



KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ ALGILADIKLARI MOBBİNGİN İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİŐİ

Mahmut AKBOLAT

Sakarya Üniversitesi
makbolat@sakarya.edu.tr

Aydın YILMAZER

yilmazer@sakarya.edu.tr

Hasan TUTAR

htutar@sakarya.edu.tr

Özet

Bu çalışmanın amacı otel işletmeleri örnekleminde mobbing, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Ankara ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde gerçekleştirilen çalışma sonucunda 253 anket elde edilebilmiştir. Verilerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, çalışanların mobbing algısı ve işten ayrılma niyetleri daha düşük, iş doyumu düzeyleri daha yüksektir. Mobbing ile iş tatmini arasında ters ve işten ayrılma niyeti arasında doğrusal yönde bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında da ters yönlü bir ilişki vardır. Mobbing, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde bir etkiye sahip olmasına karşılık iş tatmini üzerinde olumsuz bir etkisi bulunmaktadır. Çalışmanın sonuçlarına göre, çalışanların mobbing algısı, düşük seviyede olmakla birlikte özel yaşama yönelik yıldırma, görevin yapılmasına yönelik yıldırma ve kişisel gelişimi engellemeye yönelik yıldırma faktörlerinden daha fazla etkilenmektedir.

Anahtar kelimeler: Mobbing, konaklama işletmesi, iş tatmini, işten ayrılma niyeti.

THE EFFECT OF PERCEPTIONS OF MOBBING OF EMPLOYEE IN HOSPITALITY BUSINESSES ON JOB SATISFACTION AND INTENTION TO LEAVE

Abstract

The aim of this study was to examine the relationship among to mobbing, job satisfaction, and intention to quit in hotel's employee sampling. Survey was used for the collection of data. As a result of the work performed, 253 questionnaires were obtained at four and five star hotels that located in Ankara. The reliability and validity of the data were analyzed. Descriptive statistical methods, correlation analysis and regression analysis were utilized to the data analysis. According to the results of the study, employees' perception of mobbing and intention leave the job levels were lower and job satisfaction levels were higher. There was an inverse relationship between mobbing and job satisfaction, and there was a linear relationship between mobbing and intention leave the job. The findings also demonstrate that there was an inverse relationship between job satisfaction and intention leave the job. Although mobbing had a positive impact on intention leave the job, it had a negative impact on job satisfaction. According to results, employee perception of mobbing was low level, but they were much more affected by factors that were consist of intimidation for private life, intimidation for making tasks and intimidation aimed to preventing at personal development.

Key words: Mobbing, hospitality facilities, work satisfaction, intention to leave.

Giriş

İş yerinde psikolojik şiddet, alışanın kendini gstermesi ve iletişimi, sosyal ilişkileri, itibarı, yaşam ve iş konumu ve sağlığına yönelik saldırılardan oluşmaktadır. Bu tür saldırgan davranışlar sonucunda işyerinde çalışanların iş memnuniyeti azalmakta ve personel devir hızı artmaktadır. Bu sav doğrultusunda hazırlanan bu çalışmanın amacı iş yerinde psikolojik taciz, iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ortaya koymak; iş yerinde psikolojik şiddetin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ve iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini açığa çıkarmaktır. Bu amaç doğrultusunda öncelikle iş yerinde psikolojik şiddet, iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti konusundaki literatür incelemesi yapılmakta ve daha sonra bu konuda gerçekleştirilen araştırma sonuçları sunulmaktadır.

1. Literatür İncelemesi

1.1.Mobbing

Mobbing kavramı, örgütsel psikolojik şiddeti tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır. İlk kez Konrad Lorenz tarafından hayvan davranışlarını tanımlamak için kullanılmıştır. Daha sonraları İsveç'te daha zayıf bir ğrenci grubunun daha güçlü bir öğrenciye karşı yaptıkları saldırı için kullanılan bu kavram, 1980'lerde Leymann tarafından işyerinde taciz anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Davenport vd., 2003; Leymann,1996). Mobbing kavramı, çalışanlara üstleri, astları veya eşit düzeyde olanlar tarafından sistematik biçimde uygulanan her tür kötü muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi anlamlara gelmektedir (Davenport vd., 2003). Leymann, mobbing kavramını bir veya birkaç kişi tarafından, diğer kişi veya kişilere sistematik olarak düşmanca ve etik dışı uygulamalarla ortaya çıkan psikolojik şiddet veya psiko-terör olarak tanımlamaktadır (Zapf vd., 1996). O halde mobbing, insanların yalnızca bireysel olarak değil grup halinde de sergiledikleri psikolojik bir saldırganlık halidir (Leymann, 1990).

The International Association Against Psychological Stress and Mobbing'e göre mobbing, eşit veya eşit olmayan güce dayalı olmak üzere, bir kişinin sık, tekrarlı ve sistematik bir şekilde kötü muameleye ve ayrımcılığa uğramasıdır (Groeblichhoff, 1996). Bu tanım mobbing kurbanının sık ve sistematik olarak kötü muameleye ve ayrımcılığa maruz bırakılmasını ve bu durumun aylarca sürmesini ifade etmektedir (Leymann ve Gustafsson, 1996). Burada şu konuyu belirtmekte de yarar görülmektedir. Kötü muamelenin sık tekrarlanması ve aylarca sürmesi onu mobbing olarak değerlendirmeyi gerektirdiği gibi, kişiye bir defada yapılan kötü muamele ve ayrımcılığın etkisinin uzun süreli olması da mobbing olarak değerlendirmeyi gerekir. nemli olan, saldırgan davranışın kurbanı fiziksel veya psikolojik ıstırap vermeye yönelik olması ve kasten yapılmasıdır (Leymann 1996).

Mobbing konusunda yapılan araştırmalarda genellikle işyerinde her türlü olumsuz durumun yaşanması, bu durumların ısrarla tekrar etmesi, kurbanın yıldırıma maruz kaldığını algılaması, kurbanın üzerinde olumsuz etkiler bırakması ve taraflar arasında güç dengesizliğinin olması üzerinde durulmaktadır (Rayner, 1997; Rayner vd., 1999). Bu durum, mobbing kavramının tanımı konusunda tam bir fikir birliği olmamasına karşılık, özellikle süresi ve sıklığı gibi parametrelerde araştırmacıların fikir birliği içerisinde olduğu göstermektedir (Hoel vd., 1999) ve mobbing sürecinin fark edilebilir beş temel özelliği bulunmaktadır (Vartia, 2003; Einarsen, 2000):

- Mobbing belli bir zaman periyodunda ve düşmanca davranışların düzenli olarak uygulanmasından oluşur.
- Mağdur ile uygulayan arasında güç eşitsizliği söz konusudur.
- İki kişi arasında, tek kişiyle grup arasında veya gruplar tarafından kişilere uygulanır.
- Düşmanca davranışlar belli bir stratejiyle bilerek ve istenerek uygulanır.
- Mobbing süreci fiziksel ve cinsel saldırıları içermez.

1.2. İş Tatmini

İş tatmini, çalışanın işi veya deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan, hoş giden veya olumlu duygusal durumudur (Locke, 1976; Dunnette, 1970). İş tatmini bir çalışanın işini ya da yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygu şeklinde de tanımlanmaktadır. Dolayısıyla, iş tatmini, bir bireyin işinin özelliklerinin, kendisi için önemli olan nitelikleri taşıması ve doldurması halinde ortaya çıkan bir doyumdur (Fisher, 2001). Buna göre, iş tatmini, çalışanların fizyolojik, ruhsal sağlıklarının ve duygularının iyi olduğunun bir göstergesidir (Oshagbemi, 2000). İş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmalarda; ücret, güvenlik, terfi, liderlik, yönetim tarzı, çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı, takdir edilme ve işin kendisi gibi faktörlerin iş tatmini üzerinde önemli etkileri olduğu ortaya çıkmıştır (Friday and Friday, 2003; Crossman and Abou-Zaki, 2003; Savery, 1996; Lam, 1995).

İş tatmininin üç önemli boyutu vardır (Locke, 1976):

- İş tatmini, bir iş durumuna duygusal yanıttır. Böyle olunca görülmez, sadece ifade edilebilir.
- İş tatmini genellikle, kazançların ne ölçüde karşılandığı veya beklentilerin ne kadar aşıldığının belirlenmesidir.

• İş tatmini birbirleriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil eder. Bunlar için kendisi, ücret, terfi imkanları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb.

İş tatmini en yalın ifadesiyle çalışanın işinden algıladığı pozitif duygu yoğunluğudur (Mrayyan, 2005). Kişinin işinden duyduğu pozitif duyguların çokluğu onun işinden duyduğu doyumun ölçüsünü ortaya koyar (Weiss, 2002). Kişinin işine karşı duyduğu olumlu duygular ölçüsünde iş tatmini duyacağı ve örgütüne karşı bağlılık hislerinin güçleneceği veya işinden duyduğu negatif duyguları ölçüsünde de iş tatminin düşeceği ve işten ayrılma niyetinin güçleneceği varsayılabilir. Dolayısıyla mobbingin örgütlerde ilk yıkıcı etkisi iş tatmini üzerinde olacaktır.

1.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler olarak tanımlanmaktadır (Rusbelt vd., 1988). Başka bir tanıma göre işten ayrılma niyeti, yakın zamanda bilinçli ve istekli şekilde kurumdan ayrılma eğilimi göstermektir (Tett ve Meyer 1993). O halde, işten ayrılma niyeti çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri negatif bir davranıştır (Rusbelt vd., 1988).

İşten ayrılma, çalışanın çalıştığı örgütten sürekli olarak çekilmesidir. İşi bırakmayla iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki vardır. İş tatmini yüksek olan çalışanların işten ayrılmaları, iş tatmini düşük olanlarınkinden daha az muhtemeldir. Ancak, bazı durumlarda iş tatminsizliği olan bazı çalışanlar da asla işlerinden ayrılmamaktadır. Bununla beraber iş tatmini yüksek olan çalışanlar da sonunda başka bir örgüte gidebilmektedirler (George ve Jones, 1996). Çalışanların işten ayrılma niyetinin oluşmasında temel etkenlerden bir tanesinin de algılanan örgütsel destek olduğu düşünülmektedir. Hui ve arkadaşları (2007) çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğunu ileri sürmektedirler. İşten ayrılmanın psikolojik süreci şu şekilde tanımlanmaktadır (Smither, 1994):

1. Kişinin şu anki işiyle ilgili bir değerlendirme ve şu anki işinin doyumsuzluk derecesi;

2. Diğer işlerin çekiciliğinin ve elde edilebilirliğinin değerlendirilmesi;

3. Ayrılma niyetinin bazı ifadeleri;

4. İşten ayrılma.

Çalışanların işten ayrılma niyetleri yeteneklerin kaybı, ilave eleman toplama ve yönetim maliyetlerini artırma gibi bir takım problemlere neden olmaktadır. Çalışanların işten

ayrılma niyetlerini etkileyen çevresel faktörler, örgüt kültürü ve değerleri, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, iş/rol talep ve beklentileri ile kariyer geliştirme fırsatları ve otonomi gibi ödüllendirme yapılarıdır (Takase vd., 2005).

1.4.Mobbing, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Vartia (2003) tarafından mobbing nedenlerine yönelik yapılan araştırmada örgüt yapısı, işin özellikleri, liderlik tarzı, örgüt kültürü ve grup süreçleri gibi faktörlerin mobbing faktörü olduğuna dair bulgular elde edilmiştir. Aynı araştırmada mobbinge uğrayan mağdurlarda iş tatminsizliği, stres belirtileri, psikosomatik şikayetler, depresyon, kardiyovasküler bozukluklar, post travmatik stres bozukluğu, işe gelmeme gibi tepkilerin oluştuğunu tespit edilmiştir. Bu bulgular mobbingin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkilerini ortaya koyması bakımından önemlidir. İşten ayrılma niyeti, işgörenlerin çalışma koşullarından algıladıkları olumsuz duygulara göstermiş oldukları negatif bir tepkidir (Rusbelt vd., 1988). İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler arasında iş tatmini pek çok araştırmada en önemli faktör olarak gösterilmektedir. İşten ayrılma niyeti işe devamsızlığın ilk aşamasıdır ve bunun örgütsel maliyeti yüksektir. Konu üzerinde yapılan araştırmalarda iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişkinin olduğu yönünde hem teorik, hem de ampirik bulgular bulunmaktadır (Scott vd., 2006; Karatepe vd., 2006). Olumsuz tepki nedeniyle işten ayrılma niyetinin güçlenmesi, kişinin örgütüne ve işine karşı soğumasına, dolayısıyla performansının düşmesine neden olabilir. Tam tersi, iş tatminsizliği, düşük performans, devamsızlık ve işgücü devrinde artış gibi olumsuzluklara neden olmaktadır (Noe vd., 1997). Sonuç olarak düşük performans ve verimlilik düzeyi gösteren çalışan işi sabote edebilmekte ve nihayetinde işten ayrılabilir (Dole vd., 2001).

2. Yöntem

2.1.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma, Ankara'da dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının algıladıkları mobbing ile iş tatminleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek ve mobbingin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Çalışanların performans ve iş tatminini olumsuz yönde etkileyen ve nihayet işten ayrılmasına neden olan mobbing araştırmaları büyük önem taşımaktadır. Yapılan literatür incelemesinde konaklama işletmelerinde iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde çok sayıda araştırma olmasına rağmen (Thomas ve Ganster, 1995), çalışanların algıladıkları mobbingin iş

tatminleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde etkisini inceleyen çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görüldü. Çalışmanın bu yönüyle literatüre katkı sağlayacağı dşnld.

2.2. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak, katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile çalışanların algıladıkları mobbing, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile ilgili sorulardan oluşan ve aşağıda kısaca açıklanan beşli Likert yapıda oluşturulan ve c farklı ölçekten oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Mobbing leği, Fox ve Stallworth (2005) tarafından hazırlanan ölçekten yararlanılarak geliştirilmiştir. Ancak Türk toplumu içerisinde zenci ve beyaz ayırımı gibi irksal özellikler bulunmadığından orijinal ölçekte yer alan ırk ayırımına yönelik sorular ölçekten çıkarılmıştır. Son haliyle ölçek, özel yaşama yönelik mobbing, görevin yapılmasına yönelik mobbing, kurbanı aşağılamaya yönelik mobbing, sözlü ve fiziksel mobbing, dışlama, iletişim kurmamaya yönelik mobbing ve kişisel gelişimi engellemeye yönelik mobbing olmak üzere 7 boyuttan oluşmaktadır. Çalışanların iş tatminin ölçmek amacıyla Johlke ve Duhan (2000) tarafından geliştirilen ve 5 maddeden oluşan iş tatmini leği ve işten ayrılma niyetlerini ölçmek amacıyla Singh ve arkadaşları (1996) tarafından geliştirilen ve 3 maddeden oluşan işten ayrılma niyeti leği kullanılmıştır. Orijinalleri İngilizce olan lekler Türkçeye çevrildikten sonra alan ve dil biliminde uzman kişilerle değerlendirildikten sonra, Ankara'da dört ve beş yıldıızlı otellerde çalışan 45 kişi üzerinde bir pilot uygulama yapılmıştır. Yapılan pilot çalışmanın sonucunda konaklama işletmesi çalışanlarının anketi oluşturun soruları anlamada zorlanmadıkları görülmüş ve ölçeğin uygulanmasına karar verilmiştir.

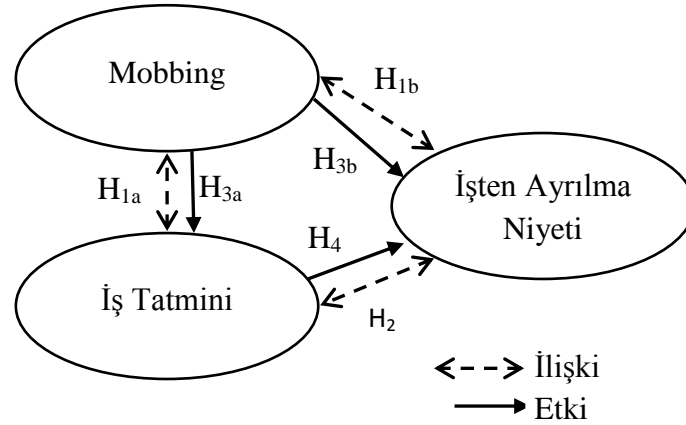
2.3. Evren ve rneklem

Araştırma, Ankara'da faaliyet gösteren dört (Ankara Plaza, Ramada, Midas, Ulaşan Otel, İçkale Hotel, Best Otel, Neva Palas) ve beş yıldıızlı (Hilton, Etap Altinel, Dedeman, Sürmeli, Esenboğa Otel, İlci Otel) otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yargısal örnekleme tekniğinden yararlanılmıştır. Çalışanlara anket uygulamadan önce yöneticilerden araştırma izni alınmış olup, anketler yüz yüze görüşme tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada 253 anketten elde edilen veriler kullanılmıştır.

Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerin yanı sıra çift yönlü pearson korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

2.4. Araştırmanın Modeli

Yapılan kuramsal inceleme, mobbingin iş tatminini zayıflattığını, buna karşılık işten ayrılma niyetini güçlendirdiği göstermektedir. Mobbing iş tatminini olumsuz ve işten ayrılma niyetini olumlu yönde etkilemektedir. Ayrıca iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde olumsuz etkisi bulunmaktadır. Bu savları test etmek amacıyla aşağıdaki model geliştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırma modeli

2.5. Araştırma Hipotezleri

Einarsen ve arkadaşları (1994) mobbing ile iş doyumunu, arasında yüksek bir korelasyon bulmuşlardır. Örgüt iklimi ile ilgili araştırmalarda örgüt ikliminin iş doyumunu ile örgütsel bağlılığı etkilediği ve negatif örgüt ikliminin mobbinge neden olduğu saptanmıştır. Negatif örgüt iklimi sonucunda, örgütlerde mobbing oluşmakta, çalışanların iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları azalmakta ve dolayısıyla işten ayrılma niyetleri sonucunda çalışan devir hızı artmaktadır (Vartia, 1996; Einarsen vd., 1994; Zapf vd., 1996). Mobbingin çalışan üzerinde; korku, güvensizlik, işten ayrılma niyeti, alınganlık, iş tatminsizliği, motivasyon kaybı, konsantrasyon sorunu, kendini izole etme ve strese bağlı çeşitli olumsuz etkileri olabilir. Yapılan araştırmalar, çalışanların işlerinden algıladıkları memnuniyetsizliğin, işlerinden ayrılma niyetlerini güçlendirdiğini ortaya koymaktadır (Johnson, 1980). Karatepe ve Sökmen (2006) tarafından yapılan bir çalışmada, örgütsel çatışma gibi çeşitli olumsuzlukların, çalışanların işten ayrılma niyetlerini güçlendirdiğini göstermiştir. Bu bulgulardan hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

- H_{1a}. İşyerinde meydana gelen mobbing ile çalışanların iş tatminleri arasında negatif ilişki vardır.
- H_{1b}. İşyerinde meydana gelen mobbing ile çalışanların işten ayrılma niyetleri arasında pozitif ilişki vardır.

- H₂. Çalışanların algıladıkları iş doyumunu ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki vardır.

Birey ve işi arasında sadece fiziksel değil, aynı zamanda duygusal temas da söz konusudur (Robbins ve Coulter, 1996). Kişinin işinden memnuniyet duyması veya işine pozitif bir değer atfetmesi, onun iş tatmini ihtiyacını karşılayacaktır (Locke, 1976). Dolayısıyla, kişinin iş tatmini bulduğu ortamlarda iş ve yaşam doyumunu yükselmekte ve bu durum onda örgütsel bağlılık hislerini güçlendirmektedir (Low vd., 2001, Susskind vd., 2000). Kişi eğer işinde tatmin buluyor ve örgüt değerlerine bağlılık gösteriyor ise örgütten ayrılmak istemeyecektir (ekmecelioğlu, 2005). Buna karşılık mobbing arttıka kişide psikolojik rahatsızlıklar başlar, işe uyumsuzluk, göreve geç kalma veya gelmeme, diğer çalışanlarla sürtüşmeler baş gösterir ve nihayet çalışan iş ortamından uzaklaşmayı düşünür (Zapf vd., 1996). Bu bilgilerden hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

- H_{3a}. İşyerinde meydana gelen mobbing çalışanların iş tatminlerini olumsuz yönde etkilemektedir.

- H_{3b}. İşyerinde meydana gelen mobbing çalışanların işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir.

- H₄. Çalışanların iş doyumunu işten ayrılma niyetlerini negatif yönde etkilememedir.

2.6.Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach Alpha değeri ve keşfedici faktör analizinden yararlanılmıştır. Psikolojik şiddet leğinin faktör analizi sonuçlarına göre, KMO değeri 0,940 hesaplanmış olup Bartlett Sphericity Testi anlamlı çıkmıştır. Bu sonuç faktör analizi yapmak için örneklemin uygun olduğunu göstermektedir. 26 ifadeden oluşan ilk faktör analizi sonucunda 7 faktör elde edildi. Ancak faktör yükleri incelenerek yapılan değerlendirme sonucunda ‘‘Sırlarınız diğer kişilere söylendi’’ ifadesi bozucu etkiye sahip olduğundan ölçekten çıkarıldı. Kalan 25 ifadeye tekrar faktör analizi yapıldı. Ayrıntısı Tablo 1’de görüldüğü gibi, son analiz sonucunda leği oluşturan ifadeler 7 faktör altında toplandı, ölçeğin toplam açıklanan varyansı %80,104 ve Cronbach Alpha Değeri 0,965 bulunmuştur.

Tablo 1: Psikolojik Şiddet Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		0,940		
Bartlett's Test of Sphericity		Kikare	5586,770	
		df	300	
		p	0,000	
Açıklanan Toplam Varyans	80,104	Cronbach Alpha	0,965	
		Faktör yükü	Açıklanan varyans	Cronbach Alpha
<i>İletişim kurmaya yönelik yıldırma</i>			14,929	0,898
Makul bir gerçekçe göstermeksizin toplantıların dışında bırakıldınız ya da sizin toplantılarınız için ihmaller ortaya çıktı.		0,790		
Size gerekli olan bilgiler kasten sizden gizlendi		0,750		
Tarafınızdan yapılan telefon, e-posta vb. uygulamalara dönüş ihmal edildi.		0,674		
Bulduğunuz ortamlar kasıtlı olarak terk edildi.		0,665		
<i>Görevin yapılmasına yönelik yıldırma</i>			13,065	0,897
Sorumlu olmadığınız hatalar için suçlandınız.		0,736		
Tutarsız kurallar ve cezalar uygulandı.		0,695		
İş performansınızla ilgili yalan yanlış söylentiler yayıldı.		0,682		
Sorumlu olmadığınız hatalar için suçlandınız.		0,577		
İşten atılma veya pozisyon kaybı ile tehdit edildiniz.		0,527		
<i>Sözlü ve fiziksel yıldırma</i>			12,296	0,912
Hakarete uğradınız ya da aşağılandınız.		0,725		
Sözlü taciz (bağırma, küfretme, öfke patlamaları gibi)		0,703		
Agresif veya korkutucu göz teması ya da fiziksel hareketler (parmak işareti, nesnelere çarpma, müstehcen hareketler gibi) yapılmıştır.		0,683		
İş arkadaşları ya da müşterilerin önünde aşağılandınız.		0,667		
<i>Kurbanı aşağılamaya yönelik yıldırma</i>			11,880	0,874
Seni tanımlayan ırksal ya da etnik aşağılayıcı sözler söylendi		0,798		
İrkçi yorumlar yapıldı (örneğin sizin etnisitenizden olan insanların çok akıllı olmadığı ya da iş yapamadığı)		0,728		
İrkiniz ya da etnik grubunuz hakkında şakalar yapıldı (dalga geçildi).		0,648		
Sizin ırkiniz ya da etnik grubunuz hakkında aşağılayıcı yorumlar yapıldı.		0,508		
<i>Dışlama</i>			11,580	0,913
Yeteneklerinizi ifade etme yeteneğiniz sınırlandırıldı.		0,773		
Size konuşma yasağı davranışı verildi.		0,722		
Kasıtlı olarak çalışma materyallerinize zarar verildi, çalındı, ya da sabote edildi.		0,702		
<i>Kişisel gelişimi engellemeye yönelik yıldırma</i>			10,070	0,896
Kendi statüsü küçümseyici bir şekilde sizin üzerinde gösterildi.		0,728		
Sizin planlarınıza karşı saldırıldı ya da başkalarını korumak için ihmal edildi.		0,619		
Çalışma alanınız fiziksel olarak izole bir alan haline getirildi.		0,615		
<i>Ölçek özel yaşama yönelik yıldırma</i>			6,284	0,724
Özel hayatınızla ilgili yalan yanlış söylentiler yayıldı.		0,890		
Özel yaşantım eleştirildi		0,604		

İş doyumu ölçeğinin faktör analizi sonuçlarına göre, KMO değeri 0,868 bulundu ve Bartlett Sphericity Testi anlamlı bulundu. 5 ifadeden oluşan ölçeğin faktör analizi sonucunda ölçeği oluşturan ifadeler bir faktör altında toplandı, ölçeğin toplam açıklanan varyansı %74,554 ve Cronbach Alpha Değeri 0,914 bulunmuştur (Tablo 2).

Tablo 2: *İş Doyumu Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,868
Bartlett's Test of Sphericity	Ki-Kare	867,170
	df	10
	p	0,000
Açıklanan Toplam Varyans		74,554
Cronbach Alpha		0,914
<i>Faktör 1. İş doyumu</i>		Faktör Yükleri
İşimin ilginç olduğunu düşünüyorum.		0,881
İşimde kayda değer bir şeyler yaptığımı hissediyorum.		0,880
İşimin tatmin edici olduğunu düşünüyorum.		0,879
Eğer yeni bir tercih etmem mümkün olsaydı, başka bir iş seçerdim. (ters kod)		0,860
İşimin değerli olduğunu hissediyorum		0,816

İşten Ayrılma Niyeti ölçeğinin faktör analizi sonuçlarına göre, KMO değeri 0,739 bulunmuştur ve Bartlett Sphericity Testi anlamlı çıkmıştır. 3 ifadeden oluşan ölçeğın faktör analizi sonucunda ölçeği oluşturan ifadeler bir faktör altında toplandı, ölçeğın toplam açıklanan varyansı %80,110 ve Cronbach Alpha Değeri 0,875 bulundu (Tablo 3).

Tablo 3: *İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,739	
Bartlett's Test of Sphericity	Ki kare	388,782	
	Df	3,000	
	p	0,000	
Açıklanan Toplam Varyans	80,110	Cronbach Alpha	0,875
<i>İşten Ayrılma Niyeti</i>		Faktör yükü	
Herhalde gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.		0,908	
Gelecek yıl aktif bir şekilde yeni bir iş aramam çok muhtemeldir.		0,893	
Ben sık sık işi bırakmayı düşünmekteyim.		0,884	

3. Bulgular

3.1.Çalışmaya Katılanların Sosyo-demografik Özellikleri

Çalışmaya katılan çalışanların sosyo-demografik özellikleri Tablo 4’de görülmektedir. Buna göre araştırmaya katılanların %64,03’ü erkek ve %35,97’si kadınlardan oluşmaktadır. Genel olarak genç bireylerden oluşan katılımcıların %67,19’u ≥ 25 yaşlardadır. Önlisans seviyede eğitim alan kişilerin (%47,83) ağırlıklı olduğu çalışanlar arasında ilköğretim (%17,00), orta öğretim (%17,79) ve lisans ve lisansüstü eğitim (%17,39) alanların oranı birbirine yakın düzeydedir.

Tablo 4: *Çalışmaya Katılanların Sosyo-demografik Özellikleri (n=253)*

		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	162	64,03
	Erkek	91	35,97
Yaş	≥ 25	170	67,19
	26-30	68	26,88
	$35 \leq$	15	5,93
Eğitim	İlköğretim	43	17,00
	Ortaöğretim	45	17,79
	Önlisans	121	47,83
	Lisans \leq	44	17,39

3.2. Psikolojik Şiddet, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Tablo 5’de psikolojik şiddet ve mobbingi oluşturan 7 faktör ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ve bu faktörlerin her birinin ortalama ve standart sapmaları görülmektedir. İş yerinde mobbing faktörleri kurbanı aşağılamaya yönelik mobbing (1,81±0,912) boyutunda en düşük, özel yaşama yönelik mobbing (2,20±1,045) boyutunda en yüksek seviyede gerçekleşmiş olup, ortalama değeri (1,97±0,879) düşük seviyelerde gerçekleşmiştir. İşten ayrılma niyeti de (1,89±1,048) iş yerinde mobbing faktörlerine benzer seviyelerde bulunmuştur. Buna karşılık iş tatmini düzeyi (4,24±0,898) yüksek seviyede gerçekleşmiştir. Ayrıca, mobbing faktörleri arasında yüksek seviyede ve pozitif yönlü korelasyon bulunmaktadır (p=0,01). Benzer şekilde hem psikolojik şiddet, hem de psikolojik şiddeti oluşturan faktörler ile işten ayrılma niyeti arasında da yüksek seviyede korelasyon bulunmaktadır. Buna karşılık iş doyumunu ile mobbing ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü ve yüksek seviyede bir ilişki bulunmaktadır (p=0,001).

Tablo 5: Psikolojik Şiddet, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Özel yaşama yönelik yıldırma (1)	1								
Görevin yapılmasına yönelik yıldırma (2)	,578**	1							
Kurbanı aşağılamaya yönelik yıldırma (3)	,470**	,633**	1						
Sözlü ve fiziksel yıldırma (4)	,516**	,708**	,736**	1					
Dışlama (5)	,458**	,630**	,750**	,759**	1				
İletişim kurmaya yönelik yıldırma(6)	,573**	,730**	,631**	,618**	,616**	1			
Kişisel gelişimi engellemeye yönelik yıldırma(7)	,494**	,736**	,628**	,650**	,628**	,787**	1		
Psikolojik şiddet(8)	,666**	,884**	,833**	,863**	,828**	,860**	,855**	1	
İş doyumunu(9)	-,520**	-,660**	-,849**	-,800**	-,820**	-,682**	-,683**	-,860**	1
İşten ayrılma niyeti(10)	,448**	,574**	,776**	,752**	,769**	,605**	,577**	,772**	-,827**

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.3. İş Yerinde Psikolojik Tacizin İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Korelasyon analizi ile işyerinde psikolojik şiddet, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler ortaya koyulduktan sonra, işyerinde mobbingi oluşturan faktörlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyetini ve iş tatmininin işten ayrılma niyetinin yordanmasında bir etkisinin olup olmadığını analiz etmek amacıyla üç adet regresyon modeli geliştirilmiştir.

Tablo 6’da iş yerinde mobbingin iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koyan regresyon modeli görülmektedir. Modelde mobbingi oluşturan faktörlerin ortalamaları yordayan değişken, iş tatmininin ortalaması yordanan değişken olarak kullanıldı. Analiz sonuçlarına göre, özel yaşama yönelik mobbing, kişisel gelişimi engellemeye yönelik mobbing ve görevin yapılmasına yönelik mobbing faktörlerinin iş tatmininin yordanmasında bir etkisi yoktur ($p>0,05$). Buna karşılık kurbanı aşağılamaya yönelik mobbing, dışlama, sözlü ve fiziksel mobbing ve iletişim kurmaya yönelik mobbingin iş tatmini üzerinde istatistiksel anlamlı bir yordayıcı etkisinin olduğu bulunmuştur ($F=295,911$; $p=0,000$). Modelde istatistiksel açıdan yordayıcı etkisi olan faktörlerin tamamının beta katsayıları negatif çıkmıştır. Bu sonuç mobbingin iş tatmininin açıklanmasında negatif bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Modelin ilişki katsayısı 0,909 ve iş yerinde mobbing davranışını oluşturan faktörlerin iş tatmininin açıklanmasında etkisi %82,7’dir. Bu sonuç iş tatmininin üzerinde iş yerinde mobbingin çok yüksek bir negatif etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 6: *İş yerinde Mobbingin İş Doyumuna Etkisi*

İş Doyumu	Standartlaştırılmamış Değerler		Standartlaştırılmış Değerler	t	p
	B	Std. Hata	B		
(Constant)	5,949	,057		104,838	,000
Kurbanı aşağılamaya yönelik mobbing	-,398	,044	-,405	-9,066	,000
Dışlama	-,230	,038	-,277	-6,052	,000
Sözlü ve fiziksel mobbing	-,190	,039	-,216	-4,809	,000
İletişim kurmaya yönelik mobbing	-,104	,031	-,123	-3,405	,001
	R	R ²	F	p	
	,909	,827	295,911	,000	

Tablo 7’de iş yerinde mobbingin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koyan regresyon modeli görülmektedir. Modelde psikolojik şiddeti oluşturan faktörlerin ortalamaları yordayan değişken, işten ayrılma niyeti ise yordanan değişken olarak kullanıldı. Analiz sonuçlarına göre, özel yaşama yönelik mobbing, kişisel gelişimi engellemeye yönelik mobbing, görevin yapılmasına yönelik mobbing ve iletişim kurmaya yönelik mobbing faktörlerinin işten ayrılma niyetinin yordanmasında istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi yoktur ($p>0,05$). Buna karşılık, kurbanı aşağılamaya yönelik mobbing, dışlama ve sözlü ve fiziksel mobbing faktörlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel anlamlı bir yordayıcı etkisinin olduğu bulunmuştur ($F=199,186$; $p=0,000$). Modelde istatistiksel açıdan yordayıcı etkisi olan faktörlerin tamamının beta katsayıları pozitif çıkmıştır. Bu sonuç psikolojik şiddetin işten ayrılma niyetinin açıklanmasında pozitif bir etkiye sahip olduğunu

göstermektedir. Modelin ilişki katsayısı 0,840 ve iş yerinde mobbing davranışını oluşturan faktörlerin işten ayrılma niyetinin açıklanmasına etkisi %70,6'dır. Bu sonuç iş yerinde mobbingin işten ayrılma niyeti üzerinde çok yüksek bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 7: İşyerinde Psikolojik Şiddet Olgusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

İşten Ayrılma Niyeti İşyerinde Mobbing	Standartlaştırılmamış Değerler		Standartlaştırılmış Değerler	t	p
	B	Std. Hata	B		
(Constant)	,109	,083		1,323	,187
Kurbanı aşağılamaya yönelik mobbing	,411	,065	,358	6,349	,000
Dışlama	,297	,057	,307	5,234	,000
Sözlü ve fiziksel mobbing	,263	,059	,256	4,466	,000
	R	R ²	F	p	
	,840	,706	199,186	,000	

Tablo 8'de iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koyan regresyon modeli görülmektedir. Modelde iş doyumunun ortalaması yordayan değişken, işten ayrılma niyeti ise yordanan değişken olarak kullanıldı. Analiz sonuçlarına göre, iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel anlamlı bir yordayıcı etkisi bulunmaktadır (F=543,136; p=0,000). Modelde iş tatmininin beta katsayısı (-0,827) negatif çıkmıştır. Modelin ilişki katsayısı 0,827 ve iş tatmininin işten ayrılma niyetinin açıklanmasına etkisi %68,4 bulunmuştur. Bu sonuçlar iş doyumunun işten ayrılma niyeti üzerinde negatif olmak üzere çok yüksek bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 8: İş Doyumunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

İşten Ayrılma Niyeti İş Doyumu	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p
	B	Std. Hata	B		
(Constant)	5,989	,180		33,350	,000
İş doyumunu	-,965	,041	-,827	-23,305	,000
	R	R ²	F	p	
	,827	,684	543,136	,000	

4. Sonuç

Araştırmanın sonuçlarına göre, çalışanların mobbing algısı (1,97±0,879) ve işten ayrılma niyetleri (1,89±1,048) daha düşük seviyelerde olmasına karşılık, iş doyumunu düzeyleri (4,24±0,898) daha yüksek bulunmuştur.

Mobbingi oluşturan faktörler arasında çok yüksek seviyede ilişki bulunmaktadır. Buna karşılık mobbing ile iş tatmini arasında negatif ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü ilişki bulunmaktadır. Başka çalışmalarda da mobbing faktörleri ile iş tatmini arasında negatif yönlü

bir ilişki olduğu ileri sürülmektedir. Çalışanlara uygulanan mobbing davranışları arttıkça iş tatminleri azalmaktadır. Buna karşılık, çalışanlara uygulanan mobbing davranışları arttıkça, işinde kalma niyeti azalmakta, yani işten ayrılma niyeti artmaktadır (oban, 2007; Solmuş 2005; alışkan ve Tepeci, 2008). İşten ayrılma niyeti gerçek devamsızlığın bir n belirtisidir ve işletmelere önemli ölçüde maliyetler getirmektedir.

Literatürde işten ayrılma niyeti ile iş tatmini arasında negatif bir ilişkinin olduğu yönünde hem teorik hem de ampirik bulgular bulunmaktadır (Scott vd., 2006; Karatepe vd., 2006; Takase vd., 2005). İş tatmininin yüksek olduğu durumlarda genellikle işten ayrılma niyetinin daha düşük olduğu görülmektedir (Rusbelt vd., 1988; Shalley vd., 2000). İşyerinde mobbingi oluşturan faktörlerden kurbanı aşağılamaya yönelik mobbing, dışlama, sözlü ve fiziksel mobbing ve iletişim kurmaya yönelik mobbingin iş tatminini olumsuz yönde etkilenmektedir. Buna karşılık, özel yaşama yönelik mobbing, kişisel gelişimi engellemeye yönelik mobbing ve görevin yapılmasına yönelik mobbing faktörlerinin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur.

Benzer durum işten ayrılma niyeti için de söz konusudur. Kurbanı aşağılamaya yönelik mobbing, dışlama ve sözlü ve fiziksel mobbing faktörleri, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir. Bu sonuçlar, mobbingin işten ayrılma niyetini etkilediğini göstermektedir. Otel işletmelerinde yapılan başka bir çalışmada da mobbingin çalışanların özellikle işte kalma niyetleri üzerinde olumsuz etkilediği görülmüştür (alışkan ve Tepeci, 2008). İş doyumunu bir otelde başarı ya da başarısızlığa önemli derecede katkı sağlayabilir. Çalışanların memnun olması misafirlerin memnun olmasına da yol açar. İş doyumunun bir başka faydası da çalışan devrini azaltmasıdır. Bir organizasyon iş tatminine odaklanmak suretiyle çalışan devrini azaltabilir (Salazar vd., 2002). Bu çalışmada da iş tatmini ile çalışanların işten ayrılma niyetleri arasında ters ilişki olduğu bulunmuştur. Ayrıca, iş tatminini çalışanların işten ayrılma niyetini olumsuz yönde etkilemektedir. Bir başka ifade ile iş tatmininin yüksek olması, işten ayrılma niyetini azaltmaktadır. Benzer Şekilde Ohlin ve West (1993) iş tatmininin yüksek seviyelerde bulunmasının housekeeperlar arasında iş devri oranını azaltacağını ileri sürerken; başka bir çalışmada da memnun çalışanların memnun olmayanlardan daha fazla organizasyonda kalma ihtimalinin olduğu belirtilmektedir (Moblely vd., 1979).

Sonuç olarak mobbing, çalışanların iş tatminini ve bağlılığını düşürerek, işten ayrılmalara ve verim düşüklüğüne yol açabilmektedir (Einarsen 2000). Dolayısıyla otel yöneticileri çalışanları arasında mobbingi seviyesini minimuma indirmek ve iş tatminini geliştirmek suretiyle çalışanları arasında iş devrini azaltabilir.

Kaynaklar

- Crossman, A. & Abou-Zaki, B. (2003). Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368-376.
- Çalışkan O. & Tepeci, M. (2008). Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148.
- Çekmecelioglu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-29.
- Çoban, S. (2007). Yıldırma Sorununun Çözümüne Yönelik Bir Yaklaşım: İçsel Pazarlama. *Verimlilik Dergisi*, 2, 37-53.
- Davenport, N., Schwartz, R.D. & Elliott, G.P. (2003). *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*, (Çev. Osman Cem ÖnerToy), İstanbul: Sistem Yayınları.
- Dole, C. & Schroeder, R.G. (2001). The Impact of Various Factors on the Personality, Job Satisfaction and Turnover Intentions of Professional Accountants. *Managerial Auditing Journal*, 16(4), 234-245.
- Dunnette, P. (1970). *Psychology and Industry*, London: The Callier- Mcmillan Company.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. & Matthiesen, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381-401.
- Fisher, R.T. (2001). Role stress, the type a behaviour pattern, and external auditor job satisfaction and performance. Master of Commerce and Management.Yüksek Lisans Tezi, Christchurch-New Zealand: Lincoln University,
- Fox, S. & Stallworth, L.E. (2005). Racial/Ethnic Bullying: Exploring Links Between Bullying and Racism in the US Workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 66(3), 438-456.
- Friday, S.S. & Friday, E. (2003). Racioethnic Perceptions of Job Characteristics and Job Satisfaction. *Journal of Management Development*, 22(5), 426-442.
- George, J.M. & Jones, G.R. (1996). *Understanding and Managing Organizational Behavior*, 4th. Edition, New York, NY, US: Harper Collins College Publishers.
- Groeblichhoff, D. (1996). A Case Study of Mobbing and the Clinical Treatment of Mobbing Victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 277-294.
- Hoel, H., Rayner, C. & Cooper, C.L. (1999). Workplace Bullying, In C.L. Cooper ve I.T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, New York: John Wiley & Sons Ltd., 14, 195-230.
- Hui, C., Wong A. & Tjosvold, D. (2007). Turnover Intention and Performance in China: The Role of Positive Affectivity, Chinese Values, Perceived Organizational Support and Constructive Controversy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80(4), 735-751.
- Johlke, M.C. & Duhan, D.F. (2000). Supervisor Communication Practices and Service Employee Job Outcomes. *Journal of Service Research* 3, 154-165
- Johnson, K. (1985). Labour Turnover in Hotels-Revisited. *The Service Industries Journal*, 5(2), 135-152
- Karatepe, O. M., Uludağ, O., Meneviş, İ., Hadzimehmedagic, L. & Baddar, L. (2006). The Effects of Selected Individual Characteristics on Frontline Employee Performance and Job Satisfaction. *Tourism Management*, 27(4), 547-560.
- Karatepe, O.M., & Sokmen, A. (2006). The Effects of Work Role and Family Role Variables on Psychological and Behavioral Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 27(2), 255-268.
- Lam, S.S.K. (1995). Quality Management and Job Satisfaction: An Empirical Study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12(4), 72-78.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at Work and Development Post-Traumatic Stress Disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Locke, E.A. (1976). The Nature and Consequences of Job Satisfaction. In M.D. Dunnetter (eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago: Rand-McNally, 1297-1349.
- Low, G.S., Cravens, D.W., Grant, K. & Moncrief, W.C. (2001). Antecedents and Consequences of Salesperson Burnout. *European Journal of Marketing*, 35(5/6): 587-611.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W, Hand, H. H. & Megliano, B. M. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522.
- Mrayyan, M.T. (2005). Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan. *Journal of Nursing Management*, 13(1), 40-50.
- Noe, R.A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B. & Wright, P.M. (1997). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage 2nd*.Edition, Chicago: McGraw-Hill.
- Ohlin, J.B. & West, J. J. (1993). An Analysis of The Effect of Fringe Benefit Offerings on the Turnover of Hourly Housekeeping Workers in the Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 12(4), 323-336.
- Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction with Co-Workers' Behavior" *Employee Relations*, 22(1), 88-106.
- Rayner, C., Sheehan, M. & Barker, M. (1999) "Theoretical Approaches to the Study of Bullying at Work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 11-16.
- Rayner, C. (1997). The Incidence of Workplace Bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7(3), 199-208.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (1996). *Management*, Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Rusbelt, C.E., Farrell, D., Rogers, G. & Mainous A.G. III (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Salazar J., Hubbard S. & Salazar, L. (2002). Locus of Control and Its Influence on Hotel Managers' Job Satisfaction. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 1(2), 15-26.
- Savery, L.K. (1996). The Congruence between the Importance of Job Satisfaction and the Perceived Level of Achievement. *Journal of Management Development*, 15(6), 18-27.
- Scott, A., Gravelle, H., Simoons, S., Bojke, C. & Sibbald, B. (2006). Job Satisfaction and Quitting Intentions: A Structural Model of British General Practitioners. *British Journal of Industrial Relations*, 44(3), 519-540.
- Shalley, C. E, Gilson, L. L. & Blum, T. C. (2000). Matching Creativity Requirements and the Work Environment: Effects on Satisfaction and Intentions to Leave. *Academy of Management Journal*, 43(2), 215-223.
- Singh, J., Verbeke, W. & Rhoads, G. K. (1996). Do Organizational Practices Matter in Role Stress Processes? A Study of Direct and Moderating Effects for Marketing-Oriented Boundary Spanners. *The Journal of Marketing*, 60(3), 69-86.
- Smither, R.D. (1994). *The psychology of work and human performance*, New York, USA: Harper Collins College Publishers Inc.
- Solmuş, T. (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık / Taciz (Mobbing). *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), 1-14.
- Susskind, A.M., Borchgrevink, C.P., Kacmar, K.M. & Brymer, R.A. (2000). Customer Service Employees' Behavioral Intentions and Attitudes: An Examination of Construct Validity and a Path Model. *International Journal of Hospitality Management*, 19(1), 53-77.
- Takase, M., Maude, P. & Manias, E. (2005). Nurses' Job Dissatisfaction and Turnover Intention: Methodological Myths and an Alternative Approach. *Nursing and Health Sciences*, 7(3), 209-217.

- Tett, R.P. ve Meyer, J.P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analysis Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Thomas, L.T. & Ganster, D.C. (1995). Impact of Family Supportive Work Variables on Work–Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6-15.
- Vartia, M. (2003). Workplace Bullying- a Study on the Work Environment, Well-Being and Health. Unpublished PhD Thesis, University of Helsinki Department of Psychology.
- Vartia, M. (1996). The Sources of Bullying-Psychological Work Environment and Organizational Climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the Relationship between Mobbing Factors and Job Content: The Social Work Environment and Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.