

Otel Çalışanlarının Psikososyal Risk Etmenleri Açısından Mobbinge Maruz Kalmalarının Araştırılması

Süleyman ŞİMŞEK^{1*} Funda DOĞAN²

Öz

Bu çalışmada otel çalışanlarının psikososyal risk etmenleri açısından mobbinge maruz kalma düzeyleri incelenmiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışmaya 58'i (%55.2) erkek, 47'si (%44.8) kadın olmak üzere toplam 105 otel çalışanı dahil edilmiştir. Katılımcıların dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeyleri tespit edilerek bunlar üzerinde etkili olan faktörlerin neler olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmadan elde edilen verilerin analizi sonucunda katılımcıların yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinin dikey mobbinge maruz kalma düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmüştür. Yapmış olduğumuz çalışmada her ne kadar kadınların yatay ve dikey mobbinge maruz kalma düzeyleri erkeklerden yüksek olsa da cinsiyete göre mobbinge maruz kalma düzeyi açısından anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Bekar otel çalışanlarının dikey mobbinge maruz kalma düzeylerinin evlilere göre anlamlı şekilde yüksek, yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinin ise anlamlı şekilde düşük olduğu saptanmıştır. Yaş, eğitim düzeyi ve işletmedeki çalışma süresine göre mobbinge maruz kalma düzeylerinin anlamlı şekilde farklılaşmadığı görülmüştür. Yapılan korelasyon analizi sonucunda dikey ve yatay mobbing arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Anahtar Kelimeler: Otel Çalışanı, Mobbing, Psikososyal Risk Etmenleri

Investigation of Mobbing Exposure of Hotel Employees in Terms of Psychosocial Risk Factors

Abstract

In this study, the level of exposure of mobbing to hotel staff in terms of psychosocial risk factors was investigated. For this purpose, a total of 105 hotel employees, 58 (55.2%) male and 47 (44.8%) female, were included in the study. The levels of exposure of the participants to vertical and horizontal mobbing were determined and the factors affecting them were tried to be determined. As a result of the analysis of the data obtained from the study, it was found that the levels of exposure to horizontal mobbing of the participants were higher than those of vertical mobbing. In our study, although horizontal and vertical mobbing levels of women were higher than men, no significant difference was found in terms of mobbing exposure by gender. Vertical mobbing levels of single hotel employees were found to be significantly higher than those of married people, and horizontal mobbing exposure levels were significantly lower. It was observed that the levels of exposure to mobbing did not differ significantly according to age, education level and working time in the enterprise. As a result of the correlation analysis, no significant relationship was found between vertical and horizontal mobbing.

Keywords: Hotel Employee, Mobbing, Psychosocial Risk Factors

¹Doktor Öğr.Üyesi İstanbul Aydın Üniversitesi Makina Mühendisliği Bölümü

² Doktora Öğrencisi İstanbul Aydın Üniversitesi İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı

*İlgili yazar / Corresponding author: suleymansimsek@aydin.edu.tr, fundogan@gmail.com

1.GİRİŞ

Örgütlerde doğrudan veya dolaylı, bireysel veya kolektif, yukarıdan aşağıya ya da yatay ve bu gibi pek çok şekilde kendini gösteren ve çatışmalı bir atmosfere yol açan psikolojik şiddet (mobbing) iş hayatında başa çıkılması gereken en önemli sorunlar arasında yer almaktadır (Vural Özkan, 2010: 1). Örgütsel varlığı tehlikeye sokabilecek en önemli sorunlar arasında gösterilen mobbing davranışı neticesinde performans düşüklüğü, iş tatminsizliği, örgütsel bağlılığın azalması gibi pek çok durum göz önünde bulundurulduğunda mobbing düzeyi ile mobbinge neden olan faktörlerin belirlenmesinin önemi açık bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Her sektörde görülen mobbing özellikle insan faktörünün son derece önemli olduğu otel işletmelerinde ayrı bir öneme sahiptir (Pelit ve Kılıç, 2012: 123).

Mobbing terimi 1980'lerin başında İsveçli psikolog Heinz Leymann tarafından ilk kez kullanılmıştır. Leymann mobbingi bir ya da birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik düşmanca ve ahlak dışı yöntemlerle sistemli uygulanan psikolojik terör şeklinde tanımlamıştır. Mobbing örgüt sağlığını ve çalışanların huzurunu negatif yönde etkileyen toplumsal ve sosyal bir olgu olarak karşımıza çıkar (Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 139-140). İş yerinde mobbing ise en genel tanımıyla birinin ya da birkaç kişinin bir ya da daha fazla kişi tarafından, yaklaşık altı ay süresince, düzenli bir şekilde duygusal olarak yaralayıcı davranışlara maruz bırakılması şeklinde tanımlanabilir (Gökçe, 2012: 273).

Turizm sektörü emek yoğun ve çalışanların kendi aralarında ve yöneticiler ile gerekse müşterilerle sürekli iletişimde oldukları bir sektördür. Mevsimsellik özelliği, çalışma saatlerinin uzunluğu, yüksek çalışan devir hızı, yoğun ve düzensiz oluşu, talep esnekliği gibi özellikleri sebebiyle turizm sektöründeki çalışanların mobbinge maruz kalma ve mobbing yapma olasılıklarının yüksek olduğu ifade edilmektedir (Yeşiltaş ve Demirçivi, 2010: 200). Bu çalışmada otel çalışanlarının psikososyal risk etmenleri açısından mobbinge maruz kalma düzeyleri araştırılmıştır.

2.KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Mobbing Kavramı

"Mob" kelimesi isim olarak insan kalabalığı, izdiham anlamlarına gelmektedir. Latince kararsız kalabalık anlamına gelen "*mobile vulgus*" kelimelerinden türetilmiştir. Fiil olarak ise "mob" kelimesi kitle halinde saldırmak, birisinin başına toplanmak anlamlarına gelmektedir. Mobbing Leymann tarafından psikolojik terör olarak tanımlanmıştır (Leymann, 1996: 165).

Mobbing duygusal bir saldırdır (Vandekerckhove ve Commers, 2003: 42).Friedman (2004:154) mobbingi bir işletmede çalışan kişinin negatif yönlü psikolojik saldırılara maruz kalması şeklinde tanımlamıştır. Başka bir deyişle mobbing kişinin psikolojik açıdan şiddet ile karşı karşıya kalması, tacize uğraması, bunalım ve strese yol açıcı eylemler ile karşı karşıya kalması ya da işverenin olumsuz tutum ve davranışlarına maruz kalmasıdır (Tınaz, 2011: 8).

İş hayatında mobbing kavramı ilk olarak 1980'lerin başında İsveçli çalışma psikologu Heinz Leymann tarafından kullanılmıştır (İbicioğlu vd., 2009: 28). Leymann tarafından kullanılmasından sonra 1980'li yıllarda popüler hale gelmiştir (Carnero vd., 2010: 3777). Leymann mobbing kavramıyla 1984 yılında Stockholm'de iş güvenliği ve sağlığı ulusal kurulu tarafından yayımlanan bir makaleyle tanıştığını fakat bu fenomenin çok daha eski ve her kültürde bulunduğunu ifade etmiş ve 1982 yılında başlayıp 1983 sonbaharında küçük bir bilimsel rapor ile neticelenen araştırmasına kadar sistematik olmadığını belirtmiştir (Leymann, 1996: 166). Leymann işyerinde mobbing davranışından söz etmekle kalmamış bunun özel nitelikleri, ortaya çıkma şekli, uygulanan şiddetten en fazla etkilenenler ve ortaya

çıkabilecek psikolojik sonuçlar hakkında da değerlendirmelerde bulunmuştur (Tınaz, 2011: 11-12).

2.2. Mobbingin Nedenleri

Mobbinge yol açan nedenleri Leymann (1996) örgütün liderlik sorunları ve çalışma ortamından kaynaklı sorunlar şeklinde ele almıştır. Bu konu üzerine gerçekleştirilen çalışmaların önemli bir kısmı mobbinge yol açan nedenlerden birisi olarak örgüt işleyişi ve örgütsel faktörler üzerine yoğunlaşmış iken bazı çalışmalarda ise örgütsel şiddet olayları, işyerindeki ahlaki standartların düşüklüğü, iş ve terfi konusunda yaşanan rekabet, çatışma, örgüt iklimi, işle ilgili belirsizlikler, statü endişesi, fazlasıyla hiyerarşik yapı, iletişim eksikliği, ekip çalışmasının yeterli düzeyde olmaması, yöneticinin takdir ve onayını alma arzusu ile ilişkili olduğu bildirilmiştir (Davenport vd., 2014: 65). Örgüt kültürünün sert ve otokratik olması kurum için mobbingin ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Benzer şekilde otokratik liderlik tarzı kurum içerisinde saldırgan davranışların görülmesiyle ilişkili olup bu tarz yönetim biçimlerinde liderler örgüt içerisinde küçük zorbalıklar yaratarak örgütsel iklime zarar vermektedirler (Deniz, 2012: 43). Buna karşın mükemmeliyetçi liderlik tarzı çalışanların gereğinden fazla zorlanmasına yol açar ki bu yapıdaki liderler çalışanlarından iş performansı, disiplini, giyim-kuşam ve manevi değerler bakımından yüksek beklenti içinde olurlar (Deniz, 2012: 43).

2.3. Mobbing Süreci

Mobbing sürecinin fark edilebilir beş temel özelliği söz konusu olup bunlar aşağıdaki gibidir (Einarsen, 2000: 379-401):

Mobbing belli bir zaman diliminde ve düşmanca davranışların düzenli bir şekilde uygulanması sonucu oluşur. Uygulayan ve mağdur arasında güç dengesizliği söz konusudur. İki kişi arasında, tek kişi ile grup arasında ya da gruplar tarafından kişilere uygulanır. Düşmanca davranışların belirli bir strateji dahilinde bilerek ve istenerek uygulanması sonucu oluşur. Fiziksel saldırıları içermez.

Mobbing süreci Leyman (1996) tarafından “çatışma aşaması”, “saldırgan eylem aşaması”, “yönetimin devreye girme aşaması”, “yanlış yakıştırma ya da tanılarla damgalama” ve “işten çıkarılma aşaması” olmak üzere beş aşamadan oluşan bir süreç olarak ele alınmıştır.

2.4. Çatışma Aşaması

Bu aşama bir çatışmanın tetikleme sonucu ortaya çıkabileceği gibi mevcut çatışmanın kışkırtılması sonucunda da meydana gelebilmektedir. Mobbingin oluşmasına yol açan bir çatışmanın ne şekilde geliştiği genellikle tam olarak bilinmemektedir (Sürgevil vd., 2009: 38).

2.5. Saldırgan Eylem Aşaması

Mobbing sürecinde ortaya çıkmakta olan bütün davranışların kişiyi işyerinden uzaklaştırmak için yapılan saldırı girişimli davranışlar olduğunu söylemek doğru olmaz. Bununla birlikte taciz edici davranışlar, hemen her gün ve uzun süreli düşmanca bir amaçla devam ederse normal günlük iletişim içinde ortaya çıkan davranışlar olarak değerlendirilir ki bunlar zaman içinde şekil değiştirip kişiyi grup içinde yalnız bırakıp cezalandırmaya yönelik saldırgan eylemler haline gelebilir. Bu saldırgan eylemlerin ve psikolojik saldırılan başlaması da mobbing dinamiklerinin harekete geçtiğini gösterir.

2.6. Yönetimin Devreye Girme Aşaması

Yönetim sürecin ikinci aşamasında doğrudan yer almışsa da bir önceki aşamada ortaya çıkan duruma karşı önyargılı olabilir. Bu şekilde suçu mağdurda bulup problemi başından atma davranışı sergileyebilirler. Yönetim bu noktada negatif döngü içerisindeki yerini almış olur. Kişinin mesai arkadaşları ve yönetim, kişinin işiyle ilgili temel niteliklerinden çok kişisel

özellikleriyle ilgili hatalar bulma ve kişiyi damgalamaya yönelik tutum içerisinde olmaya başlar ki bu aşamada yönetim bilhassa üzerinde taşıdığı çalışma ortamının psikososyal durumunun kontrolü sorumluluğunu reddediği mobbing süreci içinde yerini alır ve döngüye dahil olur (Tınaz, 2006:80).

2.7. Yanlış Yakıştırma veya Tanılarla Damgalama

Mağdur olan kişi mobbingten ötürü karşı karşıya kaldığı problemleri çözebilmek için tıbbi yardım almak istediğinde işyerindeki diğer çalışanların bu durumdan haberdar olmaları sonucu mağdurla ilgili yanlış yorumlar yapılmaya başlanır. Mağdur böylelikle hak etmemesine karşın paranoyak kişilik, zor insan ya da akıl hastası gibi pek çok farklı şekillerde damgalanabilir. Bu duruma yönetimin yargısıyla beraber mobbing olgusuna ilişkin yeterli bilgisi bulunmayan sağlık uzmanlarının yanlış tanıları da eklenince mobbingde negatif döngü hızlanır. Çalışanın almış olduğu yardım ve destekler ile tekrar işe dönmesi beklenmesine karşın çoğunlukla uzun dönemli hastalık izinleriyle iş hayatından uzaklaştırılması yolu tercih edilmektedir (Yavuz, 2006: 28).

2.8. İşten Çıkarılma Aşaması

İşten çıkarılma aşamasında mağdur olan kişi ya emekli olarak veya işten çıkarılarak iş yaşamından uzaklaştırılır ki bu durum mobbinge maruz kalan kişide ciddi psikolojik ve fiziksel sorunlara yol açmaktadır. Böyle kişilerin de normal hayatlarına tekrar dönebilmeleri için mutlak surette tıbbi desteğe ihtiyaçları vardır (Sürgevil vd., 2009: 38).

2.9. Mobbing Türleri

Örgütsel yapı içerisinde mobbing yatay ve dikey olmak üzere iki farklı şekilde görülmektedir. Dikey mobbingte (hiyerarşik mobbing) üstler astlarına ya da astlar üstlerine mobbing uygulamakta iken yatay ya da diğer adıyla fonksiyonel mobbingde ise birbirleriyle kurmay-fonksiyonel ilişki içerisindeki eşitler birbirine mobbing uygulamaktadır. Yatay mobbing türünde çoğunlukla birkaç kişi bir araya gelip bir kişiye mobbing uygulamaktadır (Tutar, 2004: 91).

2.10. Dikey (Hiyerarşik) Mobbing

Yukarıdan aşağıda doğru hiyerarşik şekilde örgütlenen ve emir verme-itaat bekleme anlayışı ile yönetilmekte olan işletmelerde çalışanlar itaatin yerine inisiyatif, kurala uyma yerine kurala bağlanmayı, yalnızca karara katılmayı değil işin süreçlerine katılmayı da beklemektedir. Çalışanlar akıl güçlerinin ve fiziki güçlerinin yanı sıra gönül güçlerinin de iş ortamına katılımını isterler (Tutar, 2004: 91). Dikey mobbing en fazla karşı karşıya kalınan mobbing türüdür. Bilhassa otokratik yönetim anlayışının benimsendiği örgütlerde görülmektedir. Yöneticilerin mobbing uygulamalarının nedenleri arasında kişisel çatışmalar, subjektif önyargılar, başarılı olan astların gelecekte kendilerine rakip olabileceğine dair düşünce ya da başarısız olan ekip elemanlarının tasfiye edilmesi gibi durumlar yer almaktadır. Örgüt yapısı ile mobbingin yönü ilişkilendirildiğinde hiyerarşik yapılarda disiplin ve güç kullanımı yaygın olduğundan çoğunlukla dikey mobbingin görüldüğü söylenebilir (Zorel İnal, 2009: 45). Dikey mobbing bir amir tarafından çeşitli sebeplerden dolayı direkt olarak kurbanı yönelik, oldukça saldırgan ve cezalandırıcı davranışların uygulanmasıdır. Bir amir ya da yöneticinin mesleki rolünün getirmiş olduğu konumdan faydalanacak gücünü aşırı kullanması ile ilişkilendirilebilecek davranışlarla astlarına uyguladığı mobbingi ifade eder (Tınaz, 2011: 124).

2.11. Yatay (Fonksiyonel) Mobbing

Örgütlerde üst kademelerden alt kademelere yahut alt kademelerden üst kademelere doğru yapılan mobbing dikey mobbing olarak adlandırılmakta iken eşit statüye sahip olanlar arasındaki mobbing ise yatay mobbing olarak adlandırılmaktadır. Yatay mobbing aralarında

fonksiyonel ilişkiler bulunan kişiler arasında gerçekleşen mobbing türü olup rekabet, kıskançlık, çekememezlik gibi nedenlerden ileri gelir (Tutar, 2004: 93).

3.MATERYAL VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Örneklemi

Bu çalışma İstanbul ilindeki beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya 58'i (%55.2) erkek, 47'si (%44.8) kadın olmak üzere toplam 105 otel çalışanı dahil edilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	47	44.8
Erkek	58	55.2
Medeni Durum		
Evli	63	60.0
Bekar	42	40.0
Yaş		
26-30	17	16.2
31-35	34	32.4
36-40	31	29.5
40 yaş üstü	23	21.9
Eğitim		
Lise veya dengi	11	10.5
Önlisans	42	40.0
Lisans ve üzeri	52	49.5
İşletmedeki Çalışma Süresi		
1 yıl ve altı	9	8.6
1-3 yıl	23	21.9
3-5 yıl	32	30.5
6 yıl ve üzeri	41	39.0

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Katılımcılara yüz yüze dağıtılan anket formları üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve işletmedeki çalışma süresinin belirlenmesine yönelik sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde yöneticilerin çalışanlara uyguladığı mobbing düzeyini (dikey mobbing) belirlemeye yönelik 5'li Likert tipinde 20 soru yer almakta iken üçüncü bölümde de çalışanlar arasındaki mobbing düzeyini (yatay mobbing) belirlemeye yönelik 19 soru yer almaktadır. Ölçeklerin güvenilirlik katsayıları Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2. Dikey mobbing ölçeği güvenilirlik katsayısı

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Dikey Mobbing Ölçeği	.637	20
Yatay Mobbing Ölçeği	.742	19

3.3. Verilerin Analizi

Çalışmadan elde edilen veriler SPSS 21.0 paket programıyla analiz edilmiştir. Tanımlayıcı istatistikler olarak ortalama, standart sapma ve yüzde dağılımlar verilmiştir. Verilerin normal dağılıma uyup uymadığını tespit etmek için Kolmogorov Smirnov testi kullanılmıştır. Yapılan normalite analizi sonucunda verilerin normal dağılıma sahip olduğu görülmüştür. İki parametreden oluşan değişkenlere ilişkin karşılaştırmalarda bağımsız örneklem t testi (Independent Samples t Test), ikiden fazla parametreye sahip olan değişkenlere ilişkin karşılaştırmalarda tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) kullanılmıştır. Dikey ve yatay

mobbing arasındaki ilişkiyi tespit etmek için de Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar %95 ($p < 0.05$) anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

4.BULGULAR

Yapmış olduğumuz çalışmadan elde edilen verilerin analizi neticesinde yatay mobbinge maruz kalma düzeyinin dikey mobbinge maruz kalma düzeyinden daha yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 3).

Tablo 3. Katılımcıların dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeyleri

	n	$\bar{x} \pm ss$
Dikey Mobbing	105	1,58±.28
Yatay Mobbing	105	2,53±.42

Dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinin katılımcıların cinsiyetine göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi neticesinde kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0.05$) (Tablo 4).

Tablo 4. Cinsiyete göre dikey ve yatay mobbing düzeylerinin karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	$\bar{x} \pm ss$	t	p
Dikey Mobbing	Erkek	58	1.58±.27	-.090	.929
	Kadın	47	1.59±.29		
Yatay Mobbing	Erkek	58	2.53±.40	-.119	.905
	Kadın	47	2.54±.44		

Katılımcıların medeni durumuna göre dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda bekar olan çalışanların dikey mobbinge maruz kalma düzeylerinin anlamlı şekilde yüksek ($p = .003$), yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinin ise anlamlı şekilde düşük ($p = .021$) olduğu görülmüştür (Tablo 5).

Tablo 5. Medeni duruma göre dikey ve yatay mobbing düzeylerinin karşılaştırılması

	Medeni Durum	n	$\bar{x} \pm ss$	t	p
Dikey Mobbing	Evli	63	1.51±.24	-3.008	.003
	Bekar	42	1.68±.31		
Yatay Mobbing	Evli	63	2.61±.47	-2.343	.021
	Bekar	42	2.42±.29		

Katılımcıların yaşına göre dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinin farklılık arz edip etmediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda yaşa göre dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinde anlamlı bir farklılık olmadığı ($p > 0.05$) görülmüştür (Tablo 6).

Tablo 6. Yaşa göre dikey ve yatay mobbing düzeylerinin karşılaştırılması

		n	$\bar{x} \pm ss$	F	p
Dikey Mobbing	26-30	17	1.53±.25	1.871	.139
	31-35	34	1.60±.29		
	36-40	31	1.51±.22		
	40 yaş üstü	23	1.69±.34		
Yatay Mobbing	26-30	17	2.48±.30	.713	.546
	31-35	34	2.55±.37		
	36-40	31	2.61±.47		
	40 yaş üstü	23	2.45±.48		

Katılımcıların eğitim durumuna göre dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinin farklılık arz edip etmediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinde anlamlı bir farklılık olmadığı ($p>0.05$) görülmüştür (Tablo 7).

Tablo 7. Eğitim durumuna göre dikey ve yatay mobbing düzeylerinin karşılaştırılması

		n	$\bar{x}\pm ss$	F	p
Dikey Mobbing	Lise veya dengi	11	1.56±.23	.045	.956
	Önlisans	42	1.58±.30		
	Lisans ve üzeri	52	1.59±.28		
Yatay Mobbing	Lise veya dengi	11	2.32±.32	1.667	.194
	Önlisans	42	2.56±.45		
	Lisans ve üzeri	52	2.56±.40		

Katılımcıların işletmedeki çalışma süresine göre dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinin farklılık arz edip etmediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinde anlamlı bir farklılık olmadığı ($p>0.05$) görülmüştür (Tablo 8).

Tablo 8. İşletmedeki çalışma süresine göre dikey ve yatay mobbing düzeylerinin karşılaştırılması

		n	$\bar{x}\pm ss$	F	p
Dikey Mobbing	1 yıl ve altı	9	1.62±.25	.061	.980
	1-3 yıl	23	1.58±.31		
	3-5 yıl	32	1.59±.21		
	6 yıl ve üzeri	41	1.57±.33		
Yatay Mobbing	1 yıl ve altı	9	2.52±.36	1.570	.201
	1-3 yıl	23	2.42±.35		
	3-5 yıl	32	2.48±.44		
	6 yıl ve üzeri	41	2.64±.44		

Dikey ve yatay mobbing arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek için yapılan Pearson Korelasyon analizi neticesinde anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0.05$) (Tablo 9).

Tablo 9. Dikey ve yatay mobbing arasındaki korelasyon

		Dikey Mobbing	Yatay Mobbing
Dikey Mobbing	r	1	-.043
	p		.660
	n	105	105
Yatay Mobbing	r	-.043	1
	p	.660	
	n	105	105

5. SONUÇLAR VE TARTIŞMA

İş hayatında mobbing gerek çalışanlar gerekse de örgüt açısından olumsuz etkilere sahiptir (Pelit ve Kılıç, 2012: 132). Mobbing davranışı toplum ve örgütlerin en değerleri unsuru olan insana yöneltilen en önemli tehditler arasında yer almaktadır (Gül ve Özcan, 2011: 130).

Mobbing uygulanması suç unsuru taşıyan, oldukça zarar verici ve tehlikeli bir olgudur. Mobbingdeki amaç kurban olarak seçilen kişinin uygulanan psikolojik taciz ve terör ile yıldırılmasıdır. Bu süreçte mağdur kadar çalıştığı kurum da ciddi zarar görür. Bütün

sektörlerde karşılaşılan mobbing insan ilişkilerindeki zaafıtan kaynaklı olumsuz bir durumu ifade etmektedir. Son dönemlerde hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde insanlar arasındaki etkileşim düzeyinin yoğunlaşması, değişmesi ve kendine özgü özelliklere sahip olmasıyla beraber bu işletmelerde mobbing olayları ile daha sık karşılaşılmaya başlanmıştır (Metevd., 2015: 37). Bu işletmeler arasında oteller ilk sıralarda yer almaktadır.

Otel çalışanlarının psikososyal risk etmenleri açısından mobbinge maruz kalma düzeylerini belirlemek amacıyla yapmış olduğumuz bu çalışmada genel olarak yatay mobbinge maruz kalma düzeyinin dikey mobbinge maruz kalma düzeyinden daha fazla olduğu görülmüştür. Yapmış olduğumuz istatistiksel analizler neticesinde cinsiyete göre dikey ve yatay mobbinge maruz kalma düzeyleri açısından anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Yapmış olduğumuz çalışma sonucunda bekar olan çalışanların dikey mobbinge maruz kalma düzeylerinin anlamlı şekilde yüksek ($p = .003$), yatay mobbinge maruz kalma düzeylerinin ise anlamlı şekilde düşük ($p = .021$) olduğu görülmüştür. Yaş, eğitim durumu ve işyerindeki çalışma süresine göre ise mobbinge maruz kalma düzeyleri açısından anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Yapmış olduğumuz çalışma sonucunda dikey ve yatay mobbing arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

KAYNAKLAR

- Carnero, M. A., Martinez, B., and Sanchez-Mangas, R. (2010). Mobbing and Its Determinants: The Case of Spain. *Applied Economics*. 42: 3777–3787.
- Davenport, N.Swartz, R.D. ve Eliot, G.P. (2014). *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz, (Çeviren:Osman Cem ÖnerToy)*, Sistem Yayıncılık, İstanbul
- Deniz, D. (2012). *Mobbing (İşyerinde Yıldırma) İnsanda Saldırganlığı Açıklayan Kuramlar ve Vaka Örnekleriyle*, İstanbul: Fam Yayınları.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work: A Review of Scandinavian Approach. *Aggression and Violent Behavior*. 5(4): 379-401.
- Gökçe, A. T. (2012). Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*.18:272-286.
- Gül, H., & Özcan, N. (2011). Mobbing ve Örgütsel sessizlik arasındaki ilişkiler: Karaman İl Özel İdaresinde Görgül Bir Çalışma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2):107-134.
- İbicioğlu, H., Çiftçi, M., & Derya, S. (2009). Örgütlerde Yıldırma (Mobbing): Kamu Sektöründe Bir İnceleme. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 1(2):1309 -8039.
- Karacioğlu, F., ve Akbaş, S. (2010). İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.
- Leymann, H. (1996). The Content and Deve-lopment of Mobbing at Work, *European Journal of Work and Organizational Psychological*, 5(2): 165-184.
- Metevd., Ünal, Ö. F., Akyüz, B., ve Kılıç, R. (2015). Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Visionary E-Journal/Vizyoner Dergisi*, 6(12):37-61
- Pelit, E., ve Kılıç, İ. (2012). Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2): 122-140.

Sürgevil, O., Fettahlıoğlu, Ö. O., Gücenmez, S., & Budak, G. (2007). Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uđrama Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(17): 36-58.

Tınaz, P. (2006). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, Beta, İstanbul

Tınaz, P. (2011). Mobbingin tanısı ve olguyla mücadele. *Mess Mercek Dergisi*, 63:58-65.

Tutar, H. (2004). *İş Yerinde Psikolojik Şiddet*, (3. Baskı), Ankara: Barış Kitap Basım Yayın Dağıtım

Vandekerckhove, W. & Commers, M. R. (2003). Downward Workplace Mobbing: A Sign Of The Times?. *Journal of Business Ethics*, 45(1-2): 41-50.

Vural Özkan, G. (2011). İş Yerinde Yıldırma (Mobbing) ve İş Doyumu İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Yavuz, H. (2006). Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fak. Üzerine Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Y. Lisans Tezi) Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.

Yeşiltaş, M., ve Demirçivi, B. M. (2010). İş görenlerin yıldırma eylemlerine maruz kalma durumları üzerine bir araştırma: Antalya örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 199-217.

Zorel İnal, F. (2009). Örgüt Sağlığını Tehdit Eden Bir Olgu Olarak Psikolojik Şiddetin (Mobbing) Engellenmesinde Örgüt İçi İletişimin Rolü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü