitesi ve mesleğe yönelik mobbing davranışı ile duygusal bağlılık arasında $-0,278$ oranında $0,05$ anlamlılık düzeyinde ters yönde bir ilişkiye rastlanmasına karşın devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır. Dolayısıyla ($p < 0,05$) H_3 ; 10 hipotezi kabul edilirken ($p > 0,05$) 11 ve 12 hipotezleri kabul edilmemektedir.

Son olarak kişinin sağlığına doğrudan saldırıları içeren mobbing davranışları ile duygusal bağlılık arasında ters yönde $-0,250$ oranında $0,05$ anlamlılık düzeyinde bir ilişki bulunmuştur. Devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık ile arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Buna göre ($p < 0,05$) H_3 ; 13 kabul edilir. Fakat ($p > 0,05$) H_3 ; 14 ve 15 hipotezleri kabul edilmez.

Yine analiz sonuçlarından da görülecektir ki her bir mobbing davranış grubu birbiri ile aynı yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Aynı durum örgütsel bağlılık boyutları için de geçerlidir.

IV. Sonuç

Örgütlerin oluşması, yaşamını devam ettirmesi ve bir amaç doğrultusunda hareket edip başarı için odaklanmaları öncelikli olarak “insan” faktörü ile mümkündür. Dolayısıyla örgütteki çalışanların nitelikleri ve niteliklerini gösterebilmeleri için uygun iş ortamının sağlanması örgüt başarısı için son derece önemlidir. Tüm bunların sağlanması çalışanın örgütüne bağlılığını artıracak böylece çalışanın performansı olumlu yönde değişecektir. Bu bağlamda örgüt çalışanlarını fazlası ile hissettikleri mobbingin örgüt için önemli derecede tehlike doğurduğu açıktır.

Bu çalışmada mobbingin örgütsel bağlılığına etkisi araştırılmıştır. Mobbing davranışları beş boyutta değerlendirilip örgütsel bağlılığın üç boyutuna ayrı ayrı etkileri araştırılmıştır. Araştırma sonuçları da mobbing ile örgütsel bağlılık arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Çalışanların mobbing algıları örgüte olan bağlılıklarını özellikle duygusal bağlılıklarını ters yönde etkilemiştir.

Analiz sonuçlarına göre çalışanların mobbing algıları oldukça düşük olup kendini gösterme ve mesleki konuma yönelik saldırıların algısı nispeten biraz daha yüksektir. Tüm mobbing davranış boyutları en fazla duygusal

bağlılığı etkilerken normatif bağlılığı yalnızca kendini gösterme ve mesleki konuma yönelik saldırılar etkilemiştir. Devamlılık bağlılığını ise kendini gösterme ve mesleki konuma yönelik mobbing davranışları ile itibara yönelik mobbing davranışları etkilemiştir.

Çalışanların mobbing ve bağlılık algılarını demografik özelliklerinden yalnızca çalışanların cinsiyetleri ve çalıştıkları bankalar etkilemektedir. Analiz sonuçlarına göre erkekler kadınlardan daha fazla mobbingi algılamaktadır. Fakat kadınlar erkeklere oranla daha fazla duygusal bağlılık duymaktadırlar.

Mobbingi önleyebilmek için işletmenin öncelikle sağlıklı bir iletişime önem vermesi gerekmektedir. Çünkü mobbingin önlenmesi için ilk etapta varlığının fark edilmesi gerekir. Örgütte oluşturulacak güven veren dürüst bir örgüt iklimi sayesinde şeffaf bir iletişim hem mağdur hem de örgüt yöneticileri için problemin çözümünde en önemli noktadır. Örgüt yönetiminin adaletli davranması ve mağdurun kendini ifade edebilmesi buna bağlıdır.

Yöneticiler mobbingin ortaya çıkmasında önemli bir etken olan stresli çalışma ortamını iyileştirmek için stres kaynakları ve stres yönetimi hakkında işgörenin eğitimini sağlamalıdır. Ayrıca yöneticiler iş zenginleştirme, rol çatışmalarını önleme, çalışanların ihtiyaçlarına önem verme ve bunları gidermek için çaba sarf etmelidir. Yine mobbing nedenlerinden olan kıskançlığın önlenmesi için işletmeler terfi, yetki ve ücret gibi çatışma yaratacak konularda adil olmalıdırlar.

Kaynaklar

- Ann, B., Patricia Mannix M. (2004), “An Investigation into Workplace Bullying and Organizational Culture in Healthcare within an Irish Hospital Setting”, The Fourth International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace, June , 35.
- Arpacıoğlu, G. (2008), “İşyerindeki Stresin Gizli Kaynağı: Zorbalık ve Duygusal Taciz”, *www.hrdergi.com/tr*, Erişim Tarihi: 03.01.2009, 1.
- Aydınlı H.İ. (2005), “İş Doyumunu Etkileyen Değişkenler ve Bir Uygulama”, Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi, Sayı:149, Temmuz-Ağustos, 67.
- Balay, R. (2000). “Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık”, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 1-3.
- B. Buchanan (1974), “Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations”, *Administrative Science Quarterly*, v.19, 533.
- Björkqvist; K., Osterman, K. ve Hjelt_Back M. (1994). “Aggression among university employees”, *Aggressive Behavior* 20: 31.

- Çetin, M. Ö. (2004), “Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık”, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 21.
- Davenport, N., R. Distler S. and G. Pursel E. (2003). “Mobbing İş Yerinde Duygusal Taciz”, (Birinci Basım). İngilizceden Çeviren: Osman Cem ÖNERTOY. İstanbul: Sistem Yayıncılık, 3:157.
- Department Of Labour (2005). “Occupational Health Tools”, Erisim:03.11.2006, http://www.beyondbullying.co.nz/Public_Health_Tools_Booklet_2005-06.pdf
- Ellis, Andy (2006). “Bullying In the Workplace An Acceptable Cost”, Ruskin Collage, Oxford, UK, Erisim:31.10.2006, <http://workplacebullying.co.uk/aethesis.html>
- Erdheim, J . , Wang, M . , Ve Zickar, M. (2006), “Linking the Big Five Personality Constructs to Organizational Commitment “, *Personality and Individual Differences*, (41), 961.
- Ertan, Hayrettin (2008). “Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya’da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme”, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 7.
- Leymann, H. (1996), “The Content and Development of Bullying at Work”, *Euroman Journal of Work and Organizational Psychology*, 165:170-173.
- Meyer, John P.; Natalie J. Allen (1984). “Testing the ‘Side-Bet Theory’ of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations”, *Journal of Applied Psychology*, 373.
- Ögüt, Adem Ve M. Tahir Demirsel(2006), “ İş Dünyasında Etik Dışı Örgütsel Davranış Sarmalının Arka planı: Mobbing Süreci ve Mobbing Aktörleri”, II. Uygulamalı Etik Kongresi, 18-20 Ekim, Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Ankara, 1.
- R. J. Vandenberg, V. Scarpello (1994), “A Longitudinal Assessment of the Determinant Relationship Between Employee Commitments to the Occupation and the Organization”, *Journal of Organizational Behavior*, v.15, 535.
- Sabuncuoğlu, E.T. (2007), “ Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, *Ege Akademik Bakış*, c.7, S.2, 622.
- Solmuş, T. (2005). “İş yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)”, *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, C. 7, S. 2, Haziran, 2.
- Stup, R. E. (2006). “Human Resource Management and Dairy Employee Organizational Commitment”, <http://www.cnr.berkeley.edu> (03.02.2007), 1.

- Tınaz, Pınar (2006). “İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)”, İstanbul: Beta Yayınları, 13-14: 157.
- Tolay, Ebru (2003).” Eğitimin Örgütsel Bağlılığa Etkileri”, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tez Danışmanı: Prof.Dr. Nermin UYGUÇ, İzmir, 2.
- Tutar, Hasan (2006). “Genel Olarak İşyerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing)”, <http://www.canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/web-kaynaklar.htm>, Nisan-2006.
- Voroney, J. (2005), “Workplace Bulling: A Cultural Perspective”, Culture Of Peace Online Journal 1(1): 23.