



T.C.  
UFUK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

**HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK  
SORUNLAR/ŞİKÂyetLER VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE  
YÖNELİK YAPILAN BİR ALAN ÇALIŞMASI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**BURHAN ÖZCAN**

**TEZ DANIŞMANI  
PROF. DR. ÖZKAN ÜNVER**

**ANKARA  
2019**



T.C.  
UFUK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

**HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK  
SORUNLAR/ŞİKÂyetLER VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE  
YÖNELİK YAPILAN BİR ALAN ÇALIŞMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Burhan ÖZCAN

TEZ DANIŞMANI  
Prof. Dr. Özkan ÜNVER

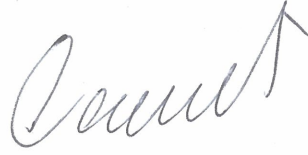
ANKARA

2019

## KABUL VE ONAY

Burhan ÖZCAN tarafından hazırlanan "Hizmet Sektöründe Yaşanan Psikolojik Sorunlar/Şikâyetler ve Çözüm Önerileri" başlıklı bu çalışma, 15.02.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Dr. Öğr. Üyesi. Cavit ELGEZDİ - Başkan



Prof. Dr. Özkan ÜNVER - Danışman



Dr. Öğr. Üyesi. Seda USUBÜTÜN - Üye



Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.



Prof. Dr. Mehmet TOMANBAY

**Enstitü Müdürü**

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

† Tezimin/Raporumun 5 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

15.02.2019



Burhan ÖZCAN

## TEŐEKKÜR

Tez hazırlama aşamasında ve eğitim gÖrdüğüm alanda tarafıma büyük katkısı olan, kıymetli vaktini ve yardımlarını esirgemeyen, her zaman desteğini aldığım değerli hocam ve tez danıŐmanım Prof. Dr. Özkan ÜNVER'e sonsuz teŐekkürlerimi sunarım.

Eğitimim boyunca ilgi ve alakasını üzerimden eksik etmeyen, bilgi, öneri ve desteklerini her zaman yakından hissettiğim değerli hocam Prof. Dr. Mehmet TOMANBAY'a sonsuz teŐekkürlerimi sunarım.

Tez hazırlık ve veri toplama aşamasında desteklerini asla unutamayacağım değerli hocam Yasemin ÖZTÜRK'e ve sevgili arkadaşlarım Naki TOPAL, Emre SAATÇI, Ümit ZEYLEK, Bilal BOZTEPE ve Murat AYGÜN'e sonsuz teŐekkürlerimi sunarım.

Eğitim hayatım boyunca sabır, destek ve yardımlarını esirgemeyen başta kıymetli kardeŐim Berkhan ÖZCAN'a ve aileme sonsuz teŐekkürlerimi sunarım.

## ÖZET

ÖZCAN, Burhan. Hizmet Sektöründe Yaşanan Psikolojik Sorunlar/Şikâyetler ve Çözüm Önerileri Üzerine Yapılmış Bir Alan Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2019.

Bu çalışmanın amacı; hizmet sektörü çalışanlarının yaşamış oldukları psikolojik sorun ve şikâyetlerin sebepleri ile bu sebeplere olan algı hassasiyetini belirlemek amacıyla demografik bakımdan anlamlılık düzeyini belirlemektir.

Çalışmanın tüm bölümlerinde konunun daha iyi anlaşılması için araştırma konusu içerisine giren birçok yayından faydalanılmıştır. Faydalanılan araştırma yayınları incelenerek literatür taraması yapılmıştır.

Araştırmanın ilk bölümünde hizmet kavramı, psikoloji kavramı, çalışma hayatında yaşanan psikolojik sorun ve şikâyet nedenleri, hizmet sektöründe yaşanan psikolojik sorunlar ve şikâyetlere bağlı olarak ortaya çıkan sorunlardan bahsedilmiştir.

İkinci bölümde, psikolojik sorun ve şikâyetlerin tarafları, sorun ve şikâyetlerin taraflar üzerindeki sonuçları ve psikolojik sorun/şikâyetlerle başa çıkma yollarına yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde, hizmet sektöründe yaşanan psikolojik sorunlar/şikâyetler üzerine yapılmış alan çalışması yer almaktadır. Ankara il sınırları içerisinde bulunan hizmet çalışanlarının psikolojik sorun ve şikâyetlerinin nedenleri belirlenmek istenmiştir. Araştırmada hizmet sektörü çalışanlarının demografik özelliklerine göre psikolojik sorun ve şikâyetleri saptanmak istenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, hizmet sektöründe yaşanan psikolojik sorun ve şikâyetler demografik bakımından farklılık göstermemektedir.

**Anahtar Sözcükler:** Hizmet ve hizmet sektörü, psikoloji ve psikolojik sorunlar/şikâyetler

## ABSTRACT

Özcan, Burhan. Field survey acted out on the subject; "Psychological problems/complaints at service sector at the solutions offered toward those", a past graduate thesis, Ankara, 2019.

The purpose of this study is to reveal the reasons of psychological problems/complaints of the service sectors workers and to determine the meaningfulness level of sensation at demographically.

In every section of this study, to make the subject more understandable, it is made the most of many other related publications. A literature scanning is put through as a coming out of the publications analysis.

At the first section of the study, it is mentioned about the concepts of service and psychology, the reasons of psychological problems/complaints occurring in the working life, and the problems as a result of psychological problems/complaints facing up with at the service sector.

At the second section, it is mentioned about the parts of psychological problems and complaints and the conclusion of those on parts and the ways to go over those problems.

At the third section, there is a field studying about the psychological problems and complaints at service sector. The purpose of this study is to determine the psychological problems/complaints of the service sector workers in the boundary of Ankara. At the study, it is aimed to find out the psychological problems and complaints of service workers in the field of demographical aspect.

As a result of this study, it is revealed that the psychological problems and complaints in the service sector don't differ by demographical structure.



**Key Words:** Work, Service, Sector, Problems, Service Sector, psychology, Psychological Problems / Complaints,



## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar DİZİNİ .....	ix

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### HİZMET VE PSİKOLOJİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

1.1. HİZMET.....	2
1.1.1. Hizmet Kavramı .....	2
1.1.2. Hizmet Sektörü.....	3
1.1.3. Kamu Hizmeti .....	4
1.1.4. Hizmet Özellikleri .....	4
1.1.4.1. Soyutluk.....	5
1.1.4.2. Ayrılmazlık .....	5
1.1.4.3. Türdeşlik .....	5
1.1.4.4. Emek ve İlişkiler .....	6
1.1.4.5. Talep.....	6
1.1.4.6. Stoklanmama.....	6
1.2. PSİKOLOJİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR .....	6
1.2.1. Psikoloji Kavramının Tanımı .....	7
1.2.2. Psikolojinin Bölümleri .....	8
1.2.3. Çalışma ve Örgüt Psikolojisi .....	9
1.2.4. Psikolojinin Diğer Bilim Dallarına İle İlişkisi.....	10
1.3. ÇALIŞMA HAYATINDA YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂyetLERİN NEDENLERİ .....	11
1.3.1. Yapılan iş ve işyeri.....	11
1.3.2. Ücret .....	12
1.3.3. Eşitlik ve Adalet .....	13
1.3.4. İş Tatminsizliği .....	13
1.3.5. İşyerinin Fiziki Özellikleri.....	14
1.3.5.1. Gürültü .....	14
1.3.5.2. Isı ve Nem .....	15

1.3.5.3.	Aydınlatma.....	15
1.3.5.4.	Havalandırma.....	15
1.3.5.5.	Titreşim.....	16
1.3.6.	Yükselme.....	16
1.3.7.	Rol Çatışması .....	17
1.3.8.	İş Yüğü.....	18
1.3.9.	Stres.....	18
1.3.10.	Özel ve Sosyal Hayat.....	19
1.3.11.	Motivasyon .....	19
1.3.12.	Mobbing (Psikolojik Taciz) .....	20
1.3.12.1.	Mobbing Kapsamına Giren Durumlar .....	22
1.3.12.2.	Mobbing Türleri .....	22
1.3.12.2.1.	Dikey Psikolojik Taciz (Asttan Üste Yönelik ).....	22
1.3.12.2.2.	Yatay Psikolojik Taciz (Eşitler Arası).....	23
1.3.12.2.3.	Düşey Psikolojik Taciz (Üstten Asta Yönelik).....	23
1.3.12.3.	Çalışma Yaşamında Mobbing.....	23
1.3.12.4.	Çalışma Hayatında Yapılan Mobbing Aşamaları .....	24
1.3.12.4.1.	Önemli olaylar süreci.....	24
1.3.12.4.2.	Tacizin başlaması ve Karalama Çalışmaları .....	25
1.3.12.4.3.	Yönetimin Olaylara Katılımı .....	25
1.3.12.4.4.	İş'i Terk Etme.....	26
1.3.12.5.	Mobbing Tarafları .....	26
1.3.12.5.1.	Mobbing Mağdurları.....	26
1.3.12.5.2.	Mobbing Uygulayıcıları .....	27
1.3.12.5.3.	İzleyiciler .....	28
1.3.12.6.	Mobbing İle Başa Çıkma .....	28
1.3.12.7.	Çalışma Hayatında Yaşanan Psikolojik Sorunlar ve Şikâyetlerin Belirtileri .....	30
1.3.12.8.	Avrupa'da Psikolojik Tacizin Yaygınlığı .....	31
1.3.12.9.	Mobbing'in Etkileri.....	31
1.3.12.9.1.	Bireysel Etkiler.....	31
1.3.12.9.2.	İşyerine Etki.....	32
1.4.	<b>HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂYETLERE BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN SONUÇLAR .....</b>	<b>32</b>
1.4.1.	Psikolojik Travma.....	32

1.4.2.	Panik Atak .....	33
1.4.3.	Depresyon .....	33
1.4.4.	Bedensel Rahatsızlıklar .....	34
1.4.5.	Tükenmişlik Sendromu .....	35
1.4.5.1.	Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri .....	36
1.4.5.1.1.	Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler .....	36
1.4.5.1.1.1.	Bireysel Faktörler .....	36
1.4.5.1.1.2.	Örgütsel Faktörler .....	37
1.4.5.2.	Tükenmişliğin Boyutları .....	37
1.4.5.2.1.	Duygusal Tükenme .....	37
1.4.5.2.2.	Duyarsızlaşma .....	37
1.4.5.2.3.	Kişisel Başarı Düşüklüğü .....	38
1.4.6.	Yapılan İş Terk Etme .....	38

## İKİNCİ BÖLÜM

### PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂyetLERİN TARAFLARI, SONUÇLARI VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

2.1.	HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂyetLERİN ETKİLERİ .....	39
2.1.1.	Psikolojik Sorun ve Şikâyet Yaşamaya Sebep Olanlar .....	39
2.1.2.	Psikolojik Sorun ve Şikâyet Yaşayanlar .....	40
2.1.3.	Psikolojik Sorun ve Şikâyetlerin İzleyicileri .....	41
2.1.4.	Yönetim ve İnsan Kaynakları .....	42
2.2.	PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂyetLERİN KİŞİLER ÜZERİNDEKİ SONUÇLARI .....	43
2.2.1.	Sorun ve Şikâyetlerin Kişiler Üzerindeki Etkisi .....	43
2.2.2.	Toplum Üzerindeki Etki .....	44
2.2.3.	İş Yerindeki Etki .....	44
2.2.3.1.	Devamsızlıkların Artması .....	44
2.2.3.2.	İşlerin Aksaması .....	45
2.2.3.3.	İşten Ayrılma .....	45
2.2.3.4.	Tazminat .....	45
2.3.	HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUNLAR/ŞİKÂyetLER İLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI .....	46
2.3.1.	Çalışma Hayatında Psikolojik Sorun .....	46

2.3.2.	Mücadele Etme .....	47
2.3.2.1.	Bireylerle Mücadele .....	47
2.3.2.2.	İşyeriyle Mücadele .....	48
2.3.2.3.	Hukuki Mücadele .....	49
2.3.3.	Sorun ve Şikâyetlerle Başa Çıkma.....	49
2.3.4.	Psikolojik Sorun ve Şikâyetlere Karşı Çözüm Önerileri .....	51

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUNLAR / ŞİKÂyetLER ÜZERİNE YAPILMIŞ BİR UYGULAMA

3.1.	KONUNUN ÖNEMİ .....	53
3.2.	ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE KISITLARI .....	53
3.3.	ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ .....	54
3.3.1.	Yığın ve Örnek .....	54
3.3.2.	Ön Çalışma .....	54
3.3.3.	Veri Toplama Yöntem ve Araçları.....	55
3.4.	ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ .....	56
3.5.	VERİLERİN ANALİZİ .....	58
3.5.1.	Demografik Özellikler Bakımından .....	58
3.5.2.	Güvenilirlik Analizi .....	62
3.5.3.	Faktör Analizi.....	62
3.5.4.	Anket İfadelerine Bağlı İstatistikler .....	65
3.5.5.	Hizmet Sektörü Çalışanlarının Psikolojik Sorun / Şikâyetlerinin Yaş Grupları Bakımından Karşılaştırılması .....	84
3.5.6.	Hizmet Sektörü Çalışanlarının Psikolojik Sorun ve Şikâyetlerinin Cinsiyetler Bakımından Karşılaştırılması .....	85
3.5.7.	Hizmet Sektörü Çalışanlarının Medeni Durumları İle Yaptıkları İş Sevmemeleri Bakımından Karşılaştırma .....	86
3.5.8.	Hizmet Sektörü Çalışanlarının Psikolojik Sorunlarının/ Şikâyetlerinin Eğitim Düzeyleri Bakımından Karşılaştırılması .....	87
3.5.9.	Hizmet Sektörü Çalışanlarının Çalıştıkları Sektör İle Yaptıkları İş Sevmemelerinin Bakımından Karşılaştırması .....	88
3.5.10.	Hizmet sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile önemsenme ve alınan kararlara dâhil edilip edilmeme düşüncelerinin karşılaştırılması.....	90
3.5.11.	Hizmet sektörü çalışanlarının medeni durumları ile terfi beklentilerinin karşılaştırılması.....	91

3.5.12.	Hizmet sektörü çalışanlarının medeni durumları ile ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılığa bakışlarının karşılaştırılması .....	92
3.5.13.	Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile mobbing'e maruz kalma durumlarının karşılaştırılması.....	93
3.5.14.	Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile iş bırakma düşüncelerinin karşılaştırılması.....	95
3.5.15.	Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile iş sağlığı ve güvenliği eksiklikleri algılarının karşılaştırılması.....	97
3.5.16.	Hizmet sektörü çalışanlarının terfi imkânı olmaması gelecek kaygısı yaratır düşüncesi ile meslekleri arasında yapılan karşılaştırma .....	99
3.5.17.	Hizmet sektörü çalışanlarının sürekli eleştiriye uğramaları ile cinsiyetleri arasında yapılan karşılaştırma.....	102
3.5.18.	Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında karşılaştırma.....	103
3.5.19.	Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile eğitimleri arasında yapılan karşılaştırma.....	104
3.5.20.	Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları iş'i sevmemeleri nedeni ile işten ayrılma niyetlerinin karşılaştırılması .....	106
3.5.21.	Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile eğitimleri arasında yapılan karşılaştırma.....	107
3.5.22.	Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile mobbing'e maruz kalma durumlarının karşılaştırılması.....	109
3.5.23.	Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında yapılan karşılaştırma .....	110
3.5.24.	Psikolojik Sorun ve Şikâyetlere Karşı Çözüm Önerileri .....	112
3.5.24.1.	Yönetim ve İnsan Kaynakları Birimi ile İlgili Öneriler .....	112
3.5.24.2.	Çalışanlarla İlgili Öneriler.....	113
SONUÇ VE TARTIŞMA.....		117
KAYNAKÇA.....		119
ÖZGEÇMİŞ .....		131

## TABLOLAR DİZİNİ

<b>Tablo 1.</b> Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılım.....	58
<b>Tablo 2.</b> Katılımcıların Cinsiyet Gruplarına Göre Dağılım .....	58
<b>Tablo 3.</b> Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı .....	59
<b>Tablo 4.</b> Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı .....	59
<b>Tablo 5.</b> Katılımcıların Hizmet Süreleri Durumlarına Göre Dağılımı.....	60
<b>Tablo 6.</b> Katılımcıların Çeşitlikleri Sektör Durumlarına Göre Dağılımı .....	60
<b>Tablo 7.</b> Katılımcıların Meslek Durumlarına Göre Dağılım.....	61
<b>Tablo 8.</b> Katılımcıların Meslekleri ve Çalıştıkları Sektörlerin Çapraz Analizi .....	61
<b>Tablo 9.</b> Güvenilirlik testi.....	62
<b>Tablo 10.</b> KMO ve Bartlett's Testi .....	62
<b>Tablo 11.</b> Psikolojik Sorun/Şikâyet Faktörleri.....	63
<b>Tablo 12.</b> Psikolojik Sorun/Şikâyet Faktör Yükleri.....	64
<b>Tablo 13.</b> Katılımcıların Gerekli Araç Gereçlerin Olmasıyla İlgili Görüşleri .....	65
<b>Tablo 14.</b> Katılımcıların İşyeri Fiziki Şartları Görüşleri .....	66
<b>Tablo 15.</b> Katılımcıların İş Sağlığı Ve Güvenliği Görüşü .....	67
<b>Tablo 16.</b> Katılımcıların Ast Ve Üst İlişkilerinin İyi Olmasına Karşı Görüşleri .....	68
<b>Tablo 17.</b> Katılımcıların Sosyal Ortamın Gelişmesine Yönelik Görüşleri..	69
<b>Tablo 18.</b> Katılımcıların Çalışma Saatlerinin Fazla Olmasına Karşı Görüşleri .....	70
<b>Tablo 19.</b> Katılımcıların Terfi İmkânı Olmamasına Karşı Görüşleri .....	71
<b>Tablo 20.</b> Katılımcıların Ücret Ve Diğer Özlük Haklarındaki Kısıtlılık Görüşleri .....	72
<b>Tablo 21.</b> Katılımcıların Stresli Bir Ortamda Çalışmaya Karşı Görüşleri ..	73

<b>Tablo 22.</b> Katılımcıların Önemsizlik ve Alınan Kararlara Dâhil Olma Görüşleri .....	74
<b>Tablo 23.</b> Katılımcıların İşyerinde Mobbing'e Maruz Kalıp Kalmadıkları Hakkında Görüşleri .....	75
<b>Tablo 24.</b> Katılımcıların İşyerinde Yüksek Ses İle Azarlanıp Azarlanmamaları Hakkında İfadeleri .....	76
<b>Tablo 25.</b> Katılımcıların İşyerinde Sürekli Eleştiri Olup Olmamasına Karşı Görüşleri .....	77
<b>Tablo 26.</b> Katılımcıların Kendileri Hakkında Asılsız Söylenti Olup Olmamasına Karşı Görüşleri.....	78
<b>Tablo 27.</b> Katılımcıların İşyerinde Kendileriyle Alay Edilip Edilmediği Hakkında İfadeleri .....	79
<b>Tablo 28.</b> Katılımcıların Haksızlıklara Karşı Koyamama Görüşleri.....	80
<b>Tablo 29.</b> Katılımcıların Haksızlıkları Yönetimle Paylaşma Görüşleri .....	81
<b>Tablo 30.</b> Katılımcıların Yaptıkları İş Sevip Sevmediği Görüşü .....	82
<b>Tablo 31.</b> Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetleri Hakkında Görüşleri.....	83
<b>Tablo 32.</b> Hipotez-1 Varyans Homojenlik Testi .....	84
<b>Tablo 33.</b> Hipotez -1 ANOVA Testi .....	84
<b>Tablo 34.</b> Hipotez-2 T-Testi .....	85
<b>Tablo 35.</b> Hipotez – 3 Sıklık ve Yüzdesi Dağılımı .....	86
<b>Tablo 36.</b> Hipotez-3 Chi-Square Tests.....	87
<b>Tablo 37.</b> Hipotez - 4 Varyans Homojenlik Testi .....	87
<b>Tablo 38.</b> Hipotez - 4 ANOVA Testi .....	88
<b>Tablo 39.</b> Hipotez -5 Sıklık ve Yüzdesi Dağılımı.....	89
<b>Tablo 40.</b> Hipotez -5 Chi-Square Tests.....	90
<b>Tablo 41.</b> Hipotez – 6 T-Testi.....	91
<b>Tablo 42.</b> Hipotez -7 T-Testi .....	92
<b>Tablo 43.</b> Hipotez -8 T-Testi .....	93
<b>Tablo 44.</b> Hipotez - 9 Varyans Homojenlik Testi .....	94



<b>Tablo 45.</b> Hipotez - 9 ANOVA Testi .....	94
<b>Tablo 46.</b> Hipotez - 10 Varyans Homojenlik Testi .....	95
<b>Tablo 47.</b> Hipotez – 10 Ortalamaların Eşitliği Testi .....	95
<b>Tablo 48.</b> Hipotez - 10 Thamhane's T2 analizi.....	96
<b>Tablo 49.</b> Hipotez - 11 Varyans Homojenlik Testi .....	97
<b>Tablo 50.</b> Hipotez – 11 Ortalamaların Eşitliği Testi .....	97
<b>Tablo 51.</b> Hipotez – 11 Thamhane's T2 analizi.....	98
<b>Tablo 52.</b> Hipotez – 12 Varyans Homojenlik Testi .....	100
<b>Tablo 53.</b> Hipotez – 12 Ortalamaların Eşitliği Testi .....	100
<b>Tablo 54.</b> Hipotez – 12 Thamhane's T2 analizi.....	101
<b>Tablo 55.</b> Hipotez – 13 T-Testi.....	102
<b>Tablo 56.</b> Hipotez – 14 Varyans Homojenlik Testi .....	103
<b>Tablo 57.</b> Hipotez - 14 ANOVA Testi .....	104
<b>Tablo 58.</b> Hipotez – 15 Varyans Homojenlik Testi .....	105
<b>Tablo 59.</b> Hipotez - 15 ANOVA Testi .....	105
<b>Tablo 60.</b> Hipotez – 16 Varyans Homojenlik Testi .....	106
<b>Tablo 61.</b> Hipotez – 16 Ortalamaların Eşitliği Testi .....	107
<b>Tablo 62.</b> Hipotez – 17 Varyans Homojenlik Testi .....	107
<b>Tablo 63.</b> Hipotez – 17 ANOVA Testi.....	108
<b>Tablo 64.</b> Hipotez – 17 Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu.....	108
<b>Tablo 65.</b> Hipotez – 18 Varyans Homojenlik Testi .....	109
<b>Tablo 66.</b> Hipotez – 18 ANOVA Testi.....	109
<b>Tablo 67.</b> Hipotez – 19 Varyans Homojenlik Testi .....	110
<b>Tablo 68.</b> Hipotez – 19 ANOVA Testi.....	111
<b>Tablo 69.</b> H0 Hipotezi Red/Red edilememe Tablosu .....	115

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **HİZMET VE PSİKOLOJİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR**

#### **1.1. HİZMET**

Çalışma hayatında önemli bir yere sahip olan hizmet sektörü, teknolojinin hızla gelişimine ayak uydurarak ön plana çıkmaktadır. Rekabet ortamında kaliteyi sunabilmek sağlam bir gelecek için önemlidir. Neredeyse tüm sektörlerin hassasiyetle üzerinde durduğu bu kavram hizmet sektöründe özellikle son yıllarda büyük ölçüde önem kazanmıştır. Hizmet pazarında olmak bu kavramı irdeleyerek anlamaya çalışılmakla anlaşılacaktır.

##### **1.1.1. Hizmet Kavramı**

Hizmetin boyutları 1700 yılında ele alınmaya başlamıştır. İnsanlar yaşamları süresince birçok yönüyle karşılaşır (Zengin ve Erdal, 2000:47). Ortak yaşamın sonucu olarak ortaya çıkan hizmetin kelime anlamı Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük (2017) “Birinin işini görme veya birinin işine yarayan işi yapma” anlamını taşımaktadır. Yabancı kökenli olan bu sözcük Arapçadan alınmış olup, Arapçada hidmet olarak adlandırılır (TDK, İnternet, 2017).

Soyut olması nedeniyle hizmet kavramı, somut özellik taşıyan mallardan ayrılmaktadır. Bu nedenle hizmet kelimesinin tanımını yapmak oldukça güçtür. Kotler ve Armstrong (2004)’ e göre hizmet kavramı, “bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır”. Grönroos (1990)’ a göre ise, “dokunulmaz bir yapısı olan, müşteri, çalışan ve fiziksel kaynaklar ile sistemler arasındaki etkileşim anında oluşarak müşteri problemlerine çözüm sunan faaliyetler dizisidir (Özgüven, 2008:653).

Taşkesenlioğlu (2009)’ a göre, “Avrupa Birliğinde hizmetin tanımı Roma Anlaşması’nın 60. maddesinde yapılmıştır. Bu anlaşmaya göre hizmet’ normal olarak bir ücret karşılığı yapılan malların, sermayenin ve

kişilerin serbest dolaşımı kapsamına giren işler” olarak belirtilmiştir (Akdemir ve Işık, 2017:146).

Sistemli ve teknik olarak 17. Yüzyıldan şimdiye kadar araştırmaları devam eden bu kavram, farklı şekillerde ve farklı yöntemlerle kendini göstererek ortak yaşamının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Hizmet kavramını üç ayrı anlamda irdelemek muhtemeldir.

- Ürün ve hizmete bağımlı olmadan satışı düşünülen hizmet türü ( hukuk... vb. hizmetler.)
- Bir ürün/mal kullandırarak verilen hizmet türü (ulaştırma... vb. hizmetler.)
- Müşteriye verilen ürüne/hizmete dayanak ve alınmış olan ürün/hizmete ilave olarak satın alma (taksitli satış... vb hizmetler.)

(Sayım ve Aydın, 2011:246).

Hizmet, kişi ya da kişilerin belirli amaçlar doğrultusunda belli bir ücret karşılığında alınan, verilen, kokusu, rengi olmayan ve uygulama şekli anlık olarak değişebilen, kalıplaşmayan, her an ziyan olabilen hareket biçimidir.

### 1.1.2. Hizmet Sektörü

İnsanlar her zaman hayatlarını kolaylaştıracak arayış içerisindeyler. Her an değişebilen ihtiyaçlar, teknolojinin ilerlemesinin etkisinde kalarak değişiklikler göstermektedir. İnsanların bu ihtiyaçlarını giderebilmek için çeşitli stratejiler geliştirerek ihtiyaç olgusunu müşterilere düşündürmek, diğer sektörlerde olduğu gibi hizmet sektöründe de geçerlidir.

Hizmet Ticareti Genel Anlaşması (GATS)' na göre, Ülkenin ticari faaliyetleri ve farklı hizmetle ilgili rekabet olmaksızın yapılmakta olan hizmet işlerinden başka kalan tüm hizmet işleri olarak belirtilmiştir. AB tarafından hizmet ise Roma Antlaşması madde 60'a göre serbest dolaşımda olmayan işlerdir. Yani ücret karşılığı yapıyor olmalıdır. Madde 60' a göre ise hizmetler şu şekildedir (Taşkesenlioğlu, 2009:10).

- Sınaî hizmetler
- Ticari hizmetler
- Esnaflar ve sanatkârların verdikleri hizmetler
- Diğer mesleklerin verdikleri hizmetlerdir

Ortega ve Gonzales (2007) ve Taskın, Akat ve Erol (2010)' a göre, teknolojiye ayak uydurma ve Sanayi ürünlerinin satışında hizmet sektörü önemli bir yere sahiptir. Teknolojideki ani değişimler, Küresel ekonomi değişiklikleri başta batı olmak üzere kalıcı değişimler ortaya çıkartmıştır. Buda sektör, meslek, iş olarak ciddi farklılaşmalara neden olmuştur. Bu bilgi ve teknolojiye odaklanma sağlamış, tarım ve sanayi sektörlerinden uzaklaşarak hizmete yönelmeye zemin hazırlamıştır (Şenel vd. 2012:2).

### **1.1.3. Kamu Hizmeti**

Kamuda hizmet, amacı kar elde etmek olmayan tamamen hizmete yönelik kurulmuş ve yönetimi devlete ait olan kuruluşlardır (Özdevecioğlu, 2002:118-120). Kamu işyerleri ihtiyaçlar göz önünde tutularak kurulan ve örgütlenen kuruluşlardır (Karasu, 2009:144).

Tüm halkın denetim ve gözetimine açık, tüm halkın ortak ihtiyaçlarını sağlayan, ulaşım, eğitim, sağlık, finans, iletişim kanalları, hukuk, kayıt vb. hizmetleri ilk elden veren hizmet kuruluşu devlettir. Bazen bahsi geçen hizmetleri tekel olarak kendi veren devlet bazen de tekel olmaksızın veya ortak çalışma ile hizmet sunmaktadır (Uslu, 2011:36).

Toplumun ortak ihtiyaçlarını eşitlik ilkesi içerisinde yerine getirmeyi amaçlayan hizmet türü denilebilir.

### **1.1.4. Hizmet Özellikleri**

Çeşitli beklentiler içinde olan tüketiciler, ihtiyaçlarını karşılarken doyuma ulaşma çabası içindedirler. Herkesin hizmet ve hizmet kalitesinden anladığı yol ve yöntem farklıdır. Verilen hizmetin, bir kişinin tüm beklentilerini karşılıyor olması diğer bir kişinin de aynı beklentiyi karşılıyor olması anlamına gelmez. Alınan hizmetin algıya dayalı olarak bir takım hizmet özellikleri vardır.

#### **1.1.4.1. Soyutluk**

Dinçer (1996)' e göre soyut hizmet, hizmetin duyu organları ve herhangi bir ölçü ile ifade edilememesidir. Fiziki bir şekli, rengi, kokusu vb. olmadığı için matematiksel bir işleme dâhil edilemez. Hizmet üretilip stoklanma özelliği olmayan bir kavramdır. Dayanıklılıktan, saklamaktan bahsedilemez. Anlık üretilir ve üretildiği anda da kullanılır. Kısacası hizmetin soyut olması performansına ve tatmin etme gücüne bağlıdır (Bayuk, 2006, s.4).

Hizmet veren kişinin, sunduğu hizmette kaliteyi yakalaması ve bu kaliteyi karşı tarafın algılamasını sağlamasındaki başarı soyut kalite olarak adlandırılır.

#### **1.1.4.2. Ayrılmazlık**

Tüketici sadece ürüne ihtiyacı olduğu anda satıcı ile karşılaşır. Elle tutulur, gözle görülen malların üretimi genellikle müşteri tarafından görülmez. Hizmet ise anlık üretime tabidir. Yani üretilirken aynı anda tüketilir. Hizmeti alan kişi üretiminde bir parçası olduğu için üretici ile iletişim halindedir. Hizmeti üreten ve satan kişi aksi durum söz konusu olmadığı sürece tek kişidir(Sevimli, 2006, s.5).

Saç kesimi sırasında etkileşim en iyi örnek olabilir. Kuaför kesim hizmetini verirken müşteri, şekil, uzunluk, renk gibi isteklerini belirler. Kuaför bu isteklere uyarak hizmetini gerçekleştirir

#### **1.1.4.3. Türdeşlik**

Türdeş olma, üretim esnasında aynı fiziki özellikleri taşıyan malın, tüketici tercihine ve zamana bağlı olarak değişkenlik göstermesidir. Her tüketicinin o an için arzuladığı ürün yahut hizmet değişkenlik gösterir. Bu nedendir ki, standartlaşma oldukça zordur. Müşteri daha önceki deneyimlerini göz önüne alarak tercihte bulunacaktır. Hizmetin kalitesini belirleyen, hizmeti ve malı sunan, müşteri ve hizmetin kendisi olacaktır (Sayım ve Aydın, 2011:247). Bir lokantada çıkan yemeğin birine karşı oldukça lezzetli olması bir başkasına karşıda oldukça lezzetli olacak anlamına gelmemektedir. Bu kişiden kişiye değişkenlik gösterebilir. İçinde

bulunulan durum, zaman, iletişim, hizmeti alan ve veren arasındaki ilişkiye bağlı olarak değişir.

#### **1.1.4.4. Emek ve İlişkiler**

Hizmet sektöründe temel kaynak hiç şüphesiz insan faktörüdür. İnsan, bağlı olduğu iş yerinde müşterilerle ilişkiler kurarak hizmet verir. Verilen hizmetin kalitesi ve kaliteyi oluşturan etkenler bütünü sağlamak insana bağlıdır. Personelin eğitimi, becerisi, iletişimi, bilgisi ve pratikliği ise hizmeti mükemmel kılan olgulardır.

#### **1.1.4.5. Talep**

Doyuma ulaşmak için, mal veya hizmetin istenilen özellikte olması yeterli değildir. Verilen hizmetin alıcıda bir ihtiyaç duygusu yaratması algısı oluşturulmalıdır. Hizmet ve mal sunumunda arzulanan özelliklere dikkat edilmeli, müşteri tam olarak ne istiyor buna göre çalışmalar yapılarak gelişim sağlanmalıdır (Gökdeniz, Aşık, 2008, s.147).

Yoğun rekabet yaşanan hizmet sektöründe, yeniliklere açık olunmalı, yapılmayanı yapmalı, talep edilen beklentilerin bir basamak daha üstünde memnun edici uygulamalara yer verilmelidir. Örneğin valeyeye park edilmesi için verilen aracın dış yüzeyinin yıkanmış olarak teslim alınması, hizmet alan kişide oldukça iyi bir izlenim bırakacaktır.

#### **1.1.4.6. Stoklanmama**

Stoklanmama “hizmetin satıldıktan sonra, satış sonrası kullanılmak üzere, üretenden ya da sağlayandan ayrı olarak alınıp saklanabilmesi, depolanması mümkün değildir” Hizmet sadece sunulduğu anda kullanılabilir (Filiz vd. 2010, s.61).

Hizmet, elle tutulamayan, rengi vb. olmayan, anlık olarak üreticiden tüketiciye sunulan, daha sonra kullanmak maksadıyla biriktirilemez ve saklanamaz bir kavramdır.

## **1.2. PSİKOLOJİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR**

Çalışma hayatında insanlar, kendilerine verilen görevleri kendi bilgi ve yeteneklerine bağlı olarak yapabilmeleri durumunda mutlu

olacaklardır. Tam tersi bir durumda ise ilk olarak işin vermiş olduğu başarısızlık hissi ile birlikte maddi ve manevi yetersizliklerden dolayı çalışanlar, değişik duygular içerisinde girerek bir takım olumsuz düşünceler, davranışlar sergileyecektir. Yahut başkalarının uygulayacağı bu tür davranışlara maruz kalacaklardır. Bu bölümde çalışma hayatında yaşanan psikolojik sorunların/şikâyetlerin tanımlamaları yapılacaktır.

### 1.2.1. Psikoloji Kavramının Tanımı

Psikoloji bilimi incelendiğinde, biliminin kökleri 18. Yüzyıla dayanmaktadır. Psikoloji kelimesi Fransızca psychologie ‘ruhbilim’ sözünden alıntı olup, dilimizde ‘ruhbilim’ yahut ‘ruhiyat’ olarak yerini almıştır. Felsefe bilimine dâhil olmuş pozitif yönlü organizma davranışı inceleyen bir bilim dalıdır. Aristoteles psyche (ruh) ve logos (bilim) kelimelerini bir araya getirerek Psyche-logos adlı (ruh bilimi) ismini ortaya çıkartmıştır. Aristoteles doğaüstü yapıya sahip ruh ile ilgilenmeyip tamamen gözlemlenebilen daha gerçekçi ruh haliyle ilgilenmiştir (Özdoğan, 2015:17).

Wilhelm Wundt ise deneysel laboratuvarını 1879’da kurmuş ve burada psikoloji ile alakalı çalışmalar yaparak laboratuvar ortamında incelemeler yapılabileceğini kanıtlamıştır. Bu çalışmalar sonucunda Wundt psikolojinin bir bilim dalı olduğunu ispatlamış ve psikolojinin bilim dalı olarak nitelendirilmesini sağlamıştır.(AÖF, Psikolojiye Giriş, 2014:159). Psikoloji kelimesi Türk Dil Kurumu Genel Türkçe Sözlüğünde (2017) “isim ruh bilimi, ruhiyat”, “bir grubu, bir bireyi belirleyen hareket etme, düşünme, duygulanma biçimlerinin bütünü”, “ruhsal”, “edebiyat, herhangi bir edebiyat ürününde, kişilerin kişiliklerini belirleyen duygu, düşünüş, davranış biçimi” anlamlarına karşılık gelmektedir.

Psikoloji ile ilgili günümüze dek oldukça fazla sayıda çalışma yapılmış olup bu çalışmalar sonucunda birçok tanım ortaya çıkmıştır. Bu tanımlamalardan bazıları şunlardır;

- Psikoloji, insan yaşamının her evresinde karşılaştığı sorular ve sorunlara cevap arayan bir bilim dalıdır (Arkonaç, 1993:449).

- Psikoloji, bir davranış bilimi olarak nitelendirilebilir. Canlıların yaşamlarını idam ettirirken bütün hareketlerini ve düşüncelerini incelediğine göre, psikoloji hayatın tüm evreleriyle ilgilenen bir bilim dalıdır (Binbaşıoğlu, 1978:4).
- Psikoloji, konu olarak canlıların duyuş, düşünsel ve davranışsal tarafını amaçsal olarak ise duyuş, düşünsel ve davranışsal normları inceleyen bilim dalıdır (Baymur, 1976:1).
- Psikoloji, davranışları ve bu davranışlara etken olan sebepleri bilimsel açıdan inceleyen bir bilim dalı olarak tanımlanmaktadır. Psikolojiyi bilim yapan ise davranışın kendisi değil, bu davranışı ortaya koyan etkenlerdir (Cüceloğlu, 2006:35).
- Psikoloji, insanların neler yaptığını, neler hissettiğini, düşüncelerini öğrenebilmek için ayrıca kendimizi nasıl tanımlayabiliriz? Bu tarz soruları yanıtlamanın kolay olmadığı ortadadır. İşte burada bu soruların cevabını tekrar düşünerek hızlı ve nesnel cevap verebilmek psikolojinin ta kendisidir. Demek oluyor ki psikoloji, mantıklı yollara başvurma, yapılan eylemlerin sebeplerini bilimsel açıklayabilme olarak tanımlanabilmektedir (Morgan, 1981:2).

Tanımlamalara bakıldığında ortak nokta, insanların çevreye karşı bakışları ve davranışları olduğu sonucuna varmak mümkündür.

### **1.2.2. Psikolojinin Bölümleri**

Psikoloji, psikologların çalışma alanlarına göre bölümlere ayrılmaktadır. İzlenmesi, araştırılması gereken konu, olay veya sorunun ne olduğu saptanır. Daha sonra uygulama evresinde, bölüme göre yönlendirilerek çalışma yapılır.

Binbaşı'na göre psikolojinin çalışma alanına göre bölümleri şunlardır;

(Binbaşıoğlu, 1978:18).



- **Akademik psikoloji;** Burada günlük sıradan olaylar dikkate alınmaz. Bu alanın amacı bilgi üretmektir. İlgilendiği psikoloji basamakları sırasıyla şunlardır.
  - Genel psikoloji
  - Irklar psikolojisi
  - Genel psikoloji
  - Deneysel psikoloji
  - Toplumsal psikoloji
  - Çocukluk psikolojisi
  - Yetişkin psikolojisi
  - Karşılaştırma psikolojisi
  - Fizyolojik psikoloji
  - Hayvan psikolojisi
  - İnsan psikolojisi
- **Pratik ya da uygulamalı psikoloji;** Gündelik hayatta yaşanmış olayları, akademik psikolojinin konusu içine giren maddelere göre çözümlenmeye çalışır. Bu psikolojinin alt basamakları şu şekildedir;
  - Eğitim psikolojisi
  - Klinik psikoloji
  - Endüstriyel psikoloji
- **Psikoteknik;** Mesleki seçimlerin psikolojiye dayanıp dayanmadığı psikoteknik ile değerlendirilir.

### 1.2.3. Çalışma ve Örgüt Psikolojisi

Belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kurulmuş olan iş yerlerinde, bir araya gelmiş topluluk yani iş görenler kendilerine verilmiş görevleri yerine getirirken gerek özel yaşantılarından ötürü gerekse işin kendisinden dolayı değişik duygular içerisine girilebilmektedir. Çalışma psikolojisi burada iş ile ilgili kısımla ilgilenmekte olup ayrıca iş görenlerin yaşamakta olduğu ya da yaşayabilecekleri sorunlarla ilgilenmektedir.

Çalışma psikolojisi, iş yaşamında insanların psikolojik sağlığını düzeltmek ve iyileştirmek amacıyla psikolojik sağlığı bozabilecek etmenleri araştırmak, çalışma sağlığını iyileştirecek yöntemleri belirlemek ve ortaya

çıkmiş olan psikolojik sorunları ortadan kaldırmak adına çalışmalar yapan bir bilim dalı olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışma psikolojisinde işveren, örgüt veya yönetim değil doğrudan bireyin kendisi ele alınmaktadır. Bireyin çalışma ortamını iyileştirerek tam kapasite verimliliğini sağlamak ise çalışma psikolojisinin başlıca amaçlarındandır. Burada çalışmayı etkileyen birçok unsur söz konusudur. Bunlar; iş gören, işin kendisi, çalışılan ortamın fiziki özellikleri, diğer iş görenler ve bunlarla olan ilişkilidir (Kümbül Güler, 2016:s.2).

İşyerinde çalışanların tamamını kapsayan, etkin ve verimli çalışmayı sağlamak için oluşturulan araştırma çalışmaları örgüt psikolojisi kapsamı içerisindedir. Örgütte sağlıklı bir psikoloji sağlamak için hiyerarşi bir kenara bırakılmalı ast, üst demeden tüm çalışanların etkileşim ve iş birliği içinde olmaları sağlanmalıdır. Motivasyon ve iş doyumuna ulaşacak çalışmalar yapmaktır (Telman ve Aşkun Çelik, 2013:2).

Çalışanların örgütten beklentileri ve bu beklentilere ulaşması örgüt psikolojisini yakından etkilemektedir. Kimine göre iyi bir ücret kimine göre ise yükselme ve saygınlık örgütte algılanan psikolojiyi etkileyen önemli faktörlerdendir (Sabır Taştan, 2015:45).

İşgörenlerin çalışmış oldukları işin kendisi başta olmak üzere, çalışma koşulları, örgüt kültürü, iletişim, çevre ve diğer çalışanlar olumlu veya olumsuz algılara neden olacaktır. Kimi işgören yükselmeyi, söz sahibi olmayı, gücü elinde tutmayı arzulayabilir. Kimi ise ücret ve sosyal haklarda iyiliği tercih etmektedir. Bu beklentiler ise çalışma ve örgüt psikolojisini yakından etkilemektedir.

#### **1.2.4. Psikolojinin Diğer Bilim Dalları İle İlişkisi**

İnsan dünyadaki en karmaşık varlıktır. İnsanlar toplumun bir parçası olduğu için sürekli birileriyle iletişim içerisindedir. İnsanların çevresiyle olan etkileşimini ise psikoloji irdelemektedir. Bu yüzden psikoloji insan faktörünü irdeleyen tüm bilim dallarıyla etkileşim içindedir.

Baymur'a göre psikolojinin ilgili olduğu bilimler;

- Fiziksel bilimler, insan bedeni ile
- Anatomi bilimi, iç organlar ile
- Fizyoloji bilimi, insan bedeni ve organları ile
- Kimya bilimi, cisim/eşya ilişkisi ile
- Antropoloji bilimi, yaşam ve davranış farklılıkları ile

Bu sayılan bilimler sosyal bilimler çatısı altında toplanır. Ayrıca cevaplanamayan sorulardan ötürü ortaya çıkan kuramlar nedeniyle felsefenin etkisindedir (Baymur 1976:s.4).

Psikoloji biliminin neredeyse diğer tüm bilim dalları ile arasında kuvvetli bir bağ içinde olduğunu söylemek mümkündür.

### **1.3. ÇALIŞMA HAYATINDA YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂyetLERİN NEDENLERİ**

İnsan faktörünün emeği, zekâsı, pratikliği ve bedensel gücü ön planda olan işletmelerde, yöneticilerin en sık karşılaşılabileceği durumlardan biriside çalışanların yaşamış oldukları sorun ve şikâyetlerdir. Bunlar, aşırı iş yükü, fazla süreli çalışma, çalışanlar arası sorunlar, ücret, işin işleyişi, alınacak kararlara katılamama, düşünce ve tavsiyelerin dinlenmemesi gibi. Günümüzde sıklıkla karşılaşılan bu ve bunun gibi sorunlar üst yönetim tarafından genellikle geçiştirilmekte, önemsenmemektedir. Bu sorun ve şikâyetlerin köküne inerek çözüm aranmalı ve ortadan kaldırma çalışmaları yapılmalıdır. Aksi takdirde konu sorun olarak kalmaya devam edecek bazen de farklı şekillerde tekrarlanacaktır.

#### **1.3.1. Yapılan iş ve işyeri**

Hayatta kalmanın ilk kurallarından biri çalışmak ve kazanmaktır. İşgörenler için çalışılacak yer, çalışma koşulları ve işyerine karşı duygular önemlidir. İşyerine ait bazı özellikler işgören tarafından önem teşkil etmektedir. Çalışılan yerde kazanç elde etmek dışında, işten haz alma beklemektedir. Haz alınan iş de ise, başarı, önem, güven ve yapılan işten tatmin olma gibi durumlar gözlemlenir. Bu durumlar oluşmadığında ise başarısızlık hissi, ruhsal çöküntü ve stres meydana gelir. Esasında çalışan

kendi kriterlerine göre kalite arayışı içerisinde. Eğer iş yeri çalışanın beklentilerini büyük ölçüde sağlamıyorsa psikolojik açıdan çalışan kendini kötü hissedecektir (Türkay, 2015:239). Çalışan yaptığı işten memnun değilse iş doyumsuzluğundan bahsetmek mümkündür. Bu tip durumları yaşayan çalışanda ise, geç kalma, farklı işlere girip çıkma, performans ve başarıda düşüklük gibi sonuçlar gözlemlenir (Eğinli, 2009:35).

İşgören, belirli bir amaç doğrultusunda çalıştığı işyerinin bir parçası olacaktır. Bu amaçlar; deneyim kazanmak, yükselmek ve alınan ücret sayesinde ihtiyaçları gidermek şeklindedir. İşgören bu beklentilerden bir veya birkaçına ulaşamadığında motivasyon sorunları yaşayacaktır. Motivasyon sorunları, yönetim tarafından fark edildiğinde işgören uyarıya maruz kalacaktır. Alınan uyarı dikkatli olmaya yada tamamen motivasyon kırılmasına zemin hazırlayacaktır. Farklı bir durum ise işgören yaptığı işi kendisi bırakacak veya iş akdi sona erdirilecektir. Bu durum işvereni de yakından etkilemektedir. Yüksek personel devir hızı işveren için oldukça maliyetli bir durumdur.

### **1.3.2. Ücret**

Anayasanın 55. Maddesinde ön görülen ücret, yapılan iş/hizmet karşılığıdır. Bu maddeye göre yaptığı iş karşılığında ücret alamayan insan ya zoraki çalıştırılmıştır. Yâda çalışma karşılığı olmayan bir ücretle çalıştırılmıştır. Yine anayasanın 18. maddesine göre ise bu şekilde çalıştırmak kesinlikle yasaktır. İşgören çalışarak vermiş olduğu emek karşılığında psikolojik, sosyal ve maddi karşılık almaktadır. Genellikle alım gücü her yerde geçerli olan para beklenmektedir. Bu durumda da yapılan işin karşılığında alınan paraya ücret denmektedir.

( Ergül, 2006:94).

Ücret, İşgörenlerin emekleri karşılığında aldıkları bir karşılıktır. Ücret işgörende sadece bir amaç değil ayrıca farklı anlamlar ifade eden bir araçtır. Verilen emekler doğrultusunda alınan ücret, işgörenin yaptığı işe bağlı olarak maddi ve manevi bir denge oluşturarak işgöreni tatmin etmelidir. Alınan ücret işgöreni tatmin etmediğinde tatminsizlik meydana

gelir. Ayrıca aynı işi yapanlar arasında ki ücret adaletsizliği de mutsuzluklara ve tatminsizliklere yol açacaktır(Eronat, 2004:16).

Ücret, işgörenlerin zaman, fiziki güç ve zihinsel emeklerini feda etmeleri karşılığında elde ettikleri kazançtır.

### 1.3.3. Eşitlik ve Adalet

Aynı koşul ve şartlar altında insanların kendi çalışmaları sonucu elde ettikleri ile başkasının elde ettikleri aynı ise burada eşitlik vardır. Elde edilenler arasında farklılık mevcut ise eşitlikten söz edilemez. Eşitlik olmadığı durumda ise çalışanın motivasyonunda azalma olur (Sevinç, 2015 :949).

İşgörenlerin, eşitlik ve adalet algılarının değişiklik göstermesi birçok soruna yol açacaktır. Başta mutsuzluk, kayırmacılık gibi olgular akla gelecektir. Zihni kurcalayan bu sebepler motivasyonu etkileyerek, çalışanların performansını düşüreceklerdir.

Ödül, ceza sisteminin herkes için geçerli olmaması, terfi de adaletsizlik, aynı işi yapanların aynı haklara sahip olmaması vb. durumlar işyerinde eşitlik ve adaletin olmadığına göstergesidir. Çalışan, bu durumdan hoşnut kalmayıp kendisine yeni sorunlar edinecektir. Dağıtımda adalet, işlemde adalet ve bireyler arası adalet söz konusu olduğunda, örgütsel adaletten bahsetmiş olur. Örgütsel adalet ise, işgörelere karşı eşitlik bakımından ne ölçüde davranıldığı ve işgörenlerin bu adaleti nasıl gördüğüne bağlıdır (İşcan ve Sayın, 2010:195).

İşgörenler, çalıştıkları işyeri ve yöneticilerin adalet duygularına inandıkları takdirde eşitlik ilkesini benimseyeceklerdir. Aksi durumda ise kişilerin mutsuzluğu artmaya başlayacaktır.

### 1.3.4. İş Tatminsizliği

İş görenin yaptığı işe karşı duyarlılığının değişik sebeplerden dolayı azalması sonucunda, davranışlarında negatif yönde değişiklikler oluşmaya başlar. Bunun ardından sık sık şikâyetler, iş yeri kimliği

hakkında olumsuz düşünceler besleme ve bunu başkalarıyla paylaşma, çalışma arkadaşlarının motivasyonunu düşürme, iş yavaşlatma, işe sürekli geç kalma, işe değişik bahanelerle gitmeme ve en sonunda ise işyeri ile ilişki kesme gibi sonuçlar meydana geliyorsa bu iş tatminsizliğidir.

Bennett'e göre iş tatminsizliği şu şekildedir. (Eronat,2004:21).

Bir işyerinde çalışma koşullarının kötüye gittiğini belli eden en önemli şey, işgörenin iş doyumunun düşmesidir. Bu durum iş görenin hareketlerinde değişiklik olmasını sağlayabilir. Toplum içinde oturmuş ahlaki normlar ve iş yeri normları iş tatminini azaltabildiği gibi psikolojik sorunlara yol açabilmektedir. Uyku bozukluğu, iştah sorunu, duygularda ani değişiklikler vb. iş tatminsizliğiyle ilgili sorunlardan bazılarının göstergesidir (Akıncı,2002:8).

Yapılan işten tatmin olunmayan çalışan, psikolojik sorun/şikâyet, performans düşüklüğü, işyeri ile bütünleşmede zorluk yaşayacak ve farklı arayışlar içine girecektir.

### **1.3.5. İşyerinin Fiziki Özellikleri**

İşverenler, çalışanlarından kendilerine verilen işi en kısa sürede ve en kaliteli şekilde yapması beklenmektedir. Çalışanların kendilerinden beklenen performansa ulaşmalarını engelleyen unsurlardan biriside işyerinin fiziki özellikleridir. Bu unsurlar şu şekildedir.

#### **1.3.5.1. Gürültü**

Yoğun çalışma ortamında, ruh sağlığını bozacak etmenlerden birisi çalışılan yerde oluşan ses ve gürültüdür. Başta dikkat dağınıklığı olmak üzere, fiziki hareketlerde zorlanma, işitme sorunları, değişen refleksler, sinirlenme, bunalma, performans azalışı, odaklanma sorunu, solunum değişikliği, verimsizlik ve stres meydana getirmektedir (Camkurt, 2007:93).

Devlet kurumundan hizmet bekleyen insanların kendi aralarında konuşmasından kaynaklanan gürültü, hizmet veren memurun dikkatinin

dağılmasına, sinirlenmesine, bunalmasına, sesini duyuramama gibi sorunlar yaşamasına sebep olacaktır.

#### **1.3.5.2. Isı ve Nem**

Genellikle yoğun ve kalabalık çalışma şartlarında aşırı sıcak veya soğuk bir havada çalışmak oldukça zordur. Sıcak bir çalışma alanında terleme durumunda, terin soğuması, buharlaşması beklenecektir. Fakat nemin yoğun olduğu ortamlarda bu pekte mümkün olmayacaktır. Yine aynı şekilde havanın aşırı soğuk olması, üşüme, hareket etme isteğinin olmaması gibi olumsuz sonuçlar doğurur. Ortamdaki nem oranı ise içinde bulunulan mevsime göre %30 ile %75 oranları arasında sabitlenmesi çalışanlar için ideal olacaktır (Bayazıt Hayta, 2007:23).

Aşırı sıcak, soğuk ve nem'e maruz kalma fizyolojik açıdan rahatsız ederek bunalmaya sebebiyet verecektir. Buda yapılan işe yoğunlaşmayı engelleyecek veya algılama da sorun yaratacaktır. Soğuk yerde çalışan ısınma ihtiyacından dolayı işine adapte olamayacak, aşırı sıcak ortamda çalışan ise bunalma ve terleme sorunu yaşayacaktır.

#### **1.3.5.3. Aydınlatma**

İyi bir aydınlatma iyi görme anlamına gelir. Yapılan işi iyi görmek, işin kalitesini arttırır. Maalesef görme işyerlerinde en çok ihmal edilen konudur. Oysaki en iyi verim ve çalışan sağlığı için aydınlatma önem bakımından ilk sırada gelmektedir. Kaliteli aydınlatma sayesinde olabilecek kazaların önüne geçildiği gibi psikolojik açıdan güven verebilir. Tabii ki aydınlatma kişinin göz sağlığı ve yapısına bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. Bu durumda yapılan işe ve ortama bağlı olarak aydınlatma sağlanmış ise bu alanlarda çalışmak doğru olacaktır(Asker, 2017:3).

Aydınlatması iyi olmayan çalışma ortamlarında, başta iş kazaları ve yapılan işle ilgili sorunlar kaçınılmaz olacaktır.

#### **1.3.5.4. Havalandırma**

İşyerine ait genel demirbaşların kullanılarak ortama temiz hava girmesi sağlamaktır. Doğal ve yapay yöntemlerle havalandırmak işyerinin bina fiziki yapısıyla alakalıdır. Havalandırma işlemi bazen binaların iç

kısımında veya dışkımsında bulunan kanallardan olduğu gibi kapı, pencere açma yöntemiyle de yapılabilir. Çalışılan ortamda tütün ve tütün ürünleri kullanımı, yapay kokular, temizlikten kaynaklanan havasızlık, ısıtıcı vb. rahatsızlık hissi yaratabilir. Bu sebeplerden bir yada birkaç tanesi çalışanda sinirlenme ve dikkat dağınıklığına yol açabilir (Demirci ve Armağan, 2002:7).

Havalandırma, özellikle kalabalık olan çalışma yerlerinde son derece önem arz etmektedir. Çalışılan yerde oksijenin azalması ve kötü kokular oldukça rahatsız edicidir.

#### **1.3.5.5. Titreşim**

Çalışılan işe ve işyerindeki alete-cihaza bağlı olarak ve tamamen dış bir etken olarak vücudun maruz kaldığı bir durumdur. Bu etkiye bazen cihazı kullanırken bazen de kullanılsa dahi yakınında olma nedeniyle kapılanabilir. Bu durum geçici dokunma his kaybına, bulantılara, ağırlıklara, dolaşım sistemi sorunlarına ve denge kayıplarına neden olur. Hatta sürekli titreşime maruz kalındığında omurga rahatsızlıklarına yol açmaktadır (Demirdag, 2003:34).

Özellikle kırma, eleme gibi ağır sanayi işlerinde oldukça fazla görülen bir durumdur.

#### **1.3.6. Yükselme**

Bulunulan statüden daha iyi bir statüye sahip olmak ve bu statünün peşinde getirdiği saygınlık ve kazanç için, işgören uzun süreli tecrübe ve kıdeminden dolayı görevde yükselme ve geniş yetkilere sahip olmak isteyebilir. Bahsi geçen durumun engellenmesi yahut olanaksız olması işgörenin başta motivasyonu olmak üzere birçok açıdan çalışmasında ciddi oranda düşüşlere sebep olacaktır (Soykenar, 2008:116).

Hizmet sektörü ve başka sektörlerde çalışan bireyler kariyere ne kadar önem veriyorsa, işverenlerde çalışanın kariyer beklentisinin ne olduğunu iyi bilmelidir. İşe alım sürecinde personele nitelikleri dışında bir iş yaptırılıyorsa veya uzmanlık alanı dışında gereksiz rotasyonlara uğruyor



ise personel, kendini yanlış değerlendirecek, başarısızlık duygusuna kapılacak ve yalnızlaşmaya başlayacaktır. Aynı zamanda, başta edinmiş olduğu yükselme beklentisinde hayal kırıklığına uğrayacak, beklentileri ile yaptığı iş arasında bir bağ kuramayarak psikolojik açıdan sorunlar yaşayacaktır. Bu gibi durumlarda sonuç olarak tecrübeli, nitelikli personel işyeri tarafından kaybedilecektir (Ünver, 2005:16).

İşe alım sürecinde yada hali hazırda çalışmakta olan işgörenlere yükselme olanakları açık bir şekilde belirtilmeli, işgören imkânsız beklentiler içerisine sokulmamalıdır. Ayrıca konusunda uzman olan işgörenlerin başarısı göz önüne alınarak farklı işlerde de başarılı olacağı düşünüülerek zorunlu rotasyondan kaçınılmalıdır.

### **1.3.7. Rol Çatışması**

Toplum içinde işgören bağlı olduğu statüye göre yapılabilecek iş seçiminde, değişik isteklerde, çelişkili davranışlarda, yapılan işin özü hakkında ve bu tarz görevlerde davranışlarında tutarsızlık sergileyebilmektedir.

İşgörenin kendi öz davranışı ve yaptığı işin gereği ortaya çıkan davranışları arasında bir denge sağlanamıyorsa buna rol çatışması denmektedir (Erdoğan,1999:54).

İşyerinde, işgören ne yapması ve nasıl yapması gerektiğini bilmiyorsa, rol belirsizliğine girecektir. Bu durum diğer işgörenler ile olan iletişimsel davranışın azalmasına sebep olacaktır (Atalay, 2010:71).

Çalışan kendine verilen işi yaparken yaptığı iş, yönetimin emriyle başka bir iş arkadaşının üstlendiği rol ile kendi rolü arasında çatışma söz konusuysa, çalışan bu göreve olumlu bakmayacaktır. Çalışan kendisine verilen işin yapılış şekil ve biçimini bilmiyor ise veya kendisine verilen görevi gerçekleştirirken kendisiyle ve ikinci bir şahıs ile çatışıyorsa, çalışanlar arasında huzursuzluk meydana gelir (Erkenekli, 2000:100).

İşyerlerinde en büyük sorunlardan biriside doğru işe doğru çalışanı görevlendirmeme ve çalışanlar arasında çatışmaya sebep olacak biçimde aynı işi birden fazla kişiye vermektir.

### 1.3.8. İş Yüğü

Çalışanların, işyerlerinde yapabileceği iş kapasitesini aşan kısmına iş yüğü denmektedir. Yasal çalışma süresinin haftalık 45 saat olduğu ölkemizde, çoğu işveren bu yasal süreyi dikkate almayıp işgörenlerden daha fazla süreli çalışmayı talep etmektedir (Atik, 2015:4).

Birden fazla işgörenin yapabileceği işlerin tamamını bir işgörenden istemek, o işgören için iş yüğü demektir. Aşırı iş yüğü fiziksel yorgunluk dışında tükenmeye sebebiyet verecektir.

### 1.3.9. Stres

Stres, insan organizması ve ruh sağlığı üzerine uygulanan baskı, zorlama vb. sebeplerden dolayı kişinin kendi davranış ve tutumlarına zorda olsa direnmesi anlamına gelmektedir (Güçlü, 2001:92).

İnsanın, biyolojik organizmasından dolayı fiziksel ve psikolojik olarak zorlanması sonucunda sosyal çevresine bakış açısı, psikolojik olarak farklı tavırlar sergilemesi, fiziki olarak ise sebebi kestirilemeyen hareketlerde bulunması gibi tepkilerde bulunur. Mesleki olarak ise çalışma ortamı, çalışma saatleri, aşırı iş yüğü, çalışma arkadaşları, beklentiler, sağlık sorunları, can güvenliği, iş garantisi vs. sebeplerden dolayı davranış bozuklukları gösterebilmektedir. Buna en geniş anlamda stres denmektedir (Aslantaş, 2013:10)

Psikolojik açıdan stresin değerlendirildiğinde, etken olan tüm olaylar ve cisimlere karşı duyarlılık seviyesi pozitif yönde güçlendirmek amacıyla çalışmalar yapılmalıdır. Stres engellenemez bir durumdur. Bu yüzden stresi engelleme yerine stresle yaşama çalışmaları yapılmaktadır (Daş Tuğrul,2000:15).

Stresin Nedenlerini şu şekilde sıralayabiliriz (Emrecan, 2016:8).

- Fiziksel Ortamdan Ötürü Meydana Gelen Stres; Beş duyu organımız sayesinde hissettiğimiz çevresel sebeplerden kaynaklanan stres türüdür. Gürültü, ses, mevsimsel sıcaklık değişiklikleri vb. durumlardan meydana gelir.

- İş Ortamından Kaynaklanan Stres; Çalışma koşulları ve çalışma ortamından kaynaklanan sorunlardan dolayı oluşan stres türüdür. Aşırı iş yükü, ast-üst ve çalışma arkadaşlarıyla geçim, özlük haklarının yetersizliği, gelecek korkusu buna örnek gösterilebilir.
- Psikososyal Olgulardan Kaynaklanan Stres; yapılan işlerin ya da yapılan planların istendiği gibi gerçekleşmemesi, işle ilgili arka arkaya çıkan problemlerden kaynaklanan stres türüdür. Kovulma, kaza, boşanma ve evlilik, hastalık gibi sebeplerden dolayı uzun soluklu yaşanan bir stres türüdür.

### 1.3.10. Özel ve Sosyal Hayat

İnsanlar, çalışmayı sevse de sevmese de aileleri ve buldukları sosyal çevrede var olabilmeleri için çalışmak zorundadırlar. Çalışmayan bir kişi ailesine, şahsına ve ülkesine yük olarak gösterilir (Önceler, 2012).

İnsanların yaşamlarını etkileyen iki tip çevresi mevcuttur. Sosyal çevre (aile ve yakınlar) ve yapılan iş, iş çevresidir. İnsanlar, iş ve çevresine önem verdiklerinde aile ve çevresini ihmal etmektedir. Aile ve çevresine önem verdiklerinde ise iş ve çevresini ihmal etmektedirler. Burada önemli olan orta noktayı bularak iki çevreyi de ihmal etmemek olacaktır (Özdevecioğlu ve Çakmak Doruk, 2009:90).

Çalışanın aile ve sosyal çevresinde yaşamış olduğu huzursuzluk, mutsuzluk vb. olaylar psikolojik olarak sorunlara zemin hazırlayacaktır. İşyerinde bu sorunlardan dolayı farklı davranışlar göstermesi nedeniyle belli bir süre sonunda işyerinde de problemler oluşmaya başlayacaktır.

### 1.3.11. Motivasyon

Tanımlara bakıldığında, hemen hepsindeki ortak kanı şu şekildedir. İnsanların yahut çalışanların belirli amaçlar doğrultusunda hedefe ulaşmak için çaba göstermeleridir. Çalışanın amaca ulaşmak için gayreti, çabası yoksa isteği başarısızlıkla sonuçlanacağı için motive olamayacaktır (Sabancı, 2013:4).

Motivasyonun şekli çalışanın algısına göre değişiklik gösterebilir. Kimi ücret ile motive olurken kimi ise takdir ve ödül ile motive olabilir. Esasında isteklendirme göreceli olup kişiden kişiye değişiklik gösterir. Kişinin ihtiyaç olarak belirlediği beklentilerin gerçekleşmesi sonucunda motivasyon oluşur. Buna örnek olarak, statü, değer görme, saygı duyulma vb. gösterilebilir (Küçük, 2010:2).

İşgörenlerin, yapmış olduğu iş'e bakış şekilleridir. Yapılan işten tatmin olma verimliliği arttıracaktır. Yapılan işten tatmin olmak, o işe karşı doyumunu yansıtacaktır. İş doyumunu, işgörenin beklentileri ve çalışanlar arasında tutumlardan ibarettir. Yaptığı işten doyum sağlayan kişi motive olacaktır (Şahin, 2014:68).

Maslow' un gözünden bakarsak, herkes tarafından aynı şeyler motive edici özellik taşımaz. Herkes ihtiyacı olan şeye yönelmektedir. Genellikle sahip olunan değil, sahip olmak istenilen arzulanır. Maslow'a göre ihtiyaçlar 5 gruptan oluşur. Bu grupta en üst kısımda tatmin olmaya bağlı davranışlar en altta ise temel ihtiyaçlar yer alır (Koçel, 2011:623).

Yöneticilerin, yoğun rekabet ortamında çalışanları motive etmeleri gerekmektedir. Yapılan işe iyi motive olarak yapan çalışan, işyerine de başarı getirecektir. Çalışanın içinde bulunan gücün ortaya çıkartılması motivasyonla gerçekleşecektir (Kara, 2015:80).

Çalışanlar beklentilerine ulaşma çabası içerisindeyler. Her çalışanın beklentisinin aynı olması mümkün değildir. Çalışanların motivasyonu algı ve ihtiyaçlar ile yakından alakalıdır. Bir çalışana göre yükselme beklentisi motive edici bir unsur olsa da başka bir çalışan için anlam ifade etmeyebilir. Aynı şekilde işyeri tarafından sağlanan sosyal haklar bir çalışana göre anlamlı bir motive edici unsurken başka bir çalışan için hiçbir anlam ifade etmeyebilir.

### **1.3.12. Mobbing (Psikolojik Taciz)**

İşgörenler 1984 yılından bu yana mobbing adlı kavramla karşı karşıya gelmişlerdir. Bu kavramı bilim literatürüne İsveç kökenli psikolog Heinz Leymann 1993'te kazandırmıştır. Türkiye'de psikolojik bezdirme,

psikolojik taciz anlamına gelmektedir. 1980'li yıllardan günümüze kadar birçok hukuksal davaya konu olmuş bir kavramdır. Bu kavram örgüt sağlığı başta olmak üzere; kişisel, sosyal, çalışma hayatı vs. olumsuz yönde etkileyen kısacası topluma ve bireylere özgü olan tüm ahlaki normlara karşı gelen bir eylem olarak nitelendirmek mümkündür (Karcioğlu ve Akbaş,2010:139).

Mobbing Kavramı hakkında birçok tanım yapılmıştır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır;

- Hizmet verilen iş yerinde kişi ya da kişilerin başka bir kişi veya kişilere karşı göstermiş olduğu yıldırma, pasif bırakma veya uzaklaştırmayı sağlamak için; kişi ya da kişilere karşı işlerine, sağlıklarına, sosyal yaşamına, değer yargılarına karşı yapılan; saldırı, kötü niyet ve psikolojik baskıların oluşturduğu davranıştır (ÇSGB,2014:9).
- Örgütlerde çalışanların birbirlerine ya da karşı grup bireyelerine karşı olumsuz davranışlarda bulunmalarıdır. Sonuç olarak işten uzaklaştırma, yaptığı işi engelleme hatta intihar olarak sonuçlanabilecek bir tutum biçimidir (Aygün,2012:93).
- Bir bireye ya da bireyin bağlı olduğu gruba karşı art niyet besleyerek düşmanca tavırlarda bulunmaktır. Buradaki amaç art niyet beslenen muhatap a karşı misilleme, aşağılama, engelleme, dalga geçme ve bunun gibi davranışlara maruz bırakmaktır(Aldıç, 2011:5).

Tek bir bireye odaklanan ve süreklilik gösteren, bezdirme, bastırma, korkutma, basit görme ve duygular üzerinden baskıda bulunma gibi etkiler altında kalan birey için kullanılan psikolojik taciz, günümüzde ve iş hayatında herkesin karşılaşılabileceği bir sorundur. Bu sorun dünyada her yerde ve her işte karşılaşılabilecek bir durumdur. Bu durum etkilenen kişide ruhsal ve fiziksel sorunlara yol açmakla birlikte kişinin verimliliğini de düşürür. Kısaca uygulanan mobbing hem mağduru hem işvereni hem de genel ülke ekonomisini sarsmaktadır (Palaz vd. 2008:54).

Mobbing kavramını genel olarak nitelendirdiğimizde tanımlardan da anlaşılacağı üzere; Örgütte hizmet veren birey veya bir grubun, diğer birey yada bireyler tarafından etkisiz hale getirme çabaları olarak değerlendirilebiliriz.

### **1.3.12.1. Mobbing Kapsamına Giren Durumlar**

Mobbing' e maruz kalan kişinin bulunulan işi, ortamı terk etmesi beklenmektedir. Bu sebeptendir. Uygulayıcı tarafından bir sistem tasarlanır ve bu sistem uygulanarak amaç gerçekleştirilmeye çalışılır (Mercanoğlu, 2010:39).

Mobbing kapsamına giren konuları şu şekilde belirtebiliriz;

Performans ve çalışkanlık açısından başarılı olmayı engellemek, sürekli laf arasına girip sözünü kesmek, rencide edecek biçimde başkalarının yanında ya da yalnızken sesli şekilde azarlamak, yapılan her şeyi abartarak eleştirmek, dedikodu, dalga geçme ve iğneleme, cinsel taciz mobbing unsurlarının başında gelmektedir.

Ayrıca işverenlerin işgöreni görmezden gelmesi, bilgi ve beceriye göre daha düşük nitelikli işler verilmesi, sürekli değişik bahanelerle görev değişikliği, anlam ifade etmeyen boş işler verilmesi, sözlü tehdit, dışlama ve gruptan ayrı tutma (Lokmanoğlu, 2017:416).

### **1.3.12.2. Mobbing Türleri**

Organizasyonlarda görev alan ast-üst görev yeri ve statüsü fark etmeksizin işgörenlerin birbirlerine karşı ya da gruplara karşı dikey veya yatay anlamda uygulamış oldukları psikolojik tacizler mobbing olarak değerlendirilir. Mobbing türleri ise;

#### **1.3.12.2.1. Dikey Psikolojik Taciz (Asttan Üste Yönelik )**

İşgörenlerin, herhangi bir üst'e karşı göstermiş oldukları psikolojik taciz türüdür. Bu duruma her ne kadar az rastlansa da böyle bir durum mevcuttur.

Bu durum genellikle bir önceki yöneticiye karşı duyulan sempati, güven ve bağlanma hissinden ortaya çıkabilmektedir. Bazen de yöneticiye

karşı tutumdan kaynaklanabilir. Kıskanma hissi, kabul etmeme gibi (TBMM, 2011:10).

#### **1.3.12.2. Yatay Psikolojik Taciz (Eşitler Arası)**

Bu psikolojik taciz ise eşit statüde bireylerin ya da eşit konumdaki grupların birbirleriyle çatışmalarından ötürü ortaya çıkan psikolojik taciz türüdür. Tacize maruz kalan kişi ve tacizci, aynı işyerinde aynı görev ve statüye sahip kişilerdir. Bu kişiler genellikle birbirinden haz almayan veya birbirlerinin başarısını çekemeyen kişilerden oluşur (Yılmaz ve Kaymaz, 2014:75).

Genellikle tacizi uygulayanlar, kıskançlık, geride kalma, çekememe, kendine rakip görme veya tamamen sevmemeden kaynaklı sebeplerden dolayı mağduru saf dışı bırakmaya çalışırlar.

#### **1.3.12.2.3. Düşey Psikolojik Taciz (Üstten Asta Yönelik)**

Hiyerarşik bakımdan üst kısımda olanların, yine hiyerarşik olarak astlarına uygulamış oldukları psikolojik baskıdır. Hiyerarşinin vermiş olduğu gücü kullanarak astlara baskı yapmak, saldırmak ve hatta işyerini terk ettirme amacıyla yapılan tacizdir (Atman, 2012:162).

Güç olgusunu elinde bulunduranların kademeli olarak astlarına gövde gösterisi yapmalarıdır.

#### **1.3.12.3. Çalışma Yaşamında Mobbing**

İşyerinde, araç olarak kullanılan mobbing'i psikolojik sınırların aşıldığı bir savaş olarak görmek mümkündür, gerçek bir savaştan tek farkı uygulayıcının yaptığı kötülükleri gizleyebilmesi gibi şansının olmasıdır. Burada istenen durum tehdit olarak görülen kişi veya grupların savunma mekanizmalarını çökerterek bulunulan ortamı yani işyerini terk etmelerini sağlamaktır (Demir ve Çavuş,2009:15). Bu terk etmeyi arzulayan uygulayıcı dört sebepten dolayı atağa geçmektedir.

- Örgütsel açıdan; stresli iş, yapılan işin örgütlenme şekli, liderlik faktörü, örgüte ait kültür.

- Sosyal Gruplar; grup baskısı, grupta çekememe, günah keçisi ilan etme,
- Failer açısından; kıskançlık, aşırı hırs, gizli düşmanlık ve yükselme,
- İşveren açısından; Çalışma ortamında yarış sağlamak, olumsuzluğun kaynağı ilan etmek, vasıflar, beceri ve kabiliyetler.

(Cemaloğlu, 2007:116).

Uygulayıcı ile mağdur arasında gerçekleşen mobbing kavramında bir tarafın daha güçlü olması gerekmektedir. Genellikle üstler tarafından astlara uygulanır. Burada pozisyonun verdiği gücün etkisi büyüktür. Üst astının açıklarını, zayıf noktalarını saptar ve buradan çalışmalarına başlar. Mağdur ise yapacak bir şey kalmadığı için kendisine yönelen davranışlar altında psikolojik olarak rahatsızlık duymaya başlayacaktır (Tınaz ve Karatuna, 2010:11).

Sahip olduğu gücü kullanarak astlara uygulanan mobbing karşısında sessiz kalan astlar durumu ya kabullenerek çalışmaya devam etmekte ya da yapılan işi terk etmektedirler. Genellikle geçim kaygısı nedeni ile saldırılara sessiz kalan çalışanlar, rahatsız olsalar dahi işlerine devam etmektedirler. Gizliden kin ve düşmanlık beslemeye başlar ilk fırsatta farklı iş bularak işyerini terk etmektedirler.

#### **1.3.12.4. Çalışma Hayatında Yapılan Mobbing Aşamaları**

Çalışma hayatında mobbing uygulama ve mobbing'e maruz kalma anlık bir olay değildir. İlk olarak işyerinde strateji haline gelmiş olmasının yanı sıra bir risk faktörünün ortaya çıkması ile başlar. Mobbing'i aşamalı olarak ele alırsak,

##### **1.3.12.4.1. Önemli olaylar süreci**

İşyerleri, insan faktörünü göz ardı ederek kar, büyüme, rekabet vs. olgular üzerine düşme eğilimindedirler. Bu sebeptendir ki, ekip çalışması, iletişim kanallarının geliştirilmesi, örgüte ait kültürü ve buna benzer sebepler göz ardı edildiğinde iş yerinde herhangi birinin mobbing' e maruz kalması kaçınılmaz olacaktır. Örgüt kültüründe bozulmalar meydana



geldiğinde iletişim kanalları da buna bağlı olarak değişiklikler gösterecektir (Aldıg, 2011:3).

Bu değişikliklerle birlikte tarafların kişisel veya grup beklentileri de değişerek farklı beklentiler, çıkarlar söz konusu olacaktır.

#### **1.3.12.4.2. Tacizin başlaması ve Karalama Çalışmaları**

Mobbing başlama süreci ve karalamalar değişik belirtilerle başlamaktadır. Çalışma masasının sebepsiz dağıtılması, çalışma materyallerinin sebepsiz bozulması ve kaybolması, çalışanlar arasında birden bire çıkan kavgalar, karşısındakini rahatsız edecek biçimde bütün ürünleri kullanmak, yetki ve becerilerin çok altında görevler verilmesi, ara dinlenme sürelerinin sürekli denetlenmesi, sürekli eleştiriye maruz kalma, sorulara cevap bulamama, aktivitelerden dışlanma, gruptan dışlanma, kılık kıyafetle dalga geçme, hoşnut olunmayan varlıklara benzetilme, dedikodu, ücret politikasında değişiklikler, iftira, yapılan işin beğenilmemesi gibi sebepler tacizin başlaması ve karalama çalışmalarının en belirgin özellikleridir (Tınaz, 2006:17).

Tacizi başlatan eşitleri, üstleri ve hatta yönetim olabilir. Bazen bu çalışma öfke kontrolü denemesi gibi gözükse de aslında dolaylı yoldan saldırı başlangıcıdır. Ayrıca, uygulayıcının niyeti psikolojik saldırı değil anlık eğlenme, samimiyetten kaynaklı şaka olabilir. Böyle bir durum uygulayıcının niyeti belli olsa da farklı algılanabilir.

#### **1.3.12.4.3. Yönetimin Olaylara Katılımı**

Yönetimin ilk hedefi oluşmuş mobbing'i ortadan kaldırma çalışmaları olmalıdır. Bunun içinde yöneticiler iyi bir gözlemlerle mobbing ve belirtilerini ortadan kaldırmak için çalışmalar yaparak önlemler almalıdır. Erken önlem alma ile hem iş yükü maliyetleri azalır, hem de verimlilik artar. Mobbing'e maruz kalanların motivasyonu yükselir. Takım çalışmalarının sağlanması, iş etütlerinin yapılması, mobbing'e uğrayanların rehabilitasyonu, eğitim, ahlaki çalışmalar ve hukuki önlemler olarak mağdurları kazanma yolunda çalışmalar yapılabilir. Bunun dışında uygulayıcılara ikaz, birim/yer değişikliği yapılmalıdır (Kirel, 2007:322).

Her işyeri için işgören, işin yapılması için gerekli en önemli faktördür. İnsan faktörü işletmeler için oldukça yüksek maliyet unsurudur. Küçük önlemler, eğitimler ve kurallar ile personel maliyetlerinin fazlalaşması engellenebilir.

#### **1.3.12.4.4. İş'i Terk Etme**

Mağdurun kendi kendine üstesinden gelemediği, yönetimin kayıtsız kalması veya mobbing ile başa çıkamadığı durumlarda iki farklı durum söz konusudur. Bunlardan birincisi mağdurun kendi isteği ile işten ayrılması ya da yönetim tarafından uzaklaştırılması, ikinci durum ise mobbing uygulayıcısının uzaklaştırılması biçimindedir.

Psikolojik olarak yaşanan şiddet sonucunda stres sorunları ortaya çıkmaya başlar. Uygulayıcı işinden uzaklaştırılınca farklı duygular içerisine girerek değişik psikolojik tepkimeler gösterecektir. Mağdurlar açısından ise işi bıraktıktan sonra çalışma hayatında yaşamış olduğu baskılar, tacizlerin etkilerini yaşamaya devam edecektir (Aydın vd. 2007:65).

mobbing'e maruz kalan kurban, işini kendisinde terk etse yönetim tarafından da uzaklaştırılsa, yaşamış olduğu psikolojik travmadan dolayı yeni başlayacağı işyerinde de aynı sıkıntıları yaşayabileceğini düşünerek sorun yaşamaya devam edecektir. Öte yandan uygulayıcı uzaklaştırıldığında ise mağdura ve işyerine karşı daha fazla kin besleyerek olumsuz bir takım davranışlarda bulunma eğilimine girebilir. Bu durumlarla karşılaşmamak için işverenlerin gerekli strateji ve önlemleri alması daha sağlıklı olacaktır.

#### **1.3.12.5. Mobbing Tarafları**

İşyerlerinde psikolojik şiddetin oluşmasının kesin bir nedeni yoktur. Her işyerinde psikolojik şiddet olgusu ortaya çıkabilir ve herkes bu olguda kendisini taraf olarak bulabilir. Bu taraflar mağdurlar, uygulayıcılar ve izleyicilerdir.

##### **1.3.12.5.1. Mobbing Mağdurları**

Psikolojik tacize uğrayanlar araştırıldığında ilk olarak varılan kanı şu şekildedir. Tacize uğrayanlar genellikle üstün zekâlı ve kabiliyetli

insanlar olduğu belirlenmiştir. Bu insanlar kendilerini işlerine adanmış, başarı odaklı kişilerdir. Çevrede bu durumdan pekte hoşlanmayan insanlar mevcuttur. Hoşnut olamayanlar genel düzenin bozulacağını, kendilerinden de aynı performansın bekleneceğini kanısındadırlar. Bazense çalışma arkadaşları veya üstleri bu tip çalışanların kendilerini kısa sürede fark ettirip, kendilerinin gölgede kalacağını düşünmektedirler. Bu ve buna benzer davranışlardan dolayı diğer çalışanlar veya üstler karşı bir atağa geçerek baskıda bulunur ya ortama ayak uydurtmaya çalışırlar ya da uzaklaştırmak için stratejiler geliştirerek mağduru devre dışı bırakmaya çalışırlar (Çay, 2008:58).

Mobbing'e maruz kalanlar genellikle işlerinde başarılı, işe yeni başlamış, yalnız çalışmayı seven ya da değişik üstünlüğünden dolayı farklı olarak göze batan kişilerdir. İşinde başarılı insanlar genellikle başarılarından dolayı rakipleri tarafından saldırıya uğrarlar (Atalay, 2010:11).

Mobbing'e maruz kalanların genel özelliklerine bakıldığında başarı, üstün vasıf, kişilik ve çalışkanlık gözlemlenir. Bu kişiler çevrelerinde çok çabuk fark edildikleri için düşmanları, çekemeyenleri çok olan kişilerdir.

#### **1.3.12.5.2. Mobbing Uygulayıcıları**

Mobbing uygulayıcıları, genellikle kendilerine rakip gördükleri başarılı kişileri, menfaatlerine engel olan kişileri, ilişkilerin sonradan bozulduğu kişileri yada hoşlanmadıkları kişilere karşı olumsuz davranışlarda bulunma, güce bağlı olarak ezme olarak tanımlanabilir.

Leymann (1996) ve Tınaz(2006)' a göre, "mobbing uygulayıcıları hakkında bilimsel çalışmalarında şu sonuca varmışlardır"

Leymann (1996)'a göre; "taciz uygulayanlar, başkalarına göre kendilerini kıyasladıklarında, kendi eksikliklerini gören ve saldırı yöntemiyle bunu kapatmaya çalışan kişilerdir"

Tınaz (1996)'a göre; "Uygulayıcının kendine güven duymaması ve endişe içinde korkmasından dolayı bunu karşı tarafa aşılایıcı tutum

sergilerler. Şiddet uygulayıcıların ruhani durumları incelendiğinde bu kişiler kendilerini olduğu yerden daha yüksekte gören kişiler olduğu belirlenmiştir. Ayrıca bu kişiler astlarına güç gösterisi yaparken, üstlerine yardım sever, iyimser, hoşgörülü tavırlar gösterdiği belirlenmiştir” (Ermumcu, 2011:27).

Mobbing uygulayıcıları, genellikle belli bir amaca ulaşmaya çalışanların yada buldukları pozisyonda yerlerini garantilemek için rakip gördükleri kişileri saf dışı bırakma çabasında olan, hırslarının esiri olan kişilerdir.

#### **1.3.12.5.3. İzleyiciler**

Mobbing izleyicileri, uygulayıcının davranışları ve mağdurun yaşadıklarına direkt olarak müdahalede bulunmayan kişilerden oluşmaktadır. Bu izleyiciler üstler, astlar ve çalışma arkadaşlarıdır. Bu kişiler de kendi aralarında uzlaşmacılar, uygulayıcı yandaşları, meraklılar, tepkisizler ve ikiyüzlülerden oluşmaktadır (Tınaz, 2006, 21).

İzleyiciler çıkarlarına göre taraf tutabilen, korkularından dolayı sessiz kalabilen, mağdur yada kurbanı destekleyen ve hiç tepki göstermeyen kişilerden oluşur.

#### **1.3.12.6. Mobbing İle Başa Çıkma**

Mobbing, iş yaşamında oldukça fazla karşılaşılan sosyal bir rahatsız etme türüdür. Hiçbir şekilde zaman kaybetmeden dikkatlice irdelenip ortadan kaldırılmalıdır. Gerekli önlemler alınmaması durumunda mağdur hem psikolojik hem sosyolojik hem de fiziki olarak ciddi sorunlar yaşayacaktır. İşyeri ise hem kurumsallığından hem de ekonomi bakımından zarara uğrayacaktır. İşverenlerin ve işgörenlerin bu konu hakkında bilgi sahibi olması son derece önem arz etmektedir. Fakat ülkemizde bu konu hakkında bilinçlendirme ne yazık ki yetersizdir (Akbıyık, 2013:37).

Mobbing uygulayıcı, mağdur, izleyici ve yaşanan ortam ile zamana bağlı olarak gerçekleştiği için derinden incelenerek, mücadele yöntemleri geliştirilmesi gereken bir olgudur (Şen, 2017:141).

İşyerinde mobbing'e maruz kaldığını düşünenlerdir. Kendilerine yapılanları sağlıklı bir şekilde düşünerek bir kaniya varmaları ve şu hususlara dikkat etmelidirler.

- Şiddet'e maruz kalan kişi ilk olarak bulunduğu durumdan, ortamdan uzak kalmayı denemelidir.
- Uygulayıcı yönetim ise bunu doğru bir lisan ile bildirmelidir.
- Tacize uğradığını düşünen kişi her türlü belge ve kanıtı saklamalıdır.
- Yaşanan olayları kronolojik olarak not almalıdır.
- İzleyicilerden konun hakkında şahitliği istenmelidir.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığında telefon ile ya da yüz yüze bilgi ve destek almalıdır.
- Hukuki açıdan ve psikolojik olarak destek almalıdır.
- İşverenler, yöneticilerle birlikte bu soruna bir çare bulamıyorsa hukuki mercilere başvurmalıdır (ÇSGB, 2014:21).

Ayrıca mobbing ile mücadele için neler yapılabilir önerisi aşağıdaki şekilde gibidir ( TPD, İnternet, 2018).

İlk olarak çalışılan yerde yaşanmış olayın tam olarak ne olduğu ve yaşanan olayla yüzleşme önerilmektedir.

- Hiyerarşik ilişkilerin düzenlenmesi, ekip çalışmasının oluşturulması ve ezen ezilen ilişkisinin ortadan kaldırılmalıdır.
- İşyerinde kişilere verilen roller kesinleştirilmeli ve iş bölümü yapılmalıdır.
- Çalışanların özgürce kendilerini ifade etmesi sağlanmalıdır.
- Aşırı iş yükü engellenmelidir.
- Beyin'e zarar veren uyarıcılardan kurtulmalı, fiziksel ortamın sağlıklı olması sağlanmalıdır.
- İşgörenlerin hak ettikleri özlük hakları kendilerine sunulmalıdır.
- Mobbing'e karşı tarafların uyması gereken kurallar kesin olarak belirlenmelidir.

- İletişime önem verilmeli ve sorunları aşma kabiliyetleri geliştirilmelidir.
- Psikolojik sağlık amaçlı çalışmalara yer verilmelidir (eğitim, danışan hizmeti...).
- Mobbing' e karşı hukuki yaptırımlara destek olunmalıdır.

Mobbing uygulamaya sebep cendere yaratmak, yıldırma politikası veya güdüleme olsa da sonuç olarak insan ve insan hakkı ihlalidir. 1982 anayasasına göre ise insan hak ve onuru korunması devlete aittir (Erdoğan, 2009:350).

Mobbing'e uygulayanlara karşı işverenler, kesin bir dille yazılı ve sözlü bildirimlerde bulunmalı, açık şekilde ne tür yaptırımlar uygulanacak bildirilmelidir. Ayrıca mağdurlar haklarını bilmeli, bilmiyorsa Çalışma Bakanlığına bizzat müracaat ederek ön şikâyetinde bulunma ve bilgi alma haklarını kullanmalıdırlar.

#### **1.3.12.7. Çalışma Hayatında Yaşanan Psikolojik Sorunlar ve Şikâyetlerin Belirtileri**

- Uyku Bozukluğu
- Moral Bozukluğu
- İşe Sürekli Geç Kalma
- Başarısızlık
- Dalgınlık
- Performans Düşüklüğü
- Yapılan İşe Odaklanmama/İşten Soğuma
- Stres
- Agresifleşme
- Sık Hastalanma
- Anlamsız Vücut Ağrıları
- Algı Bozukluğu
- İletişim Sorunu
- Ailevi Sorunlar

### **1.3.12.8. Avrupa'da Psikolojik Tacizin Yaygınlığı**

Avrupa ülkelerinde, psikolojik şiddet (Mobbing) üzerine akademik araştırmalar, sendikal bulgular, bağımsız kurumların çalışmaları ve anket çalışmaları sonucunda; ülkelerin tamamında iş yeri ortamı, genel çalışma koşulları ve anlık durum göz önüne alınarak çalışma hayatında şiddet araştırılmaktadır. Yapılan araştırmalar sonucunda, mobbing'in değişken olmayıp, iş hayatında oldukça fazla görülen bir vaka olduğu öne sürülmektedir. Avrupa Birliği üye ülkelerinde on işgörenden biri mobbing'e uğramaktadır. AB geneli düşünüldüğünde ise on üç milyon kişiye denk gelmektedir (Güngör, 2007:82).

### **1.3.12.9. Mobbing'in Etkileri**

Çalışma ortamlarında uygulanan mobbing nedeniyle işgörenler, işyeri ve toplum yakından etkilenir. İşyeri bakımından düşünülürse, uygulanan mobbing'in izleyicisi yani diğer çalışanlar etkilenecek ve bu çalışanlarda performans düşüklüğü gerçekleşecektir. Bu olumsuzluklardan dolayı çalışanların ailesi ve toplumun etkilenmesi kaçınılmaz olacaktır (Konaklı, 2011:44).

#### **1.3.12.9.1. Bireysel Etkiler**

Psikolojik baskılardan dolayı; çalışanın işi bırakması, atlatması zor psikolojik sorunlar yaşaması ve cana kıyım gibi olaylar gerçekleşebilir. Anlık olarak yaşanan olaylar, çalışanın tüm hayatını etkileyebilecek sonuçlara yol açacaktır. Psikolojik şiddet gören çalışan üzerinde zamanla oluşacak olan sorunlar ileri seviyeye vardığında, öz güven eksikliğinden ötürü farklı bir işe girse de adaptasyon sorunu yaşayacaktır (Belli, 2014:31).

Uygulayıcı açısından bakıldığında ise, bir zafer kazanma düşüncesiyle bu davranışı alışkanlık haline getirecektir. Farklı bir durum olarak uygulayıcı işten uzaklaştırılırsa, hem mağdura karşı hem de işyerine karşı olumsuz duygular beslemeye devam ederek değişik stratejik oyunlarla zarar verme eğiliminde olacaktır.

### 1.3.12.9.2. İşyerine Etki

İşyerleri, işgörenlere bilerek psikolojik tacizde bulunabilir. Bazen bu uygulama örgüte ait bir yönetsel strateji dahi olabilir. İşgörenin bu tacize göstermiş olduğu direnç nedeniyle, işletme maddi açıdan ciddi meblağlar ödeyecektir. Psikolojik tacize maruz kalan çalışan, işi terk etse dahi işletmenin ödemek zorunda olduğu maddi gider devam edecektir. İş terk eden personel yerine alınan personelin işe alım süreci, uyum ve eğitimi gibi unsurlar buna örnektir. Yaşanan bu durumlar çevrede işyeri hakkında olumsuz düşüncelere yol açacaktır. Diğer çalışanlar gözlemledikleri psikolojik tacizin etkisi altında kalacak, kendi başlarına da gelme ihtimalini düşünerek çekinceler yaşayacak ve çalışma azimlerinde azalmalar olacaktır. Diğer yandan psikolojik tacize uğrayan çalışan işi terk etse de çalışmaya devam etse de hakkını arayarak işyerini maddi ve manevi dava edecektir. Bu da işyeri için hem savunma masrafı hem de tazminat masrafı demektir (Yılmaz, 2009:53).

İşyeri veya işgörenin başka birisine mobbing uygulaması, hali hazırda çalışmakta olan kalifiye çalışanın motivasyonunu etkilediği gibi işyeri için bir işgücü kaybı olarak da sonuçlanabilir. Yeni personelin eğitimi ve adaptasyon süreci işyeri için maddi bir kayıp haline gelecektir. Ayrıca işten uzaklaşan mağdur, işyeri hakkındaki olumsuzlukları rakip firmada yada işyeri çevresinde paylaşarak zarar verebilir.

## 1.4. HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂYETLERE BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN SONUÇLAR

Hizmet sektöründe de diğer sektörlerde de psikolojik sorun ve şikâyetlere bağlı olarak ortaya çıkabilecek sorunlar mevcuttur. Bu sorunlar bazen anlık gelip geçici sorunlar olsa da genellikle uzun vadeli yaşanan sorunlardır. Bu sorunlar ilk olarak çalışanları daha sonra işyerlerini ve toplumu etkilemektedir.

### 1.4.1. Psikolojik Travma

İşyerinde yaşanan cinsel anlamda taciz ve psikolojik anlamda taciz işgörenlerde değişik travmalar oluşmasını sağlamaktadır. Bu olgular



neticesinde kaygılar, stres, öfke kontrolü, depresif rahatsızlıklar vb. rahatsızlıklar meydana getirir (Solmuş, 2005:3).

Genellikle beklenmedik bir olayın veya saldırının, üstesinden gelmenin çok zor ya da imkânsız olduğu kanısına varıldığında yaşanan sorundur.

#### **1.4.2. Panik Atak**

Duygusal bakımından yaşanmış olan sıkıntıların, streste, dengesiz beslenmeye, nefes düzensizliğine sebep olduğu gözlemlenmiştir.

Son derece ciddi bir sağlık problemi olan panik atak ani bir şekilde ortaya çıkan korkular, panik atak sorununun iki ayrı sebebi olabilir. Biyolojik veya Psikososyal sorunlar. Güçsüzlük, nefes problemleri, güvensizlik hissi gibi birçok soruna yol açmaktadır. Panik atak geçiren birisi korkularından dolayı aşırı savunmacı, eli ayağına dolaşan bir davranış gösterdiği gibi tersine kaçmayı kurtuluş sayabilir. Panik atak geçiren bir kişide ayriyeten şu belirtilerde meydana gelir; kalp ritminde bozukluk, aşırı terleme, üşüme, bunalma, bayılma, bulantı, tuvalet ihtiyacı, göğüs ağrısı, yabancılaşma gibi belirtilere sıkça rastlanılır (Tamam, 2009:33).

Daha önce yaşanmış bir olayın etkisi altında kalma sonucunda veya tamamen içgüdüsel olarak algılanan tehlikelerle mücadele etme çabası içine girerek panik halinde kurtulmaya çabasıdır.

#### **1.4.3. Depresyon**

Depresyon, oldukça geniş bir zamanda etkisini gösteren ve bireyin yaşamını kötü yönde etkileyen yaşama sevincinin kaybedilmesi, umudun yok olması, hayatın anlamsız bulunmasıdır. Hayal kırıklığı, çaresizlik, kimsesizlik duygularına sahip olmaktır. Bu duygular zamanla kendi canına kıyma düşüncesi bile oluşturabilir (Yorkoş, İnternet, 2017).

Zaman zaman 'moralim kötü' dediğimiz olur. Bu yüzünden üzgün ya da canımız sıkın olabilir. Bu his başarıda düşüklük, umudu yitirme

veya kıymetli bir şeyleri yitirmek hatta ve hatta boş yere bile olabilir. Bu hisler genellikle kendiliğinden zamanla ortadan kalkar. Depresyon ise bir hastalıktır. Bu hastalık fizyolojik ve psikolojik bir takım değişiklikler yaratır. Depresyona giren kişi uzun süre bu hastalığın etkisinde kalır. Bu etki ise hem hastanın kendisi tarafından hem de çevresi tarafından fark edilir (Pfizer, internet, 2017).

Depresyon'a giren kişi günlük yaşam faaliyetlerini yerine getirmede bir takım zorluklar yaşayacaktır. Ani sinirlenmeler, karamsarlık, sebebi belli olmayan üzüntüler, kendini insan dışı bir varlık gibi görme ilk sırada gelen duygu bozuklukları çevreyle olan etkileşimi sarsacak ve yalnızlık başlayarak içinden çıkılması zor bir hal alacaktır. Ayrıca sağlık problemlerini de beraberinde getirecektir. Depresyon önemsenmesi gereken ciddi bir hastalıktır. Depresyon tedavisi bazen yıllarca sürse de genellikle birkaç hafta içinde etkilerini göstermektedir.

#### **1.4.4. Bedensel Rahatsızlıklar**

- Solunum hastalıkları
- Dolaşım sistemi hastalıkları
- Sindirim sistemi hastalıkları
- Metabolik hastalıklar
- Üretim – Boşaltım hastalıkları

Tansiyon hastalıkları, kalp damar hastalıkları, kas hastalıkları vb. hastalıklar psikolojik sorunlardan dolayı oluşabilecek fiziksel rahatsızlıklardır. Mesleğe bağlı bu hastalıkların teşhisi oldukça zordur. Zor olmasının sebebi iş ve işyeri ortamı ile ilişkili olup olmadığının saptanması oldukça güçtür (Akarsu vd. 2013:16-17).

Yaşanan bu hastalıklar istemesek de etkisi altında kalabileceğimiz sorunlardır. Bu sorunu yaşadığımızı ilk olarak kabullenmemiz ve ardından sağlık kuruluşlarından yardım talebinde bulunmamız, ileride yaşanabilecek daha ağır rahatsızlıkları önleme açısından daha faydalı olacaktır.

### 1.4.5. Tükenmişlik Sendromu

1970'in başlarından itibaren tanınmaya başlayan tükenmişliğin, sosyal bir sorun olması araştırmacıların konusu olmaya başlamıştır. En açık anlamıyla ruhsal ve fiziksel olarak tüm ümitlerin, beklentişlerin bittiği an olarak tanımlanır (Budak ve Sürgevil, 2005:95).

Tükenmişlik; yapılan işi sevmeyi, stresi, yaşam sevincini yakından etkileyen bir kavramdır. Tükenmişlik kavramının etkilediği bu kavramlar insanların sosyal yaşamda, iş yaşamında değişik tutum ve davranışlar göstermesinin sebepleridir. Çalışma ortamında beklenenler ile yaşananlar arasında doğrudan bağlantı vardır. Beklentiler de hayal kırıklığına uğramak, iş doyumunun olmaması, stres gibi olgular tükenmişliğe sebebiyet vermektedir (Avşaroğlu vd. 2005, s.117).

Tükenmişlik, iş ve aile yaşamında dengeleri bozmakla birlikte, sorun yaşayanın fiziki hastalıklarının ortaya çıkması ve iş yerinde verimliliğinin düşmesi gibi sorunlardan dolayı maliyet yaratır (Tunç, 2008:3).

Tükenmişlikle alakalı son yıllarda oldukça fazla çalışma yapılmaya başlanmıştır. Bu araştırmalar sonucunda tükenmişliğin öneminin hem birey hem de çalıştığı işyeri üzerinde büyük etkileri gözlemlenmiştir. Yani tükenmişlik bireyle işyeri arasında yakın ilişki meydana getirmektedir (Aslanyürek Zorlu, 2014:3).

İş hayatında, çalışanların yaşadığı sorunlar ve buna bağlı olarak ortaya çıkan stres, çalışanların sosyal hayatlarında meydana gelen problemlerle birlikte harmanlanınca çalışanlar, önce kendilerini bir çıkmazda bulur daha sonrada kendilerini birçok konuda eksik görmeye başlarlar. Bu duruma kısaca tükenmişlik denir (Çeviren ve Öz, 2017:41).

İnsanların karşılamayı beceremedikleri istekler zamanla güç, başarısızlık, bedensel enerjilerinin kalmaması durumudur. Bu hastalık, işgörenin aşırı iş yükü, bedensel zorlanma, psikolojik baskıya uğraması sonucunda stresin etkisiyle ruh halinin iyiliğini kaybetmesidir (Emrecan, 2016:3).

Tükenmişlik sendromu, insanların yaptıkları iş, yoğunluk, aile ve özel sorunlarından dolayı bıkkınlık, bezginlik duygularının yükselmesi sonucunda başarısızlık hissi, vaaz geçme, güçsüzlük, sorunlar altında ezilme ve umutlarını yitirme halledir.

#### **1.4.5.1. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri**

Şanlı (2006)'ya göre tükenme sosyo-demografik verilerin ve değişkenlerin tükenmişlikte etkili olduğunu ifade etmiştir. Medeni hal, yaş, çocuklu, çocuksuz, meslekte yeni ve tecrübesizlerin bu sendromu daha çok yaşama olasılığının olduğunu ifade etmiştir. Yüklenen işin fazlalığı, çalışma saatlerinin esnekliği de bir etken olmaktadır. Cinsiyet bakımından bakıldığında kesin sonuçlara varılmamaktadır. Kimine göre kadınların, kimine göre erkeklerin bu sorunu yaşama olasılığı farklılık göstermektedir (Karakaplan Özer, 2013:10). Tükenmişliğe etki eden faktörler şu şekildedir.

##### **1.4.5.1.1. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler**

Tükenmişlik sendromunun yaşanmasında birçok sebep etkendir. Bazen sendromu yaşayanın kendi bakış açısından dolayı, bazen yapılan iş ve görevden kaynaklı olabilir. Her etken tükenmişlik sendromu yaşama sebeptir demek doğru olmayacaktır. Bazı insanlara göre risk teşkil eden sorunlar, bazı insanlara sorun olarak algılanmayabilir.

##### **1.4.5.1.1.1. Bireysel Faktörler**

Bireyin tükenmişlik sendromunu yaşamasına neden olan iş ve işyerinden kaynaklanan sorunlardan etkilenmesidir. Örgütte sendrom yaşamaya sebebiyet veren olay yada koşullar aynı örgütte görev alan başka bir bireyde farklı duygular uyandırabilir. Bu duygular kişi ve kişinin bakış açısına göre değişkenlik gösterir (Ak Sütü, 2013:31).

Özellikle mesleğe yeni başlayanlar ve yükselmeyi hedefleyen çalışanlar, eski çalışanlara göre daha dirençlidir. Monoton çalışma, aşırı iş yükü vb. durumlar eski çalışanlarda isteksizlik yaşamaya sebep olurken, mesleğe yeni başlayanlar ve yükselmeyi hedefleyenler ise heves ve hırslarından dolayı daha fazla iş yapma heyecanı içinde olacaktırlar.

#### **1.4.5.1.1.2. Örgütsel Faktörler**

Arı ve Bal'a (2008) göre, tükenmişliğe sebebiyet veren örgütle ilgili faktörler. İşin kendisi, aşırı iş yükü, denetimler, normlar ve adalet diyebiliriz. İşin kendisi, zamana bağlı olarak yapılması gereken işlerin tamamı anlamına gelmektedir. Denetim, yapılan işin uygun kalitede olup olmadığının denetlenmesidir. Normlar, işyerinin koymuş olduğu iş ve iş çevresiyle olan bir takım kurallar bütünüdür. Örgüt genelinde geçerli kuralların herkese, aynı şekilde ve eşit olarak uygulanması ayrıca uygulanan adalet politikasının doğruluğunun saptanması gerekmektedir (Karakaplan Özer, 2013:11).

İş yükü, adaletsizlik, hakların azlığı, rol belirsizliği ve özgürlüklerde eşitsizlik algısı örgütlerde işgörenleri tükenmişliğe itecektir. Tüm işgörenler kayırmanın, ayrımcılığın olmadığına inandırılmalı ve gerçekte de uygulanmalıdır.

#### **1.4.5.2. Tükenmişliğin Boyutları**

Tükenmişliğin boyutlarını üç başlık altında inceleyeceğiz. Bu boyutlar şu şekildedir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarı düşüklüğüdür.

##### **1.4.5.2.1. Duygusal Tükenme**

Bilişsel, ruhsal ve fiziki olarak bitkinlik sonucunda ortaya çıkan enerji, his ve duygularda azalmasıdır. Duygusal açıdan tükendiğini belirten bir birey hissiyatsızlık olarak düşünüldüğünde son derece umursamaz, beklentileri anlam ifade etmeyen ve tepkilerinde körelme yaşayan kişidir (Sarıkaya, 2007:34).

Kendi ile alakalı sorunlara karşı ve yakınında olan olaylara yönelik tepkisiz kalma durumudur.

##### **1.4.5.2.2. Duyarsızlaşma**

Diğer çalışma arkadaşlarına karşı hırçın, olumsuz, katı, saygısız, sevgisiz kısacası karşısındakinin duygu ve düşüncelerine karşı olumsuz anlamda sınırları zorlama aşamasıdır. Bu sorunu yaşayan kişi başkalarına

faydasının olmadığını düşünen, insanlardan kaçmayı tercih eden ve yalnızlığı tercih eden kişiler olarak karşımıza çıkar (Kervancı, 2013:18).

Duyarsızlaşma sorunu yaşayan kişiler, çevrelerinde olan biten olaylara dalgacı, alaycı yaklaşım göstererek kendisini kamufle etmeye çalışan kişilerdir.

#### **1.4.5.2.3. Kişisel Başarı Düşüklüğü**

Başarıyı istenen yere ulaşmak olarak nitelendiriyorsak eğer, başarısızlığı ve başarının düşmesini de tam tersi olarak düşünmek mümkündür. Yani hedeflere direkt olarak ya da dolaylı olarak ulaşamamaktır (Uzuner ve Uzuner:2008:131).

Tükenmişliğe bağlı olarak kendisini başarısız, beceriksiz ve kimse tarafından sevilmeyen kişi olarak görürler. Buda başarıda düşüklük meydana getirir.

#### **1.4.6. Yapılan İşi Terk Etme**

Çalışanın kendi isteği ile bulunduğu işi, görevi sürekli olarak bırakması, terk etmesi anlamına gelmektedir. Ücret yetersizliği, örgüt politikası, yönetsel sorunlar, çalışma şartları (Can vd. 2012:201). Sosyal olanaklar, psikolojik sorunlar, iş tatminsizliği, iş yükü vb. sebeplerden işgören işi bırakmayı tercih eder. Bu işi bırakma kendi öz iradesi ile olsa da bunu kişisel durumunun zorunluluğu nedeni ile yapmış olabilir. Şahsi alanlara saldırı, tehdit vb. nedenler çalışanı iş bırakmaya iten sebepler arasındadır (Serçeoğlu vd. 2016:1106).

Yapılan işi terk etmenin birçok sebebi olabilir. Daha iyi ücret, insani çalışma koşullarının daha iyi olduğu bir işe transfer olmak, çalışma niyetinden vaz geçmek ve zorunlu sebepler olabilir. Zorunlu sebepler işyerinde yaşanan sorunların etkisi altında kalarak işi terk etme veya iş akdinin işveren tarafından sona erdirilmesi olabilir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂyetLERİN TARAFLARI, SONUÇLARI VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

#### 2.1. HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂyetLERİN ETKİLERİ

Her çalışma ortamında psikolojik olarak sorun ve şikâyetlerin olması mümkündür. Bu sorunlara neden olan kişilerin, bu sorunları neden yaşattığı ve bununla birlikte sorun ve şikâyet yaşayan kurbanın neden seçilmiş olduğundan bahsedilecektir. Ayrıca uygulayıcı ve kurban arasında yaşananların izleyiciler ele alınacaktır.

Çalışma hayatında, psikolojik sorun/şikâyet yaşayanlar, yaşatanlar ile izleyicilerin gerekçeleri ve kişilik özellikleri şu şekildedir.

##### 2.1.1. Psikolojik Sorun ve Şikâyet Yaşamaya Sebep Olanlar

Sorun ve şikâyetlere neden olanlar, kendi psikolojisinden durumundan, kurbanının psikolojisinden ve işyerinden dolayı bu davranışlarda bulunduğu söylenebilir. Hemen herkes bazen bilinçli bazen ise bilmeden başka birisinin psikolojik sorun yaşamasına neden olabilir. Bu kişiler yönetim, aynı statüdeki çalışma arkadaşları, astlar, bazen de işle alakalı olmayan dış çevreyle alakalı birileri olmaktadır. Aşırı hırs, işi paylaşmama ve gelecek kaygısına kapılmasından dolayı olmaktadır.

Kurban seçilen kişi göze çarpacak kadar başarılı, azimli, güçlü hatta sempatik olabilir. Buda sorun ve şikâyet uygulayıcınsa farklı duygular yaratabilir. Kurban olarak seçilen kişiyi çalışma yerinden uzaklaştırmak ya da bastırmak en önde gelen yöntemlerden birisidir. Bu amaca ulaşmak için ise kurbanı sistematik ve planlı bir şekilde taciz, zorbalık, engelleme gibi davranışlarda bulunulur. Bu olayın psikolojik bir sorun olarak adlandırılabilmesi için süreklilik göstermesi gerekmektedir. Ayrıca, uygulayıcının karakteristik özellikleri, kişilik yapısı, yetişmiş olduğu coğrafyanın da etkileri olabilir. Geçmiş günlerdeki yaşam tecrübesine dayanarak da bu davranışları sergileyebilir. Geçmişte karşılaşılan bir rakip ya da tehdit olarak görülen kişi kalıcı izler bırakmış olabilir. Literatür

taramalarına bakılacak olursa genellikle psikolojik sorun yaratıcıları genellikle narsist yapıya sahip olan insanlar olduğu göze çarpacaktır (Fettahlıoğlu, 2008:282).

Uygulayıcı, geçmişte yaşadığı ya da hala içinde bulunduğu psikolojik rahatsızlıklar, kıskançlık, stres, gelecek kaygısı, aile yaşamı, sosyal yaşam, rekabet, çekememezlik gibi durumların etkisiyle davranış bozukluğu gösterebilir. Genellikle kendi yaşamış olduğu psikolojik deneyimleri kurbanda gördüğünde atağa geçer. Bu atağın sebebi ise kendi kusur ve eksikliklerini örtbas etmek için ya da yönetimden aldığı gücü ispatlamak için kullanmasından kaynaklanır.

### **2.1.2. Psikolojik Sorun ve Şikâyet Yaşayanlar**

Tüm dünyada ve ülkemizde, çalışanların psikolojik sorun ve şikâyetle yaşamaları mümkündür. Her işyerinde sorun ve şikâyet yaşatan kişinin uygulama biçimi farklı olsa da amaç aynıdır. Kurbanı küçük düşürmek, engellemek, saf dışı bırakmak, yalnızlaştırmak, aşağılamak ve işi terk etmesini sağlamaktır. Burada önemli bir husus vardır ki kurban genellikle herhangi bir kişidir. Fakat uygulayıcı hiyerarşik bakımdan herkes olabilir. Kurban bu davranışlara maruz kaldığı andan itibaren zorluklar yaşamaya başlar, belli bir süre sonra stres sorunu, konsantrasyon sorunu, ciddiyet sorunu yaşamaya başlar. Bunun takibinde ise işe geç kalma, işten soğuma, yalnızlaşma, tatminsizlik sorunları yaşamaya başlar (Karahan, 2016:22).

Kurbanlar genellikle işinde başarılı, etrafındakilerin dikkatini olumlu yönde çekmeyi başaran, kendi hatalarını bulan ve hemen düzelten, hızlı yükselen ve iletişimi kuvvetli kişilerdir. Buna rağmen psikolojik olarak herkesin kurban olma olasılığı vardır. Ama herkes kurban olmayabilir. Uygulayıcıdan daha baskın olma, dirençli olmak, cesur ve özgüveni tükenmemiş olmak uygulayıcıdan gelen etkilere karşı bir izolasyon etkisi yaratır. Kurban bu durumdan az etkilenir veya hiç etkilenmez. Bazı durumlarda ise kurban bu durumu lehine çevirerek, sorun yaratıcısına karşı kullanabilir (Bölükbaşı, 2015:31).



Kurbanlar her ne kadar başarılarıyla dikkat çeken insanlar olsa da, genellikle kişilik olarak baskın olmayan kişilerdir. Yaşadıkları sorun ve şikâyetleri kimse ile paylaşmaz kendi mantıklarını kullanarak olayları çözmeye çalışırlar. Unuttukları gerçek ise psikolojik baskı yapan insanların genellikle zorba insanlar olmasıdır. Bu durum tam terside olabilir. Sorun ve şikâyet yaşatma arzusu içinde olan kişi kurban tarafından geri püskürtülebilir. Hatta avcıyken av durumuna düşebilirler.

### 2.1.3. Psikolojik Sorun ve Şikâyetlerin İzleyicileri

Çalışma hayatında her ne kadar psikolojik sorun ve şikâyetlere sebep olan ile sorun ve şikâyet yaşayan varsa bir o kadarda izleyici vardır. Bu kişilere izleyici dışında taraf ve tanıkta denmektedir. Bu kişiler yaşanan psikolojik şiddet ve şikâyetlerin farkına vardıkları an izleyici olarak adlandırılmaktadırlar (ÇSGB, 2014:17).

Bu izleyiciler şu şekildedir (Fettahlıoğlu, 2008:123).

- **Tarafsız İzleyiciler;** Sadece objektif olan ve olayları saptırmadan algılayan izleyicilerdir. Pek fazla karışmazlar ama olayların açığa çıkmasına yardımcı olurlar ve yönetimin olaylara dâhil olması durumunda olduğu gibi sorunları dile getirirler.
- **Çıkarıcı İzleyiciler;** Sorun ve şikâyetlere sorun yaratan kişinin genellikle destekçisi olan kişilerdir. Genellikle uygulayıcıya bazı konularda yardımları olan kişilerdir. Genellikle kendilerini gizli tutan ve güçlünün yanında olmayı görev bilen kişilerdir.
- **İki Yüzlü İzleyiciler;** bu izleyiciler sessiz izleyici gibi gözükken kişilerdir. İlgisiz izleyicilerin özelliklerini gösterirler arada bazı farklılıklar vardır sadece, yaşanan tüm olayları derinden bilmektedirler. Gizli gizli uygulayıcıya desteklerini esirgemezler. Kurbanı ise bu durumu fark etmediklerini söylerler.
- **İlgisiz İzleyiciler;** Uygulayıcı ile kurban arasında yaşanan olaylara yakından tanık olsalar dahi sessiz kalıp izleyen kişilerdir. Sessiz kalmalarının sebebi aynı şeyin kendilerine de yönelmesinden korkmaları, başlarını belaya sokmak istememeleri ve bazen de izleyerek kendilerine eğlence malzemesi çıkaran kişilerdir.

- **Uygulayıcıyı Destekleyen İzleticiler;** Bu izleyiciler direkt olarak uygulayıcı ile iş birliği içine girerek kurban üzerinde baskı kuran kişilerdir.
- **Kurban'ı Destekleyen İzleyiciler;** Bu izleyiciler ise bazen tarafsız bazen vicdani sebeplerle ve bazen de uygulayıcılara olan olumsuz duygulardan dolayı kurbanın yanında olan ve destekleyen kişilerdir.

Genellikle izleyiciler, güçlünün yanında durarak kendine yer edinme, üstlerle ve yönetimle olan ilişkileri sıkı tutma çabası içerisindeyler. Bazen de aynı sorunları kendilerinin de yaşama olasılıklarını düşünerek sessiz kalmayı tercih eden izleyicileri sık sık görmek mümkündür.

#### 2.1.4. Yönetim ve İnsan Kaynakları

Kurban ve uygulayıcı arasında yaşanan sorunlar genellikle izleyiciler aracılığı ile bazen de kurban ya da uygulayıcı tarafından insan kaynakları birimine veya yönetime ulaşmaktadır.

Olaylar hakkında daha önce kısmi bilgiye sahip olan yönetimin bir takım karar ve yargıları oluşmaya başlamıştır. Yönetim mağdur hakkında ortaya atılan iddiaların doğru olduğu kanısındadır (ÇSGB, 2014:15).

Yönetim genellikle mevzuat gereği işlemler yapmaktadır. Genellikle uygulayıcı daha güçlü bir statüye sahip olduğu için kurban saf dışı bırakılmaya çalışılır. Eğer işyeri kurumsal ise, insan kaynakları biriminden yardım alarak doğruyu tespit etmeye çalışır. Kurumsallaşma mevcut değilse yetki ve kıdemi fazla olan kişiye yakınlık gösterilir. Kurban yıldırma yöntemi ile işten uzaklaştırılmaya çalışılır. Eğer kurban kendi istek ve arzusu ile işi terk etmez ise birden çok fazla sebep gösterilerek işten çıkarma eylemi gerçekleştirilir. Kurumsallaşmış işyerlerinde ise sorunun odağına inilir. Uygulayıcı uyarılır, rotasyon yapılır. Son çare olarak hizmet akdi sona erdirilir. Kurbanın ise eski iyi haline dönebilmesi için rehabilite çalışması yapılır.

## 2.2. PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKÂyetLERİN KİŞİLER ÜZERİNDEKİ SONUÇLARI

Yaşamını devam ettirebilmek için çalışan insanların neredeyse hepsinin psikolojik sorun ve şikâyet yaşama olasılığı vardır. Bu sorun çalışılan işyerinin yeri, büyüklüğü ya da küçüklüğü, çalışanın cinsiyeti, yaşı, eğitimi ve becerisi ne olursa olsun ortaya çıkma olasılığı vardır. Sonuç olarak, sorun ve şikâyeti oluşturan kişi ya da olay, etkilenen, toplum ve hizmet verilen işyeri etkilenmektedir.

### 2.2.1. Sorun ve Şikâyetlerin Kişiler Üzerindeki Etkisi

Birçok çalışanın bu duruma uygulayıcı ya da mağdur olarak taraf olması mümkündür. Bu sorun ve şikâyetler çalışanların iş doyumunu, verimliliğini, performansını, ruh sağlığını, fiziksel sağlığını ve sosyal hayatında kayıplara neden olmaktadır. Yaşanan bu sorunlar kişiler, kurban ve uygulayıcı dışında işyeri, çalışma arkadaşları, aile, müşteriler ve diğer çevreyi yakından etkilemektedir (Aygün, 2012:113).

- Mağdurunun yaşadığı sorunlar neticesinde psikolojik olarak sağlığının bozulması ve işini kaybetmesi,
- Çalışma arkadaşlarıyla yaşadığı sorunlar neticesinde dışlanma, yalnız bırakılma,
- Mesleki deformasyon,
- Aileye karşı mahcup olma,
- Psikolojik hastalık edinme,
- Fizyolojik hastalık edinme.
- Özgüven yitirme

(Tınaz, 2006:24).

En fazla kayba uğrayacak kişi, psikolojik açıdan zorluklarla mücadele etmeye çalışan mağdurdur olacaktır. Yaşanan sorunlar neticesine fizyolojik ve ruhsal problemler dışında sosyal sorunlarda boy gösterecektir. Genellikle mağdur işi terk etmediği sürece bu sorunları yaşamaya devam edecektir.

### **2.2.2. Toplum Üzerindeki Etki**

Psikolojik olarak yaşanan sorun ve şikâyetler, çalışma hayatında kurban ve uygulayıcı hatta çalışma yeri dışında toplumda da olumsuz bir etki yaratacaktır. İlk olarak uygulayıcı ve kurbanın aileleri, çevreleri bu olumsuz sorun sebebiyle derinden etkilenecektir. Bu yüzden kurbanların başta aile ve yakınlarıyla da sorun yaşamamaları için kamuoyunun desteği gerekmektedir. Ayrıca bu konu hakkında çalışmalar yapılarak, birimler oluşturulmalı ve mağdurlara gerekli psikolojik destek ve rehberlik hizmetleri verilmelidir (Çekin, 2013:9).

Psikolojik sorun yaşayanlar en yakın sağlık kuruluşlarından gerekli desteği alabilir. Çalışma Bakanlığında ve gerekli çalışma örgütlerinden ne tür haklara sahipler ve bu durumun sona ermesi için ne yapılmalı derinlemesine bilgi alabilirler.

### **2.2.3. İş Yerindeki Etki**

Sorun ve şikâyet yaşayan işgörenlerin motivasyonu düşeceği için devamsızlık da artış, performans da düşüş, sürekli geç kalma, işlerin sürekli aksaması, personel devir hızında artış ve iş bırakma ile sonuçlanmaktadır.

#### **2.2.3.1. Devamsızlıkların Artması**

Genellikle kurbanların sürekli olarak işe geç kalması, bu geç kalmalar sonucunda sorumlu olunan işlerin aksaması nedeniyle çalışma arkadaşlarının üzerine düşen görevlerin fazlalaşması tepkilere yol açmaktadır. Ayrıca kurbanın sürekli psikolojik olarak ve fiziki olarak rahatsızlanması sonucu işler aksayacak sonucunda ise işler birikerek altından çıkılmaz bir hal alacaktır. Birbirine bağlı olarak işlerin yapılması sürecinde ciddi aksamalar meydana gelecektir (Turan, 2006:34).

Psikolojik olarak sorun ve şikâyet yaşayan çalışan işyerini sorunun kaynağı olarak göreceği için, işe gelmede isteksizleşecek ve değişik bahanelerle yavaş yavaş işten uzaklaşacaktır.

### 2.2.3.2. İşlerin Aksaması

İşlerin aksaması özel ya da kamu fark etmez, hizmet veren her yerde sık sık karşılaşılan bir durumdur. Herhangi bir sebepten dolayı çalışma isteği kalmayan veya çalışsa da sonuçta başarısız olan işgören istem dışı işlerin yavaşlamasına sebebiyet verecektir. Oysaki sorun yaşayan işgörenler genellikle işini seven, çalışkan ve sürekli takdir edilen insanlardır. Bu işgörenler baskı ve sorunlardan dolayı gerilemeye başladığı için başka işgörelere devrolacak ve tecrübesizlikten, bilgisizlikten dolayı işlerde ciddi ölçüde aksamalar meydana gelecektir (İzmir ve Fazlıoğlu, 2010: 51).

Yaşanan sorun ve şikâyetler çalışma isteğini köreltecek, psikolojik sorun ve şikâyetlere neden olan kişi amacına ulaşarak işin yapılmasını engellemiş olacaktır. Bu yüzden işler sürekli aksayacaktır.

### 2.2.3.3. İşten Ayrılma

İşyerinde yaşanan psikolojik sorunlardan dolayı kurbanlar işten ayrılmaya doğru itilmektedir. Bu bazen kurbanın çaresizliğinden kaynaklanmaktadır. Bazen de yönetimin almış olduğu bir karardır. İş yaşamında yaşanan sorunlar neticesinde işe devamsızlık, başarısızlık, performans düşüklüğü gibi sebeplerden dolayı işgören kendisini istifaya zorunlu hissetmektedir. Çalışanın iş bırakmasında, çalışılan işyeri dışı etkenler var olduğu gibi işyeri içi etkenlerde yapılan işi bırakmaya sebep olabilir. İşyerindeki bu etkilerin oldukça güçlü olması işin derhal bırakılması olarak sonuç verir (Yılmaz ve Halıcı, 2010:95).

Yaşanan sorunlarla başa çıkamama sonucunda mutsuzluk, performans düşüklüğü, yetersizlik hissi gibi sorunlar ortaya çıkacaktır. Bu durumda çalışan ya kendi isteği ile istifa edecek yâda istifaya zorlanacaktır.

### 2.2.3.4. Tazminat

4847 sayılı kanun gereği bir iş gören haklı sebeplerden dolayı işi bırakıyor ve beyan ettiği sebebi belgelendirebiliyor ise, hastalık, askerlik, evlilik, mobbing vb. sebepler. Yahut işveren belli sebeplerden ötürü iş

akdini sona erdiriyorsa, işveren tazminat ödemeye mecburdur (Çolak ve Çolak, 2016:42).

Kendisine yapılan haksızlıklara karşı boyun eğmeyen çalışan, yasal yollardan hakkını araması sonucunda çalıştığı işyerini kendisinin terk etmediğini, terk etmeye zorlandığını ispatladığı takdirde işyerinden çıkarılmış sayılarak tazminat, işsizlik maaşı almaya hak kazanacaktır. Ayrıca psikolojik sorun ve şikâyet yaşamasına konu olan durum insan onurunu zedeliyorsa, özel hayatın gizliliğini ihlal ediyorsa, sözlü yâda fiziki tacize maruz kalıyorsa maddi ve manevi tazminat talebinde bulunabilir. Rehabilitasyon desteği hakkına sahiptir.

### **2.3. HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUNLAR/ŞİKÂyetLER İLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI**

Tüm işgörenler, bir gün çalıştıkları işyerinde psikolojik sorun/şikâyet yaşama adaydır. Bu sebeple işverenler bu konu hakkında kesin sonuç verecek önlemler almalıdır. Sorun/şikâyet ve bunlarla başa çıkma konusunda çalışanlara eğitimler verilmeli ve uygulanması için katı kurallar koyulmalıdır. Bu kuralla uymayanlara ise uygulanacak yaptırımlar açık ve net şekilde belirtilmelidir.

#### **2.3.1. Çalışma Hayatında Psikolojik Sorun**

Çalışılan işin kendisi, çalışma aletleri, yönetim, çalışma arkadaşları, yapılan iş sonucunda elde edilen kazanç, statü, güç, takdir edilme başta olmak üzere birçok sebep psikolojik sorun ve şikâyet yaşamaya yol açmaktadır. Çalışanların isteyip de yapamadığı şeyler ve başka insanların kendilerine karşı muameleleri ilk etapta küçük şeyler gibi gözükse de birikim haline gelerek devasalaşmaktadır. Bunun üzerine işin kendisinden kaynaklanan yoğunluk veya becerememe gibi durumlar çalışanları mutsuzluğa iter. Bu mutsuzluklar sonucunda, fiziki ve psikolojik sorunlar ortaya çıkmaktadır. Başta stres, tükenmişlik, değersizlik, panik atak olmak üzere bir çok sendrom yaşamaya zemin hazırlar. Bu sendromlar ise saldırganlık, kavgacılık, aksi davranışlar, gerileme,

sivrilme, yapılan işin kalitesinde düşüklük, iş aksamaları, işe ve çalışma arkadaşlarına karşı nefret duygusu oluşturur (Eren, 1993:13).

İşgörenler, işin yapılış biçimi, işin kendisi, çalışma ortamının fiziki koşulları ve diğer çalışanların davranışları sonucunda talihsizlikler yaşayabilir. Bu talihsizlikler zamanla içsel olarak büyür ve psikolojik sorun haline gelmeye başlar.

### **2.3.2. Mücadele Etme**

Hangi sektör çalışanı olursa olsun işgörenlerin psikolojik sorun ve şikâyet yaşamaları mümkündür. Bu şikâyetlerin sebebi bazen işin kendisi olabilir. Genellikle insan faktörlü sebepler daha fazladır. Hiyerarşik yapıları işletmelerde gücün verdiği etki, çalışanların kendi beklenti ve amaçlarından dolayı sergilemiş oldukları davranış ve tutumlar bir başkası için sorun ya da şikâyet yaratıcı etkiye sebep olmaktadır.

#### **2.3.2.1. Bireylerle Mücadele**

Hemen herkesin psikolojik sorun ve şikâyet yaşamaları mümkündür. Mağdurlar genellikle bu durumu içsel olarak görmezden gelirler. Bunun sebebi kabullenmeyiştir. Sorunlar arttıkça özgüvende azalma ve suçluluk duygusu başlar. Mağdurun bu tutumu tamamen yanlıştır. Önce içinde bulunulan durumu kabul etmeli daha sonra bu durumdan en az zararla nasıl kurtulurum diye stratejiler geliştirmelidir (Aygeyik vd. 2013:45).

Geliştirilen strateji sorun ve şikâyet yaşamaya sebebiyet verenin amacına ulaşmasını engelleyecek veya en az zararla kurtulmayı sağlayacaktır. Uygulayıcının davranışları eğer sorun teşkil etmiyorsa sessiz kalınabilir. Fakat rahatsızlık uyandırıyor ise belirlenen strateji uygulanmaya başlanmalıdır.

Mücadelede ilk olarak kendine güven söz konusudur. Mücadele edilecek kişi kim olursa olsun geri çekilmemeli haklı olduğunun farkına varmalı ve hukukun yanında olduğunu bilmelidir. Yalnız saldırgan karşı mücadele stratejisi uygularken saldırgan gibi hukuka ve ahlaki kurallara uymamak gibi yanlışlıklar yapılmamalıdır. Geçmiş yaşamda ne sorunla

karşılaşırsa karşılaşsın kendine güvenmeli ve geçmişe takılı kalınmamalıdır. Kendi gücüne hukuk desteğini de alarak inanmalıdır. Burada önemli husus stres, tükenme, öfke ve diğer sorunlarda kendini kontrol altında tutma ile sağlanır. Zamanı geldiğinde uygulayıcı ile yüz yüze gelmekten kesinlikle kaçınmamalıdır. Yaşanan sorun ve şikâyetler yönetimle paylaşılmalı ve sorumlu gizlenmeden bildirilmelidir. Yaşanan sorunlar iş ve sosyal çevrede yakınlarla paylaşılmalı, aileden saklanmamalıdır. Hukuki hakları nedir bilmiyorsa öğrenmeli ve bu konuyu kafasına takarak sürekli huzursuzluk yaşamamalıdır. Gerekiyorsa ilgisini verebileceği faklı uğraşlar edinmelidir (Emül, 2017:67).

### 2.3.2.2. İşyeriyle Mücadele

Kamu sektörü, hizmet sektörü ve diğer sektörlerde psikolojik sorun ve şikâyet yaşama olasılığı her zaman vardır. Kimin ne zaman uygulayıcı veya mağdur olacağı belli değildir. Eğer yaşanan sorun ve şikâyetler işyerinin kendisi veya yönetimi elinde bulunduran kişilerden kaynaklanıyorsa yapılması gerekenler şu şekilde sıralanabilir.

Kasapoğlu Turhan' a göre bireylerin işyeri ile şu şekilde mücadele etmesi gerekmektedir (Kasapoğlu Turhan, 2013:125).

- T.C. İnsan Haklarına bağlı kurum ve kuruluşlardan yardım alınabilir,
- Mağdur memur ise Kamu Denetçiliği Kurumundan destek alabilir.
- Doğrudan Cumhuriyet Başsavcılığına müracaat edilebilir. Mağdur maddi tazminat davası açılabilir.

Ayrıca Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ilgili birimlerine şahsen başvuruda bulunulacağı gibi alo 170 hattı aranarak ön şikâyet oluşturulabilir. Şikâyet oluşturulduktan sonra noter aracılığı ile mağdur durumun ortadan kaldırılması için ihtar yollayabilir ve cevap alma talebinde bulunabilir. Bu süreç sonrası sorun ve şikâyetlere neden olan durum işveren tarafından giderilmiyor ve tekrarlanmayacağı garantisi verilmiyorsa, adli işlem başlatılmalıdır.



### 2.3.2.3. Hukuki Mücadele

Türkiye Cumhuriyeti 1982 Anayasasında psikolojiyi etkileyecek unsurlar doğrudan bir madde altında toplanmasa da psikoloji konuları anayasa içerisinde geçmektedir.

- Kişiliğe bağlı haklar madde 12,
- Çalışma hakkı madde 49,
- TCK 5237 sayılı kanuna göre insan onuruna yakışmayan fiziki ve ruhsal acı çektirme madde 49,
- İş kanunu 4857 madde 77 iş sağlığı ve güvenliği,
- 6098 sayılı borçlar kanunu 417. madde iş yerinde psikolojik taciz (Turan, 2014:28). Hükümleri yer almaktadır.

Çalışanların maruz kaldıkları psikolojik baskıları kabullenmeyip, yasal yoldan haklarını arama çabaları gün geçtikçe artmaktadır. Anayasamızda, kişiye karşı işlenen psikolojik ve maddi zararlara yönelik Türk Ceza Kanunu, hükümlerinin gerçekleştirilmesini kesin olarak sağlayan Borçlar Kanunu ve temel özgürlük ile insan haklarına müdahaleden dolayı Medeni Kanun da belirtilen hükümler doğrultusunda hukuki işlemler yapılmaktadır (Saraç, 2011:34)

Psikolojik sorun ve şikâyet yaşadığı kanısına varan kişi, kendisine bu sorunu yaşatan işyeri ya da kişiye karşı kanunlardan faydalanarak çözüm arayışı içerisine girebilir. Sorun yaşayan kişi yasal hakkını kullanarak dava açma yoluna gidecekse eğer bir takım maliyetlerle karşılaşacaktır. Maliyetler açısından hukuki işlem başlatma kararı kişinin kendi isteğine bağlıdır. Hukuki yönde hakkını aramak isteyen kişi ilk olarak haklı olduğunu belirten delilleri toplamalıdır (Çukur, 2016: 34).

### 2.3.3. Sorun ve Şikâyetlerle Başa Çıkma

Ülkemizde yeni bir sorun olsa da oldukça yaygınlaşmış olan psikolojik şikâyet ve sorunlar, tüm bireyleri ilgilendiren bir olgudur. Kimi zaman iş yerinde diğer kişilerle olan iletişimden, kimi zaman yapılan işin yapılma biçiminden ve kullanılan aletlerden, kimi zaman can ve mal

güvenliğinin tehlikeye girmesinden ve bazen de yapılan iş karşılığında elde edilen hak ve kazançların yetersizliğinden kaynaklanmaktadır.

İş yerinde yaşanan psikolojik sorunlar aynı anda birçok sebepten dolayı ortaya çıkabilir. Bu sebepler ise birbirinden farklı sorunların birleşmesinden, bazen sıralı bazen de dek gele olarak yerine oturur ve büyük sorunlara zemin hazırlar. Bu sorunlar aslında birer tetikleyici mekanizması oluşturur. Bu tetikleyici sorunlar her kişide aynı etkiyi göstermez. Kiminde büyük sorun olarak algılanmada kimi için ise bir fırsata dönüşebilir (Özen, 2007:21).

Herhangi bir sebep sonucu psikolojik sorunla karşılaşan çalışan, bu sorunlarla nasıl başa çıkması gerektiğini, ne gibi haklara sahip olduğunu bilmesi hatta bilinçlendirilmesi gerekmektedir. İlk olarak sorun odaklı bireysel görüşmeler yapılmalıdır. Eğer bu görüşmeler bir sonuç vermiyorsa hukuki olarak kendisini savunabilecek bilince varmalıdır. Günümüz çalışma hayatında işgörenler yaşadıkları sorun ve problemlere boyun eğmektedir. Bu duruma dur diyebilmeleri için çalışılan yerde hizmet içi eğitimler ve psikolojik eğitimler almalıdırlar (Kasapoğlu Turhan, 2013:125).

Bu bilgiler doğrultusunda mücadele edilmesi gereken başlıca maddeler ÇSGB' na (2014:21) göre şu şekildedir;

- İlk olarak çalışan psikolojik sorun ve şikâyet yaşadığının farkına varmalıdır.
- Sorun yaşayan kişi ilk olarak sorun yaşatanla bu sorunu görüşmeli eğer bir sonuç alamıyorsa yönetime bildirmelidir.
- Sorun yaşayan kişi tüm baskı, şiddet ve çatışmalardan kaçınmalıdır.
- Hangi konu hakkında ne sorun yaşıyorsa bunu gün gün not etmelidir.
- Eğer yaşanan sorun birinin etkisi yüzünden yaşıyorsa kanıt elde edilmelidir.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına bağlı birimlerden bilgi ve yardım almalıdır.

- Yönetimin yetersiz ya da ilgisiz kaldığı zamanlarda hukuki mercilere başvurulmalıdır.

#### 2.3.4. Psikolojik Sorun ve Şikâyetlere Karşı Çözüm Önerileri

İşveren ve çalışan arasında, çalışanın her türlü hakkı ve işyerinin kazanç sağlaması, işyerinin faaliyetlerinde sürekliliğini sağlaması için bazı konularda işveren ve çalışan arasında kesişmeler olmaktadır. Bu kesişmelere rağmen kapasite, verimlilik, üretim ve hizmet ön planda tutularak çalışan sorunları göz ardı edilmektedir. İşverenlerin kendi beklentileri dışında çalışanın özlük ve genel kişilik haklarını da gözetmesi gerekmektedir. Çalışanın haysiyeti, namusu, kişiliği, değer yargıları, şerefi, sırları, geçmişi ve özel hayatı ilgili yasal düzenlemelerle koruma altına alınmalıdır (Çobanoğlu, 2005:9).

İşyerinde yaşanan psikolojik sorun ve şikâyetlerle başa çıkma Aydın (2007) ve diğerlerine göre şu şekildedir; (Aydın vd. 2007:70).

- İlk olarak ödül, ceza, kariyer fırsatlarını içeren objektif ve adaletli yeni bir personel politikası hazırlanmalıdır.
- Çalışılan yerde şiddet ve benzeri konular hakkında önlemler alınmalı ve düzenlemeler yapılmalıdır.
- Etkili bir şikâyet birimi oluşturulmalı ve hızlı sonuç alınmalıdır.
- Sorun ve şikâyet yaşayan çalışanın, sorunlarından kurtulması için yönetimin etkili kararlar alması ve çözüm odaklı çalışmalar yapması gerekmektedir.
- Çalışılan yerde tüm belirsizlikler ortadan kaldırılmalı, görev, iş tanımlamaları yapılmalıdır.
- Personel davranışları üzerine etkin bir çalışma yapılarak bunu kültür halinde oturtma çalışmaları yapılmalıdır.

Yaşanan tüm olumsuzlukların, bazen belli bir sebebi olsa da bazen sebebinin ne olduğu tam olarak bilinmemektedir. İKY ve üst yönetimin işyeri içerisinde yaşanabilecek olumsuzlukları gözlemleyerek strateji oluşturması gerekmektedir. Psikolojik sorun ve şikâyetlerin kaynağında işyerine ait eşya, işyeri fiziki özellikleri, yönetim ve diğer çalışanlar olabilir.

İşyerinde bulunan eşya veya fiziki özellikler sorun yaşamaya zemin hazırlıyorsa çalışma ortamı gözden geçirilmelidir.

Sorun kaynağı insan faktörü ise, yönetimin toplantılar, eğitimler ile çalışanları bilinçlendirmesi, sebep olanlara uygulanacak yaptırımlar, mağdurların ne yapması gerektiği ve ne tür destek alabilecekleri bilgisi anlaşılır bir şekilde iletilmelidir.

Sorunun kaynağı işyeri ve yönetim ise, işgören kanuni haklarını bilmelidir. Eğer bilmiyorsa en yakın ÇSGB' na bizzat müracaat etmeli ya da Alo 170 hattından ön şikâyet oluşturarak bilgi almalı ve hukuki yollardan hakkını aramalıdır.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### HİZMET SEKTÖRÜNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK SORUNLAR / ŞİKÂyetLER ÜZERİNE YAPILMIŞ BİR UYGULAMA

#### 3.1. KONUNUN ÖNEMİ

Günümüz şartlarında, bireylerin yaşamlarını idame ettirebilmeleri ve sosyal hayatta yerlerini alabilmeleri için kendilerine en uygun mesleği seçmeleri gerekmektedir. Seçilen meslek bazı zamanlarda istenen, sevilen meslek olsa da bazen sadece hayatta kalabilmek için zoraki tercih edilmiş meslek olabilir. Bir şekilde seçilmiş olan meslek ve sektör çalışanın beklentilerini, hayallerini gerçekleştirmeyebilir. Bezende beklentiler tatmin edici olsa da çalışma ortamı, kullanılan alet ve teçhizatlar, çalışma saatleri ve insan faktörlü problemlerden dolayı olumsuzluklarla karşılaşmak mümkün olabilir. Her iki durumda da çalışanların karşılaştıkları sorunlar bazen çakışarak daha büyük sorunlar doğurabilir. Bu durum belli bir sınıra geldiğinde çalışarlarda şikâyetler ve psikolojik sorunların yaşanması kaçınılmaz olacaktır.

#### 3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE KISITLARI

Hizmet sektöründe görev yapan çalışanların, karşılaştıkları zorluklardan kaynaklanan sorun ve şikâyetlerin neler olduğunun belirlenmesi, bu durumdan psikolojik olarak ne kadar etkilendikleri ve yaşanan sorunların, şikâyetlerin toplumu ve işyerini ne şekilde etkilediği üzerinde durulmaktadır.

Hizmet sektöründe çalışan işgörenlerin, gerek sosyal hayatlarında gerekse iş yaşamlarında beklentilerine ulaşmaları için harcadıkları emek karşılığında elde edecekleri gelir, statü ve huzurlu çalışma ortamının sağlanabilmesi gerekmektedir. Unutulmaması gerekir ki, özellikle hizmet sektöründe en önemli faktör o işyerini hizmet sektörü yapan kaliteli hizmetten geçmektedir. Kaliteli hizmeti ise her konuda tatmin olmuş işgörenler sağlamaktadır. İş görenlerin iş tanımları, iş yükleri, eğitimleri, değerli kılınmaları ve en önemlisi beklentilerinin yerine getirilmesi kaliteyi getirecektir. Aksi durum ise çalışanların sorun ve şikâyet yaşamalarına neden olacaktır. Araştırmanın amacı, hizmet sektöründe çalışan

işgörenlerin yaşamış oldukları psikolojik sorun ve şikâyetlerin neler olduğunu saptamak ve çözüm önerilerinde bulunmaktır.

Araştırma kapsamı, hizmet sektöründe (Restoran/Cafe, Otel ve Hastane) Ankara ilinde çalışanların tam sayısı belirlenmemektedir. TÜİK 2018 Ağustos ayına ilişkin Türkiye geneli hizmet sektöründe çalışanların sayısı toplam istihdamın % 54,6'sına ulaştığı yayınlanmıştır. Türkiye genelinde temel alınan %54,6'lık orana ulaşmak çok geniş bir zaman ve aşırı maliyet gerektirdiği için çalışma Ankara ili sınırları içerisinde bulunan hizmet sektörü yığın olarak seçilmiş, hizmet sektörü çalışanlarından rassal olarak seçilen 169 kişi üzerinde yapılmıştır.

### **3.3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ**

#### **3.3.1. Yığın ve Örnek**

Araştırma yığını Ankara'da hizmet sektöründe istihdam edilen 18 yaş ve üzeri çalışanlardan oluşmaktadır. Örneklem olarak kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın anket kısmı 10 Haziran 2018 – 05 Temmuz 2018 tarihleri aralığında yapılmıştır. Literatür taraması, psikolojik danışman ve psikologlarla görüşme sonucunda oluşturulan anket formu 250 kişiden oluşan ana kütleyle dağıtılmış ve dağıtılan anketlerden 183'ü geri toplanmıştır. Geri toplanan 183 anket incelendiğinde 11 anketin yanlış anlamaya bağlı olarak doldurulduğu, 2 ankette birden fazla cevaplama yapıldığı ve 1 ankette ise cinsiyet, yaş vb. istatistik bilgilerin doldurulmadığı tespit edilmiştir. Hatalı olan anketler elendikten sonra toplamda 169 kişinin anket bilgileri değerlendirmeye alınmıştır.

#### **3.3.2. Ön Çalışma**

Literatür taraması, psikolojik danışman ve psikolog görüşmeleri sonucunda bilgi alma amacıyla oluşturulan anket formu, ortalama 25 kişiye dağıtılmış ve doldurmaları talep edilmiştir. Yöneltilen ifade ve terimlerin anlaşılıp anlaşılmadığı tespit edilerek anlaşılmayan kısımlar düzeltilerek dağıtılmaya başlanmıştır.

### 3.3.3. Veri Toplama Yöntem ve Araçları

Araştırmaya öncelikle literatür taraması yapılarak başlanmıştır. Literatür taramalarında Ulusal Tez Merkezi, Ankara Milli Kütüphane, Ankara Keçiören Fatih Kütüphanesi ve İnternet kullanılmıştır. Daha sonra Ankara il sınırları içerisinde hizmet veren Sağlık Merkezleri, Akaryakıt İstasyonları, Cafe ve restoranlarda hizmet veren çalışanlarla anket çalışması yapılmıştır. Anketler genellikle yüz yüze görüşmelerle doldurulmuştur. Ayrıca elektronik ortama uyarlanarak ulaşılması zor olan kişilere gönderilmiş ve aynı iletişim kaynakları üzerinden geri toplanmıştır.

Uygulanan anket, teşekkürler kısmında bulunan konusunda uzman Yönetici, Sosyolog ve Psikolog yardımıyla hazırlanmıştır. Anketin hazırlanma aşamasında konu üzerine önceden yapılmış anketler incelenmiş ve literatür taramasında sorun/şikayet olarak nitelendirilen konular göz önünde bulundurularak oluşturulmuştur.

Ankette katılımcılara ilk olarak demografik sorular sorulmuştur. Bu soruların hemen ardından içerisinde buldukları sektör (Hizmet sektörü) hakkında, iş yeri, beklentiler/istekler ve karşılaşılan sorunlar/şikâyetler hakkında Likert ölçeğine göre hazırlanmış 19 adet ifadeye yer verilmiştir.

İfadelere verilebilecek 5 farklı seçenek sunulmuştur.

1 = Kesinlikle Katılmıyorum

2 = Katılmıyorum

3 = Kararsızım

4 = Katılıyorum

5 = Kesinlikle Katılıyorum, şeklindedir.

Veriler SPSS Statistics 17.0 sürümlü İstatistik Analiz Programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırma %95 güven aralığında yapılmış olup belirtici istatistik ile frekans, ortalama ve standart sapma bulunmuştur. Hipotez aşamasında Ki-Kare testi ve çapraz tablolar kullanılmıştır. Ayrıca güvenilirlik analizi, Faktör analizi, KMO ve Bartlett's Testi, Anova Analizi kullanılarak yorum yapılmıştır.

### 3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Hizmet sektöründe çalışanların yaşamış olduğu psikolojik sorunlar/şikâyetler ve çözüm önerileri adlı çalışmanın hipotezi şu şekildedir.

**H1:** Çalışanların yaşları ile psikolojik sorun / şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H2:** Çalışanların cinsiyetleri ile psikolojik sorun / şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H3:** Çalışanların medeni durumu ile yaptıkları işi sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H4:** Çalışanların eğitimi ile psikolojik sorun / şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H5:** Çalışanların çalıştıkları sektör ile yaptıkları işi sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H6:** Hizmet sektörü çalışanlarının önemsenme ve alınan kararlara dâhil edilme görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H7:** Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânlarının olmaması nedeniyle gelecek kaygısına düşmeleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H8:** Hizmet sektörü çalışanlarının, ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılığı, psikolojik sorun/şikâyet yaşamada medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

**H9:** Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.



**H10:** Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile yaptıkları iş'i bırakma düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H11:** İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi mesleklere göre anlamlı bir farklılık gösterir.

**H12:** Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri yaptıkları mesleklere göre anlamlı bir farklılık gösterir.

**H13:** Hizmet sektörü çalışanlarının sürekli eleştiriye uğramaları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H14:** Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşmaları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H15:** Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile eğitimleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H16:** Hizmet sektörü çalışanlarının, yaptıkları iş'i sevmemeleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H17:** İş Sağlığı ve Güvenliği eksiklerinin sorun/şikâyetleri arttırması ile fiziki şartların sorun/şikâyetleri ortadan kaldırması arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H18:** Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H19:** Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşmaları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık vardır.

### 3.5. VERİLERİN ANALİZİ

#### 3.5.1. Demografik Özellikler Bakımından

Bu bölümde anket çalışmasına katılanların demografik özellikleri ele alınmıştır. Ele alınan demografik özellikler sırasıyla şu şekildedir. Yaş grupları, cinsiyet, medeni durum, eğitim, hizmet süresi, çalışılan sektör ve meslek ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.

#### Katılımcı Yaş Grupları

**Tablo 1.** Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılım

Yaş Grupları	Frekans	%
18-25 yaş	47	27,8
26-30 yaş	17	10,1
31-35 yaş	33	19,5
36-40 yaş	27	16,0
41-45 yaş	20	11,8
46 ve Daha fazla yaş	25	14,8
Toplam	169	100,0

Tablo 1'de katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımı gösterilmektedir. Anket katılımcılarının yüzde değerlerine bakıldığında ilk sırayı 18-25 yaş arası grup almaktadır. Hemen ardından ise 31-35 yaş grup aralığı gelmektedir. En düşük yüzdelik değer oranı ise sırasıyla 26-30 yaş aralığı ve 41-45 yaş aralığı olarak gözükmektedir.

#### Katılımcı Cinsiyet Oranları

**Tablo 2.** Katılımcıların Cinsiyet Gruplarına Göre Dağılım

Cinsiyet	Frekans	%
Kadın	76	45,0
Erkek	93	55,0
Toplam	169	100,0

Tablo 2’de katılımcıların cinsiyet gruplarına göre dağılımı gösterilmektedir. Anket katılımcılarının yüzde ve frekans dağılımlarına bakıldığında %55,0 ile 93 erkek katılımcıya ulaşılmıştır. Bu oranlar bayanlarda ise %45,0 ile 76 kadın katılımcıya ulaşıldığını göstermektedir.

### **Katılımcı Medeni Durumu**

**Tablo 3. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı**

Medeni Durum	Frekans	%
Evli	73	43,2
Bekâr	96	56,8
Toplam	169	100,0

Tablo 3’de katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımı gösterilmektedir. Anket katılımcılarının yüzde ve frekans dağılımlarına bakıldığında %43,2 oran ile 73 katılımcının evli %56,8 oran ile 96 katılımcıların bekâr olduğu anlaşılmaktadır.

### **Katılımcıların Eğitim Durumu**

**Tablo 4. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

Eğitim Durumu	Frekans	%
İlköğretim	22	13,0
Ortaöğretim	14	8,3
Lise	47	27,8
Üniversite	73	43,2
Yüksek Lisans/Doktora	13	7,7
Toplam	169	100,0

Tablo 4’de katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımı gösterilmektedir. Anket katılımcılarının yüzde değerlerine bakıldığında %43,2’si üniversite mezunudur. Bu oran neredeyse katılımcıların yarısına yakındır. En az katılımcı grubu ise % 7,7 ile Yüksek Lisans./ Doktora mezunu çalışanlardır.

## Katılımcıların Hizmet Süreleri

**Tablo 5.** Katılımcıların Hizmet Süreleri Durumlarına Göre Dağılımı

Hizmet Süresi	Frekans	%
0-5 yıl	64	37,9
6-10 yıl	17	10,1
11-15 yıl	41	24,3
16 ve daha fazla yıl	47	27,8
Toplam	169	100,0

Tablo 5’de katılımcıların hizmet süreleri durumlarına göre dağılımı gösterilmektedir. Anket katılımcılarının yüzde değerlerine bakıldığında %37,9 ile ilk olarak 0-5 yıl çalışanlar gelmektedir. %10,1 oranla 6-10 yıl arası çalışanların katılımı ise en az olan gruptur.

## Katılımcıların Çalıştıkları Sektör

**Tablo 6.** Katılımcıların Çalıştıkları Sektör Durumlarına Göre Dağılımı

Çalışılan Sektör	Frekans	%
Sağlık	108	63,9
Akaryakıt	31	18,3
Gıda (Cafe/Restoran)	30	17,8
Toplam	169	100,0

Tablo 6’da katılımcıların çalıştıkları sektöre göre dağılım gösterilmektedir. Anket katılımcılarının yüzde değerlerine bakıldığında %63,9’luk kısmını sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Katılımcıya ulaşmanın en zor olduğu gıda ve akaryakıt sektöründe ise bu oranlar sırasıyla %17,8 ve 18,3 ile sınırlı kalmıştır.

## Katılımcı Meslekleri

**Tablo 7.** Katılımcıların Meslek Durumlarına Göre Dağılım

Yapılan Meslek	Frekans	%
Yönetici	24	14,2
Doktor	23	13,6
Hemşire	12	7,1
Diğer sağlık Personelleri	19	11,2
Büro Personeli	27	16,0
İşçi	64	37,9
Toplam	169	100,0

Tablo 7’de katılımcıların çalıştıkları sektörde mesleklerine ilişkin dağılımı gösterilmektedir. Anket katılımcılarının yüzde değerlerine bakıldığında %37,9’luk kısım ile işçiler çoğunluktadır. En az katılım sağlayan meslek ise %11,2 ile diğer sağlık çalışanları olmuştur.

**Tablo 8.** Katılımcıların Meslekleri ve Çalıştıkları Sektörlerin Çapraz Analizi

Sektör	Meslekler						
	Yönetici	Doktor	Hemşire	Diğ. Sağlık Personelleri	Büro Personeli	İşçi	Toplam
Sağlık	16	23	12	19	14	24	108
Akaryakıt	1	0	0	0	4	26	31
Cafe/Restoran	7	0	0	0	9	14	30
Toplam	24	23	12	19	27	64	169

Tablo 8’de katılımcıların çalıştıkları sektörde mesleklerine ilişkin dağılımı gösterilmektedir. Anket katılımcılarının çalıştıkları sektör ile meslekleri arasında yapılan çapraz analiz sonucuna göre en çok katılımcı 26 katılımcı ile akaryakıt sektöründe işçi olarak çalışanlarından oluşmaktadır. En az katılım ise akaryakıt sektörü yöneticileri olmuştur.

### 3.5.2. Güvenilirlik Analizi

169 katılımcıya 19 adet likert ölçeğine göre hazırlanmış ifade sunulmuştur. 169 katılımcıya sunulan ifadelere verilen cevaplar bir araya getirilerek Cronbach's Alfa analizi yapılmış ve aşağıda yer alan 4 farklı güvenilirlik seviyesini hangisinin geçerli olduğuna bakılmıştır.

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$  güvenilir bulunmamıştır,
- $0,40 \leq \alpha \leq 0,60$  orta seviye güvenilir,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$  güvenilir,
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$  yüksek oranda güvenilir.

**Tablo 9.** Güvenilirlik testi

Cronbach's Alfa	Değişken Sayısı
0,865	19

Tablo 9'da araştırma kapsamına giren 19 ifade sonucunda elde edilen cevaplara göre Cronbach's Alfa değeri 0,865 olduğu belirlenmiş ve katılımcıların ifadeleri yüksek oranda algıladığı ve testin güvenilirliğinin ( $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ) oldukça yüksek oranda olduğu anlaşılmıştır.

### 3.5.3. Faktör Analizi

Hizmet sektöründe yaşanan psikolojik sorunlar/şikâyetler ve çözüm önerileri adlı çalışmanın 169 ifadeden oluşan ölçeğin faktör analizine uygunluğunun ölçülmesi için (Kaiser-Meyer-Olkin) KMO ve Bartlett's analizi yapılmıştır.

**Tablo 10.** KMO ve Bartlett's Testi

Örnek Değerlerinin Ölçülmesi (KMO)		0,851
Bartlett's Testi	Yaklaşık Ki-Kare	1851,020
	F	171
	Önem Derecesi	0,000

Tablo 10'da hizmet sektöründe yaşanan psikolojik sorunlar/şikâyetler ve çözüm önerileri adlı çalışmanın KMO ve Bartlett's

analizi sonuçlarına bakıldığında, KMO değerinin 0,851 olduğu anlaşılmıştır. Bu değer uygunluğun çok iyi olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda Bartlett's Testinin p değeri 0,05 den düşük olduğu için ( $p=0,000$ ) ankette bulunan ifadelere faktör analizi yapılabileceği gözükmektedir.

İfadelere ilişkin yapılan faktör analizi Tablo 11'de gösterilmiştir.

**Tablo 11.** Psikolojik Sorun/Şikâyet Faktörleri

Değişken	Öz Değerler			
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Cronbach's Alpha
1	6,329	33,308	33,308	0,856
2	3,934	20,706	54,014	0,854
3	1,239	6,520	60,534	0,856
4	1,025	5,395	65,929	0,856
5	0,931	4,903	70,832	0,856
6	0,769	4,048	74,880	0,854
7	0,662	3,484	78,364	0,864
8	0,624	3,285	81,649	0,854
9	0,560	2,947	84,596	0,855
10	0,533	2,804	87,400	0,862
11	0,432	2,275	89,674	0,858
12	0,383	2,016	91,690	0,860
13	0,328	1,725	93,415	0,855
14	0,290	1,524	94,939	0,856
15	0,271	1,425	96,365	0,856
16	0,211	1,110	97,475	0,866
17	0,180	0,949	98,424	0,866
18	0,164	0,862	99,285	0,858
19	0,136	0,715	100,000	0,859

**Tablo 12.** Psikolojik Sorun/Şikâyet Faktör Yükleri

Değişken	Faktör Yükleri			
	1	2	3	4
Stresli bir ortamda çalışmak sorun ve şikâyetleri artırır.	0,866			
İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksiklikler şikâyetleri artırır.	0,859			
Departman, ast ve üst ilişkilerinin iyi olması şikâyetleri ortadan kaldırır.	0,788			
Ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılık sorun ve şikâyetlere sebep olur.	0,780			
İşyeri fiziki şartları sorun ve şikâyetleri ortadan kaldırır.	0,777			
İş yerinde sosyal ortamın gelişmesi sorun ve şikâyetleri azaltır.	0,762			
İşyerinde gerekli araç ve aletlerin olması sorun ve şikâyetleri ortadan kaldırır.	0,743			
Çalışma saatlerinin fazla olması sorun ve şikâyetleri artırır.	0,708			
Önemsenmek ve alınan kararlara dâhil edilmek sorun ve şikâyetleri azaltır.	0,632			
Terfi imkânı olmaması gelecek kaygısı yaratır.		0,620		
İşyerinde sürekli eleştiriliyorum.		0,885		
İşyerinde yüksek sesle azarlanıyorum.		0,873		
Benimle alay ediliyor.		0,777		
İşyerinde benim hakkımda asılsız söylentiler oluyor.		0,729		
İşyerinde Mobbing'e maruz kaldığımı düşünüyorum.			0,699	
Bana yapılan haksızlıklara karşı koyamıyorum.			0,529	
İşten ayrılmayı planlıyorum.			0,867	
Artık yaptığım işi sevmiyorum.				0,785
Bana yapılan haksızlığı yönetim ile paylaşıyorum.				0,849

Tablo 12'de hizmet sektöründe yaşanan psikolojik sorunlar/şikâyetler ve çözüm önerilerini ölçmek için oluşturulan 19 ifadenin



faktör analizi yapıldığında 4 ana faktör olduğu tespit edilmiştir. Bu 4 faktör sonucu elde edilen toplam varyans % 65,929 olarak belirlenmiştir. Bu da kullanılan ölçeğin güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. Tablo 12’de ise ana faktörlerin yükleri gösterilmiştir.

### 3.5.4. Anket İfadelerine Bağlı İstatistikler

Bu bölümde hizmet sektöründe yaşanan psikolojik sorunlar/şikâyetler ve çözüm önerileri adlı çalışmaya katılan katılımcıların, anket ifadelerine vermiş oldukları yanıtları gösterilmiştir.

Likert ölçeği ile hazırlanan anket çalışmasında 5 farklı şiddet ölçüsü belirlenmiştir. Katılımcılardan kendilerine en yakın seçeneği belirleyerek, kendilerine yöneltilen ifadelere cevap vermeleri yönünde talepte bulunulmuştur. Kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şeklinde verilen cevaplar doğrultusunda ortaya çıkan sonuçlar şu şekildedir.

#### 1: “İşyerinde gerekli araç ve aletlerin olması sorunları/şikâyetleri ortadan kaldırır” ifadesine verilen cevaplar.

**Tablo 13.** Katılımcıların Gerekli Araç Gereçlerin Olmasıyla İlgili Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle Katılmıyorum	6	3,6	4,1420	0,93411
2	Katılmıyorum	7	4,1		
3	Kararsızım	6	3,6		
4	Katılıyorum	88	52,1		
5	Kesinlikle Katılıyorum	62	36,7		
Toplam		169	100		

Tablo 13’de hizmet sektörü çalışanlarının iş yapabilmek için gerekli araç ve aletlerin hali hazırda olması durumunda psikolojik ağıllarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen

cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara bakıldığında %88,8 onaylayıcı cevap alınmıştır. %3,6 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 4,1420 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 1' e verilen cevaplar 0,83 standart sapma ile 4,1420 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılıyorum" sonucu elde edilmiştir.

## 2: "İşyeri fiziki şartları sorun/şikâyetleri ortadan kaldırır"

**Tablo 14.** Katılımcıların İşyeri Fiziki Şartları Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle Katılmıyorum	6	3,6	4,0947	0,97127
2	Katılmıyorum	7	4,1		
3	Kararsızım	15	8,9		
4	Katılıyorum	78	46,2		
5	Kesinlikle Katılıyorum	63	37,3		
Toplam		196	100		

Tablo 14'de hizmet sektörü çalışanlarının çalıştıkları ortamın fiziki bakımdan şartların iyi olması (Isı, ışık, havalandırma, ses, gürültü, nem vs.), durumunda psikolojik ağlılarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle

katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara bakıldığında %83,5 onaylayıcı cevap alınmıştır. %8,9 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 4,0497 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tutduğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 2'ye verilen cevaplar 0,97 standart sapma ile 4,0497 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılıyorum" sonucu elde edilmiştir.

### 3: "İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksiklikler şikâyetleri artırır"

**Tablo 15.** Katılımcıların İş Sağlığı Ve Güvenliği Görüşü

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	8	4,7	4,1479	0,97377
2	Katılmıyorum	3	1,8		
3	Kararsızım	12	7,1		
4	Katılıyorum	79	46,7		
5	Kesinlikle katılıyorum	67	39,6		
Toplam		169	100		

Tablo 15'de hizmet sektörü çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliği eksikliklerinin olması durumunda psikolojik ağıllarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara bakıldığında %86,3

onaylayıcı cevap alınmıştır. %7,1 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 4,1479 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tutduğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 3'e verilen cevaplar 0,97 standart sapma ile 4,1479 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılıyorum" sonucu elde edilmiştir.

#### 4: "Departman, ast ve üst ilişkilerinin iyi olması şikâyetleri ortadan kaldırır"

**Tablo 16.** Katılımcıların Ast Ve Üst İlişkilerinin İyi Olmasına Karşı Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	6	3,6	4,1538	0,95119
2	Katılmıyorum	4	2,4		
3	Kararsızım	17	10,1		
4	Katılıyorum	73	43,2		
5	Kesinlikle katılıyorum	69	40,8		
Toplam		169	100		

Tablo 16'da hizmet sektörü çalışanlarının departmanlar arası, ast ve üstleriyle ilişkilerinin iyi olması durumunda psikolojik ağırlarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara

bakıldığında %84 onaylayıcı cevap alınmıştır. %10,1 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 4,1538 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tutduğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 4'e verilen cevaplar 0,95 standart sapma ile 4,1538 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılıyorum" sonucu elde edilmiştir.

##### 5: "İş yerinde sosyal ortamın gelişmesi sorunları/şikâyetleri azaltır"

**Tablo 17.** Katılımcıların Sosyal Ortamın Gelişmesine Yönelik Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	4	2,4	4,1124	0,95389
2	Katılmıyorum	10	5,9		
3	Kararsızım	14	8,3		
4	Katılıyorum	76	45,0		
5	Kesinlikle katılıyorum	65	38,5		
Toplam		169	100		

Tablo 17'de hizmet sektörü çalışanlarının iş yerinde sosyal bir ortamın olması ve bu ortamın gelişmesi sonucunda psikolojik ağıllarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara bakıldığında %83,5 onaylayıcı cevap alınmıştır. %8,3 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 4,1124 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 5'e verilen cevaplar 0,95 standart sapma ile 4,1124 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılıyorum" sonucu elde edilmiştir

**6: "Çalışma saatlerinin fazla olması sorunları/şikâyetleri arttırır"**

**Tablo 18.** Katılımcıların Çalışma Saatlerinin Fazla Olmasına Karşı Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	12	7,1	4,1538	1,15984
2	Katılmıyorum	8	4,7		
3	Kararsızım	6	3,6		
4	Katılıyorum	59	34,9		
5	Kesinlikle katılıyorum	84	49,7		
Toplam		169	100		

Tablo 18'de hizmet sektörü çalışanlarının çalışma saatlerinin fazla olması sonucunda psikolojik ağılılarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara bakıldığında %84,6onaylayıcı cevap alınmıştır. %6 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 4,1538 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 6'ya verilen cevaplar 1,15 standart sapma ile 4,1538 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre “katılıyorum” sonucu elde edilmiştir.

#### 7: “Terfi imkânı olmaması gelecek kaygısı yaratır”

**Tablo 19.** Katılımcıların Terfi İmkânı Olmamasına Karşı Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	13	7,7	3,7870	1,22555
2	Katılmıyorum	14	8,3		
3	Kararsızım	28	16,6		
4	Katılıyorum	55	32,5		
5	Kesinlikle katılıyorum	59	34,9		
Toplam		169	100		

Tablo 19’da hizmet sektörü çalışanlarının terfi imkânlarının olmaması sonucunda psikolojik ağırlarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara bakıldığında %67,4 onaylayıcı cevap alınmıştır. %16,6 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 3,7870 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 'ye verilen cevaplar 1,23 standart sapma ile 3,7870 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre “kararsızım” sonucu elde edilmiştir. Fakat 4’ e yakın bir değer olduğu için “katılıyorum” sonucuna varmak yanlış olmayacaktır.

**8: “Ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılık sorun/şikâyetlere sebep olur”**

**Tablo 20.** Katılımcıların Ücret Ve Diğer Özlük Haklarındaki Kısıtlılık Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	7	4,1	4,4201	0,92958
2	Katılmıyorum	2	1,2		
3	Kararsızım	4	2,4		
4	Katılıyorum	56	33,1		
5	Kesinlikle katılıyorum	100	59,2		
Toplam		169	100		

Tablo 20’de hizmet sektörü çalışanlarının ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılığı sonucunda psikolojik ağlılarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara bakıldığında %92,3



onaylayıcı cevap alınmıştır. %2,4 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 4,4201 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tutduğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 8'e verilen cevaplar 0,93 standart sapma ile 4,4201 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılıyorum" sonucu elde edilmiştir.

### 9: "Stresli bir ortamda çalışmak sorunları/şikâyetleri artırır"

**Tablo 21.** Katılımcıların Stresli Bir Ortamda Çalışmaya Karşı Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	7	4,1	4,4201	0,90360
2	Katılmıyorum	0	,0		
3	Kararsızım	6	3,6		
4	Katılıyorum	58	34,3		
5	Kesinlikle katılıyorum	98	58,0		
Toplam		169	100		

Tablo 21'de hizmet sektörü çalışanlarının stresli bir ortamda çalışmaları sonucunda psikolojik açıllarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara bakıldığında %92,3

onaylayıcı cevap alınmıştır. %3,6 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 4,4201 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tutduğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 9'a verilen cevaplar 0,90 standart sapma ile 4,4201 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılıyorum" sonucu elde edilmiştir.

**10: "Önemsenmek ve alınan kararlara dâhil edilmek sorunları/şikâyetleri azaltır"**

**Tablo 22.** Katılımcıların Önemsenme ve Alınan Kararlara Dâhil Olma Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	9	5,3	3,9467	1,09794
2	Katılmıyorum	7	4,1		
3	Kararsızım	31	18,3		
4	Katılıyorum	59	34,9		
5	Kesinlikle katılıyorum	63	37,3		
Toplam		169	100		

Tablo 22'de hizmet sektörü çalışanlarının Önemsenme ve alınan kararlara dâhil edilmeleri sonucunda psikolojik ağıllarında olumlu bir etki olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçenekleri şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için yorumlamada birleştirilmiştir. Aynı zamanda katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri de şiddetleri farklı olsa da aynı anlamı ifade ettiği için birleştirilerek daha net yorum yapma yöntemine gidilecektir.

Katılımcıların bu ifadeye verdikleri cevaplara bakıldığında %72,2 onaylayıcı cevap alınmıştır. %18,3 oranında ise anlam ifade etmediği açıkça izlenmektedir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 3,9467 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tutduğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 10'a verilen cevaplar 1,09 standart sapma ile 3,9467 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılıyorum" sonucu elde edilmiştir.

### 11: "İşyerinde Mobbing'e maruz kaldığımı düşünüyorum"

**Tablo 23.** Katılımcıların İşyerinde Mobbing'e Maruz Kalıp Kalmadıkları Hakkında Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	31	18,3	2,7101	1,28358
2	Katılmıyorum	53	31,4		
3	Kararsızım	43	25,4		
4	Katılıyorum	18	10,7		
5	Kesinlikle katılıyorum	24	14,2		
Toplam		169	100		

Tablo 23'de hizmet sektörü çalışanlarının işyerinde Mobbing'e maruz kalıp kalmadıkları saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevabını veren katılımcı sayısı 42 kişi olup %24,9 orana sahiptir. Kesinlikle katılmadığını ve katılmadığını belirten katılımcı sayısı 84 kişi olup %49,7 orana sahiptir. Katılımcıların %25,4'ü olan 43 kişi kararsız olduğunu belirtmiştir. Bu oran çok yüksektir. Kesin bir

karar vermeleri durumunda sıklık ve ortalamalarda ciddi bir değişikliğe yol açacaktır.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 2,7101 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tutduğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 11'e verilen cevaplar 1,28 standart sapma ile 2,7101 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılmıyorum" sonucu elde edilmiştir.

## 12: "İşyerinde yüksek sesle azarlanıyorum"

**Tablo 24.** Katılımcıların İşyerinde Yüksek Ses İle Azarlanıp Azarlanmamaları Hakkında İfadeleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	53	31,4	2,2367	1,25008
2	Katılmıyorum	71	42,0		
3	Kararsızım	12	7,1		
4	Katılıyorum	18	10,7		
5	Kesinlikle katılıyorum	15	8,9		
Toplam		169	100		

Tablo 24'de hizmet sektörü çalışanlarının işyerinde yüksek sesle azarlanıp azarlanmadıkları saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevabını veren katılımcı sayısı 33 kişi olup %19,6 orana sahiptir. Kesinlikle katılmadığını ve katılmadığını belirten katılımcı sayısı 124 kişi olup %73,4 orana sahiptir. Ayrıca %7,1'lik bir oranla 12 kişi ise kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu oran her ne kadar

küçük gibi gözükse de küçük ve orta ölçekli bir işletmede hizmet veren bir katılımcı ise o işletme için oldukça ciddi bir sorundur.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 2,2367 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 12'ye verilen cevaplar 1,25 standart sapma ile 2,2367 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılmıyorum" sonucu elde edilmiştir.

### 13: "İşyerinde sürekli eleştiriliyorum"

**Tablo 25.** Katılımcıların İşyerinde Sürekli Eleştiri Olup Olmamasına Karşı Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	43	25,4	2,4615	1,28638
2	Katılmıyorum	65	38,5		
3	Kararsızım	16	9,5		
4	Katılıyorum	30	17,8		
5	Kesinlikle katılıyorum	15	8,9		
Toplam		169	100		

Tablo 25'da hizmet sektörü çalışanlarının işyerinde sürekli eleştirilip eleştirilmedikleri saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevabını veren katılımcı sayısı 45 kişi olup %26,7 orana sahiptir. Kesinlikle katılmadığını ve katılmadığını belirten katılımcı sayısı 108 kişi olup %63,9 orana sahiptir. Ayrıca %9,5'lik bir oranla 16 kişi ise kararsız olduğunu ifade etmiştir. Bu oran her ne kadar

küçük gibi gözükse de küçük ve orta ölçekli bir işletmede hizmet veren bir katılımcı ise o işletme için oldukça ciddi bir sorundur.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 2,4615 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tutduğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 13'e verilen cevaplar 1,28 standart sapma ile 2,4615 ortalamasını vermektedir. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplara göre "katılmıyorum" sonucu elde edilmiştir.

#### 14: "İşyerinde benim hakkımda asılsız söylentiler oluyor"

**Tablo 26.** Katılımcıların Kendileri Hakkında Asılsız Söylenti Olup Olmamasına Karşı Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	41	24,3	2,7041	1,39131
2	Katılmıyorum	49	29,0		
3	Kararsızım	21	12,4		
4	Katılıyorum	35	20,7		
5	Kesinlikle katılıyorum	23	13,6		
Toplam		169	100		

Tablo 26'de hizmet sektörü çalışanlarının işyerinde kendileri hakkında asılsız söylentilerin olup olmadığı saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevabını veren katılımcı sayısı 58 kişi olup %34,3 orana sahiptir. Kesinlikle katılmadığını ve katılmadığını belirten katılımcı sayısı 90 kişi olup %53,3 orana sahiptir. Ayrıca kararsız olduğunu ifade eden %12,4'lük bir oranla 21 kişi bulunmaktadır.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 2,7041 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 14'e verilen cevaplar 1,40 standart sapma ile 2,7041 ortalamasını vermektedir.

Katılımcıların katılıp katılmadıkları veya kararsız kalma durumları göz önünde tutulduğunda 'Katılmama' oranı daha fazladır.

### 15: "Benimle alay ediliyor"

**Tablo 27.** Katılımcıların İşyerinde Kendileriyle Alay Edilip Edilmediği Hakkında İfadeleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	82	48,5	1,8521	1,14253
2	Katılmıyorum	61	36,1		
3	Kararsızım	6	3,6		
4	Katılıyorum	9	5,3		
5	Kesinlikle katılıyorum	11	6,5		
Toplam		169	100		

Tablo 27'de hizmet sektörü çalışanlarının işyerinde kendileriyle alay edilip edilmediği saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevabını veren katılımcı sayısı 20 kişi olup %11,8 orana sahiptir. Kesinlikle katılmadığını ve katılmadığını belirten katılımcı sayısı 143 kişi olup %84,6 orana sahiptir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 1,8521 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 15'e verilen cevaplar 1,14

standart sapma ile 1,8521 ortalamasını vermektedir. Bu doğrultuda katılmadığını belirten katılımcılar ile katıldığını belirten katılımcılar arasında çok fazla bir farklılık gözlemlenmektedir. % 84,'lik kısmı oluşturan 143 kişinin ifadesine göre genelleme yapılırsa işyerlerinde alay edilme çok az rastlanacak bir durumdur.

#### 16: “Bana yapılan haksızlıklara karşı koyamıyorum”

**Tablo 28.** Katılımcıların Haksızlıklara Karşı Koyamama Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	53	31,4	2,4497	1,40115
2	Katılmıyorum	55	32,5		
3	Kararsızım	16	9,5		
4	Katılıyorum	22	13,0		
5	Kesinlikle katılıyorum	23	13,6		
Toplam		169	100		

Tablo 28’de hizmet sektörü çalışanlarının işyerinde kendilerine yapılan haksızlıklara karşı koyup koyamadıkları saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre yapılan haksızlıklara karşı sessiz kalmayanların sayısı 108 kişi olup %63,9 orana sahiptir. Yapılan haksızlıklara karşı sessiz kalan kişi sayısı 45 kişi olup %26,6 orana sahiptir. Ayrıca kendilerine yapılan haksızlıklara karşı koyup koyamadıkları hakkında kararsızlık yaşayanların ortalamaya göre %9,5’lik oran ile 16 kişi oluşturmaktadır. Bu 16 kişinin hangi durumlarda haksızlıklara karşı koyup koyamadıkları ayrı bir araştırma konusu olmalıdır.



Verilerin ortalamalarına bakıldığında 2,4497 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 16'ya verilen cevaplar 1,40 standart sapma ile 2,4497 ortalamasını vermektedir.

Katılımcıların katılıp katılmadıkları veya kararsız kalma durumları göz önünde tutulduğunda 'Katılmama' oranı daha fazladır.

### 17: "Bana yapılan haksızlığı yönetimle paylaşmayı tercih ediyorum"

**Tablo 29.** Katılımcıların Haksızlıkları Yönetimle Paylaşma Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	31	18,3	3,1893	1,43498
2	Katılmıyorum	31	18,3		
3	Kararsızım	18	10,7		
4	Katılıyorum	53	31,4		
5	Kesinlikle katılıyorum	36	21,3		
Toplam		169	100		

Tablo 29'da hizmet sektörü çalışanlarının işyerinde kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşıp paylaşmadıkları saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşan kişi sayısı 89 kişi olup %52,7 orana sahiptir. Yönetimle paylaşmayı tercih etmeyen sayısı 62 kişi olup %36,6 orana sahiptir. Ayrıca kendilerine yapılan haksızlıkları yönetim ile paylaşıp paylaşmama konusunda kararsızlık yaşayanların ortalamaya göre %10,7'lik oran ile 18 kişi oluşturmaktadır. Bu 18 kişinin sorun ve şikâyetlerini yönetim ile paylaşıp paylaşmaması nedenleri kişisel nedenlerden mi kaynaklanıyor. Yoksa

yönetimle olan güven, iletişim sorunların yada ilgisiz yöneticilerden mi kaynaklanıyor. Şeklinde belirsizlik söz konusudur.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 3,1893 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tutduğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 17'ye verilen cevaplar 1,43 standart sapma ile 3,1893 ortalamasını vermektedir.

### 18: “Artık yaptığım işi sevmiyorum”

**Tablo 30.** Katılımcıların Yaptıkları İş Sevip Sevmediği Görüşü

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	57	33,7	2,7219	1,58852
2	Katılmıyorum	33	19,5		
3	Kararsızım	17	10,1		
4	Katılıyorum	24	14,2		
5	Kesinlikle katılıyorum	38	22,5		
Toplam		169	100		

Tablo 30’da hizmet sektörü çalışanlarının artık yapmış oldukları işi sevip sevmedikleri saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara göre artık yaptığı işi sevmeyen sayısı 62 kişi olup %36,7 orana sahiptir. Yaptığı işi sevmekte olan kişi sayısı 90 kişi olup %53,2 orana sahiptir. Burada kararsız olanların vermiş oldukları cevaplarda oluşabilecek değişiklikler sonucu yakından etkileyecektir. Çünkü oranlara bakıldığında kararsızın ifadesinde bulunanlar %10,1’lik bir oranla 17 kişiyi kapsamaktadır. Yaptığı işi seven ve sevmeyen arasındaki fark birbirlerine çok yakın olduğu için tabloda değişiklikler yaratabilir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 2,7219 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 18'a verilen cevaplar 1,60 standart sapma ile 2,7219 ortalamasını vermektedir.

Katılımcıların katılıp katılmadıkları veya kararsız kalma durumları göz önünde tutulduğunda 'Katılmama' oranı daha fazladır.

### 19: "İşten ayrılmayı planlıyorum"

**Tablo 31.** Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetleri Hakkında Görüşleri

İfade Ölçeğinin Şiddeti	İfade Ölçeği	Sıklık	Yüzde (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	Kesinlikle katılmıyorum	75	44,4	2,3136	1,48880
2	Katılmıyorum	31	18,3		
3	Kararsızım	26	15,4		
4	Katılıyorum	9	5,3		
5	Kesinlikle katılıyorum	28	16,6		
Toplam		169	100		

Tablo 31'de hizmet sektörü çalışanlarının işten ayrılma niyetleri saptanmak istenmiştir. Verilen cevaplara işten ayrılma niyetinde olan kişi sayısı 37 kişi olup %21,9 orana sahiptir.

Verilerin ortalamalarına bakıldığında 2,3136 değeri elde edilmektedir. Çalışmamızda ortalama değerleri göz önünde tuttuğumuz için şu sonucu çıkartmak yanlış olmayacaktır. İfade 19'a verilen cevaplar 1,50 standart sapma ile 2,3136 ortalamasını vermektedir.

### 3.5.5. Hizmet Sektörü Çalışanlarının Psikolojik Sorun / Şikâyetlerinin Yaş Grupları Bakımından Karşılaştırılması

**H<sub>0</sub>:** Çalışanların yaşları ile psikolojik sorun/şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>1</sub>:** Çalışanların yaşları ile psikolojik sorun/şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hizmet sektörü çalışanlarının yaş grupları ile psikolojik sorun / şikâyet yaşaması arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır. Yaş gruplarına ait varyans Tablo 32’de verilmiştir.

**Tablo 32.** Hipotez-1 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
0,765	5	163	0,576

Tablo 32’ de Levene Testine ait sonuçlar görülmektedir. Grupların varyansı %95 güvenilirlikte 0,576 olarak hesaplanmış ve homojen olduğu anlaşılmıştır. Varyans homojen olduğu için ANOVA Testi yapılmıştır. Tablo 34’de yaş gruplarına ait ANOVA Testi yer almaktadır.

**Tablo 33.** Hipotez -1 ANOVA Testi

Bağımlı Değişkenler	Karekök Toplamı	Df	Karekök Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	0,493	5	0,099	0,231	0,948
Grup İçi	69,394	163	0,426		
Toplam	69,886	168			

ANOVA testinde bağımlı değişken yaş grupları ve ifadelerin oluşturduğu gruba verilen cevapların ortalamasının anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Yani yaş gruplarının kendilerine yöneltilen ifadelerle vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. Bağımlı değişkenimiz yaş grupları çok yapıllı olduğu için ANOVA testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 33’de göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi 0,948 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda  $p > 0,05$  ( $0,948 > 0,05$ ) olduğu için anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır.

Hizmet sektörü çalışanlarının psikolojik sorun ve şikâyetleri yaş gruplarına göre farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

Hipotez 1 red edilememiştir. Çalışanların yaşları ve psikolojik sorun/şikâyet yaşamları arasında bir farklılık olduğu söylenemez. Elimizde yeterli kanıt yoktur.

### 3.5.6. Hizmet Sektörü Çalışanlarının Psikolojik Sorun ve Şikâyetlerinin Cinsiyetler Bakımından Karşılaştırılması

Hizmet sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile psikolojik sorun ve şikâyet yaşaması arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, iki gruptan oluşan (Bayan-Erkek) değişkenlerinin verilen cevaplarla karşılaştırılması için Bağımsız Gruplar T-Testi yapılması uygun görülmüştür.

**H<sub>0</sub>:** Çalışanların cinsiyetleri ile psikolojik sorun /şikâyet yaşamları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>2</sub>:** Çalışanların cinsiyetleri ile psikolojik sorun /şikâyet yaşamları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 34.** Hipotez-2 T-Testi

Cinsiyet	Katılımcı	Ortalama	Standart Sapma	P
Bayan	76	3,3629	0,67042	0,650
Erkek	93	3,3746	0,62703	

T- Testinde iki gruptan oluşan (Bayan-Erkek) değişkenlerin ifadeleri ile oluşturulan grubun ortalaması cinsiyetler üzerinde test edilmiştir. Yani farklı cinsiyetlerin kendilerine yöneltilen ifadelere vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. İki gruplu değişken söz konusu olduğu için T-Testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 34'e göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi  $P > 0,05$  olarak tespit edilmiş ve anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Tablo 34 incelendiğinde erkeklerin psikolojik sorun ve şikâyet ağılları bayanlara göre biraz daha fazla olduğu

gözlemlense de oran çok fazla olmadığı için göz ardı edilebilir. Sonuç olarak hizmet sektörü çalışanlarının psikolojik sorun ve şikâyetleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Hipotez 2 red edilememiştir. Çalışanların cinsiyetleri ve psikolojik sorun/şikâyet yaşamaları arasında bir farklılık olduğu söylenemez. Elimizde yeterli kanıt yoktur.

### 3.5.7. Hizmet Sektörü Çalışanlarının Medeni Durumları İle Yaptıkları İş Sevmemeleri Bakımından Karşılaştırma

Hizmet sektörü çalışanlarının medeni durumları ile yaptıkları işi sevip sevmemeleri arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, iki gruptan oluşan (Bekâr-Evli) değişkenlerinin verilen cevaplarla karşılaştırılması için Chi-Square Tests yapılması uygun görülmüştür.

**H<sub>0</sub>:** Çalışanların medeni durumu ile yaptıkları işi sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>3</sub>:** Çalışanların medeni durumu ile yaptıkları işi sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 35.** Hipotez – 3 Sıklık ve Yüzdesi Dağılımı

İfade	Medeni Durum		Toplam
	Evli	Bekâr	
Kesinlikle Katılmıyorum	29	28	57
	50,9%	49,1%	100,0%
	39,7%	29,2%	33,7%
Katılmıyorum	16	17	33
	48,5%	51,5%	100,0%
	21,9%	17,7%	19,5%
Kararsızım	10	7	17
	58,8%	41,2%	100,0%
	13,7%	7,3%	10,1%
Katılıyorum	3	21	24
	12,5%	87,5%	100,0%
	4,1%	21,9%	14,2%
Kesinlikle Katılıyorum	15	23	38
	39,5%	60,5%	100,0%
	20,5%	24,0%	22,5%
Toplam	73	96	169
	43,2%	56,8%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%

Evlilerin %39,7'si kesinlikle katılmamaktadır. Bu oranın bekârlarda %29,2 olduğu gözükmemektedir. Katılmıyorum cevabını veren evlilerin oranı %21,9 iken bekârlarda %17,7'dir. Kararsız kaldığını belirten evlilerin oranı

%13,7, bekârın ise %7,3'lük paya sahiptir. Katıldığını belirten evlilerin oranı %4,1 ve bekârların oranı %21,9'dur. Kesinlikle katılıyorum cevabını veren evli oranı %20,5 ve bekârların oranı %24 olduğu gözükmektedir.

**Tablo 36.** Hipotez-3 Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,870 <sup>a</sup>	4	,012
Likelihood Ratio	14,323	4	,006
Linear-by-Linear Association	4,094	1	,043
Nof Valid Cases	169		

Ki-kare testine bakıldığında evli ve bekârlar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu gözükmektedir. ( $p=0,012<0,05$ )

Hipotez 3 red edilmiştir. Çalışanların medeni durumları ile yaptıkları işi sevip sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır.

### 3.5.8. Hizmet Sektörü Çalışanlarının Psikolojik Sorunlarının/ Şikâyetlerinin Eğitim Düzeyleri Bakımından Karşılaştırılması

Hizmet sektörü çalışanlarının eğitim grupları ile psikolojik sorun ve şikâyet yaşaması arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.

**H<sub>0</sub>:** Çalışanların eğitimi ile psikolojik sorun / şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>4</sub>:** Çalışanların eğitimi ile psikolojik sorun / şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 37.** Hipotez - 4 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
0,693	4	164	0,598

Tablo 37' de Levene Testine ait sonuçlar gözükmektedir. Grupların varyansı %95 güvenilirlikte 0,598 olarak hesaplanmış ve homojen olduğu anlaşılmıştır. Varyans homojen olduğu için ANOVA Testi yapılmıştır.

**Tablo 38.** Hipotez - 4 ANOVA Testi

Bağımlı Değişkenler	Karekök Toplamı	Df	Karekök Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	0,938	4	0,234	0,558	0,694
Grup İçi	68,949	164	0,420		
Toplam	69,886	168			

ANOVA testinde bağımlı değişken eğitim durumu grupları ve ifadelerin oluşturduğu gruba verilen cevapların ortalamasının anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Yani eğitim durumu gruplarının kendilerine yöneltilen ifadelere vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. Bağımlı değişkenimiz eğitim durumu grupları çok yapıllı olduğu için ANOVA testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 38'e göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi 0,694 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda  $p > 0,05$  ( $0,694 > 0,05$ ) olduğu için anlamlı bir farklılık yoktur.

Hizmet sektörü çalışanlarının psikolojik sorun ve şikâyetleri eğitim durumu gruplarına göre farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

Hipotez 4 red edilememiştir. Çalışanların eğitim durumları ve psikolojik sorun/şikâyet yaşamaları arasında bir farklılık olduğu söylenemez. Elimizde yeterli kanıt yoktur.

### **3.5.9. Hizmet Sektörü Çalışanlarının Çalıştıkları Sektör ile Yaptıkları İş Sevmemelerinin Bakımından Karşılaştırması**

Hizmet sektörü çalışanlarının çalıştıkları sektör ile yaptıkları işi sevip sevmemeleri arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, verilen cevapların karşılaştırılması için Chi-Square Tests yapılması uygun görülmüştür.

**H<sub>0</sub>:** Çalışanların çalıştıkları sektör ile yaptıkları işi sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.



**H5:** Çalışanların çalıştıkları sektör ile yaptıkları işi sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 39.** Hipotez -5 Sıklık ve Yüzdesi Dağılımı

	Sektör Bilgisi			Toplam
	Sağlık	Akaryakıt	Cafe/Restoran	
Kesinlikle Katılmıyorum	40	8	9	57
	70,2%	14,0%	15,8%	100,0%
	37,0%	25,8%	30,0%	33,7%
	23,7%	4,7%	5,3%	33,7%
Katılmıyorum	23	5	5	33
	69,7%	15,2%	15,2%	100,0%
	21,3%	16,1%	16,7%	19,5%
	13,6%	3,0%	3,0%	19,5%
Kararsızım	13	4	0	17
	76,5%	23,5%	,0%	100,0%
	12,0%	12,9%	,0%	10,1%
	7,7%	2,4%	,0%	10,1%
Katılıyorum	13	2	9	24
	54,2%	8,3%	37,5%	100,0%
	12,0%	6,5%	30,0%	14,2%
	7,7%	1,2%	5,3%	14,2%
Kesinlikle Katılıyorum	19	12	7	38
	50,0%	31,6%	18,4%	100,0%
	17,6%	38,7%	23,3%	22,5%
	11,2%	7,1%	4,1%	22,5%
Toplam	108	31	30	169
	63,9%	18,3%	17,8%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	63,9%	18,3%	17,8%	100,0%

Sağlık sektörü çalışanlarının %37'si, Akaryakıt sektöründe çalışanların %25,8'i ve cafe/restoran çalışanlarının %30'u kesinlikle katılmadıklarını belirtmişlerdir. Katılmıyorum cevabını veren sağlık çalışanlarının oranları %21,3'iken, akaryakıt sektörü çalışanlarının %16,1 ve cafe/restoran çalışanlarının %16,7'dir. Kararsız olduğunu belirten sağlık çalışanlarının %12'si, akaryakıt sektörü çalışanlarının %12,9'u olup kararsızlık yaşayan cafe/restoran çalışanı olmamıştır. Katıldığını belirten sağlık çalışanlarının oranı %12, akaryakıt sektörü çalışanlarının %6,5'i ve cafe/restoran çalışanlarının ise %30'u olmuştur. Sağlık sektörü çalışanlarının %17,6'sı, akaryakıt sektörü çalışanlarının %38,7'si ve cafe/restoran çalışanlarının %23,3'ü kesinlikle katıldıkları gözükmektedir.

**Tablo 40.** Hipotez -5 Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,949 <sup>a</sup>	8	,031
Likelihood Ratio	18,489	8	,018
Linear-by-Linear Association	3,569	1	,059
N of Valid Cases	169		

Ki-kare testine bakıldığında sağlık, akaryakıt ve cafe/restoran çalışanlarının çalıştıkları sektör ile yapılan işi sevip sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu gözükmemektedir. ( $p=0,031 < 0,05$ )

Hipotez 5 red edilmiştir. Çalışanların çalıştıkları sektör ile yaptıkları işi sevip sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır.

### 3.5.10. Hizmet sektörü çalışanlarının önemsenme ve alınan kararlara dâhil edilip edilmeme düşüncelerinin karşılaştırılması

Hizmet sektörü çalışanlarının önemsenmek ve alınan kararlara dâhil edilip edilmemelerine karşı tutumlarının cinsiyet bakımından karşılaştırılması ve aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, iki gruptan oluşan (Bayan-Erkek) değişkenlerinin verilen cevaplarla karşılaştırılması için Bağımsız Gruplar T.Testi yapılması uygun görülmüştür.

**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının önemsenme ve alınan kararlara dâhil edilme görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>6</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının önemsenme ve alınan kararlara dâhil edilme görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 41.** Hipotez – 6 T-Testi

Cinsiyet	Katılımcı	Ortalama	Standart Sapma	P
Bayan	76	3,9868	0,91642	0,001
Erkek	93	3,9140	1,23055	

T- Testinde iki gruptan oluşan (Kadın-Erkek) değişkenlerin ifadeleri ile oluşturulan grubun ortalaması cinsiyet durumları üzerinde test edilmiştir. Farklı cinsiyete sahip olanların kendilerine yöneltilen ifadelere vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. İki grulu değişken söz konusu olduğu için T-Testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 41'e göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi  $P < 0,05$  olarak tespit edilmiş ve anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Tablo 41 incelendiğinde kadınların önemsenme ve alınan kararlara dâhil edilme görüşleri ağırları erkeklere göre biraz daha fazla olduğu gözlemlense de oran çok fazla olmadığı için göz ardı edilebilir. Sonuç olarak hizmet sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile önemsenmek ve alınan kararlara dâhil edilme görüşleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu gözükmemektedir. ( $p=0,001 < 0,05$ )

Hipotez 6 red edilmiştir. Hizmet sektörü çalışanlarının önemsenme ve alınan kararlara dâhil edilme görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır.

### **3.5.11. Hizmet sektörü çalışanlarının medeni durumları ile terfi beklentilerinin karşılaştırılması**

Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânının olmamasından kaynaklanan gelecek kaygılarının medeni durumları bakımından karşılaştırılması ve aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, iki gruptan oluşan (Evli-Bekâr) değişkenlerinin verilen cevaplarla karşılaştırılması için Bağımsız Gruplar T.Testi yapılması uygun görülmüştür.

**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânlarının olmaması nedeniyle gelecek kaygısına düşmeleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H7:** Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânlarının olmaması nedeniyle gelecek kaygısına düşmeleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 42.** Hipotez -7 T-Testi

Medeni Durum	Katılımcı	Ortalama	Standart Sapma	P
Evli	73	3,6027	1,37174	0,009
Bekâr	96	3,9271	1,08816	

T- Testinde iki gruptan oluşan (Evli-Bekâr) değişkenlerin ifadeleri ile oluşturulan grubun ortalaması medeni durumları üzerinde test edilmiştir. Medeni durumlarına göre kendilerine yöneltilen ifadelere vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. İki gruplu değişken söz konusu olduğu için T-Testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 42'ye göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi  $P < 0,05$  olarak tespit edilmiş ve anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Tablo 42 incelendiğinde bekârların, evlilere göre biraz daha fazla olduğu gözlemlenmektedir. Sonuç olarak medeni duruma göre, hizmet sektörü çalışanlarının terfi imkânlarının olmaması nedeniyle gelecek kaygısına düşmeleri anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Hipotez 7 red edilmiştir. Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânlarının olmaması nedeniyle gelecek kaygısına düşmeleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır.

### **3.5.12. Hizmet sektörü çalışanlarının medeni durumları ile ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılığa bakışlarının karşılaştırılması**

Hizmet sektörü çalışanlarının, ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılığın, medeni durumlarına göre farklı anlam ifade edip etmediğinin karşılaştırılması ve anlaşılabilmesi için, iki gruptan oluşan (Evli-Bekâr) değişkenlerinin verilen cevaplarla karşılaştırılması için Bağımsız Gruplar T-Testi yapılması uygun görülmüştür.

**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının, ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılığı, psikolojik sorun/şikâyet yaşamada medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermez.

**H<sub>8</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının, ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılığı, psikolojik sorun/şikâyet yaşamada medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.

**Tablo 43.** Hipotez -8 T-Testi

Medeni Durum	Katılımcı	Ortalama	Standart Sapma	P
Evli	73	4,2603	1,11837	0,013
Bekâr	96	4,5417	,73866	

T- Testinde iki gruptan oluşan (Evli-Bekâr) değişkenlerin ifadeleri ile oluşturulan grubun ortalaması medeni durumları üzerinde test edilmiştir. Medeni durumlarına göre kendilerine yöneltilen ifadelere vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. İki gruplu değişken söz konusu olduğu için T-Testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 43'e göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi  $P < 0,05$  olarak tespit edilmiş ve anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Tablo 43 incelendiğinde bekârların, evlilere göre biraz daha fazla olduğu gözlemlenmektedir. Sonuç olarak ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılık, psikolojik sorun/şikâyet yaşamada medeni duruma göre farklılık vardır.

Hipotez 8 red edilmiştir. ( $p=0,013 < 0,05$ ) Yani, hizmet sektörü çalışanlarının, ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılığı, psikolojik sorun/şikâyet yaşamada medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterdiği söylenebilir.

### 3.5.13. Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile mobbing'e maruz kalma durumlarının karşılaştırılması

Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.

**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>9</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 44.** Hipotez - 9 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
1,383	5	163	0,233

Tablo 44' de Levene Testine ait sonuçlar görülmektedir. Grupların varyansı %95 güvenlilikte 0,233 olarak hesaplanmış ve homojen olduğu anlaşılmıştır. Varyans homojen olduğu için ANOVA Testi yapılmıştır.

**Tablo 45.** Hipotez - 9 ANOVA Testi

Bağımlı Değişkenler	Karekök Toplamı	Df	Karekök Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	4,852	5	,970	0,582	0,714
Grup İçi	271,941	163	1,668		
Toplam	276,793	168			

ANOVA testinde bağımlı değişken meslek ve bağımsız değişken Mobbing'e maruz kalma ifadesine verilen cevapların ortalaması anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Yani katılımcıların mesleklerine göre kendilerine yöneltilen mobbing'e maruz kalma ifadesine vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. Bağımlı değişkenimiz meslek çok yapıllı olduğu için ANOVA testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 45'e göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi 0,714 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda  $p > 0,05$  ( $0,714 > 0,05$ ) olduğu için anlamlı bir farklılık olduğu söylenemez.

Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ve mobbing'e maruz kalmaları, kendilerine yöneltilen ifadeye verdikleri cevaplar doğrultusunda mesleklerine göre farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır.

Hipotez 9 red edilememiştir. Yani, hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu söylenemez. Elimizde yeterli kanıt yoktur.

### 3.5.14. Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile iş bırakma düşüncelerinin karşılaştırılması

Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile yapılan işi bırakma düşünceleri arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır. Levene istatistiğine bakıldığında homojen olmadığı için ANOVA Testi yerine Welch ve Brown-Forsythe testleri yapılmıştır.

**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile yaptıkları işi bırakma düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>10</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile yaptıkları işi bırakma düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 46.** Hipotez - 10 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
3,346	4	164	0,012

Tablo 46' da Levene Testine ait sonuçlar gözükmemektedir. Grupların varyansı %95 güvenilirlikte 0,012 olarak hesaplanmış ve homojen olmadığı anlaşılmıştır. ( $p = 0,012$ ;  $p < 0,05$ ). Anova Analizinin ön şartı sağlanamadığından Anova Analizi yerine Welch ve Brown-Forsythe testleri uygulanmış

**Tablo 47.** Hipotez – 10 Ortalamaların Eşitliği Testi

	Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	P
Welch	3,247	4	44,787	0,020
Brown-Forsythe	2,514	4	95,715	0,047

Varyans homojenlik testi ve Ortalamaların eşitliği testinde  $p < 0,05$  olduğu için Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile yaptıkları iş'i bırakma düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan bu farklılığın hangi eğitim düzeyi grubunda olduğu Thamhane's T2 analizinde gösterilmiştir.

**Tablo 48.**Hipotez - 10 Thamhane's T2 analizi

Eğitim Düzeyi		N	Ortalama	
İlköğretim		22	2,0000	
Orta öğretim		14	1,9286	
Lise		47	2,6383	
Üniversite		73	2,4247	
Y.Lisans/Doktora		13	1,4615	

Eğitim (I)	Eğitim (J)	(I-J) Ort. Farkı	Sta. Hata	P
İlköğretim	Orta öğretim	,07143	,49986	1,000
	Lise	-,63830	,38676	,672
	Üniversite	-,42466	,34391	,922
	Y.Lisans/Doktora	,53846	,40361	,881
Orta öğretim	İlköğretim	-,07143	,49986	1,000
	Lise	-,70973	,46650	,783
	Üniversite	-,49609	,43164	,954
	Y.Lisans/Doktora	,46703	,48056	,985
Lise	İlköğretim	,63830	,38676	,672
	Orta öğretim	,70973	,46650	,783
	Üniversite	,21364	,29332	,998
	Y.Lisans/Doktora	1,17676*	,36148	,026
Üniversite	İlköğretim	,42466	,34391	,922
	Orta öğretim	,49609	,43164	,954
	Lise	-,21364	,29332	,998
	Y.Lisans/Doktora	,96312	,31521	,056
Y.Lisans/Doktora	İlköğretim	-,53846	,40361	,881
	Orta öğretim	-,46703	,48056	,985
	Lise	-1,17676*	,36148	,026
	Üniversite	-,96312	,31521	,056

Tabloda yer alan ortalamalar ile p değerlerine bakıldığında; ilköğretim mezunlarının yaptıkları iş'i bırakma düşünceleri (ort=2,0000), lise mezunlarına göre daha zayıftır. Orta öğretim mezunlarının yaptıkları iş'i bırakma düşünceleri (ort=1,9286), lise mezunlarına göre düşüktür. Üniversite mezunlarının yaptıkları iş'i bırakma düşünceleri (ort=2,4247), lise mezunlarına göre daha düşüktür. Y.Lisans/Doktora mezunlarının yaptıkları iş'i bırakma düşünceleri (ort=1,4615), lise mezunlarına göre daha düşüktür. Lise mezunlarının yaptıkları iş'i bırakma düşünceleri (ort=2,6383) ise diğer eğitim gruplarına göre oldukça güçlüdür.



Hipotez 10 red edilmiştir. En yüksek iş bırakma eğiliminin Lise mezunları olduğu tablonun incelenmesinden anlaşılmaktadır. Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile yaptıkları iş'i bırakma düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilir.

### 3.5.15. Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile iş sağlığı ve güvenliği eksiklikleri algılarının karşılaştırılması

Hizmet sektörü çalışanlarının, İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncelerini mesleklere göre farklılık gösterip göstermediğinin anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.

**H<sub>0</sub>:** İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi mesleklere göre anlamlı bir farklılık göstermez.

**H<sub>11</sub>:** İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi mesleklere göre anlamlı bir farklılık gösterir.

**Tablo 49.** Hipotez - 11 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
2,364	5	163	0,042

Tablo 49' da Levene Testine ait sonuçlar gözükmemektedir. Grupların varyansı %95 güvenilirlikte 0,042 olarak hesaplanmış ve homojen olmadığı anlaşılmıştır. ( $p= 0,042$ ;  $p < 0,05$ ). Anova Analizinin ön şartı sağlanmadığından Anova Analizi yerine Welch ve Brown-Forsythe testleri uygulanmıştır.

**Tablo 50.** Hipotez – 11 Ortalamaların Eşitliği Testi

	Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	P
Welch	4,282	5	53,756	0,002
Brown-Forsythe	2,601	5	82,751	0,031

Varyans homojenlik testi ve Ortalamaların eşitliği testinde  $p < 0,05$  olduğu için Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan bu farklılığın hangi meslek grubunda olduğu Thamhane's T2 analizinde gösterilmiştir.

**Tablo 51.** Hipotez – 11 Thamhane's T2 analizi

Meslek	N	Ortalama
Yönetici	24	4,3750
Doktor	23	3,7826
Hemşire	12	3,8333
Diğer sağlık Çalışanları	19	4,6842
Büro personeli	27	4,2222
İşçi	64	4,0625

Meslek (I)	Meslek (J)	(I-J) Ort. Farkı	Sta. Hata	P
Yönetici	Doktor	,59239	,34359	,767
	Hemşire	,54167	,35715	,903
	Diğer sağlık Çalışanları	-,30921	,22623	,949
	Büro personeli	,15278	,22698	1,000
	İşçi	,31250	,23343	,956
Doktor	Yönetici	-,59239	,34359	,767
	Hemşire	-,05072	,40898	1,000
	Diğer sağlık Çalışanları	-,90160	,30147	,082
	Büro personeli	-,43961	,30204	,922
	İşçi	-,27989	,30691	,999
Hemşire	Yönetici	-,54167	,35715	,903
	Doktor	,05072	,40898	1,000
	Diğer sağlık Çalışanları	-,85088	,31684	,235
	Büro personeli	-,38889	,31738	,984
	İşçi	-,22917	,32202	1,000
Diğer sağlık Çalışanları	Yönetici	,30921	,22623	,949
	Doktor	,90160	,30147	,082
	Hemşire	,85088	,31684	,235
	Büro personeli	,46199	,15604	,072
	İşçi	,62171	,16528	,006
Büro personeli	Yönetici	-,15278	,22698	1,000
	Doktor	,43961	,30204	,922
	Hemşire	,38889	,31738	,984
	Diğer sağlık Çalışanları	-,46199	,15604	,072
	İşçi	,15972	,16631	,998
İşçi	Yönetici	-,31250	,23343	,956
	Doktor	,27989	,30691	,999
	Hemşire	,22917	,32202	1,000
	Diğer sağlık Çalışanları	-,62171	,16528	,006
	Büro personeli	-,15972	,16631	,998

Tabloda yer alan ortalamalar ile p değerlerine bakıldığında; yöneticilik yapanların (ort=4,3750), diğer sağlık çalışanlarına göre İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi daha zayıftır. Doktorların İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi (ort=3,7826), diğer sağlık çalışanlarına göre daha zayıftır. Hemşirelerin İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi (ort=3,8333), diğer sağlık çalışanlarına göre daha zayıftır. Büro personellerin İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi (ort=4,2222), diğer sağlık çalışanlarına göre daha zayıftır. İşçilerin İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi (ort=4,0625), diğer sağlık çalışanlarına göre daha düşüktür. Diğer sağlık çalışanlarının İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi (ort=4,6842) ise diğer meslek gruplarına göre oldukça güçlüdür.

İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi en yüksek olan meslek grubunun diğer sağlık çalışanlarının oluşturduğu grup olduğu gözlenmektedir.

Hipotez 11 red edilmiştir. İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi mesleklere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır.

### **3.5.16. Hizmet sektörü çalışanlarının terfi imkânı olmaması gelecek kaygısı yaratır düşüncesi ile meslekleri arasında yapılan karşılaştırma**

Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşamalarının yapılan mesleklere göre farklılık gösterip göstermediğinin anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.

**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri yaptıkları mesleklere göre anlamlı bir farklılık göstermez.

**H12:** Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri yaptıkları mesleklere göre anlamlı bir farklılık gösterir.

**Tablo 52.** Hipotez – 12 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
2,531	5	163	,031

Tablo 52' de Levene Testine ait sonuçlar görülmektedir. Grupların varyansı %95 güvenlilikte 0,031 olarak hesaplanmış ve homojen olmadığı anlaşılmıştır. ( $p = 0,031$ ;  $p < 0,05$ ). Anova Analizinin ön şartı sağlanmadığından Anova Analizi yerine Welch ve Brown-Forsythe testleri uygulanmıştır.

**Tablo 53.** Hipotez – 12 Ortalamaların Eşitliği Testi

	Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	P
Welch	3,436	5	53,908	0,009
Brown-Forsythe	2,676	5	95,603	0,026

Varyans homojenlik testi ve Ortalamaların eşitliği testinde  $p < 0,05$  olduğu için Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan bu farklılığın hangi meslek grubunda olduğu Tamhane's T2 analizinde gösterilmiştir.

**Tablo 54.** Hipotez – 12 Thamhane's T2 analizi

Meslek	N	Ortalama
Yönetici	24	3,7083
Doktor	23	3,1304
Hemşire	12	3,7500
Diğer sağlık Çalışanları	19	4,4211
Büro personeli	27	3,9259
İşçi	64	3,8125

Meslek (I)	Meslek (J)	(I-J) Ort. Farkı	Sta. Hata	P
Yönetici	Doktor	,57790	,39426	,913
	Hemşire	-,04167	,44899	1,000
	Diğer sağlık Çalışanları	-,71272	,29761	,281
	Büro personeli	-,21759	,30734	1,000
	İşçi	-,10417	,29843	1,000
Doktor	Yönetici	-,57790	,39426	,913
	Hemşire	-,61957	,47997	,970
	Diğer sağlık Çalışanları	-1,29062	,34256	,010
	Büro personeli	-,79549	,35106	,363
	İşçi	-,68207	,34328	,571
Hemşire	Yönetici	,04167	,44899	1,000
	Doktor	,61957	,47997	,970
	Diğer sağlık Çalışanları	-,67105	,40435	,847
	Büro personeli	-,17593	,41156	1,000
	İşçi	-,06250	,40496	1,000
Diğer sağlık Çalışanları	Yönetici	,71272	,29761	,281
	Doktor	1,29062	,34256	,010
	Hemşire	,67105	,40435	,847
	Büro personeli	,49513	,23742	,482
	İşçi	,60855	,22577	,130
Büro personeli	Yönetici	,21759	,30734	1,000
	Doktor	,79549	,35106	,363
	Hemşire	,17593	,41156	1,000
	Diğer sağlık Çalışanları	-,49513	,23742	,482
	İşçi	,11343	,23845	1,000
İşçi	Yönetici	,10417	,29843	1,000
	Doktor	,68207	,34328	,571
	Hemşire	,06250	,40496	1,000
	Diğer sağlık Çalışanları	-,60855	,22577	,130
	Büro personeli	-,11343	,23845	1,000

Tabloda yer alan ortalamalar ile p değerlerine bakıldığında;

yöneticilik yapanların (ort=3,7083), diğer sağlık çalışanlarına göre terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri daha zayıftır. Doktorların (ort=3,1304), diğer sağlık çalışanlarına göre terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri daha zayıftır. Hemşirelerin (ort=3,7500), diğer sağlık çalışanlarına göre terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri daha zayıftır. Büro personellerinin (ort=3,9259), diğer sağlık çalışanlarına göre terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri daha zayıftır. İşçilerin (ort=3,8125), diğer sağlık çalışanlarına göre terfi

imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri daha zayıftır. Diğer sağlık çalışanlarının terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri (ort=4,4211) ise diğer meslek gruplarına göre oldukça güçlüdür.

Hipotez 12 red edilmiştir. Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri yaptıkları mesleklere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır.

### 3.5.17. Hizmet sektörü çalışanlarının sürekli eleştiriye uğramaları ile cinsiyetleri arasında yapılan karşılaştırma

Hizmet sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile sürekli eleştiriye maruz kalmaları arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, iki gruptan oluşan (Bayan-Erkek) değişkenlerinin verilen cevaplarla karşılaştırılması için Bağımsız Gruplar T-Testi yapılması uygun görülmüştür.

**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının sürekli eleştiriye uğramaları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>13</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının sürekli eleştiriye uğramaları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 55.** Hipotez – 13 T-Testi

Medeni Durum	Katılımcı	Ortalama	Standart Sapma	P
Kadın	76	2,3158	1,21338	0,036
Erkek	93	2,5806	1,33777	

T- Testinde iki gruptan oluşan (Kadın-Erkek) değişkenlerin ifadeleri ile oluşturulan grubun ortalaması cinsiyetler üzerinde test dılmıştır. Yani farklı cinsiyetlerin kendilerine yöneltilen ifadelere vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. İki gruplu değişken söz konusu olduğu için T-Testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 55'e göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi  $P < 0,05$  olarak tespit edilmiş ve anlamlı bir farklılık olduğu

belirlenmiştir. Tablo 55 incelendiğinde erkeklerin sürekli eleştire maruz kalma algıları bayanlara göre biraz daha fazla olduğu gözlemlense de oran çok fazla olmadığı için göz ardı edilebilir. Sonuç olarak hizmet sektörü çalışanlarının sürekli eleştiriye maruz kalmaları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Hipotez 13 red edilmiştir. Hizmet sektörü çalışanlarının sürekli eleştiriye uğramaları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır.

### **3.5.18. Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında karşılaştırma**

Hizmet sektörü çalışanlarının çalıştıkları sektör ile kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.

**H0:** Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H14:** Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 56.** Hipotez – 14 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
1,045	2	166	0,354

Tablo 56' da Levene Testine ait sonuçlar gözükmemektedir. Grupların varyansı %95 güvenlilikte 0,354 olarak hesaplanmış ve homojen olduğu anlaşılmıştır. Varyans homojen olduğu için ANOVA Testi yapılmıştır.

**Tablo 57.** Hipotez - 14 ANOVA Testi

Bağımlı Değişkenler	Karekök Toplamı	Df	Karekök Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	2,845	2	1,423	0,688	0,504
Grup İçi	343,095	166	2,067		
Toplam	345,941	168			

ANOVA testinde bağımlı değişken çalışılan sektör ve bağımsız değişken kendilerine yapılan haksızlıklara yönetimle paylaşma ifadesine verilen cevapların ortalaması anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Yani katılımcıların hizmet sektörleri ile kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşma ifadesine vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. Bağımlı değişkenimiz çalıştıkları sektör çok yapıllı olduğu için ANOVA testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 57'ye göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi 0,504 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda  $p > 0,05$  ( $0,504 > 0,05$ ) olduğu için anlamlı bir farklılık yoktur.

Hizmet sektörü çalışanlarının çalıştıkları sektör ve kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşma ifadesine verdikleri cevaplar doğrultusunda, çalıştıkları sektöre göre farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

Hipotez 14 red edilememiştir. Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşmaları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmıştır. Elimizde yeterli kanıt yoktur.

### **3.5.19. Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile eğitimleri arasında yapılan karşılaştırma**

Hizmet sektörü çalışanlarının, eğitimleri ile yaptıkları işi sevmeme arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.



**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile eğitimleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>15</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile eğitimleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 58.** Hipotez – 15 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
1,233	4	164	0,299

Tablo 58' de Levene Testine ait sonuçlar görülmektedir. Grupların varyansı %95 güvenlilikte 0,299 olarak hesaplanmış ve homojen olduğu anlaşılmıştır. Varyans homojen olduğu için ANOVA Testi yapılmıştır.

**Tablo 59.** Hipotez - 15 ANOVA Testi

Bağımlı Değişkenler	Karekök Toplamı	Df	Karekök Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	9,947	4	2,487	0,985	0,417
Grup İçi	413,982	164	2,524		
Toplam	423,929	168			

ANOVA testinde bağımlı değişken eğitim ve bağımsız değişken yapılan işi sevmeme ifadesine verilen cevapların ortalaması anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Yani katılımcıların eğitimleri ile yaptıkları işi sevmeme ifadesine vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. Bağımlı değişkenimiz eğitim çok yapıldığı için ANOVA testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 59'a göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi 0,417 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda  $p > 0,05$  ( $0,417 > 0,05$ ) olduğu için anlamlı bir farklılık yoktur.

Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ve çalıştıkları işi sevmemeleri ifadesine verdikleri cevaplar doğrultusunda, eğitime göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Hipotez 15 red edilememiştir. Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile eğitimleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Elimizde yeterli kanıt yoktur.

### 3.5.20. Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları iş'i sevmemeleri nedeni ile işten ayrılma niyetlerinin karşılaştırılması

Hizmet sektörü çalışanlarının, yaptıkları iş'i sevmemelerine bağlı olarak işten ayrılma niyetlerinin anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.

**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının, yaptıkları iş'i sevmemeleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

**H<sub>16</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının, yaptıkları iş'i sevmemeleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**Tablo 60.** Hipotez – 16 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
28,321	4	164	0,000

Tablo 60' da Levene Testine ait sonuçlar görülmektedir. Grupların varyansı %95 güvenlilikte 0,000 olarak hesaplanmış ve homojen olmadığı anlaşılmıştır. ( $p= 0,000$ ;  $p < 0,05$ ). Anova Analizinin ön şartı sağlanmadığından Anova Analizi yerine Welch ve Brown-Forsythe testleri uygulanmıştır.

**Tablo 61.** Hipotez – 16 Ortalamaların Eşitliği Testi

	Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	P
Welch	38,249	4	55,473	0,000
Brown-Forsythe	30,536	4	96,693	0,000

Varyans homojenlik testi ve Ortalamaların eşitliği testinde  $p < 0,05$  olduğu için Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Hipotez 16 red edilmiştir. Hizmet sektörü çalışanlarının, yaptıkları işi sevmemeleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır.

### 3.5.21. Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile eğitimleri arasında yapılan karşılaştırma

İş Sağlığı ve Güvenliği eksiklikleri sorun/şikâyetleri arttırması ile fiziki şartların iyiliğinin sorun/şikâyetleri ortadan kaldırması arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.

**H<sub>0</sub>:** İş Sağlığı ve Güvenliği eksiklerinin sorun/şikâyetleri arttırması ile fiziki şartların sorun/şikâyetleri ortadan kaldırması arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>17</sub>:** İş Sağlığı ve Güvenliği eksiklerinin sorun/şikâyetleri arttırması ile fiziki şartların sorun/şikâyetleri ortadan kaldırması arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 62.** Hipotez – 17 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
1,979	4	164	0,100

Tablo 62' de Levene Testine ait sonuçlar gözükmemektedir. Grupların varyansı %95 güvenilirlikte 0,100 olarak hesaplanmış ve homojen olduğu anlaşılmıştır. Varyans homojen olduğu için ANOVA Testi yapılmıştır.

**Tablo 63.** Hipotez – 17 ANOVA Testi

Bağımlı Değişkenler	Karekök Toplamı	Df	Karekök Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	68,181	4	17,045	30,956	,000
Grup İçi	90,304	164	,551		
Toplam	158,485	168			

İş Sağlığı ve Güvenliği eksiklerinin sorun/şikâyetleri artırması ile fiziki şartların sorun/şikâyetleri ortadan kaldırmasına verilen cevapların ortalaması anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre anlamlılık düzeyi  $p=0,000$ ;  $p<0,05$ , olarak tespit edilmiştir.

**Tablo 64.** Hipotez – 17 Çoklu Karşılaştırmalar Tablosu

(I) İşyeri fiziki şartları sorun ve şikâyetleri ortadan kaldırır.	(J) İşyeri fiziki şartları sorun ve şikâyetleri ortadan kaldırır.	Ortalama Farkı (I-J)	Std. Hata	P
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	-2,85714	,39515	,000
	Kararsızım	-2,86667	,34309	,000
	Katılıyorum	-3,07692	,30091	,000
	Kesinlikle Katılıyorum	-3,63492	,30345	,000
Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	2,85714	,39515	,000
	Kararsızım	-,00952	,32511	1,000
	Katılıyorum	-,21978	,28024	,935
	Kesinlikle Katılıyorum	-,77778	,28297	,051
Kararsızım	Kesinlikle Katılmıyorum	2,86667	,34309	,000
	Katılmıyorum	,00952	,32511	1,000
	Katılıyorum	-,21026	,20025	,832
	Kesinlikle Katılıyorum	-,76825	,20405	,002
Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	3,07692	,30091	,000
	Katılmıyorum	,21978	,28024	,935
	Kararsızım	,21026	,20025	,832
	Kesinlikle Katılıyorum	-,55800	,12031	,000
Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	3,63492	,30345	,000
	Katılmıyorum	,77778	,28297	,051
	Kararsızım	,76825	,20405	,002
	Katılıyorum	,55800	,12031	,000

Hipotez 17 red edilmiştir. İş Sağlığı ve Güvenliği eksiklerinin sorun/şikâyetleri arttırması ile fiziki şartların sorun/şikâyetleri ortadan kaldırması arasında anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır.

### 3.5.22. Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile mobbing'e maruz kalma durumlarının karşılaştırılması

Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.

**H18:** Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H18:** Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 65.** Hipotez – 18 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
1,237	4	164	0,297

Tablo 65' de Levene Testine ait sonuçlar görülmektedir. Grupların varyansı %95 güvenilirlikte 0,297 olarak hesaplanmış ve homojen olduğu anlaşılmıştır. Varyans homojen olduğu için ANOVA Testi yapılmıştır.

**Tablo 66.** Hipotez – 18 ANOVA Testi

Bağımlı Değişkenler	Karekök Toplamı	Df	Karekök Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	7,565	4	1,891	1,152	0,334
Grup İçi	269,228	164	1,642		
Toplam	276,793	168			

ANOVA testinde bağımlı değişken eğitim ve bağımsız değişken Mobbing'e maruz kalma ifadesine verilen cevapların ortalaması anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Yani katılımcıların

eğitimlerine göre kendilerine yöneltilen mobbing'e maruz kalma ifadesine vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. Bağımlı değişkenimiz eğitim çok yapılı olduğu için ANOVA testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 66'ya göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi 0,334 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda  $p > 0,05$  olduğu için anlamlı bir farklılık yoktur.

Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ve mobbing'e maruz kalmaları, kendilerine yöneltilen ifadeye verdikleri cevaplar doğrultusunda eğitim durumlarına göre farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

Hipotez 18 red edilememiştir. Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmıştır. Elimizde yeterli kanıt yoktur.

### **3.5.23. Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında yapılan karşılaştırma**

Hizmet sektörü çalışanlarının çalıştıkları sektör ile kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları arasında farklılık olup olmadığının anlaşılabilmesi için, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Testi yapılmıştır.

**H<sub>0</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H<sub>19</sub>:** Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**Tablo 67.** Hipotez – 19 Varyans Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	Df1	Df2	P
1,045	2	166	0,354

Tablo 67' de Levene Testine ait sonuçlar gözükmemektedir. Grupların varyansı %95 güvenilirlikte 0,354 olarak hesaplanmış ve homojen olduğu anlaşılmıştır. Varyans homojen olduğu için ANOVA Testi yapılmıştır.

**Tablo 68.** Hipotez – 19 ANOVA Testi

Bağımlı Değişkenler	Karekök Toplamı	Df	Karekök Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	2,845	2	1,423	0,688	0,504
Grup İçi	343,095	166	2,067		
Toplam	345,941	168			

ANOVA testinde bağımlı değişken çalışılan sektör ve bağımsız değişken kendilerine yapılan haksızlıklara yönetimle paylaşma ifadesine verilen cevapların ortalaması anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Yani katılımcıların hizmet sektörleri ile kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşma ifadesine vermiş oldukları cevaplar analiz edilmek istenmiştir. Bağımlı değişkenimiz çalıştıkları sektör çok yapıllı olduğu için ANOVA testi yapılmasına karar verilmiştir. Tablo 68'e göre analiz sonucunda anlamlılık düzeyi 0,504 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda  $p > 0,05$  olduğu için anlamlı bir farklılık olduğu söylenemez.

Hizmet sektörü çalışanlarının çalıştıkları sektör ve kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşma ifadesine verdikleri cevaplar doğrultusunda, çalıştıkları sektöre göre farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

Hipotez 19 red edilememiştir. Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşmaları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Sonucuna ulaşılmıştır. Elimizde yeterli kanıt yoktur.

### 3.5.24. Psikolojik Sorun ve Şikâyetlere Karşı Çözüm Önerileri

Hizmet sektörü ve diğer sektörlerde çalışanların psikolojik sorun ve şikâyet yaşama olasılığı her zaman vardır. Bu olasılıkların önüne geçmek ya da hiç yoktansa etkisini azaltmak mümkündür. Burada yönetim, insan kaynakları birimi ve çalışanlara yönelik öneriler bulunmaktadır.

#### 3.5.24.1. Yönetim ve İnsan Kaynakları Birimi ile İlgili Öneriler

- Örgüt yapısının açık ve herkes tarafından kolaylıkla anlaşılabilir olmasını sağlamak, etkin bir insan kaynakları yönetimi oluşumunu sağlamak,
- Örgüt içerisinde herkesin uyması gereken etkin çalışma ve davranış normlar oluşturulmalı ve personel eğitimlerinde sıkça yer verilmelidir. Ayrıca oluşturulan bu normlar işyerinde panolara asılarak personelin sürekli görmesi sağlanmalıdır. Belirlenmiş normlara uymayanların ne tür yaptırımlara maruz kalacağı acık ve anlaşılır şekilde belirtilmelidir.
- İşyerinde çalışma ve davranış normlarına uymayanlara uygulanacak yaptırımlar herkes için geçerli, kesin ve erteleme olmaksızın uygulanmalıdır.
- İnsan kaynakları biriminin sadece çalışanların giriş-çıkış işlemleri ve istihkaklarıyla ilgilenmesi değil çalışanların şikâyet ve sorunlarına danışmanlık yapma özelliğinin kazandırılması gerekmektedir.
- Çalışma ortamında motivasyon yükseltmek amacıyla uygulamalar ve sosyal etkinlik çalışmalarına yer verilmelidir.
- Çalışanın görevleri kesin olmalıdır. Bu sebeple iş tanım ve analizleri yapılmalı, doğru işe doğru personel verilmelidir.
- Çalışanların işlerini saplıkları bir şekilde yapabilmeleri için işyeri araç gereçlerinin eksiksiz ve sağlam olmasına önem verilmelidir.
- İşyerinde çalışanın rahat hareket edebilmesi için ergonomiye dikkat edilmeli ve hareket etüdü yapılmalıdır.
- İşin yapıldığı alanın ısı, ışık, nem, gürültü ve ses, havalandırma, temizlik gibi teknik ve sağlıklı konulara önem verilmelidir.



- Demokratik yönetime önem verilmeli ve işyerinde çalışanların bu demokratikliğe karşı şüpheli tutumlarının ortadan kaldırılarak güven ortamı sağlanmalıdır.
- Çalışanların iş güvenceleri bakımından akıllarında soru işaretleri uyandıracak eylemlerden uzak durulmalı, yönetim olarak kendilerinden beklenen tam kapasitede verim olduğu sürece sahip oldukları işi yapmaya devam edecekleri ve hatta yükselme şanslarının olduğu hissettirilmelidir.
- Başarılı çalışan ödüllendirilmeli ve bu eylem diğer çalışanlar içinde açık bir şekilde yapılmalıdır. Bu durum hem başarılı çalışanın motivasyonunu yükseltecektir. Hem de diğer çalışanları başarıya teşvik edecektir.
- Etkin bir ücret politikası oluşturulmalıdır. İşe yeni giren çalışan ile işi uzun süre yapan personel arasında çarpıcı farklılıklardan kaçınılmalıdır. Uzun süre çalışan kişinin yaptığı işin aynısını beklide daha fazlasını aynı zaman ve kalitede yapan yeni çalışanın ücretindeki farklılıklar ortadan kaldırılmalıdır. Kısaca kıdeme bağlı ücret değil yapılan işe bağlı ücretlendirme yapılmalıdır.
- Yönetim ve insan kaynakları departmanı çalışan–iş ve çalışan–çalışan arasındaki sorunları kestirip atmak, tek taraftan dinlemek ve araştırmadan karar vermek gibi bir hataya düşmemelidir.
- Yaşanan psikolojik sorun ve şikâyetler insan kaynakları tarafından giderilemiyorsa sorun yaşayan personelin ilgili sağlık kuruluşlarına (psikolog, rehberlik, danışmanlık hizmeti vb.) müracaat etmesini önermeli ve bu süreçte destek olarak takibini yapmalıdır.

#### **3.5.24.2. Çalışanlarla İlgili Öneriler**

- Çalışılan iş yerine ait örgüt yapısı hakkında bilgi sahibi olunmalıdır.
- Çalışan hukuksal anlamda haklarını ve hakkını nasıl arayacağını Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı aracılığı ile öğrenmelidir.
- Psikolojik sorun ve şikâyet yaşayıp yaşanmadığının bilincine varmalı ve yaşandığı kanısına varılıyorsa bu durum ilk olarak kabullenilmelidir.

- Sorun ve şikâyete sebep olan işyeri fiziki koşullarından kaynaklanıyorsa üstlere bildirilmelidir.
- İnsan kaynaklı sorun ve şikâyet yaşanıyor ise ilk olarak sorunu yaratan kişiye bu durum bildirilmez. Bir kişi için sorun teşkil eden başkaları için sorun olarak gözükmeyebilir. Beklide sorun ve şikâyet yaşatan kişi bunun farkında olmaya bilir.
- Psikolojik sorun ve şikâyet kaynağa dayandırılmalı, ispat amaçlı kayıt, saklama, tedarik etme yoluna gidilmelidir.
- Sorun ve şikâyet yaratan kişi bunu kendi çıkarları uğruna bilinçli bir şekilde yapıyorsa üstlere bildirilir. Üstler çözümleyici davranmıyorsa insan kaynakları ve yönetimle bu durum paylaşılmalıdır.
- Sorun ve şikâyet yaşamaya sebebiyet verenin eylemlerine karşı umursamaz davranmak belli bir süreden sonra karşı tarafın bu davranışlarından vazgeçmesini sağlayabilir.
- Öfkeli ve saldırgan davranmamaya önem verilmeli eğer mağdur bunu başaramıyorsa ortamı terk etmeli ve sakinleşmelidir.
- Eğer sorun ve şikâyetlere sebebiyet verenin eylemleri, onu umursamamaya ve yönetime bildirmeye rağmen hala devam ediyorsa ALO 170 aranarak yardım alınabilir ve ön şikâyet oluşturularak yasal yollara müracaat edilmelidir.
- Psikolojik sorun ve şikâyetlere sebebiyet veren yönetimin kendisiyse noter aracılığı ile ihtar yapılmalıdır. Eğer yapılan ihtarla rağmen bir düzelme yoksa yasal yollara müracaat edilmelidir.
- İleri seviyede sorun ve şikâyet yaşanması durumunda gerekli sağlık kuruluşlarından destek alınmalıdır. Aksi takdirde ileriye dönük yıkım olabilir.
- Yaşanan sorun ve şikâyetler yakınlarla paylaşılmalı ve destekleri alınmalıdır.
- Eğer iş terk edildiyse öz güven yitirilmemelidir. Aksi takdirde adaptasyon sorunlarının yaşanması kaçınılmaz olacaktır.

**Tablo 69.** H<sub>0</sub> Hipotezi Red/Red edilememe Tablosu

<b>H: HİPOTEZ</b>	<b>RED/RED EDİLEMEME</b>
<b>H1:</b> Çalışanların yaşları ile psikolojik sorun / şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red Edilemedi
<b>H2:</b> Çalışanların cinsiyetleri ile psikolojik sorun /şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red Edilemedi
<b>H3:</b> Çalışanların medeni durumu ile yaptıkları işi sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
<b>H4:</b> Çalışanların eğitimi ile psikolojik sorun / şikâyet yaşamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red Edilemedi
<b>H5:</b> Çalışanların çalıştıkları sektör ile yaptıkları işi sevmemeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
<b>H6:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının önemsenme ve alınan kararlara dâhil edilme görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
<b>H7:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânlarının olmaması nedeniyle gelecek kaygısına düşmeleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
<b>H8:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının, ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılığı, psikolojik sorun/şikâyet yaşamada medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterir.	Red
<b>H9:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının meslekleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red Edilemedi
<b>H10:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile yaptıkları işi bırakma düşünceleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red

<b>H11:</b> İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksikliklerin psikolojik sorun/şikâyetleri arttıracığı düşüncesi mesleklere göre anlamlı bir farklılık gösterir.	Red
<b>H12:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının, terfi imkânı olmaması durumunda gelecek kaygısı yaşama düşünceleri yaptıkları mesleklere göre anlamlı bir farklılık gösterir.	Red
<b>H13:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının sürekli eleştiriye uğramaları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
<b>H14:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red Edilemedi
<b>H15:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işi sevmemeleri ile eğitimleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red Edilemedi
<b>H16:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının, yaptıkları işi sevmemeleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H17:</b> İş Sağlığı ve Güvenliği eksiklerinin sorun/şikâyetleri arttırması ile fiziki şartların sorun/şikâyetleri ortadan kaldırması arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
<b>H18:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının eğitimleri ile mobbing'e maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red Edilemedi
<b>H19:</b> Hizmet sektörü çalışanlarının kendilerine yapılan haksızlıkları yönetimle paylaşımları ile çalıştıkları sektör arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red Edilemedi

## SONUÇ VE TARTIŞMA

Yapılan çalışmada, hizmet sektörü çalışanlarının psikolojik sorun ve şikâyetlerinin neler olduğu, sorun ve şikâyetlerin oluşmasına zemin hazırlayan ifadelerin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

İnsanlar toplu olarak yaşamayı tercih etmeye başladıklarından itibaren çeşitli ihtiyaçlarını elde etmek ve amaçlarına ulaşmak için etkileşim içerisine girmişlerdir. Bahsi geçen ihtiyaçlar Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde belirttiği gibi (fizyolojik, güvenlik, sosyallik, kendini gösterme ve kendini tamamlama) amaca göre değişiklik göstermektedir. Bu amaçlara ulaşmak için ilk yol çalışmaktır. Çalışma hayatında ise işveren öncelikle tam kapasitede verim beklemektedir. İşgörenin tam kapasite ile çalışması için ise iş ve işyeri ortamından iyi yönde beklentileri vardır. Çift yönlü bu beklenti çalışma psikolojisinin konusunu oluşturmaktadır.

Yukarda bahsedildiği gibi çift yönlü beklenti söz konusudur. Yapılan araştırma çalışanların psikolojik sorun ve şikâyetleri üzerine olduğu için işverenlere fazla yer verilmemiştir.

Bir ürünü üretmeden, sadece zihin ve fiziki hareketlerde bulunarak (beden hareketi) gerçekleşen hizmet verme mesleği diğer bir ifadeyle hizmet sektörü çalışanı teknolojik gelişmeler ve rekabete bağlı olarak hızla yaygınlaşmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre Türkiye'de kayıtlı istihdamın %54,6' sı hizmet sektöründe çalışmaktadır (TÜİK,15 Ağustos 2018,10:00).

Hizmet sektöründeki hızlı gelişmeler, ekonomik dalgalanmaların da etkisiyle değişiklik göstermektedir. Bu durum işgörenlerin farklı davranış göstermelerine zemin hazırlamaktadır. Yapılan işin kendisi, özlük hakları, adalet olgusu, yapılan işten haz alma, işin yapılması için gerekli materyal ve işyeri ortamının iyi olması, yükselme beklentisi, rol çatışması, aşırı iş yükü, stres, psikolojik baskılar, iç ve dış çevreyle olan ilişkiler ve yapılan işi terk etme gibi sebepler işgörenleri farklı davranışlar sergilemeye yöneltmektedir.

Adından da anlaşıldığı üzere hizmet sektörü direkt olarak müşteriye tatmin etmeye yönelik davranıştır. İşgörenin bu hizmeti en iyi ve sağlıklı şekilde sunabilmesi için ilk olarak yaptığı işten haz almalıdır. Çalışmanın amacı kazanç sağlamaktır. Sağlanan kazancın (ücret ve diğer haklar) iyi olması haz almak için her zaman yeterli olmayacaktır. Resmi dairede aşırı kalabalık içinde çalışan bir memurun aşırı sesten rahatsız olması, ameliyat yapan cerrahın aşırı sıcaktan bunalması, muhasebecinin aydınlatma yetersizliğinden evrak üzerinde yazan rakamları görmede zorluk yaşaması veya bir bankacının her evrak çıktısı için sürekli ayağa kalkması gibi. Bu örnekleri çoğaltmak fazlasıyla mümkündür. İşyeri fiziki özelliklerinden kaynaklanan zorluklar beraberinde stres, tükenme, öfke gibi etkiler işten haz almayı engelleyecektir.

En az işyeri fiziki özellikleri kadar önemli başka bir konu ise iç ve dış çevreyle olan etkileşimdir. Müşteri tatmin olmak için bazen hayal edilemeyecek şeyleri istemektedir. Kimi zamanlarda ise istekler tek kalıp şeklinde birbirine benzerdir. Müşteriye kaliteyi sunmak yine çalışanın görevidir. Dış çevreye karşı olan görevin yerine getirilebilmesi için sağlıklı bir çalışma ortamının olması gerekmektedir. Bunun içinde ilk olarak iç çevreyle olan ilişkilerde iyilik hali beklenmektedir.

Personel devir hızının yoğun olduğu hizmet sektöründe en büyük sorunlardan birisi iç çevre kişileri arasındaki tutum, hal ve davranışlardır. Bireylerin işyerindeki statüsü, gücü ya da beklentileri diğer çalışanlara karşı farklı tutumlar sergilemeye yöneliktir. Genellikle işe yeni başlayanlar ve başarılı çalışanlar çevrelerinde olan bazı kişiler tarafından bir tehdit unsuru olarak gözüktükleri için yok edilmesi gereken varlıklar olarak görülür ve psikolojik baskılara maruz kalırlar. Bazen de yönetimin kendisi veya yetkili kıldıkları ellerinde bulunan gücü kullanarak ego tatmini sağlamak ve üstünlük kurmak için saldırıya geçerek çalışanın psikolojisinde yaralar oluşturmaya çalışarak yapılan işi terk etmesini sağlama girişiminde bulunurlar.

## KAYNAKÇA

- Açık Öğretim Fakültesi: **Psikolojiye Giriş**, Nadir Kitap Evi, Ankara, 2014, s.159.
- Ak Sütü, Seden: “Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik İlişkisi”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013. s. 31.
- Akarsu, Handan; Ayan, Burak; Çakmak, Ekrem; Doğan, Begüm; Boz Eravcı, Deniz; Karaman, Esra; Koçak, Derya: “Meslek Hastalıkları”, **Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi**, 2013, s.16.
- Akbıyık, İsmail: “İş Yerinde Psikolojik Taciz İle Bireysel ve Kurumsal Mücadele İçin Öneriler”, **Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı**, 2013. s.37.
- Akdemir, Ayşe; Işık, Murşit: “Hizmet Sektöründe Kısmi Süreli Çalışanların Sosyo – Psikolojik Analizi Isparta İli Örneği”, **Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, S.2, 2017, s. 146.
- Akıncı, Zeki: “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatmininin Etkileyen Faktörler”, **Akdeniz İ.İ.B.F.Dergisi(4)**, Antalya,2002, s.8.
- Aldıç, Ensar: “İş Yerinde Yıldırma ve Örnek Bir Çalışma”, **Bitirme Tezi**, İstanbul, Doğuş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s.3-5.
- Arkonaç, Sibel: **Psikoloji**, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul,1993,s. 449.
- Asker, Ali Emre: “Aydınlatma Sistemlerinin Verimlilik ve İş Güvenliği Esaslarına Göre Tasarlanması İller Bankası Uygulaması”, **Uzmanlık Tezi**, 2017, s.3.
- Aslantaş, Safiye Gökçen: “Çalışma Psikolojisi Bakımından Kurumsal İtibar”, **Yüksek Lisans Tezi**, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, s.10.

- Aslanyürek Zorlu, Şehrezat: “Denetimli Serbestlik Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri”, **Yüksek Lisans Tezi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014, s.3.
- Atalay, İrfan: “Mobbingin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi”, **Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, Atılım Üniversitesi, 2010, s. 11-71.
- Atik, Ezgi: “Otel İşletmelerinde İş Yükü Algısı ve İş Yükünün İnsan Kaynakları Yönetiminde Kullanımı”, **Yüksek Lisans Tezi**, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015, s.4.
- Atman, Ümit: “İşyerinde Psikolojik Terör”, **Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi**, S.3, 2012, s. 162.
- Avşaroğlu, Selahattin; Deniz, M.Engin; Kahraman, Ali: “Teknik Öğretmenlerde Yaşamam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Üzerine Yapılan Çalışma” **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2005, s.117.
- Aydın, Şule; Şahin, Nilüfer; Uzun Dilek: “Örgütlerde Yaşanan Psikolojik Şiddet ve Sorunların Konaklama İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi”, **Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.16, S.2, 2007, s.65-70.
- Aygeyik, Tekin; Güngör Delen, Meltem; Uşen, Şelale: **Çalışma Yaşamında Psikolojik Taciz**, Özyurt Matbaacılık, 1. Baskı, Ankara, 2013, s.45.
- Aygün, Hacı Ali: “Psikolojik Yıldırma Üzerine Nitel Bir Araştırma”, **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, S. 5, 2012, s.93-113.
- Bayazıt Hayta, Ateş: “Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi”, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2007, S.1, s.23.
- Baymur, Feriha, **Genel Psikoloji**, İnkilap Yayınevi, ‘y.y.’, 1976, s.1-4.



- Bayuk, M.Nedim: “Hizmet Pazarlaması ve Müşteritutma”, **Harran Üniversitesi İ.İ.B.F, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E- Dergisi**, S.10, 2006, s. 4.
- Belli, Emre: “Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüklerinde Çalışan Personelin Mobbing Düzeylerinin Araştırılması ve Örgütsel Bağımlılık Yönünden Değerlendirilmesi”, **Doktora Tezi**, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2014, s.31.
- Binbaşıoğlu, Cavit; **Eğitim Psikolojisi**, Binbaşı Yayınevi, Ankara, 1978, s.4-18.
- Bölükbaşı, Beyza: Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Psikolojik Taciz’e İlişkin Algıları, **Yüksek Lisans Tezi**, Çanakkale, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, 2015, s.31.
- Budak, Gülay; Sürgevil, Olca: “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, C.20, S.2, 2005, s.95.
- Camkurt, Mehmet Zülfi: “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, **TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi**, 2007, S.1 s.93.
- Can, Halil; Kavuncubaşı, Şahin; Yıldırım, Selami: **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Siyasal Kitap Evi, Ankara, 2012. s.201.
- Cemaloğlu, Necati: “Örgütlerin Kaçınılmaz Sonu Yıldırma”, **Ahmet Yesevi Üniversitesi Mütevelli Heyet Başkanlığı**, Ankara, 2007, s. 116.
- Cüceloğlu, Doğan: **İnsan ve Davranışı**, Remzi Kitabevi 15.Baskı, İstanbul, 1996, s.35.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı: **İş Yerinde Psikolojik Taciz Bilgilendirme Defteri**, Ankara,2014, s.9-15-17-21.

- Çay, Hülya: “İs Yerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve Bir Uygulama”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008, s.58.
- Çekin, Abdülkadir: “Çalışma Hayatında İnsan Onuruna Karşı Psikolojik Bir Şiddet Örneği”, **Diyanet İşleri Başkanlığı**, Hz. Peygamber ve İnsan Onuru Sempozyum Bildirisi, 2013, s.9.
- Çobanoğlu, Arif Nihat: “İşyerinde İşçiye Yönelik Psikolojik Saldırıları”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005, s.9.
- Çolak, Mustafa; Çolak, Mahmut: “4857 Sayılı İş Kanunu’na Göre Kıdem Tazminatı Uygulaması”, **Türkiye Belediyeler Birliği**, 2016, s.42.
- Çukur, Cengiz: “Türk Hukuku Ve Karşılaştırmalı Hukukta İşyerinde Psikolojik Taciz”, **Türkiye Büyük Millet Meclisi Araştırma Hizmetleri Başkanlığı**, Yayın:9, Baskı:1, 2016, s.34.
- Daş, Tuğrul Ceylan: **Stres ve Depresyon**, ‘y.y.’, ‘y.y.’, 2000, s.15.
- Demir, Yeter; Çavuş, Mustafa Fedai: “Mobbing’in Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, **Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 2009, s.15.
- Demirci, M. Kemal; Armağan, Kudret: “Bürolarda Fiziksel Ortamın Düzenlenmesi ve Çevresel Faktörlerin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi”, **Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2002, s.7.
- Demirdag, Ersin: “Taşıt Koltuklarının Düşey Titreşim Konforu Açısından Değerlendirilmesi” **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Teknik Üniversitesi, 2003, s. 34.
- Eğinli, Ayşen Temel: “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2009, C. 23, S. 3, s.35.
- Emrecan Ümit: “Tekirdağ İli Üretim Fabrikalarında Görev Yapan Çalışanlardaki Mesleki Tükenmişlik Düzeyi”, **Yüksek Lisans Tezi**,

Tekirdağ, Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016, s.3-8.

- Emül, Mehmet: “İşyeri Kâbuslarından Biri Olarak Mobbing ve Mücadele Yöntemleri”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2017, s.67.
- Erdoğan, Gülnur: “Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz)”, **Türkiye Barolar Birliği Dergisi**, S.83, 2009,s.350.
- Erdoğan, Nihat: “Kişilerde İç Çatışma Nedeni Olarak Rekabet-İşbirliği İkilemi”, **Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi**, 1999,s.54.
- Eren, Erol: **Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayınları, İstanbul, 1993, s.13.
- Ergül, Hüseyin Fazlı: “Kurumlarda Ücret, Ücret Sistemleri ve Ücret – Başarı İlişkisi”, Elektronik **Sosyal Bilimler Dergisi**, Güz, 2006, C.5, S.18, s. 94.
- Erkenekli, Mehmet: “Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İşgören Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi Bilişim Sektöründe Uygulamalı Bir Araştırma”, **Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000, s.100.
- Ermumcu, Senem: “İş Yerinde Psikolojik Taciz”, **Doktora Tezi**, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s. 27.
- Eronat, Zeynep: “İşletmelerde İş Tatmini ve İşgüçü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim”, **Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, Ankara Üniversitesi, 2014, s.16-21.
- İzmir, Gökalp; Fazlıoğlu, Ayşegül: “İş Yerinde Psikolojik Taciz”, **TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu**, Ankara, 2011, s.51.
- Fettahlıoğlu, Ö. Okan: “Örgütlerde Psikolojik Şiddet Üniversitelerde Uygulama”, **Doktora Tezi**, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008, s. 123-282.

- Filiz, Zeynep; Yılmaz, Veysel; Yağizer, Ceren: “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Sercqual Analizi ile Ölçümü Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Eskişehir, C.3, S.3, 2010, s.61.
- Gökdeniz, Ayhan; Aşık, Nuran: “Küresel Rekabet Ortamında Turizm İşletmelerinde Soyut İmaj Oluşturma”, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.11, S.20, 2008, s.147.
- Güçlü, Nezahat: “Stres Yönetimi”, **Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi(21)**, Ankara, 2001, s.92.
- Güngör, Meltem: “Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz Olgusu Hizmet Sektörüne İlişkin Bir Araştırma”, **Doktora Tezi**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007, s.82.
- İşcan, Ö. Faruk; Sayın, Ufuk: “Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2010, C. 24, S. 4, s.195.
- Kara, Zehra: “Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Çalışma Motivasyonuna Olan Etkisi Ve Bir Araştırma”, **Yüksek Lisans Tezi**, Eskişehir, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015, s.80.
- Karahan, Gülşah: “Mobbing Probleminin Akademik Çalışanlar ve Sosyal Hayatları Üzerindeki Etkileri”, **Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016, s.22.
- Karakaplan Özer Emine: “Tükenmişlik Sendromu ve Toplam Kalite Yönetimi Arasındaki İlişki Adıyaman İlkokullarında Bir Uygulama”, **Yüksek Lisans Tezi**, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, s.10-11.
- Karasu, Koray: “Yeni ‘Kamusal’ Örgütler: Kamu Yararı Şirketleri”, **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, C.64, S.3, 2009, s.144.
- Karcıoğlu, Fatih; Akbaş, Sevil: “İş Yerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi”, **Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt 24, Sayı 3, Erzurum, 2010, s.139.

- Kasapoğlu Turhan, Mine: "Kamu Görevlileri Bakımından İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Ve Hukuki Korunma Yolları", **Türkiye Barolar Birliği Dergisi**, S.105, 2013, s.125-125.
- Kervancı, Ferda: "Tükenmişlik Sendromunun rgtsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", **Yüksek Lisans Tezi**, Niğde, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013. S. 18.
- Kirel, iğdem: "rgtlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici ve Risk Azaltıcı neriler", **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 2007, s. 322.
- Koçel, Tamer: **İşletme Yöneticiliği**, 13.Baskı, İstanbul, Beta Basım Yayım, 2011, s. 623-624.
- Konaklı, Tuğba: "niversitelerde Yıldırma ve Kültürel Değerlerin Yıldırma İle Başa ıkma Yaklaşımlarının Etkisi", **Doktora Tezi**, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s.44.
- Küçük, Sibel: "alışanların İş Tatmini Düzeyleri ve rgtsel Bağlılıklarının alışma Motivasyonuna Olan Etkileri", **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010, s.2.
- Kümbül Güler, Burcu: **Geçmişten Günümüze Psikoloji**, Umuttepe Yayınları, Kocaeli, 2016, s.2.
- Lokmanoğlu, Selim Yunus:" İş Yerinde Psikolojik Taciz", **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi**, 2017, s.416.
- Mercanoğlu, iğdem: "alışma Hayatında Psikolojik Tacizin Nedenleri, Sonuçları ve Türkiye'deki Hukuksal Gelişimi", **Beykent Üniversitesi, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, C.2, S.2, 2010, s.39.
- Morgan, Clifford T: **Psikolojiye Giriş**, Meteksan Ltd. şti, Ankara,1981,s.2.

- Nazan, Turan: “İş Yerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing): Kişilik Özellikleri İle İş Yükü Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, **Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2014, s.28.
- Önceler, **Mehmet: İş ve İnsan İlişkileri Uсталık Eğitimi**, Aydın, Kuşadası Mesleki Eğitim Merkezi Müdürü, 2012.
- Çeviren, Seher Meral; Öz, Bülent; “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu”, **Ömer Halis Demir Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 2017, s.41.
- Özdevecioğlu, “Mahmut: Kamu ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S.19, s.118.
- Özdevecioğlu, Mahmut; Çakmak Doruk, Nihal: “Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2009, S.33, s.90.
- Özdoğan, Fatma: **Akıllı Ders Defteri-Psikoloji**, İstanbul, Elfi Yayıncılık.2015, s.17.
- Özen, Serap: “İş Yerinde Psikolojik Şiddet ve Sebepleri”, **Muğla Üniversitesi İİBF. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, C.9, S.3, 2007, s. 21.
- Özgüven, Nihan: “Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Ege Akademik Bakış Dergisi**, C.8, S.2, 2008, s.653.
- Palaz, Serap; Özkan, Sultan; Sarı, Necla; Göze, Fehim; Akkurt, Ömrüye: “İş Yerinde Psikolojik Taciz Davranışları Üzerine Bir Araştırma Bandırma Örneği”, **İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, C.10, S.4, Eylül 2008, s.54.
- Pfizer: **Depresyon**, www.pfizer.de, 15.12.2017, 21.15.

- Sabancı, Emine: “Hizmet Sektöründe Motivasyon Performans Yönetimi İlişkisi”, **Yüksek Lisans Tezi**, İzmir, Gediz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013, s.4.
- Sabır Taştan, Nalân: “Nöroplastisite’nin Gündelik Hayata, Örgüt Psikolojisine, Eğitim - Öğretim Alanına Uygulanabilirliği Ve Öğrenme - Bellek, Kişisel Gelişim, Psikolojik Ve Nörolojik Faktörler Üzerine Etkilerini Ortaya Koymayı Sağlayacak Eğitim Programı Ve Bir Uygulama”, **Yüksek Lisans Tezi**, Trabzon, Avrasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015, s.45.
- Saraç, Elif: “İş Ortamında Psikolojik Tacizin (Mobbing) Çalışanlar Üzerinde Etkileri”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s.34.
- Sarıkaya, Pınar: “Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Ortağı İle İlişkisi ve Bir Uygulama”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007, s.34.
- Sayım, Ferhat; Aydın, Volkan: **Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistemik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma**, Yalova, Yalova Ün. İ.İ.B.F. İşletme Fakültesi Yayınları, 2011, s.246-247.
- Serçeoğlu, Neslihan; Işık, Zennübe; Çetinkaya, Mehmet Yavuz: “İşyeri Zorbalığının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi, Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personel Üzerinde Bir Araştırma”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, C.9, S.45, 2016, s. 1106.
- Sevimli, Sedef: “Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama”, **Yüksek Lisans Tezi**, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006, s. 5.
- Sevinç, Hüseyin: “Kamu Çalışanlarının Motivasyonunda Kullanılan Araçlar”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 2015, C.8, S.39, s.949.
- Solmuş, Tarık: “İş Yaşamında Travmalar”, **İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, C.7, S. 2, 2005, s.3.

- Soykenar, Mehmet: "Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler", **Yüksek Lisans Tezi**, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008, s.116.
- Şahin, Hasan: "Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının Çalışma Motivasyonuna Olan Etkileri Manisa İli Örneği", **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014, s. 68.
- Şen, Neslihan: "İş Hayatında Psikolojik Şiddet (Mobbing) Trabzon Örneği", **İngelem Dergisi**, S.1, 2017, s. 141.
- Şenel, Bilgin; Şenel, Mine;"Gümüştekin, Gülten Eren: Banka Çalışanlarının Motivasyon Düzeyleri Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma", **Akademik Bakış Dergisi**, S.32, 2012, s.2.
- Tamam, Lut: "Panik Bozukluk", **Actual A M Medicine Dergisi**, 2009, s. 33.
- Taşkesenlioğlu, Zehra: **2009 Hizmet Sektörü Raporu**, Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği, MÜSİAD Araştırma Raporları 63, 2010, s.10.
- TBMM: "İşyerinde Psikolojik Taciz ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu", **Türkiye Büyük Millet Meclisi Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları**, Yayın:6, TBMM Basımevi, Ankara, Nisan 2011, s. 10.
- Telman, Nursel: Aşkun Çelik, Duysal: **Endüstri /Örgüt Psikolojisi Alanında Kullanılan Ölçekler El Kitabı**, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık, 1. Baskı, 2013, s.2.
- Tınaz, Pınar; Karatuna, Işıl: "İş Yerinde Psikolojik Taciz", **Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonları**, Ankara, 2010, s.11.
- Tınaz, Pınar: "İş Yerinde Psikolojik Taciz", **Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, İstanbul, 2006, s.17-21-24.
- Tunç, Tülin: "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik İle Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki Üniversite Hastanesi Örneği", **Yüksek Lisans Tezi**, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008, s.3.



- Turan, Fikrettin: İş Yerinde Psikolojik Yıldırma Olgusu ve Konuya İlişkin Bir Araştırma, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006. s.28-34.
- Türk Dil Kurumu Büyük Genel Türkçe Sözlük, (Çevrimiçi)  
[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.56b246c861b921.25124845](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.56b246c861b921.25124845), 04 Aralık 2017.
- Türkay, Oğuz: “Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma”, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 2015, C.22, S.1 s.239.
- Türkiye İstatistik Kurumu: İşgücü İstatistikleri, Mayıs 2018, 10.00,  
<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27689>
- Türkiye Psikiyatri Derneği, Yıldırma (Mobbing),  
<http://www.psikiyatri.org.tr/halka-yonelik/15/yildirma-mobbing>, 12 Mayıs 2018, 21.45.
- Uslu, İbrahim: “Televizyon Yayıncılığında Kamu Hizmeti Yayıncılığı”  
**Uzmanlık Tezi**, Ankara, Türkiye Cumhuriyeti Radyo ve Televizyon Üst Kurulu, 2011, s.36.
- Uzuner, Celalettin; Uzuner, Senem: **Başarı Artık Sır Değilsin**, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2008, s.131.
- Ünver, Yeşim: “İşletmelerde Kariyer Yönetimi ve Performans Değerlendirme Sistemleri” **Dönem Projesi**, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006, s.16.
- Yılmaz, Burcu; Halıcı, Ali: “İş Gücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma”, **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi**, C.2, S.2, 2010, s.95.
- Yılmaz, Hasan; Kaymaz, Abubekir: “Kurumsal Bir Risk Unsuru Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz)”, **Kamu İç Denetçileri Derneği Yayınları**, 2014, s.75.

- Yılmaz, Nur: “Çalışma İlişkilerinde Psikolojik Şiddet ve Özel Sektörde Çalışanlara Yönelik Bir Uygulama”, **Yüksek Lisans Tezi**, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009, s. 53.
- Yorukoş, Nihan: **Depresyon**, <http://ubcounseling.buffalo.edu/depress.shtml>, 2017, 13.55.
- Zengin, Eyüp; Erdal, Ayhan: “Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi”, **Qafqaz Üniversitesi Dergisi**, 1. Baskı, S. 3, 2000, s. 47.



Bu anket, hizmet sektörü çalışanı olarak yaşamış olduğunuz psikolojik sorun/ şikâyet ve çözüm önerilerini saptamak amacıyla hazırlanmıştır. Toplanacak veriler akademik amaç için kullanılacak olup, her hangi bir kişi ya da kurum ile kesinlikle paylaşılmayacaktır. Araştırmanın sağlıklı bir sonuca ulaşabilmesi için sorulara size en yakın gelen seçeneği işaretleyiniz.

Anket Sahibi : Burhan ÖZCAN

İletişim: 0543 432 00 82 / [bburhan.ozcan@gmail.com](mailto:bburhan.ozcan@gmail.com)

Yaşınız : .....

Cinsiyet : Bay  Bayan

Medeni Durum : Evli  Bekâr

Eğitiminiz : İlköğretim  Lise  Üniversite  Y. Lisans/Doktora

Hizmet Süreniz : 0-5 Yıl  6-10 Yıl  11-15 Yıl  16 ve Daha Fazla

Çalışılan Sektör : .....

Meslek:.....

Sorulan sorulara verebileceğiniz Beş farklı yanıt mevcuttur. Lütfen size en yakın gelen tek bir seçeneği işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. İşyerinde gerekli araç ve aletlerin olması sorun ve şikâyetleri ortadan kaldırır.					
2. İşyeri fiziki şartları sorun ve şikâyetleri ortadan kaldırır.					
3. İş Sağlığı ve Güvenliğindeki eksiklikler şikâyetleri artırır.					
4. Departman, ast ve üst ilişkilerinin iyi olması şikâyetleri ortadan kaldırır.					
5. İş yerinde sosyal ortamın gelişmesi sorun ve şikâyetleri azaltır.					
6. Çalışma saatlerinin fazla olması sorun ve şikâyetleri artırır.					
7. Terfi imkânı olmaması gelecek kaygısı yaratır.					
8. Ücret ve diğer özlük haklarındaki kısıtlılık sorun ve şikâyetlere sebep olur.					
9. Stresli bir ortamda çalışmak sorun ve şikâyetleri artırır.					
10.Önemsenmek ve alınan kararlara dâhil edilmek sorun ve şikâyetleri azaltır.					
11.İşyerinde Mobbing'e maruz kaldığımı düşünüyorum.					
12.İşyerinde yüksek sesle azarlanıyorum.					
13.İşyerinde sürekli eleştiriliyorum.					
14.İşyerinde benim hakkımda asılsız söylentiler oluyor.					
15.Benimle alay ediliyor.					
16.Bana yapılan haksızlıklara karşı koyamıyorum.					
17.Bana yapılan haksızlığı yönetime şikâyet ediyorum.					
18.Artık yaptığım işi sevmiyorum.					
19.İşten ayrılmayı planlıyorum.					

**ÖZGEÇMİŞ****Burhan ÖCZAN**

---

**Kişisel Bilgiler**

Doğum Tarihi ve Yeri: 29.11.1985 – Ankara  
Medeni Hali: Bekâr  
GSM No: 0543 432 00 82  
E-mail: [bburhan.ozcan@gmail.com](mailto:bburhan.ozcan@gmail.com)

**Öğrenim Durumu**

2009 – 2013 Anadolu Üniversitesi - Lisans  
Kamu Yönetimi  
2000 – 2003 Yıldırım Beyazıt Lisesi

**Görev Yaptığı Yerler**

Mayıs 2016 – Ocak 2017 DFG Danışmanlık  
Yatırım T. Uzmanı  
Ağustos 2014 – Şubat 2016 Base Kariyer  
Muhasebe ve Finans Eğitmeni  
Eylül 2013 – Haziran 2014 İnsan – 4D Danışmanlık  
Kariyer, Eğitim, Psikolojik Danışman  
Ekim 2012 – Nisan 2013 4M Danışmanlık  
Yatırım T. ve Personel Teşvik Uzman  
Yardımcısı