

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN FİZİKSEL
ENGELLİ BİREYLERİN MOBBİNG
UYGULAMARINA İLİŞKİN DENEYİMLERİ: BİR
UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

YUSUF ÖREN

İZMİR-2019

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN FİZİKSEL
ENGELLİ BİREYLERİN MOBBİNG UYGULAMARINA
İLİŞKİN DENEYİMLERİ: BİR UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

YUSUF ÖREN

DANIŞMAN: PROF. DR. CENGİZ DEMİR

İZMİR-2019

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN FİZİKSEL ENGELLİ BİREYLERİN MOBBİNG UYGULAMALARINA İLİŞKİN DENEYİMLERİ: BİR UYGULAMA” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

07/08/2019
Yusuf ÖREN



 TS EN ISO 9001:2015	T.C. İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü	
	TEZ SINAVI TUTANAK FORMU	Dok. No: FR/604/21
		İlk Yayın Tar.: 03.10.2017
		Rev. No/Tar.: 00/..
		Sayfa 1 / 1

GÖNDEREN : Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Başkanlığı
GÖNDERİLEN : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Anabilim Dalımız Yüksek Lisans Programı öğrencisi Yusuf ÖREN ile ilgili Tez Sınav Tutanağı aşağıdadır.

Tarih: Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Başkanı
Sayı : İmza 

SINAV TUTANAĞI

Tez Sınav Jürimiz tarafından incelenen “*Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerin Mobbing Uygulamalarına İlişkin Deneyimleri: Bir Uygulama*” başlıklı tezli yüksek lisans tezi ile ilgili olarak jürimiz 07.08.2019 tarihinde toplanmış ve adı geçen öğrenciyi Tez Sınavına tabi tutmuştur. Sınav sonucunda adayın tezi hakkında **OYBİRLİĞİ/ÇOKLUĞU** ile aşağıdaki karar verilmiştir.

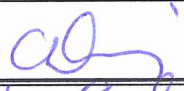


KABUL

Kabul Edilen Tezli Yüksek Lisans tezi:

- i) Bilime yenilik getirmiştir
- ii) Yeni bir bilimsel yöntem geliştirmiştir
- iii) Bilinen bir yöntemi yeni bir alana uygulamıştır
- iv) Uygulama yapmıştır (sadece Yüksek Lisans'ta geçerlidir)

RED

DÜZELTME *

Tez Sınav Jürisi	Unvanı ve Adı Soyadı	İmza
Tez Danışmanı	Prof. Dr. Cengiz DEMİR	
Üye	Doç. Dr. Ferika ÖZER SARI	
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Gülşah AKKUŞ	
Üye		
Üye		

Eki : Tez Değerlendirme Formu (Her bir jüri için).

* Tez sınavında düzeltme kararı verilmesi halinde jüri tarafından öngörülen düzeltmelere ilişkin bir jüri raporu eklenmelidir. Düzeltmeler için Ek süre her defasında en fazla yüksek lisans öğrencileri için 3 ay, doktora öğrencileri için 6 aydır.

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

**Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerin Mobbing
Uygulamalarına İlişkin Deneyimleri: Bir Uygulama**

Yusuf ÖREN

İzmir Kâtip Çelebi

Üniversitesi Sosyal

Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimlerini incelemektir. Araştırma otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamaları ile ilgili deneyimlerinin nasıl olduğunu belirlemek, bu deneyimleri etkileyen olgu, kavram ve süreçleri açıklamak ve yorumlayabilmek konusunda öneriler sunmaya çalışmaktadır.

Araştırma nitel araştırma türlerinden fenomenoloji (olgu bilim) araştırma deseni ile yürütülmüştür. Verilerin analizinde nitel araştırma yaklaşımı kullanılmıştır. Verilerin toplanmasında araştırmacı ve literatürden yararlanılarak "Tanıtıcı Bilgi Formu" ve "Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu" kullanılmıştır. İzmir il merkezinde dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 10 fiziksel engelli birey araştırmaya dâhil edilmiştir.

Araştırmaya dâhil olan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin dört temel kategori ve bunların alt kategorileri belirlenmiştir. Bu dört temel kategori; "Mobbing Uygulama Nedenleri", "Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları", "Deneyimlenen Mobbing Uygulamalarının Sonuçları/Etkileri", "Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları ile Baş etme Mekanizmaları ve Çözüm Önerileri"dir.

Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına maruz kaldığı belirlenmiştir. Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerle ilgili mobbing uygulamalarının nedenlerini ve etkilerini en aza indirecek çalışmaların yapılmasının mobbing davranışları ile baş etmeye ve fiziksel engelli bireylerin çalışma yaşamlarını iyileştirmeye katkı sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, engellilik, engelli birey, otel işletmeleri.



ABSTRACT

Master Thesis

**Experiences of Mobbing Practices of Physically Disabled Individuals
Working in Hotel Establishments: An Application**

Yusuf ÖREN

Izmir Katip Celebi University

Graduate School of Social

Sciences Department of

Tourism Management

The purpose of this study is to examine the experiences of mobbing practices of physically disabled individuals working in hotel establishments. The research aims to determine how the experiences of physically disabled individuals working in hotel establishments are related to mobbing practices, and to make suggestions for explaining and interpreting the facts, concepts and processes affecting these experiences.

The research was conducted with a phenomenology research design which is one of the qualitative research types. Qualitative research approach was used in analysis of the data. In order to collect data, the "Identifying Information Form" and "Semi-Structured Interview Form" developed by the researcher and the literature were used. Ten physically disabled individuals working in four and five star hotel establishments in İzmir city center were included in the study.

Four main categories and subcategories of mobbing practices of the physically disabled individuals included in the study were determined. These four main categories are; "Reasons for Mobbing Practice", "Experienced Mobbing Practices", "Results / Effects of Experienced Mobbing Practices", "Coping Mechanisms with Experienced Mobbing Practices and Solution Suggestions".

It was determined that individuals with physical disabilities working in hotel establishments were exposed to mobbing practices. It is believed that conducting studies to minimize the causes and effects of mobbing practices related to physically disabled

individuals working in hotels will contribute to coping with mobbing behaviors and improving working life of physically disabled individuals.

Key words: Mobbing, disability, disabled person, hotel establishment



İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ.....	Sayfa ii
TEZ SINAV TUTANAĞI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİL LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
ÖNSÖZ.....	xiv
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

MOBBİNG KAVRAMI VE KAPSAMI

1.1. Mobbing Tanımı ve Kapsamı.....	3
1.2. Mobbing ile ilgili Diğer Kavramlar.....	5
1.3. Mobbing Görülme Sıklığı.....	6
1.4. Mobbing Süreci ve Aşamaları.....	8
1.5. Mobbing Türleri.....	10
1.5.1. Hiyerarşik (Dikey) Mobbing.....	10
1.5.2. Fonksiyonel (Yatay) Mobbing.....	10
1.6. Mobbinge Neden Olan Faktörler.....	11
1.6.1. Bireysel Faktörler.....	11
1.6.2. Örgütsel Faktörler.....	12
1.7. Mobbingin Genel Belirtileri.....	13
1.8. Mobbinge Baş Etme Yöntemleri.....	14

İKİNCİ BÖLÜM
OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN FİZİKSEL ENGELLİ
BİREYLERDE MOBBİNG

2.1. Engellilik Tanımı ve Görülme Sıklığı.....	16
2.2. Engellilik Nedenleri.....	19
2.3. Engellilik Türleri.....	20
2.3.1. Fiziksel Engelliler.....	21
2.3.1.1. Görme Engelliler.....	21
2.3.1.2. Ortopedik Engelliler.....	21
2.3.1.3. İşitme Engelliler.....	22
2.3.1.4. Dil ve Konuşma Engelliler.....	23
2.3.2. Süreğen Hastalıklı Engelliler.....	23
2.3.3. Zihinsel Engelliler.....	23
2.4. Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerde Mobbing.....	24
2.4.1. Otel İşletmeleri.....	24
2.4.2. Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireyler.....	27
2.4.3. Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerde Mobbing.....	31

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN FİZİKSEL
ENGELLİ BİREYLERİN MOBBİNG
UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	36
3.2. Araştırmanın Sorusu.....	37
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	37
3.4. Araştırmanın Yöntemi.....	38
3.4.1. Araştırmanın Tipi.....	38
3.4.2. Veri Toplama Araçları.....	39
3.4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	41
3.4.4. Verilerin Çözümlemesi.....	42

3.5. Bulgular ve Değerlendirme.....	44
3.5.1. Katılımcıların Tanıtıcı Özellikleri	45
3.5.1.1. Katılımcıların Sosyo-demografik Özellikleri.....	45
3.5.1.2. Katılımcıların Engellilik Durumları ile ilgili Özellikleri.....	46
3.5.1.3. Katılımcıların Çalışma Yaşamı ile ilgili Özellikleri.....	47
3.5.1.1. Katılımcıların Çalışma Yaşamında Yaşadıkları Olumlu/ Olumsuz Deneyimleri ile ilgili Özellikleri.....	48
3.5.2. Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerin Mobbing Uygulamalarına İlişkin Deneyimleri.....	49
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	82
KAYNAKLAR.....	85
EKLER.....	93

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Toplam engellilerin toplam nüfus içindeki payı.....	18
Tablo 2: Engellilik türlerinin nüfus içindeki payı	18
Tablo 3: Türkiye’deki Engellilerin, Engel Türleri ve Sayıları	18
Tablo 4: İşgücü katılım durumuna göre engelli nüfus oranı, 2011.....	29
Tablo 5: Çalışan engelli sayısı ve kontenjanları (2011-2015).....	30
Tablo 6: Katılımcıların Sosyo-demografik Özellikleri.....	46
Tablo 7: Katılımcıların Engellilik Durumları ile ilgili Özellikleri.....	47
Tablo 8: Katılımcıların Çalışma Yaşamı ile ilgili Özellikleri.....	48
Tablo 9: Katılımcıların Çalışma Yaşamında Yaşadıkları Olumlu/Olumsuz Deneyimler ile ilgili Özellikleri.....	49
Tablo 10: Verilerin Analizi Sonucu Ortaya Çıkan Kategoriler ve Alt Kategoriler.....	50

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Yaş grubu ve cinsiyete göre en az bir engeli olan nüfusun oranı.....	19
Şekil 2: Yıllara göre turizm belgeli otel işletmeleri (1998-2017).....	26
Şekil 3: Maxquda penceresi görüntüsü.....	43
Şekil 4: Mobbing uygulama nedenleri.....	51
Şekil 5 : Deneyimlenen mobbing uygulamaları.....	56
Şekil 6 : Deneyimlenen mobbing uygulamalarının sonuçları/etkileri.....	66
Şekil 7 : Deneyimlenen mobbing uygulamaları ile baş etme mekanizmaları ve çözüm önerileri.....	71

KISALTMALAR LİSTESİ

BÖİB	: Bakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı
DİE	: Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
İŞKUR	: Türkiye İş Kurumu
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
WBI	: Workplace Bullying Institute
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü
TDK	: Türk Dil Kurumu

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimlerini incelemektir. Yüksek lisans eğitimim boyunca her türlü yardımını ve desteğini esirgemeyen, bilgisi ve deneyimi ile büyük yardımı olan saygıdeğer hocam **Prof. Dr. Cengiz Demir'e**,

Tez önerim ve izlemlerim sırasında katkı ve destekleri için tez komitesi üyelerim Yaşar Üniversitesi Turizm Fakültesi **Doç. Dr. Ferika ÖZER SARI'ya**, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi **Dr. Öğr. Üyesi Gülşah AKKUŞ'a**,

Eğitim sürecimde yer alan, benimle bilgilerini paylaşan, bana emek veren **tüm hocalarıma**, yüksek lisans sürecim boyunca benimle bilgilerini paylaşan ve bana emek veren **İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesindeki tüm hocalarıma**,

Tezimi otel işletmelerinde gerçekleştirmemi sağlayan **otel yöneticilerine** ve tezime katkı sağlayan **tüm engelli bireylere**,

Bu zorlu sürecim boyunca beni destekleyen, motive eden ve hep yanımda olan özel yaşamımdaki **sevdiklerime, arkadaşlarıma ve ailelerimize**,

Çalışmamın gerçekleşmesinde benden güvenini esirgeyemeyen, hayattaki en büyük şansım olan, değerli zamanını bana adayan, yoğun çalışmalarımız süresince sabrını esirgemeyen ve sağladığı çalışma ortamıyla gerekli tüm kolaylıları gösteren en önemlisi beni bu süreçte her zaman desteklediği için eşim, **Ekin Dila TOPALOĞLU ÖREN'e**

En içten teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans tezimi ailemize ve hayatımıza daha da bir anlam katan, ailemizin yeni üyesi bebeğimize ve annesine ithaf ediyorum...

İzmir, 2019

Sevgiyle, Yusuf ÖREN

GİRİŞ

Engellilik “Bir yetersizlik veya özür nedeni ile yaşa, cinsiyete, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak kişiden beklenen rollerin kısıtlanması ya da yerine getirilememesidir” (Türkiye Engelliler Araştırması, 2002). Engellilik kavramı sadece fiziksel yoksunluğu değil aynı zamanda sosyal, kültürel, ekonomik ve psikolojik yoksunluğu da içermektedir. Engelli kavramı sadece engelli bireylerin tanımlanmasında değil; sosyal içerme süreçlerinden dışlanarak ikincil konumda kalan tüm dezavantajlı birey ve gruplar için de kullanılabilen bir kavramdır. Engelli birey, sahip olduğu fiziksel veya zihinsel bir yetersizliğin onun eğitimi, istihdamı, ulaşımı, sağlığı gibi temel bir yaşam etkinliği açısından dezavantajlı duruma getirdiği kişidir (Atak, 2008; DSÖ, 2011; Öztürk, 2011).

Engellilik ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelliler ve süregen hastalığa sahip olanlar olarak çeşitlere ayrılmaktadır ve ortopedik, görme, işitme ve konuşma engelliler fiziksel engelliler içinde sınıflanmaktadır. Fiziksel engellilik insan yapı ve biçiminde fiziksel yönden herhangi bir bozukluk veya eksiklik oluşturarak yine onun bedensel yeteneklerini engelleyen veya bütünüyle kaldıran bozukluk olarak tanımlanmaktadır. Görmeyen gözler, işitmeyen kulaklar, konuşma bozuklukları, diğerine oranla kısa bir bacak veya olmayan bir kol, insan yapısının fiziksel becerilerini engelleyen durumlar örnekleridir (Atak, 2008; Öztürk 2011). Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı'nın 2002 yılında ortaklaşa olarak gerçekleştirdiği Türkiye Engelliler Araştırması sonuçlarına göre, Türkiye'de nüfusun %12.29'unu engelli (süregen hastalığı olan ya da bedensel veya zihinsel engeli olan) bireyler oluşturmaktadır. Bu rakamın %2.58'i ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engelliler iken, süregen hastalığa sahip olanların oranı ise % 9.70'dir (Türkiye Engelliler Araştırması, 2002).

Türkiye'de engelli bireylerin her geçen gün sayılarının artması ile engelli bireylerin yaşadıkları sorunlar da her geçen gün artmaktadır. Bunlardan biri de engelli bireylerin iş yaşamında karşılaştıkları olumsuzluklardır. Bu olumsuzluklardan en önemlisi iş yerinde yaşanan mobbing vakalarıdır. Mobbing sözcüğü günümüzde bir kimseyi sıkıştırmak, çevresini kuşatmak, rahatsız etmek ve sıkıntı vermek anlamında

kullanılmaktadır. Mobbing iş yaşamında çalışanların işyerinde sorun yaşamalarına, işyerinden uzaklaşmalarına neden olmaktadır. İş yaşamında oldukça sık karşılaşılan, ancak ne olduğu pek bilinmeyen bir kavram olan mobbing, sosyal yaşantının olduğu her yerde karşımıza çıkmakta ve engelli bireylerin dezavantajlı olarak adlandırıldığı, ikincilleştirildiği ve engelli bireyler için üzerinde pek düşünülmemekle, olağan karşılandığı bir durum olabilmektedir (Tınaz, 2006; Laçiner, 2006). İş yaşamında çalışan engelli bireylerin işyerinde sorun yaşamalarına, işyerinden uzaklaşmalarına neden olan mobbing, çalışma hayatında farklı yönleriyle irdelenmesi gereken önemli bir konu olarak dikkat çekmektedir. Ayrıca iş yaşamında yaşanan mobbing ile ilgili konuların konuşulamaması, yeterli bilgi verilmemesi ya da yanlış bilgilerin olması ve korku, utanç, suçluluk ve yanlış inançların olması, mobbing konusunda fiziksel engelli bireylerin bazı sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. Bu nedenle fiziksel engelli bireylerin iş yerinde yaşadığı sorunların tanımlanması ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir (Atıcı, 2007: 24; Kozak Akoğlan 2012).

Yapılmış olan bu çalışma Türkiye'nin batısında turizmde öncü şehirlerinden biri olan İzmir'in merkezinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın birinci bölümünde, mobbing kavramı ve kapsamı, ikinci bölümünde engellilik kavramı ve kapsamı ve otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerde mobbing uygulamaları incelenmiştir. Araştırmanın uygulama kısmı olan üçüncü bölümde otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimlerini belirlemek amacıyla İzmir il merkezinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireyler ile ilgili bulgu ve değerlendirmelere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

MOBBİNG KAVRAMI VE KAPSAMI

Tüm tarihsel süreç boyunca çalışma yaşamında çatışmalara ve gerileme, neden olan, ruhsal, duygusal ve fiziksel açıdan çalışanların sağlığını etkileyen mobbing, iş doyumunu ve memnuniyetini etkileyen temel bir sorun olmaktadır. Çalışma yaşamında bireylere istenmeyen ya da yıldırıcı davranışlar ve baskılar yapmak bireylerde işiten ayrılmaya kadar giden etkilere neden olabilmektedir. Mobbing haksız yere suçlama, küçümseme-alay etme, damgalama-dışlama, ayrımcılık yapma, fazla iş yüklemesi, fazla saat çalıştırma, iş yerinde uygun pozisyonda çalıştırmama ve hatta sözlü olarak işten çıkarma ile ilgili tehdite kadar gidebilen bir yıldırma davranışdır. Bu davranışlar, bireysel ve mesleki faktörlerden etkilenmektedir. Mobbing davranışını yapan bireylerin psikolojik ve duygusal durumu, mobbing mağdurunun kişiliği, içinde bulunduğu durum ve mesleki yapıdan kaynaklanabilmektedir. İşsizlik oranlarının yükselmesi, rekabetin yoğun olması mobbingin artmasına neden olmakta ve mobbing uygulamaları hem bireylere hem de kurumlara zarar verebilmektedir (Tetik, 2010; Kehribar ve diğerleri, 2017).

Çalışma yaşamının koşullarının, bireysel ve sosyal faktörlerin sürekli ve hızlı olarak değişmesi, bireylerin çalışma yaşamına adaptasyonlarını zorlaştırmakta, hem güvenlik hem de sağlık açısından yeni risklerin oluşmasına neden olmaktadır. Mobbingin iş yaşamında çok sık karşılaşılmaması ancak yeterince gündeme getirilmemesi sorunun çözümünü de geciktirmektedir. Mobbing uygulamalarının mesleki örgütler ve akademik çevreler tarafından gündeme getirilmesi, farklı kurumsal alanlarda mobbing çalışmalarının artırılması, özellikle yüksek işsizlik oranlarının görüldüğü toplumlarda takibinin yapılması, bireylerin kendilerine daha değerli hissettiği ve iş doyumlarının arttığı çalışma ortamlarının oluşmasına katkı sağlayacaktır (Öztürk, 2011; Güldalı, 2012).

1.1. Mobbing Tanımı ve Kapsamı

Mobbing kavramı, ingilizce “mob” kökünden gelmekte olup, “Mob” sözcüğü, aşırı şiddetle ilişkili ve yasaya uygun olmayan kalabalık anlamındadır. Sözcük Latince “Mobile Vulgus”dan türemiştir. İş yaşamında maddi manevi çok büyük

zarara yol açan duygusal ve psikolojik taciz, ancak yakın geçmişte başlı başına bir olgu olarak tanımlanmış ve tüm dünyada kabul gören bir isme kavuşmuştur. Mobbing sözcüğü "bir kimseyi sıkıştırmak, çevresini kuşatmak, rahatsız etmek ve sıkıntı vermek anlamında" kullanılmaktadır. İşyerinde uygulanan psikolojik taciz konusunda uzman Alman iş Psikoloğu Harald Ege'ye göre; "mobbing, yuvalarını korumak için saldırganın etrafında uçan kuşların davranışlarını betimlemek amacıyla 19. yüzyılda biyologlar tarafından kullanılan İngilizce bir terimdir" (Tınaz, 2006). Lorenz bu kavramı "büyük bir hayvanın tehdidine karşı, daha küçük hayvan gruplarının gösterdiği tepkiyi ifade etmek amacıyla kullanmıştır. Daha sonraları çocukların okullarda birbirlerine karşı hareket tarzını inceleyen İsveçli doktor Peter-Paul HEINEMANN'da aynı terimi "bir grup çocuğun, tek bir çocuğa karşı yıkıcı hareketlerini" açıklamak için 1972'de kullanmıştır. İş yaşamında ise mobbing kavramı ilk kez, 1980'li yılların başında İsveç'te yaşayan Alman endüstri psikoloğu Heinz LEYMAN tarafından "duygusal taciz" olarak ortaya atılmıştır. LEYMAN, iş yerinde mobbing davranışının varlığını belirtmekle kalmamış, davranışın özel niteliklerini, ortaya çıkış şeklini, uygulanan şiddetten en fazla etkilenen kişileri doğabilecek sonuçları da vurgulamıştır (Karacaoğlu ve Reyhanoğlu, 2006; Leymann, 1996: 165; Leymann ve Gustafsson 1996; Leymann, 2010). Literatürde işyerlerindeki benzeri eylemleri ifade etmek için "Bullying" (zorbalık), "Workplace Bullying" (İşyeri Zorbalığı), "Bullying at Work" (İşyerinde Zorbalık), "Work or Employee Abuse" (İş ya da İşgören Tacizi), "Mistreatment" (Kötü Muamele), "Emotional Abuse" (Duygusal Taciz), "Victimination" (Kurban Etme), "Intimidation" (Gözdağı Verme), "Verbal Abuse" (Sözlü Taciz), "Work Harassment" (İşyeri Tacizi), "Horizontal Violence" (Yatay şiddet) gibi kavramlar kullanılmaktadır. Ancak bu kavramlar arasında en yaygın olarak kullanılan "bullying", "mobbing" den farklı olarak; fiziksel saldırı tehdit anlamını da içermektedir. Kısaca kavram olarak bullying; okullarda çocuklar ve gençler arasındaki zarar veren eylemler için, mobbing ise, işyerlerinde yetişkinler arasında görülen düşmanca davranışlar için kullanılmaktadır. İngiltere'de ve İngilizce konuşulan bazı ülkelerde, mobbing davranışları olarak adlandırılan pek çok davranış ifade etmek için "bullying" (zorbalık) kavramı kullanılırken, ABD'de ise "bullying" kavramı daha çok okullarda şiddeti ifade ederken, çalışma yaşamında ise "work abuse" ve/ya "harassment at work" (işyeri

tacizi) kavramları tercih edilmektedir. Mobbing literatüre yeni giren bir kavram olduğu için, Türkçe karşılığı konusunda henüz bir netlik bulunmamaktadır. Türkçe karşılık olarak “işyerinde psikolojik şiddet”, “işyerinde psikolojik taciz”, ”işyerinde manevi taciz”, “duygusal şiddet”, “yıldırma” gibi kavramlar kullanılmaktadır. Ancak mobbing olgusunun birinci değişmez özelliği işyerinde gerçekleşmesidir. Türkiye’de yaygın olarak “işyerinde psikolojik taciz” (mobbing) ifadesi kullanılmaktadır (Demir, 2009; Gün, 2010; Demir, 2011; Güldalı, 2012; Tınaz, 2013).

1.2. Mobbing ile ilgili Diğer Kavramlar

Mobbing, içeriği tam olarak anlaşılmamış bir kavram olduğu için bazı benzer kavramlar mobbing ile karıştırılabilmektedir. Mobbing ile sıkça karıştırılan işyerinde şiddet, işyerinde çatışma, işyerinde kabalık ve işyerinde cinsel taciz kavramlarını bu karışıklığı ortadan kaldırmak amacıyla açıklamak gerekmektedir (İlhan, 2010; İzmir ve Fazlıoğlu, 2010; Tınaz, 2013).

a) İşyerinde Şiddet;

Şiddet, güç ve kontrol kazanmak amacıyla birey ya da grupların üzerinde gerçekleştirilen psikolojik, fiziksel, ekonomik, cinsel ve sözel hareketlerin tümünü kapsamaktadır. İşyerinde şiddet ve işyerinde psikolojik taciz (mobbing) kavramlarının her ikisinde de güç ve yetki kullanımı kötü ve zarar verme amaçlıdır. Fakat bu iki kavramı birbirinden ayıran temel farklılıklar; iş yerinde şiddet davranışı genellikle saldırı, fiili taciz, tehdit, eşyaya zarar verme gibi fiziki olarak zarar veren davranışları içermektedir. İş yerinde psikolojik taciz ise, bireye psikolojik olarak zarar veren bir dizi tekrar eden davranışları içinde bulundurmakta ve nadiren ağır suç teşkil ettiği öne sürülmektedir (İlhan, 2010; İzmir ve Fazlıoğlu, 2010).

b) İşyerinde Çatışma;

Çatışma, bir ya da birkaç kişi arasında çeşitli sebeplerden doğan anlaşmazlıklardan ortaya çıkmaktadır. Leymann’a göre çatışma ve mobbing arasındaki farkı, olayların sıklığı, süreci ve olayların meydana gelmesi ile ortaya çıkan psikolojik, psikosomatik ve patolojik sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Örgüt açısından

baktığımız zaman normal seviyede ki bir çatışma günlük yaşam içerisinde faydalı olmaktave örgütlerde yenilik ve hareket olabilmesi için çatışmanın olması gerekmektedir. Bu nedenle mobbing işyerinde çatışmadan ayrılmaktadır. Çünkü mobbing, ahlak dışıdır ve çatışma örgüte yarar sağlamasına karşın, mobbing örgütün yıkıcı sonuçlara uğramasına sebep olabilmektedir (İlhan, 2010; Tetik, 2010; Tınaz, 2010).

c) İşyerinde Kabalık;

Her örgütte çalışanlar arasındaki ilişkiler ve birbirlerine davranışları belli saygı kuralları çerçevesinde gerçekleşmelidir. Çalışanların bu çerçeveye aykırı hareket etmeleri iş yerinde kabalık olarak ifade edilmektedir. İş yerinde kabalık kavramı, daha genel bir davranış biçimi olması sebebiyle mobbingden ayrılmaktadır. Mobbing "işyerinde psikolojik taciz" bir ya da birkaç kişiye karşı gerçekleştirilirken, iş yerinde kabalık, herkese karşı gerçekleşebilir. Mobbing ile kötü muameleye maruz kalan kişi mağdur olarak tanımlanmaktayken, işyeri kabalığında hedef olarak tanımlanmaktadır (İzmir ve Fazlıoğlu, 2010; Tınaz, 2013).

d) İşyerinde Cinsel Taciz;

Cinsel taciz, ataerkil toplumlarda, tüm kadınları etkileyen özellikle de çalışma yaşamında tüm kadınların en sık karşılaştığı ve kadınların istenmeyen cinsel davranışlara maruz kalması durumu olmaktadır. Bu durumda cinsel taciz ve mobbing "psikolojik taciz" birbirleri ile karıştırılmamalıdır. Psikolojik tacizde amaç planlanan çeşitli yöntemlerle bireyin işten uzaklaştırılması iken, cinsel tacizde amaç, genellikle kadınlardan cinsel olarak fayda sağlamak ya da kadınlara karşı cinsel üstünlük sağlamaktır (Özdemir, 2006; Tınaz, 2006).

1.3. Mobbing Görülme Sıklığı

Mobbing olgusu durağan olmayıp, sürekli değişen bir süreçtir. Leymann (1996), mobbing süresinin en az ortalama 6 ay, en uzun ortalama onbeş ay sürmesi gerektiği ve işgücü piyasasında 30 yıllık sürede bir kişinin mobbinge maruz kalma riskinin %25 olduğunu belirtmektedir (Leymann, 1996). Uluslararası Çalışma Örgütü'ne göre,

işyerlerinde karşılaşılan en önemli sorun mobbing eylemleridir ve çalışan güvenliğini tehdit etmektedir (ILO, 2019). Amerika'da yapılan bir araştırmada; çalışanların %13'ünün yakın bir zamanda mobbinge maruz kaldığı, %24'ünün geçmişte maruz kaldığı, %12'sinin ise tanık olduğu belirtilmiştir. Amerika'da üniversite çalışanı ile yapılan bir diğer çalışmada katılımcıların %55'inin mobbing davranışlarına maruz kaldığı, %2'sinin ise mağdur olduğu bildirilmiştir. Avrupa'da yirmibeş ülkede işyerinde mobbing uygulamasına maruz kalma oranının %5 olduğu ve her yirmi çalışandan birinin, son bir 1 yıl içinde mobbingle karşılaştığı belirtilmiştir. Yine Avrupa'da kadınların (%6) erkeklere (%4) oranla daha fazla mobbing mağduru olduğu belirtilmektedir. Üniversite çalışanlarını kapsayan bir diğer çalışmada da kadınların erkeklere göre daha sık mobbing ile karşılaştığı ve Kuzey Afrika'da çalışanların çok büyük bir kısmının (%78), kariyerlerinde en az bir defa mobbing davranışlarına hedef olduğu bildirilmiştir (Gün, 2010). Uluslararası araştırmalar, çalışma yaşamlarının bir döneminde çalışanların yüzde 25-50 arasındaki bölümünün mobbing davranışıyla karşılaştığını göstermektedir. Bu düzey bazı mesleklerde %95'e ulaşmaktadır. Bunların %20'si ise son 6 ay ve oniki ay içinde bu eylemlerle karşı karşıya kalmış bulunmaktadır (Beyond Bullying Association, 2003). İngiltere'de yapılan bir araştırmada ise işçilerin %54'ü (yaklaşık 14 milyon kişi) çalışma hayatlarında en az bir kere zorbalığa maruz kaldığı tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların çoğu durumun giderek iyileşeceğine daha da kötüleştigi görüşünü taşıdığı bildirmiştir (Clark, 2002). Danimarka'da 3429 çalışan arasında yapılan bir araştırmada, katılımcıların %8,3'ü son bir yılda psikolojik yıldırmaya maruz kaldığını ifade etmiştir (Ortega ve diğerleri, 2009).

Türkiye'de bu konuyla ilgili yapılan çalışma sayısı kısıtlı olmakla beraber, sağlık, eğitim ve güvenlik sektöründe yapılan bir çalışmada, 944 kişinin %55'inin son bir yıl içinde mobbingle karşılaştığı, %47'sinin ise tanık olduğu belirtilmiştir. İlkokul öğretmenleri ile yapılan diğer bir çalışmada %50'sinin işyerinde mobbingle karşılaştığı bildirilmiştir. İstanbul'da 505 hemşire ile yapılan bir çalışmada hemşirelerin %86'sının mobbinge maruz kaldığı kaydedilmiştir. Human Resources Management, 2008 yılında Türkiye'deki mobbing vakalarını araştırmak amacıyla bir anket düzenlemiş, söz konusu ankete 100 kişi katılmış ve bu araştırmada iş hayatında mobbingle karşılaştıklarını söyleyenlerin oranı %81 olarak belirtilmiştir. Araştırmaya

katılanların %70'i, bu davranışı, yöneticisi konumunda olan kişi ya da kişilerden, %25'i aynı seviyedeki çalışma arkadaşları tarafından gördüklerini ifade etmişler; mobbing vakalarının, %27'si istifa, %25'i bilmezden gelip işe devam etme, %18'i işten çıkarılma, %17'si ise bu durumu üst yönetim ya da insan kaynakları yetkilisine iletme ile sonuçlandığı belirtilmiştir (Tınaz ve diğerleri, 2010; Komisyon Raporu, 2011; Tınaz ve diğerleri, 2013).

1.4. Mobbing Süreci ve Aşamaları

Mobbing haksız suçlamalar, küçük düşürmeler, genel tacizler, duygusal eziyetler ve/veya psikolojik terör uygulamak yoluyla bir kişiyi iş yerinden dışlamayı amaçlayan kötü niyetli bir eylemdir (Davenport ve diğerleri, 2003:22). Mobbing sürecinin fark edilebilir "beş temel özelliği" bulunmaktadır (Einarsen, 2000: 379-401; Vartia, 2003:10-11; Özler ve diğerleri, 2008).

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

Leymann (1996) mobbingi beş aşamada meydana gelen bir süreç şeklinde ele almıştır. Buna göre süreç aşağıdaki gibi işlemektedir (Leymann (1996):

1. Çatışma Aşaması: Bu aşama, daha çok bir çatışmanın tetiklemesiyle oluşacağı gibi var olan bir çatışmanın alevlendirilmesi ve kışkırtılmasıyla da ortaya çıkabilmektedir. Mobbingi oluşturmaya yönelik her hangi bir çatışmanın nasıl geliştiği çoğunlukla tam olarak bilinmemektedir (Sürgevil ve diğerleri, 2009:38).

2. Saldırgan Eylem Aşaması: Mobbing sürecinde ortaya çıkan davranışların tümünün, kişiyi işyerinden uzaklaştırmak amacıyla yapılan saldırı girişimli davranışlar olduğu söylenemez. Bununla birlikte taciz edici davranışlar, hemen hemen her gün ve uzun bir süre düşmanca bir amaçla devam ederse; normal günlük iletişim içinde ortaya çıkan davranışlar olarak kabul edilebilir. Bu davranışlar, zaman içerisinde şekil değiştirerek kişiyi, grup içerisinde yalnız bırakıp cezalandırmaya yönelik saldırgan

eylemlere dönüşebilir. Saldırgan eylemlerin ve psikolojik saldırıların başlaması, mobbing dinamiklerinin harekete geçtiğini gösterir (Tetik, 2010).

3. Yönetimin Devreye Girmesi Aşaması: Yönetim sürecin ikinci aşamasında doğrudan doğruya yer almamışsa da, bir önceki aşamada ortaya çıkan duruma önyargıyla yaklaşabilir. Olayları yanlış yargılayıp suçu, yalnız bırakılan mobbing mağdurunda bulma ve problemi başından atma eğilimini benimseyebilir. Bireyin çalışma arkadaşları ve yönetim, bireyin işi ile ilgili temel nitelikleri yerine, kişisel özellikleri ile ilgili hatalar bulma ve kişiyi damgalamaya yönelik açıklamalar üretmeye başlarlar. Bu aşamada yönetim, özellikle üzerinde taşıdığı “çalışma ortamının psikososyal durumunun kontrolü” sorumluluğunu reddederek mobbing süreci içerisindeki yerini alır ve döngüye katılır (Tınaz, 2006).

4. Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalama: Mobbing mağduru; mobbing nedeniyle karşılaştığı sorunları çözebilmek için tıbbi yardım almaya çalıştığında, işyerindeki diğer çalışanlarında bu durumdan haberdar olmalarıyla mobbing mağduru hakkında yanlış yorumlar yapılmaya başlanır. Böylece kişi hak etmediği halde “zor insan, paronayak kişilik veya akıl hatası” olarak damgalanır. Buna yönetimin yargısıyla birlikte, mobbing olgusu hakkında yeteri kadar bilgisi olmayan sağlık uzmanlarının yanlış tanıları eklenirse, mobbing’de negatif döngü hızlanır. Çalışanın aldığı destek ve yardımlarla yeniden işine dönmesi beklenirken, genelde uzun süreli hastalık izinleri ile çalışma yaşamından uzaklaştırılması yolu tercih edilir (Yavuz, 2007: 28).

5. İşten Çıkarılma Aşaması: En son aşamada, mobbing saldırılarına maruz kalan kişi, ya emekli olarak ya da işten çıkarılarak iş hayatından uzaklaşır. Bu durum, kurbanda önemli fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara neden olmakta ve kişinin normal yaşamına dönebilmesi için mutlaka tıbbi yardım almasını gerektirmektedir. Mobbing sürecinde; kişinin saygınlığına, güvenilirliğine, mesleki yeterliğine saldırılır. Olumsuz, aşağılayıcı, hırpalayıcı, kötü niyetli dedikodular ortaya çıkar. Bir ya da daha fazla kişi tarafından gerçekleştirilir. Sistemik ve sürekli olarak uygulanır. Kişi devamlı olarak kusurlu duruma düşürülür, boyun eğmeye zorlanır. İşten ayrılmaya mecbur edilir ve bu kişinin kendi seçimi olarak gösterilir. Bu süreçten her birey farklı etkilendiği için, etkilenme dereceleri de ciltteki yanıklara benzetilerek, öznel bir şekilde değerlendirilmelidir (Sürgevil ve diğerleri, 2009:38; Kehribar ve ark, 2017).

1.5. Mobbing Türleri

Mobbingin özel ya da kamu her türlü işyerinde olabilmekte ve herhangi bir çalışan da mobbing mağduru olabilmektedir. Mobbing işyerinin seçtiği hiyerarşik yapı ve örgüt kültürüne göre yatay veya dikey olabilmektedir. Çalışma ortamlarında üst kademelerden alt kademelere veya alt kademelerden üst kademelere yapılan psikolojik şiddete, dikey veya “hiyerarşik şiddet” denirken, eşit statüde bulunanlar arasında uygulanan psikolojik şiddete, “fonksiyonel (yatay) şiddet” denmektedir (Solmuş, 2005; Işık, 2007). İş yerinde psikolojik şiddetin temel örnekleri;

- Çalışanı, yeterli çabayı göstermemekle suçlamak,
- Çalışanı, yaşından dolayı deneyimsizlikle itham etmek ve aşağılamak,
- İşyeri imkânlarından faydalanılmasını engellenmek
- Aşırı iş yüklemek, makul olmayan sürelerde işin bitirilmesini talep etmek,
- Çalışana, görevi ile ilgili olmayan ya da başarısız olacağı işler vermek,
- Çalışana sürekli hatalarını hatırlatmak,
- İşle ilgili düşüncesini açıklamasına izin vermemek,
- İş arkadaşları ya da müşteriler gibi üçüncü kişilerin önünde hakaret etmek ya da küçük düşürmek,
- Performansı hakkında ağır ithamlarda bulunmak,
- İşten atmakla tehdit etmek,
- Çalışanın telefon ya da e-postalarına cevap vermemek,
- Çalışanı, bulunması gerekli toplantılardan haberdar etmemek,
- Çalışanın iş arkadaşlarıyla iletişim kurmasını engellemek, izole edecek fiziksel bir iş ortamı yaratmak,
- Çalışan hakkında söylenti yaymak ya da dedikodu yapmak,
- Çalışana basit ya da az görev vermek,
- Çalışana fiziksel şiddet uygulamak ya da uygulanacağına dair tehdit etmek,
- Çalışanın ruh sağlığı hakkında imalarda bulunmak olarak gösterilmektedir (Solmuş, 2005; Işık, 2007).

1.5.1. Hiyerarşik (Dikey) Mobbing Dikey Mobbing; üst makamda bulunan biri tarafından doğrudan mağdura yöneltilen saldırgan davranışlardır. Burada üstün, aşırı güç kullanması söz konusu olup, sadece sert ve otoriter bir üst değil, çalışanlara eşit davranan üstlerinde mobbing uygulaması mümkün olmaktadır (Işık, 2007).

1.5.2. Fonksiyonel (Yatay) Mobbing; yatay şiddet, işyerinde kıskançlık, çekememezlik gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır. Yatay şiddet mağduru, sadece kendisiyle eşit statüde olanlarla değil, aynı zamanda üst kademedeki uygulanan şiddetle de mücadele etmek zorunda bırakılmaktadır. Bu durum mağdurun işyerinde izole edilmesini hızlandırmakta ve yabancılaşmasına neden olmaktadır (Solmuş, 2005).

1.6. Mobbinge Neden Olan Faktörler

İşyerinde psikolojik taciz sorunu tek bir nedenle açıklanamayacak kadar kapsamlı ve karmaşık bir süreçtir. Kişilik özellikleri, mağdurun iş konumu, örgütsel ve sosyo-ekonomik koşulların bir etkileşimi sonucu ortaya çıktığı kabul edilmektedir (Özen, 2007: 1). Leymann, mobbing mağdurları ile yaptığı görüşmeleri esas alarak, örgütlerde mobbinge neden olan dört temel özellik olarak; iş tasarımının belirsiz olmasından, liderin yetersizliğinden, mağdurun sosyal açıdan yetersiz olmasından ve örgütteki etik değerlerin düşük olmasından söz etmektedir (Leymann, 1996; Einersan, 2000). Zapf ise mobbingin nedenlerini örgütsel nedenler, sosyal grup kaynaklı nedenler, kişisel nedenler ve zorbadan kaynaklanan nedenler olarak 4 grup altında incelemektedir (Zapf, 1999).

1.6.1. Bireysel Faktörler

Mobbing sürecine dâhil olan bireylerin kişilik özellikleri de mobbinge neden olan bireysel faktörler arasında gösterilebilir. Ancak buna katılan araştırmacılar yanında, mobbingi işyerinde tanımlayan ilk bilim adamı olan Leymann gibi farklı görüşte olanlar da vardır. Leymann, mobbing mağdurunun kişilik özelliğinin mobbinge neden olmadığı görüşünü savunmaktadır (Leymann, 1996: 178). Mobbing mağduru, mobbing uygulayıcısı ve izleyicilerin özellikleri, mobbing sürecinde rol alanlar başlığı altında daha detaylı olarak incelenmiştir. Bu başlık altında karakter özelliklerini destekleyen ve mobbing sürecini etkileyen bireysel faktörler üzerinde

durulacaktır. Leymann, insanların mobbinge başvurmasında dört temel neden görmektedir (Davenport ve diğerleri 2003; Tınaz, 2006).

Birisini bir grup kuralını kabul etmeye zorlamak: “Eğer kabul etmiyorlarsa gitsinler”. Bu cümle bu dürtüyle hareket edenlerin düşünce biçimidir. Bu görüşü savunanlar bir grubun güçlü olabilmesi için aynı değerlere ve değer yargılarına sahip olması gerektiğini savunurlar ve onlara karşı çıkan, onlarla aynı düşünceleri paylaşmayan insanları soyutlamak ve ortamdan uzaklaştırmaktır (Davenport ve diğerleri 2003; Tınaz, 2006).

Düşmanlıktan hoşlanmak: İnsanlar hoşlanmadıkları kimselerden kurtulmak için mobbing yaparlar. Kuruluş hiyerarşisinin neresinde oldukları bunda pek bir rol oynamaz. Üst veya aynı seviyedeki çalışanlar veya astlar arasından biri mobbing mağduru konumuna düşebilmektedir (Davenport ve diğerleri 2003; Tınaz, 2006).

Can sıkıntısı içinde zevk arayışı: Bazı sadist ruhlu mobbingciler yaptıkları eziyetten haz duyarlar. Asıl amaçlarının birisinden kurtulmak olması şart olmayabilir. Yine fikirlerin ve uygulamaların olmadığı, devamlı aynı işlerin yapıldığı iş ortamlarında da can sıkıntısı ve heyecan arayışı içinde olan bireyler mobbing davranışları oluşturabilmektedirler (Davenport ve diğerleri 2003; Tınaz, 2006).

Önyargıları pekiştirmek: İnsanlar belli sosyal, ırksal ya da etnik bir grubun üyesi olduğu için sevmedikleri kimselere karşı mobbing yapabilirler. ABD’de bu açıkça ayrımcılığa girer ve insanları buna karşı koruyacak yasalar vardır. İşyerinde, birinin herhangi bir özelliğinden hoşlanmayan başka biri, eğer örgüt içinde bir ağırlığı varsa, diğerlerini de hoşlanmadığı kişiye karşı olumsuz yönde etkileyebilir. Böyle bir durumda ortada bir neden olması da gerekmez. Hatta çalışanlar aralarından birini hiçbir neden olmadan sırf sevmedikleri için, yıldırım isteyebilirler (Davenport ve diğerleri 2003; Tınaz, 2006; Toker, 2008: 48).

1.6.2. Örgütsel Faktörler

Çalışanın içinde bulunduğu örgütün bazı özellikleri de, psikolojik şiddetin nedenleri arasında yer almaktadır. Bunlar liderlik tarzı, kötü yönetim, örgütsel değişim, örgüt kültürü ve iklimi, işin karmaşıklığı ve kontrolü, rol çatışması ve belirsizliği, stres, işyeri katılım mekanizmalarının zayıflaması olarak sıralanabilir (Özen, 2007: 17). Örgütlerde psikolojik tacize neden olan faktörler, örgüt kültürü,

iletişim, dışarıdan etkileme, stres, kişisel özellikler, yönetim biçimi ve korkudur (Vandekerckhove ve Ronald, 2003: 44-46; Zapf, 1999: 71; Akt. Demirel, 2009:122) Çalışanın içinde bulunduğu örgütün bazı özellikleri de, psikolojik şiddetin nedenleri arasında yer almaktadır. Bunlar liderlik tarzı, kötü yönetim, örgütsel değişim, örgüt kültürü ve iklimi, işin karmaşıklığı ve kontrolü, rol çatışması ve belirsizliği, stres, işyeri katılım mekanizmalarının zayıflaması olarak sıralanabilir (Özen, 2007: 17). Örgütlere psikolojik tacize neden olan faktörler, örgüt kültürü, iletişim, dışarıdan etkileme, stres, kişisel özellikler, yönetim biçimi ve korkudur (Zapf, 1999: 71; Demirel, 2009:122).

Leymann, mobbingin nedenleri arasında iyi organize edilmemiş bir çalışma metodu, yeteneksiz ve ilgisiz bir yönetimin olduğunu belirtmiştir (Leymann, 1996). Tutar, örgütlere mobbinge neden olan faktörlerden en önemli gördüklerini aşağıdaki şekilde sıralamıştır (Tutar, 2004: 95, 96):

- İş tasarımındaki yetersizlik,
- Örgütsel liderliğin yetersizliği,
- Kurbanın mesleki yetersizliği ve örgütsel statüsünün düşüklüğü,
- Örgütte düşük moral standartları.

Genelde katı hiyerarşik yapıya sahip örgütlere mobbingi ortaya çıkaracak bir örgütsel yapı mevcuttur. Çünkü böyle yerlerde yönetim gücünü, insani yapıları göz ardı ederek kullanır. Geniş örgütlere de küçük olanlara oranla daha sık mobbing yaşanır. Ayrıca hizmet sektöründe olduğu gibi, üretim kalitesinin ve niceliğinin belirsizliği de mobbinge kaynaklık eder (Toker, 2008: 41).

1.7. Mobbingin Genel Belirtileri

İşyerinde mobbing davranışları sadece sosyo-ekonomik, kültürel ve fiziksel yönden zayıf olan çalışanlara yönelik değil, aynı zamanda farklı, başarılı ve yeni işe başlamış çalışanlara karşı da olabilmektedir. Bu tür davranışlar olumsuz ve istenmeyen davranışlar olup, birçok araştırmacı tarafından birbirine yakın tanımlamalar farklı gruplandırılmıştır. Heinz LEYMAN, işyerinde psikolojik taciz davranışlarını mağdur üzerinde etkileri açısından beş grupta toplamıştır (Leymann, 1996: 170)

1. Kendini göstermeyi engelleme; sözünü kesmek, yüksek sesle azarlamak şeklinde gerçekleşen davranışlar, sürekli eleştiri,

2. Sosyal ilişkilere saldırı; çalışan iş ortamında yokmuş gibi davranılması, iletişimin kesilmesi,
3. İtibara saldırı; asılsız söylenti, hoş olmayan imalar,
4. Mesleki durumuna saldırı; nitelikli iş verilmemesi, anlamsız işler verilip sürekli yer değiştirilmesi,
5. Kişinin sağlığına doğrudan saldırı; ağır işler verilmesi, fiziksel şiddet tehdidi, cinsel taciz gibi.

EINARSEN ve RAKNES tarafından olumsuz davranışlar olarak işyerinde psikolojik taciz davranışları aşağıdaki gibi gruplandırılmıştır (Einarsen, 2000; Tınaz ve diğerleri, 2010; Tınaz ve diğerleri, 2013).

- Kişiyeye yönelik psikolojik taciz
- İşe yönelik psikolojik taciz
- Sosyal yalnızlaştırma
- Fiziksel şiddet
- Cinsel taciz

ZAPF işyerinde psikolojik davranışları beş kategoriye ayırmıştır; (Zapf, 1999).

1. İşe yönelik psikolojik taciz; bu tür davranışlar mağdurun kendisini gereksiz hissetmesine ve dışlanmasına neden olur.
2. Sosyal dışlanma; mağdur çalışma yaşamında yalnızlaştırılır.
3. Kişiliğe yönelik saldırılar; mağdur dil, din, etnik yapı ve fiziksel özellikleri nedeniyle hakarete uğrar.
4. Sözlü tehdit; mağdur herkesin önünde küçük düşürülür.
5. İtibarı zedelemeye yönelik psikolojik taciz; mağdurun onuru ve itibarı zedelenir

Mobbing eylemi içinde; yaş, ırk, cinsiyet gibi bir ayrımcılık gözetmeksizin salt taciz aşağılama, dışlama, rahatsız etme yoluyla yönelen bir saldırganlık yer almaktadır (Zapf, 1999).

1.8. Mobbinginle Baş Etme Yöntemleri

Mobbinginle mücadelede en önemli husus, soruna ilişkin farkındalığın, mağdurun kendisi tarafından olduğu kadar; işveren, iş arkadaşları ve tüm toplum tarafından aynı önemde sağlanmış olabilmesidir. İşyerinde her çalışan mobbingi göz ardı etmemeli ve mücadele etmelidir. Ancak öncelikle mobbing konusunda bilgilenecek gerekmektedir.

Bu nedenle bireylerin ve toplumun bilinçlendirilmesi ve duyarlılığının artırılmasına çalışılmalıdır. Bireyin bilgisizlik ve çaresizliğin karşısında duyduğu korku ve endişeyle kendi içinde, tek başına mücadele edebilmesi çok güç olmaktadır. Bireyler bu olguyu tanımayı öğrendiklerinde, önceden yaşamış oldukları veya şu anda yaşadıkları deneyimlerini çok daha gerçekçi bir bakışla değerlendirebilmektedirler. Böylelikle mobbinge bağlı kaynaklanan korkunun şiddeti de azalmaktadır. Dolayısıyla konuyla ilgili olarak tüm toplumun, kurum ve kuruluşların bilgilendirilmesi çalışılmalıdır. İşyerinde mobbinge ilgili farkındalığı artırma mücadelesinin ilk adımları şu şekilde sıralanabilir: (Tınaz, 2006; Tınaz ve diğerleri, 2010).

- Yaşanılan olgu ve sürecin adının konması,
- Önlemlerin alınması,
- Bilgilendirmenin sağlanması ve
- Geri bildirim alınması

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN FİZİKSEL ENGELLİ BİREYLERDE MOBBİNG

Bu bölümde ilk kısımda girişi yapılmış olan mobbing kavramı, kapsamı ve içeriğine ek olarak tezin ana konusu olan engellilik kavramı ve kapsamı ve otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerde mobbing kapsamı ve içeriğine yer verilecektir.

ENGELLİK KAVRAMI VE KAPSAMI

2.1. Engellik Tanımı ve Görülme Sıklığı

Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre engelli sözcüğü “engeli olan, vücudunda eksik veya kusuru bulunan kişi” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2005). Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) özürle ilgili olarak hastalık sonuçlarına dayanan, sağlık yönüne ağırlık veren bir tanımlama ve sınıflama yapmıştır. DSÖ’nün tanımına göre; Noksanlık (Impairment): Sağlık bakımından “noksanlık”; geçici veya kalıcı olabilen psikolojik ya da fiziksel yapı veya fonksiyonlarındaki bir kaybı veya anormalliği ifade eder. Bu tanım organ düzeyindeki bozuklukları ifade eder, hastalığın belirti ve bulgularını içerir. Özürlelilik (Disability): Bir noksanlık sonucu meydana gelen ve bir insan için normal kabul edilebilecek sınırlar içinde, bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi veya kısıtlanması durumunu ifade eder. Aynı zamanda bu tanım bireysel düzeydeki fiziksel ve zihinsel yeti kaybını ifade etmektedir. Maluliyet (Handicap): Bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade etmektedir (DSÖ, 2011).

1983 yılında, Uluslararası Çalışma Örgütü’nün kabul ettiği, “Engellilerin Mesleki Rehabilitasyon ve İstihdamı Sözleşmesi” nin 1. Bölümünde yer alan tanıma göre, “engelli” terimi, uygun bir iş temini, işte kalımı ve işinde ilerlemesi konusundaki beklentileri, kabul edilmiş fiziksel veya zihinsel bir özür sonucu, önemli ölçüde azalmış olan bir bireyi ifade etmektedir (Uluslararası Çalışma Örgütü, 2009). Ülkemizde 2005 yılında kabul edilen 5378 sayılı “Özürleliler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”da geçen şekilde ise engelli doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal,

duyusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle, toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi olarak tanımlanmaktadır (Başbakanlık Özürülüler İdaresi, 2007).

Dünya Sağlık Örgütü, 2011 Dünya Engellilik Raporu tüm dünyada 18 yaş üzeri nüfusun %15,6'sının engelli olduğunu, bu oranın yüksek gelir düzeyindeki ülkelerde %11,8'e düştüğünü, düşük gelir düzeyindeki ülkelerde ise %18,0 düzeylerine çıktığını bildirmiştir (DSÖ, 2011). Türkiye'de 2002 nüfus sayımına göre özürlü olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %12,3 olduğu, buna göre ülkemizde yaklaşık 8,5 milyon özürlü vatandaşımızın olduğu saptanmıştır (DİE, 2002).

2012 yılı verilerine baktığımızda Dünya nüfusu 6.973.738.433 kişi olarak görülmektedir. Dünya Sağlık Örgütünün (2011) verilerine göre de Dünya'da 720 milyondan fazla engelli birey bulunmaktadır. Bu bağlamda Dünya'da yaşamını devam ettiren ortalama her 9 bireyden biri engelli statüsünde kabul edilmektedir. Sadece Türkiye'de yaşayan kayıtlı engelli sayısı 8,5 milyon üzerindedir (Öztürk, 2011). Bu veriler eşliğinde Türkiye nüfusunun %12,29'unun engelli bireyler tarafından oluşturulduğunu söylenebilir. Bu oranın önemli bir kısmını (%9,70) süregen hastalığı olanlar oluştururken kalan kısım (%2,58) görme, işitme, ortopedik, dil ve konuşma ve zihinsel engellilerdir. Tablo 1'de engellilerin toplam nüfus içindeki yerini cinsiyet değişkenini de göz önünde bulundurarak vermektedir. Tablo 2'de ise toplam nüfus içinde engel türlerinin hangi oranda olduğunu göstermektedir. Tabloya göre en yüksek oranı ortopedik engelliler oluştururken, en düşük orana işitme engelliler sahiptir. Bu noktada engellilik türlerini genel hatlarıyla tanıtıcı bilgiler sunmak yerinde olacaktır. Bu sayede engellilerin genel olarak sosyal hayata ve özel olarak da çalışma yaşamına katılma potansiyelleri hakkında farkındalık yaratmaya katkı sağlanması umulmaktadır (Türkiye Özürülüler Araştırması, 2002).

Tablo 1: Toplam engellilerin toplam nüfus içindeki payı

Toplam engelli nüfus (%)			Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ve zihinsel engelli nüfus (%)			Süreğen hastalığa sahip olan nüfus (%)		
Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın
12,29	11,10	13,45	2,58	3,05	2,12	9,70	8,50	11,33

Kaynak: Türkiye Özürlüler Araştırması, 2002.

Tablo 2: Engellilik türlerinin nüfus içindeki payı

	Ortopedik Engelli (%)	Görme Engelli (%)	İşitme Engelli (%)	Dil ve konuşma Engelli (%)	Zihinsel Engelli (%)
Türkiye	1,25	0,60	0,37	0,38	0,48

Kaynak: Türkiye Özürlüler Araştırması, 2002

TÜBİTAK'ın 1.772.305 engelli bireyden elde ettiği veriler ışığında ülkemize bakıldığında engelli bireylerin dağılımı engellerine göre sınıflandırılarak aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

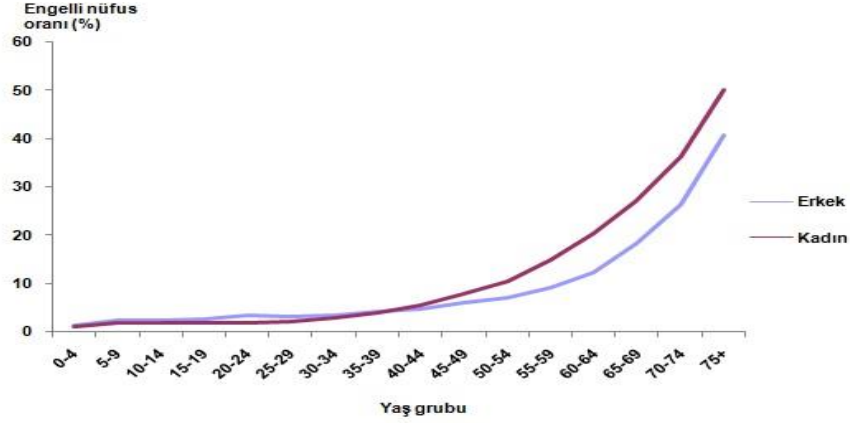
Tablo 3: Türkiye'deki engellilerin, engel türleri ve sayıları

Engellilik Türü	Erkek		Kadın	
	%	Sayı	%	Sayı
Bedensel	58,7	503.553	41,3	354.079
Görme	57,8	238.304	42,2	174.008
İşitme	54,6	138.534	45,4	114.275
Konuşma	62,7	164.939	37,3	98.068
Zihinsel	60,1	199.027	39,9	132.215

Kaynak: TÜBİTAK, Türkiye Özürlüler Araştırması 2002 İkincil Analizi 2006: 28.

Engellilik türlerine göre ayrılan engelli gruplarının “toplam” hanesindeki sayıları toplanarak elde edilecek rakam, gerçek engelli sayısı ile aynı olmayacaktır. Analizler, engellilerin bir kısmında iki veya daha fazla engelliliğin bulunduğunu göstermektedir (TÜBİTAK, 2006).

Şekil 1: Yaş grubu ve cinsiyete göre en az bir engeli olan nüfusun oranı



Kaynak: Nüfus ve Konut Araştırması, 2011.

Türkiye’de, Nüfus ve Konut Araştırma (2011) verilerine göre; görme, duyma, konuşma, yürüme, merdiven çıkma veya inme, bir şey taşıma veya tutma ve yaşlılarına göre öğrenme, basit dört işlem yapma, hatırlama veya dikkatini toplama fonksiyonlarından en az birinde çok zorlandığını veya hiç yapamadığını belirten kişi sayısı 4 milyon 882 bin 841’dir. Diğer bir ifadeyle 2011 yılında toplam nüfusun % 6,6’sının en az bir engeli vardır. En az bir fonksiyonda zorluk yaşadığını veya hiç yapamadığını belirtenlerin % 42,8’i erkek, % 57,2’si ise kadındır. Nüfusun geneli için işgücüne katılım oranı % 47,5 iken en az bir engeli olan nüfusta bu oran % 22,1’dir. En az bir fonksiyonu gerçekleştirilmede zorluk yaşayan nüfusun (15 ve daha yukarı yaş) işgücüne katılım oranı erkeklerde % 35,4, kadınlarda ise % 12,5’tir (Türkiye Nüfus ve Konut Araştırma, 2011).

2.2. Engellilik Nedenleri

Engelli kavramıyla ilgili yapılan tanımlamalardan da görüldüğü gibi bir bireyin engelli olarak tanımlanması için her hangi bir fiziksel, zihinsel ya da süreğen hastalığa sahip olması belirtilmektedir. Konu edilen fiziksel, zihinsel yada süreğen hastalıkların gruplandırılmasından önce hangi nedenlerden dolayı oluştuğunun incelenmesi araştırılmalıdır. Engelliğin oluşma nedenlerini üç başlıktan oluşmaktadır. Bunlar;

- Doğum öncesi
- Doğum zamanı
- Doğum sonrası

Engelliliğin doğum öncesinde oluşumunda akraba evlilikleri, annelerin sağlıklı beslenmemesi, hamilelik döneminde travmalar, annelerin hamilelik döneminde doktora danışmadan ilaç kullanması, annelerin farklı hastalıklar geçirmesi, hamilelik döneminde alkol, sigara veya uyuşturucu maddeler kullanması gibi nedenler engelliliğe neden olmaktadır. Engelliğin doğum zamanı nedenlerine doğum sırasındaki travmalar, Doğumun yetkili kişilerce ve uygun çevre şartlarında yapılmaması, doğum yanlış yürütülmesi, bebeğin oksijensiz kalması ve ölümüne ya da çocuğun engelli olmasına neden olmaktadır. Engelliğin oluşumunda önemli bir yere sahip olan doğum sonrası nedenlere ise kazaları, zehirlenmeleri, doğru beslenmemeyi, bulaşıcı hastalıkları, yaşlılık ve kronik hastalıklar belirtilmektedir (Öztürk, 2011).

2.3. Engellilik Türleri

Engelli birey, sahip olduğu fiziksel veya zihinsel bir yetersizliğin onun eğitimi, istihdamı, ulaşımı vb. gibi temel bir yaşam etkinliği açısından dezavantajlı duruma getirdiği bireylerdir (Akkaya, 2002). Engelli bireyler özel eğitim kapsamında yer almaktadırlar. Özel eğitime muhtaç olan bu gruplar Culatta ve Tompkins (2003) tarafından şu şekilde sınıflandırılmışlardır:

- Zihinsel geriliğe sahip bireyler
- Öğrenme gücü olan bireyler
- Duygusal ya da davranış sorunları (uyum sorunları) olan bireyler
- Fiziksel engelli bireyler
- Diğer sağlık sorunları olan bireyler
- İletişim bozuklukları (konuşma ve dil bozuklukları) olan bireyler
- İşitme engelliler
- Görme engelliler
- Ağır ya da birden çok engele sahip bireyler
- Üstün yetenekli bireyler (Culatta ve Tompkins, 2003).

Türkiye Özürlüler Araştırma (2002) sonuçlarına göre ise; engellilik türleri ortopedik engelliler, görme engelliler, işitme engelliler, konuşma engelliler ve zihinsel engelliler olmak üzere beş grup altında toplanmıştır (Türkiye Engelliler Araştırması, 2002).

Engellilik genelde kaynağına ve sebeplerine göre değişik şekillerde sınıflandırılmakla birlikte farklı nedenlere bağlı olarak gelişen engellilik türleri literatürde farklı açılardan değerlendirilmektedir (Türkiye Engelliler Araştırması, 2002; Türkiye Sağlık Araştırması, 2016). Araştırmada engellilik türleri üç başlıkta incelenecektir. Bu başlıklar; fiziksel engelliler, süreğen hastalıklı engelliler ve zihinsel engellilerdir. Fiziksel engelli bireyler arasında görme, ortopedik, işitme, dil ve konuşma engelli bireyler açıklanacaktır.

2.3.1. Fiziksel Engelliler

2.3.1.1. Görme Engelliler

Görme engellilik, birincil duyularımız arasında yer alan görme duyusunun yetersizliği az görme, kısmi görme, işlevsel körlük ya da total görme kaybı kategorilerini kapsamaktadır (Özsüer, 2011). Görme engellilik, görme yetisinin veya görsel uyaran algısının olmaması ya da kaybı olarak tanımlanmaktadır. Görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar, renk körlüğü ve gece körlüğü (tavukkarası) olanlar da bu gruba girmektedir. Toplumda tüm görme engellilerin hiçbir şey görmediği yaklaşımı baskın olsa da birçok görme engelli birey kısmen görebilmektedir. Görme engelli bireyin görebilirliği belirli bir yüzde ile ifade edilmektedir. Doğuştan ya da sonradan hastalık veya kaza sonu görme yetisini kaybetmiş bireyler ile hafif ve orta derecede görme kaybına sahip olan engelli bireyler görme engelli olarak sınıflanmaktadır. Oysaki hiç görmeyen ve az ya da orta düzeyde gören bireyler arasında bile sosyal ve özel hayatta oldukça önemli farklılıklar bulunmaktadır (Türkiye Engelliler Araştırması, 2002; Bülbül, 2010; Bolat ve diğerleri, 2011; Öztürk, 2011). Türkiye'de nüfusun %91'inin görmede bir zorluk çekmediği belirtilmiştir (Nüfus ve Konut Araştırması, 2011).

2.3.1.2. Ortopedik Engelliler

Ortopedik engellilik, kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve fonksiyon kaybı olarak tanımlanmaktadır. Yine bu kaynakta el, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında kısalık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, Serebral Palsi, spastikler ve

spinabifida olanlar bu gruba dâhil edilmişlerdir. Ortopedik engeller yetersizliğin derecesine göre (hafif, orta ve ağır derecede yetersizlikler) ya da yetersizliğin bulunduğu yere göre (sinir sistemiyle, kas-iskelet sistemiyle ya da sağlıkla ilgili yetersizlikler) sınıflandırılabilir. Hafif ortopedik yetersizlik içinde bulunanlar günlük yaşamlarını sürdürmek için herhangi bir desteğe veya alete ihtiyaç duymazlar ve bireysel gereksinimlerini bağımsız olarak karşılayabilirler. Orta derecede ortopedik yetersizliği olan kişiler az da olsa destek ve bireysel gereksinimlerini karşılamak üzere yardımcı aletlere (baston, koltuk değneği ya da yürüme cihazı gibi) ihtiyaç duymaktadırlar. Ağır derecede yetersizlik çekenler ise tekerlekli sandalyeye ve desteğe bağımlı olmaktadır (Türkiye Engelliler Araştırması 2002; Öztürk, 2011).

2.3.1.3. İşitme Engelliler

İşitme engellilik, tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan bireylerdir. İşitme engellilik, özel eğitim ve tedavi gerektirecek derecede işitme yetersizliği olanlardır. İşitme engelliler “sağır” ve “ağır işiten” kişiler olarak 2 grupta toplanır. İşitme kayıpları bütün düzeltmelere rağmen 70 db’den daha fazla olan, normal yaşam ve aktivitelerinde işitme gücünden faydalanamayacak şekilde özel eğitime ihtiyaç duyanlara “sağır” denir. “Ağır işiten” kişiler, normal yaşam ve aktivitelerinde; işitme cihazları, görsel bilgiler veren cihazlar ve ortak dinleme donanımları gibi yardımcı araçlara bağlı olarak yaşayan kişilerdir. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir (Türkiye Engelliler Araştırması, 2002; Öztürk, 2011).

İşitme engellilik, “Yeri”ne göre iletişimsel işitme kaybı, duyuşal-sinirsel işitme kaybı, karışık tip işitme kaybı ve merkezi işitsel işlev bozukluğu olarak dört tipte incelenebilen bu yetersizlik, derecesine göre sınıflandırıldığında çok ağır, ağır, orta ağır, orta, hafif, çok hafif, normal işitme kayıpları olarak yedi türde ele alınabilmektedir. Bunların yanı sıra nedenler üzerinden de bir sınıflandırma yapılabilmektedir: kalımsal nedenlere dayalı, doğum öncesi ve doğum anı nedenlere bağlı ve doğum sonrası nedenlerle oluşan işitme kayıpları olabilmektedir (Vural, 2011).

2.3.1.4. Dil ve Konuşma Engelliler

Konuşma, dildeki kodların işitilebilir şekilde ifadesi ya da fonasyon, rezonasyon ve artikülasyondan oluşan sürecin bir ürünüdür. Konuşma akışında, ritminde, titizliğinde, vurgularında, ses birimlerinin çıkarılışında, artikülasyon bozukluğu bulunanlara dil ve konuşma engelli denilmektedir. Konuşma, kişinin çevresiyle iletişim kurabilmesini, toplumda aktif rol alabilmesini sağlayan, iletişime yardımcı duyularımızdan birisidir. Kişi kendi konuşmasında bir sorunun varlığını hissediyor ve çevresi ile ilişkilerinde bir uyumsuzluk yaşıyorsa konuşma engelli olarak tanımlanır. İşittiği halde konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girmektedir (Türkiye Engelliler Araştırması, 2002; Öztürk, 2011; İbiloğlu, 2011).

2.3.2. Süreğen Hastalıklı Engelliler

Süreğen hastalıklı engelliler, bireyin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan, sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklardır. Kan hastalıkları, kalp-damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve deri hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları, HIV pozitifler, kas zayıflamaları, kireçlenmeler, kalça mafsalı çıkığı, astım, organ yetmezlikleri, madde bağımlılıkları, şeker hastalığı, alerji gibi rahatsızlıklar da engelliliğe sebep olarak kabul görmektedir. Bu açıdan bakıldığında engelli olarak kabul edilen grubun oldukça geniş bir yelpazeyi işaret ettiği görülmektedir. Bu nedenle, süreğen hastalık, toplam engellilik oranı içerisinde yer almakta ancak nitelikleri incelenirken, diğer engelli türlerinden ayrı olarak değerlendirilmektedir (Türkiye Engelliler Araştırması, 2002; Öztürk, 2011).

2.3.3. Zihinsel Engelliler

Zihinsel engellilik, gelişim süreçleri içerisinde zihinsel işlevlerinde önemli derecede gerilik, davranışlarda uyumsal yetersizlik gösterme ve genel zekâ faaliyetlerinde belirgin şekilde normalin altında olma durumu olarak tanımlanmaktadır. Zihinsel engelli birey çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kişidir. Bu gruba zekâ geriliği

olanlar (mental retardasyon), Down Sendromu ve Fenilketonüri (zekâ geriliğine yol açmışsa) dâhil edilmektedir (Türkiye Özürlüler Araştırması, 2002). Zihinsel engellilik durumu öz bakım, sağlık, ev yaşamı, sosyal yaşam, iletişim, kendini yönetme, güvenlik ve ahlak gibi temel anlayış ve becerilerde adaptasyon ve uyum ile ilgili sınırlılık oluşturmaktadır. Ayrıca zihinsel engellilerde ortak bazı sistemsel bozukluklar ve bireylerin temel mekanizmalarından biri olarak kabul edilen duyu mekanizmasında, olayları ya da olguları algılamama ya da yavaş algılama durumu gözlemlenebilmekte ve algı mekanizması ve hafıza sistemi bozulabilmektedir. Bu bozukluğun seviyelerine göre veya birkaç bozukluğun bir arada bulunan bireylerde zihinsel engelliliğin düzeyi değişim göstermektedir. Zihinsel engellilik bireylerde rehabilitasyon ve bakım gerektiren, sadece engelli bireyi değil ailesinin ve yakın çevresinin de ekonomik, psikolojik, sosyal, davranışsal ve bilişsel olarak etkilenmesine neden olan önemli bir sorundur (Yıldırım ve Conk, 2005; Bilge ve Baykal, 2008; Öztürk, 2011).

2.4. Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerde Mobbing

2.4.1. Otel işletmeleri

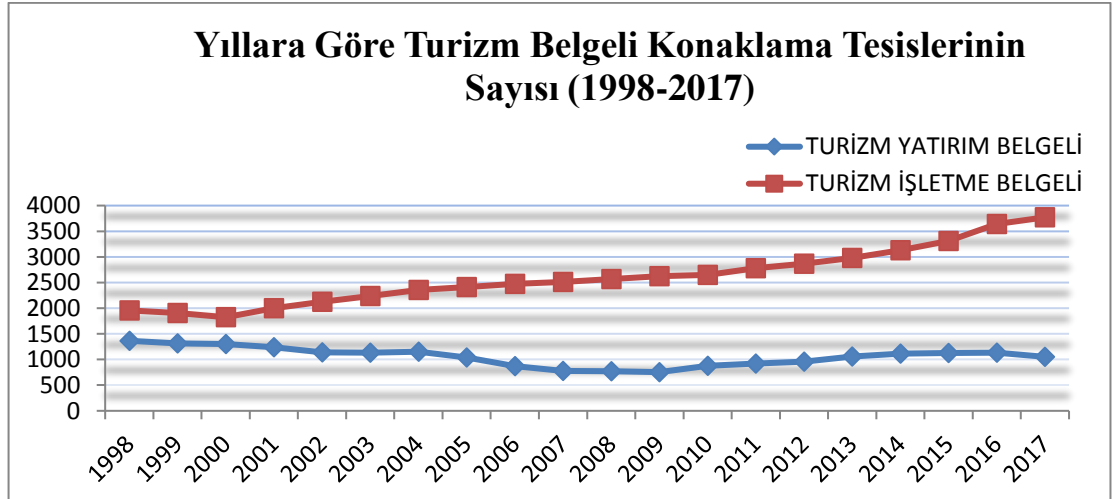
Otel işletmelerinin tanılanması ile ilgili birçok uzman, kuruluşlar ve araştırmacılar çeşitli fikirler ortaya atmış ancak otel işletmelerinin çalışma koşullarını ve hizmetlerini açıklayan tanımlamanın ortaya çıkmasının çok da kolay olmadığı görüşü konusunda fikir birliğine varılmıştır. Çünkü otel işletmeleri konaklama, dinlenme ve eğlenme, yeme-içme gibi birçok hizmeti içeriğinde barındırmaktadır. Otel işletmeleri, turizm sektörünün temeli olup müşterilerine mal ve hizmet sunan ticari kuruluşlar olup temel amaç insanlara hizmet sunmaktadır. Otel işletmeleri tüm bu hizmetleri ticari amaçla en uygun ortamda karşılayan bir sektör olmaktadır. Diğer bir deyişle; birinci derecedeki turizm işletmeleri arasında ilk sırayı alan, turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan, varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenip çeşitlenen işletmelere otel işletmeleri denilmektedir (Usta, 2002:163; Demirtaş, 2010; 13-15). Dittmer ve Griffin'e göre; "otel" terimi müsterileri için konaklama, yeme içme ve diğer hizmetleri sağlayan işletmeleri tanımlamak için kullanılmıştır (Ditmer ve Griffin, 1997;246).

2634 sayılı Turizmi Tesvik Kanunu "Turizm Yatırım ve işletmeleri

Nitelikler”Yönetmeliğinin 67.maddesi oteli şöyle tanımlamaktadır: “Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan bu hizmetin yanında, spor, yeme-içme ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir.” (<http://yigm.kulturturizm.gov.tr>). Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan tanıma göre ise; “Otel, seyahat edenlerin seyahatleri süresince ücret karşılığında konaklayabildikleri, yeme içme ihtiyaçlarını karşılayabildikleri yerlerdir (Olalı ve Korzay, 1993). Daha sonra yapılan tanımların otel işletmelerine getirdikleri yeni boyutlar sonucunda ise otel, "teknik donanımı, yapısı, konforu ve bakım koşulları, sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında temin eden ekonomik, sosyal ve hukuki bakımdan disiplin altına alınmış işletmeler" olarak tanımlanmıştır (Fermani, 1985; Olalı ve Korzay, 1993; T.C.Resmi Gazete, 2005).

Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın yayınladığı turizm istatistiklerine göre; 2017 yılında 1051 adet turizm yatırım belgeli, 3771 adet turizm işletme belgeli konaklama tesisi olduğu görülmektedir. İzmir iline bakıldığında ise 2018 yılında 207 adet işletme belgeli, 61 adet yatırım belgeli konaklama tesisi olduğu görülmektedir (<https://www.turofed.org.tr/files/pdf/RAPOR/sayi-13.pdf>).

Şekil 2: Yıllara göre turizm belgeli otel işletmeleri (1998-2017)



Kaynak: <https://www.turofed.org.tr/files/pdf/RAPOR/sayi-13.pdf> (05.05.2019)

Otel işletmelerinin özellikleri;

- Temel dayanağı insan gücüdür.
- Zaman satar ve dinamiktir.
- Etkinliklerinde zaman sınırlaması yoktur.
- Üretilen hizmetlerin satışı ancak, misafirlerin işletmeye başvurusu üzerine başlamaktadır.
- En önemli gelir kaynağı olan oda satışlarıdır.
- Otel işletmeciliğinde risk faktörü oldukça yüksektir.
- Konuklarına her zaman daha kaliteli hizmet sunmak istediğinden teknolojik yeniliklerden sürekli olarak faydalanır ve bunları olanakları doğrultusunda satın alarak kullanır.
- Sunulan hizmetler bölümler ve personel arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımlaşmayı gerektirir.
- Yalnız konaklama hizmeti değil, yeme-içme ve eğlence gibi değişik ihtiyaçları da karşılar.
- Sermayenin büyük bir kısmı sabit değerlere ayrılmıştır.
- Otel işletmelerinde satışlar genel olarak peşindir ve ödemelerde yaygın olarak kredi kartı kullanılmaktadır (Olalı ve Korzay, 1993; T.C.Resmi Gazete, 2005; Demirtaş, 2010;13-15).

Uluslararası Otel Sahipleri Birliği 1952 yılında otel terimi için her ülkede sahip olunması gereken özellikleri belirlemiştir. Buna göre otel işletmelerinin taşıması gereken özellikler;

- Yönetimiyle olduğu kadar donanımıyla da müşterilerin gereksinimine cevap verebilecek niteliklerde olması,
- Yalnız konaklama değil aynı zamanda beslenme gereksinimlerini de karşılayabilmemesi,
- Müşterilerle kısa vadeli anlaşma yapan bir işletme olması,
- Otelcilik endüstrisinin maddi ve estetik standartlarına uyma eğilimi göstermesi ve buna kendini zorunlu sayması,
- Hiçbir faktör müşteri kabul etme özelliğini değiştirmemesi,
- Müşterilerine tahsis ettiği odalarda sağlık koşullarına uygun olarak yerleştirilmiş banyo, lavabo, tuvalet gibi donatım araçlarını bulundurması ve

- Yeterli sayıda teknik ve hizmet personeline sahip olması olarak tanımlanmaktadır (Olalı ve Korzay, 1993; Aydoğdu, 2005; Keskin, 2013).

Araştırmanın kapsamı açısından Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te otel işletmeleri ile ilgili yer alan sınıflandırma dikkate alınacaktır. 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37'nci maddesinin A bendinden hareketle yürürlüğe giren 3 Ocak 2011 tarihinde kararlaştırılan 2011/1271 sayılı Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik gereğince otel işletmeleri; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri olarak sınıflandırılmaktadır (www.turofed.org.tr). Bu çalışmada, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimleri incelenmektedir. Bu nedenle çalışmaya konu olan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine ilişkin nitelikler; “yerleşme durumu, yapı, tesisat, donanım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren ve toplam personelinin dört yıldızlı otel işletmelerinde en az %15, beş yıldızlı otel işletmelerinde ise en az %25 eğitim almış personelden oluşan ve en az yüzyirmi odalı oteller” olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca engelli bireylerin istihdamı 4857 Sayılı İş Kanunu Madde 30'da belirlenmiş ve işverenlerin, elli veya daha fazla işçi çalıştırdıkları özel sektör işyerlerinde %3 engelli, kamu işyerlerinde ise %4 engelli personel çalıştırması yükümlülüğü belirtilmiştir (www.iskur.gov.tr).

2.4.2. Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireyler

Toplumun en dezavantajlı kesimlerinden olan engelliler, birçok alanda olduğu gibi iş yaşamına da tam ve verimli bir katılım sağlamaya çalışırken zorluklar yaşamaktadırlar. Birçok sosyal, ekonomik ve kültürel sorunla başa çıkma zorunluluğu olması, engelli bireylerin iş yaşamına yeterince katılamamalarına, katılsalar da bazı sorunlarla karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır. Bu durum, özellikle fiziksel görünüşlerinde dışarıdan fark edilecek düzeyde engelliliğe sahip olan fiziksel engelli bireylerde toplumla bütünleşmesinin, iş yaşamına katılmanın önünde büyük bir engel sorun oluşturmaktadır (Gokbay ve diğerleri, 2011; Genç ve Çat, 2013).

Çalışma yaşamının bireysel ve toplumsal refahın sağlanmasındaki yeri oldukça önemlidir. Fiziksel engelli bireyleri çalışma yaşamına katılımlarının sağlanmasının hem bireysel hem de toplumsal açıdan faydasının yanı sıra çağdaş anlayışın bir gereği

olarak “çalışmak ve işsizlikten korunmak” bir insan hakkı olarak da değerlendirilmektedir. Fiziksel engelli bireyler toplumda kabul görmek, özgüvenlerini arttırmak ve kendini kanıtlamak adına çalışma yaşamına katılmak istemektedirler. Fiziksel engelli bireylerin çalışma yaşamına katılması aile ve ülke ekonomisine oldukça önemli katkı sağlamaktadır. Fiziksel engelli bireylere engellerine uygun iş imkanı ve çalışma koşulları sağlandığında toplumsal bütünleşme ve barış adına sağlıklı ilerleme kat edilecektir. Fiziksel engelli bireyler gerekli eğitimlerden geçerek ve uygun iş koşullarında çalışma yaşamına katıldıklarında hem bireysel hem de toplumsal çok yönlü katkıda bulunabilmektedirler. Ayrıca üreterek toplumda saygın bir yer edinmek arzu ve isteği her sağlıklı insan gibi fiziksel engelli bireylerin de temel isteğidir (Atıcı, 2007; Gokbay ve diğerleri, 2011; Genç ve Çat, 2013; Ilgaz ve diğerleri, 2014). Ancak işsizlik çok yönlü neden ve sonuçları olan sadece fiziksel engelli bireylerin değil tüm toplumun sorunu olmaktadır. Toplumumuzda işsizliğin getirdiği olumsuz etkilerin fiziksel engelli bireyler için daha ciddi bir sorun olduğu da açıktır. Engelli istihdamının düşük seviyelerde olmasının temelinde iki neden yer almaktadır. Bunlardan biri ekonomik diğer ise sosyal sebeplerdir. Fiziksel engelli bireylerin çalışma yaşamına girmeleri konusunda önemli engeller söz konusudur. Geçmişten günümüze tüm toplumlarda fiziksel engelli bireylerin çalışma yaşamına katılımı ile ilgili görüşler ve yaklaşımlar dönemsel olarak farklılaşmıştır. Bu durumun nedeni o dönemde toplumun engelli bireylere yüklediği anlama ve engellilerin kendilerini nasıl algıladığı ile paralel devam etmektedir. Fiziksel engelli bireylerin fiziksel görünüşlerindeki farklılıklar toplumun bu durumu bireysel ve medical bir durum olarak değerlendirmesine neden olmuştur. Dolayısıyla fiziksel engelli bireylerin çalışma yaşamında fiziksel, duyuşsal veya bilişsel algılama ile ilgili sorunlar yaşayabileceği önyargıları oluşabilmektedir (Bengisu ve Balta, 2010; Meşhur, 2011; Genç ve Çat, 2013; Yıldırım, 2013; Arslan ve Altıntaş, 2014). Dünya Sağlık Örgütü’nün (DSÖ) 2011 tarihli raporuna göre ise; engelli bireylerin yaşayabileceği engeller “Erişim Güçlüğü” başlığı altında toplanmıştır. Buna göre, örgün ve mesleki eğitim ile gerekli finansal kaynaklara erişim konusundaki dezavantajlar, engellilerin çalışma yaşamına dâhil olmaları önündeki belli başlı “çevresel engeller” olarak tanımlanmıştır. Erişim gücünü pekiştiren bir diğer faktör de “engellilerin yetenekleri ve performansları” gibi konulardaki yaygın yanlış anlamaların ve önyargıların varlığıdır (DSÖ, 2011). Bu

nedenle Fiziksel engelli bir bireyin, diğer çalışana kıyasla daha düşük üretkenlikle çalışacağı gibi yanlış yargılar, sadece sosyal ortamda değil, aynı zamanda, engelli bireylerin çalıştığı iş ortamında olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu nedenle fiziksel engelli bireylerin yaşadığı özgüven eksikliği, yetersizlik ve başarısızlık duygusu, fiziksel engelli bireylerin çalışma yaşamına katılımlarını azalmakta ya da tercih edilmeme sebebi olarak gösterilmelerine neden olmaktadır (DSÖ, 2011; Yıldırım, 2013; Arslan ve Altıntaş, 2014; Cesim ve diğerleri, 2018).

Çalışma yaşamında görselliğin ön planda olduğu otel işletmeleri de fiziksel engelli bireyleri çalıştırmamakta, yasal prosedürler doğrultusunda engelli bireyleri çalıştırmakta, engellilik düzeyine göre bireyleri tercih etmekte hatta diğer bireylerle iletişimin en az olduğu bölümlere fiziksel engelli bireyleri yönlendirmektedir. Fiziksel engelli bireylerin otel işletmelerinde çalışma oranlarının az olması Türkiye’de engelli bireylerin çalışma yaşamına katılımları ile de paralellik göstermektedir. Tüm nüfusta çalışma yaşamına katılma oranı erkeklerde %69,2 iken kadınlarda % 25,9’dur. Diğer bir ifadeyle engelli nüfusun işgücüne katılım oranı tüm nüfusun katılım oranının yarısı kadardır (www.iskur.gov.tr) (Tablo 4).

Tablo 4: İşgücü katılım durumuna göre engelli nüfus oranı, 2011

15 ve daha yukarı yaş (%)				
		İşgücüne Katılım Oranı	İstihdam Oranı	İşsizlik Oranı
Tüm Nüfus	Toplam	47,5	43,7	7,9
	Erkek	69,2	64,4	7,0
	Kadın	25,9	23,1	10,6
En az bir engeli olan nüfus	Toplam	22,1	20,1	8,8
	Erkek	35,4	32,0	9,5
	Kadın	12,5	11,6	7,3

Kaynak: www.iskur.gov.tr (05.05.2019).

Otel işletmelerine engelli istihdam etme nedenleri sorulduğunda ise; %73,5’inin “yasal zorunluluk” olduğu %22,1’inin “sosyal sorumluluk” cevabını verdikleri görülmektedir. Otel işletmelerinde de diğer turizm işletmelerinde olduğu gibi engelli bireyler, işletme içinde verimli olabilecekleri alanlar tespit edilmeden, yasal zorunluluğu gerçekleştirmek adına, ön planda olmayan daha çok geri planda kalan,

fazla güç gerektirmeyen temizlik, bahçe düzenlemesi ve benzeri işler için istihdam edildiği belirtilmektedir (Türkiye Özürlüler Araştırması 2002; Bengisu ve Balta, 2010).

Tablo 4'te engelli çalıştırmakla yükümlü işyeri sayısı ve bu işyerlerinde işverenlerin çalıştırmakla yükümlü oldukları engelli sayısı, çalışan engelli sayısı, engelli açık kontenjan sayısı ve kontenjan fazlası sayısı yer almaktadır. 2011 yılında engelli çalıştırmakla yükümlü işyeri sayısı kamuda 1.004 iken 2015 yılında özelleştirmelerin de etkisiyle azalarak 844'e kadar gerilemiştir. Özel işyeri sayıları ise 2011 yılında 15.118 iken 2015 yılında artış göstererek 17.144'e yükselmiştir. 2011 yılında kamuda çalışan engelli sayısı 12.347 iken 2015 yılında bu sayı azalarak 10.696, özelde çalışan sayısı ise aynı yıllarda 71.088 kişiden artarak 84.370 kişi olmuştur (www.iskur.gov.tr).

Tablo 5: Çalışan engelli sayısı ve kontenjanları (2011-2015)

		2011	2012	2013	2014	2015
Engelli Çalıştırmakla Yükümlü 50+ İşyeri Sayısı	Kamu	1.004	979	890	809	844
	Özel	15.118	16.980	17.596	17.773	17.144
	Toplam	16.122	17.959	18.486	18.582	17.988
Çalıştırmakla Yükümlü Olduğu Engelli Sayısı	Kamu	10.496	10.246	9.514	8.417	8.432
	Özel	86.607	97.322	97.689	101.823	99.262
	Toplam	97.103	107.568	107.203	110.240	107.694
Engelli Çalışan Sayısı	Kamu	12.347	12.358	11.804	10.422	10.696
	Özel	71.088	77.547	80.434	84.706	84.370
	Toplam	83.435	89.905	92.238	95.128	95.066
Engelli Açık Kontenjan Sayısı	Kamu	1.164	931	700	712	472
	Özel	20.789	25.250	23.075	23.637	22.037
	Toplam	21.953	26.181	23.775	24.349	22.509
Engelli Kontenjan Fazlası Sayısı	Kamu	3.015	3.043	2.990	2.717	2.736
	Özel	5.270	5.475	5.820	6.520	7.145
	Toplam	8.285	8.518	8.810	9.237	9.881

Kaynak: www.iskur.gov.tr (05.05.2019).

Engelli istihdamıyla ilgili olarak düzenli bir takip sistemi ve istatistiki veri tabanının bulunmaması, engellilerin istihdamı konusunda uygulanan yasal prosedürlerin takipsizliği, engelli bireyleri özellikle de fiziksel engelli bireyleri çalışma yaşamında geri plana atmakta ve çalışan engelli istihdamının her geçen gün düşmesine neden olmaktadır. Bu nedenle sorunun çözümüne yönelik yapılabilecek kurum ve kuruluşlararası işbirliği önemli bir boyut kazanmaktadır (Türkiye Özürlüler Araştırması 2002; Bengisu ve Balta 2010).

2.4.3. Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerde Mobbing

Çalışma yaşamının en önemli sorunlarından birisi, bireylerin ekonomik, sosyal, fiziksel, kültürel, demografik gibi farklı özellikleri nedeni ile yapılan hiyerarşik ve fonksiyonel mobbing uygulamalarıdır. Ulusal ve uluslararası düzeyde çalışma yaşamında görülen mobbing, durumun sadece ekonomik nedenlere bağlı olmadığını, bireysel nedenlerin de baskın olabileceğini ve toplumsal sonuçlar yaratabileceğini göstermektedir. Anayasa Mahkemesi'nin "Mobbing" başvurularına ilişkin kararlarının değerlendirildiği bir derlemede; başvuru işe başlarken kendisine verilen tüm yetkilerin daha sonra elinden alınmış olması ve bu suretle istifa etmeye zorlanması; niteliklerinin ve statüsünün altında işleri yapmaya zorlanması, alt kademedeki personel önünde küçük düşürücü eylem ve faaliyetlerde bulunması, sistematik olarak aşağılayıcı muamele görmesi, özel hayatına ait bilgilerin toplanması, hakkında dayanaksız disiplin soruşturması açılması, hak taleplerinin disiplin cezalarına dayanak teşkil etmesi, şahsiyetini zedeleyici söz ve eylemler nedeniyle büyük üzüntü ve psikolojik çöküntüye neden olunması, çalışma şevkinin kırılması ve ruh sağlığının bozulması, manevi olarak ağır acı ve ızdırap çekilmesi, kendisine cinsel tacizde bulunduğu iddiasıyla yaptığı tüm başvurulara kayıtsız kalındığı ve herhangi bir işlem yapılmadığından ruh sağlığının bozulduğu, hakkında verilen dört göreve iade kararının uygulanmaması, hakkında sürekli disiplin soruşturması açılarak, yıldırma ve cezalandırma amacıyla görev yerinin değiştirilmesi ve on beşe yakın farklı birimde görevlendirilmesi, diğer çalışanlarla iletişiminin kesilmesine neden olacak şekilde davranılması, hakkında dedikodu yapılması, fiziki koşulları uygun olmayan yerlerde görev yapmak zorunda bırakılma başlıkları yer almaktadır (Yıldırım, 2013; Arslan ve Altıntaş, 2014; Çelebi 2015; Cesim ve diğerleri, 2018).

Her alanda araştırmacılar tarafından çalışılan ve hukuki boyutları ile de ön plana gelen mobbing uygulamaları turizimin önemli bir iş kolu olan otel işletmeleri alanında da oldukça fazla gündeme gelmektedir. Otel işletmelerinde yapılan bir araştırmada 328 çalışandan 99 tanesinin mobbinge maruz kaldığı ve bu mobbing uygulamalarının; "kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna saldırılar, sosyal ilişkilere saldırılar, cinsel taciz ve itibara saldırılar, kişinin sağlığına doğrudan saldırılar ve etnik köken ve dini görüşle alay etme" olduğu belirtilmiştir (Çalışkan ve Tepeci, 2008). Yapılan diğer bir araştırmada mobbing algısı ve etkilerinin; "çalışanın kendini

göstermesine ve iletişim kurmasına yönelik engeller”, “bireyin doğrudan sağlığına yönelik saldırılar”, “sosyal ilişkilere yönelik saldırılar” ve “itibara yönelik saldırılar” olduğu bildirilmiştir (Avcı ve Kaya, 2013).

Otel işletmelerinde mobbing konusu insan kaynakları planlaması, işgören seçim süreci ve bireysel ve sosyal önyargılar kapsamında çeşitli nedenler ile ön plana çıkmakta ve otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireyleri de bu süreçte engelli olmayan bireylere göre daha fazla etkileyebilmektedir. Ayrıca fiziksel engelli bireylerin yaşadıkları bireysel ve sosyal zorluklar çalışma yaşamında kendilerini yetersiz, eksik ya da baskılanmış hissetmelerine neden olabilmektedir. Bu nedenle görseelliğin ve iletişim becerilerinin ön planda olduğu otel işletmeleri fiziksel engelli bireylerin en belirgin mobbinge maruz kalabileceği işletmeler olabilmektedir (Gün, 2010; Demir, 2011; Gökbay ve diğerleri, 2011; Meşhur, 2011; Arslan ve Altıntaş, 2014). Diğer yandan otel işletmelerinin emek yoğun işletmeler olması ve çok sayıda işgören çalıştırması, çeşitli nedenlere bağlı olarak kişiler arası çatışmaların yaşanmasına olanak veren çalışma ortamlarını yaratmaktadır. Dolayısıyla otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerde mobbing olaylarının yoğun olarak görülmesi beklenebilir. Bunun yanı sıra turizm sektöründe, turistik mal ve hizmet üretiminin kendine özgü özellikleri nedeniyle "insan" faktörü büyük ölçüde ön plana çıkmaktadır. Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan personelin iç içe, yüz yüze olduğu bir sektörde, mobbing baskısı altındaki personelin müşteriye tatmin edici bir düzeyde hizmet sunması ve müşteri tatmini sağlaması mümkün değildir. Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin bireysel, sosyal ve işveren tarafından daha yoğun yaşadıkları bu baskı müşteri memnuniyetini, iş doyumunu ve iş verimini etkileyebilmektedir. Çünkü hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerinde personelden en fazla faydanın sağlanması, müşteri memnuniyeti ve doyumuna bağlı olmaktadır (Bolat, 2003; Akıncı, 2002; Arslan ve Altıntaş, 2014; Cesim ve diğerleri, 2018).

İşinden tam tatmin sağlayan, işletmesine bağlı ve iş performansı yüksek düzeyde olan işgörenlerin işletmeye sağlayacağı katkı ve faydalar göz önünde tutulursa, otel işletmelerinde fiziksel engelli bireylerin yaşadığı mobbing boyutlarının ve nedenlerinin ortaya konulması önem kazanmaktadır. Ancak bu alanda yapılan araştırmaların sayısı az olmakla birlikte engellilik türüne göre yaşadıkları sorunları çalışan araştırmalar da çok az sayıdadır (Çalışkan ve Tepeci, 2008; Avcı ve Kaya 2013;

Arslan ve Altıntaş, 2014). İrlanda’da otel işletmelerinde yapılan bir araştırmada, psikolojik şiddetin ve tacizlerin yoğun olarak otel işletmelerinde yaşandığı belirtilmektedir. Ayrıca işgörenlerin yaşadıkları bu sorunlar ile ilgili olarak eğitim ihtiyacı içinde oldukları, otel işletmelerinin ise bu konunun çözümleri ile ilgili çaba sarf etmedikleri ifade edilmektedir (McMahon 2000). Türkiye’de yapılan diğer bir çalışmada büyük otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenler üzerinde yürütmüş ve çalışma hayatlarında psikolojik şiddete maruz kalan işgörenlerin oranının %27 olduğu bildirilmiştir (Aydın ve diğerleri, 2006). Amerika’da işverenlerde engellilere ve engellilerin istihdam edilmesi fikrine yönelik bazı önyargıları tespit etmek üzere yapılan bir araştırmada; engelli bireylerin sık sık mazeret izni aldığı ve sürekli hastalandığı, verimli ve iyi çalışmadığı, alıngan ve kırılgan olduğu, çabuk kızdığı, kariyer yapmasının zor olduğu, diğer çalışanları rahatsız edip verimlerini düşürdüğü, daha çok iş kazalarına maruz kaldığı, halkla ilişkiler açısından olumsuz görüntü oluşturduğu, işyerlerinde özel düzenlemeler yapılmasının masraflı olduğu, işten atmak ve cezai yaptırımlar yaptırmanın zor olduğu ve emek piyasasında yeterince sağlıklı işsiz bulunduğu önyargılarının olduğu belirtilmiştir (Seyyar, 2001).

Yapılan bir araştırmada engellilerin eğitim ve çalışma yaşamına yönelik olarak; engelli ihtiyaçları, istekleri ve yetkinliklerine dayalı testler, bilimsel yaklaşım ve akademisyenlerin eğitmen olduğu bir programın önemli olduğu belirtilmektedir (Gökbay ve diğerleri, 2011). Yapılan diğer bir araştırmada engelli bireylerin en fazla “konuşurken sık sık sözlerinin kesilmesine” ve “başkalarının yanında küçük düşürücü davranılmasına” maruz kaldıkları ve uygulanan mobbing davranışı sonrası çoğunlukla “kendimi stresli ve yorgun hissediyorum” şeklinde ifade ettiği belirtilmiştir (Cesim ve ark, 2018). Yapılan diğer bir araştırmada engelli bireylerin çalışma yaşamına katılımını arttırarak toplumla kaynaşmalarını sağlamayı hedefleyen bir model önerisi geliştirilmiş ve bu model önerisinde uzmanların iki temel görevi belirlenmiş ve birincisi “engelliye ilişkin bilgileri tek elde toplayarak bütünsel bir değerlendirme yapabilecek; bilgi eksiği olmaksızın kurumlarla ilişkiye geçebilecek ve engelli için en doğru kararın verilebilmesinde bir tür “koçluk” görevi üstlenmesi” İkincisi ise “engellilerin istihdamında en temel problem olarak tespit edilen “önyargıları” kırmak üzere genel olarak engelliliği ve özel olarak haklarını savunduğu engelliye tanıtmak.” olduğu bildirilmiştir (Arslan ve Altıntaş, 2014). Yapılan diğer bir araştırmada “tele

çalışmanın ortopedik engelli bireylerin çalışma yaşamına katılımlarını artıran bir seçenek olduğu ve bu yolla çalışacak olan ortopedik engellilerin sosyal yaşama entegrasyonlarının” artacağı belirtilmektedir (Meşhur, 2011).

Otel işletmelerinde yaşanan mobbing boyutları ve nedenleri hakkında yapılmış olan az sayıda çalışma olsa da, mobbingin otel işletmelerinde önemli bir sorun olarak karşımıza çıktığı görülmektedir. Fiziksel engelli bireyler yaşamlarını sürdürürken çoğu zaman desteğe ihtiyaç duymakta, bağımsız yaşarken zorluklar yaşayabilmektedirler. Bu nedenle fiziksel engelli bireyler için çalışma yaşamına katılım, aktif olmayı başarmak ve kendini kanıtlamanın en önemli belirtisi olmaktadır. Fiziksel engelli bireylerin meslek edinmeleri, uygun pozisyonda çalıştırmama ve çalışma yaşamına başlamaları yönünde engeller bulunması, işverenlerin engellileri işe almasının genellikle ya hukuki zorunluluktan ya da özel bir sebepten kaynaklanması, bilgisizlik ve önyargılar hizmet sektörünün önemli bir alanı olan otel işletmelerinde fiziksel engelliler için daha büyük bir sorun teşkil etmekte ve fiziksel engelli bireylerin mobbinge maruz kalmasına neden olmaktadır (Gökbay ve ark, 2011; Arslan ve Altıntaş, 2014). Bu yönde 2014-2018 dönemini kapsayan 10. Kalkınma Planında; engellilerin ekonomik ve sosyal hayatta daha fazla yer almalarına ve yaşam kalitelerinin yükseltilmesine yönelik önemli adımlar atıldığı, engellilerin istihdamına yönelik evde bakım ve eğitim desteği sağlandığı, engellilerin ihtiyaçlarına uygun konutlar yapıldığı ayrıca engelli turizmüne önem verildiği ifade edilmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından 2010 yılında yayınlanan Disability in the Work Place: Company Practices isimli çalışmada işyerinde engelli çalıştırmanın yararları belirtilmektedir. Engelli çalışanlarla ilgili verilen yararları “Engelli bireyler iyi, güvenilir çalışanlardır. Engelli bireylerin eğitime erişimleri sağlanabilir ve günlük yaşamda geliştirdikleri problem çözme becerileri olur ise, teknik beceriler dahil atıl bir beceri ve yetenek kaynağını temsil ederler.” şeklinde ifade etmektedir (www.ilo.org.tr). Yapılan bir derlemede; engelli istihdam yöntemleri olarak ise; “kota sistemi, korumalı işyerleri yöntemi, kişisel çalışma yöntemi, işverenlerin zorunluluk olmadan engelli istihdamı, evde çalışma yöntemi, kooperatif çalışma yöntemi, sadece engellilerin çalıştırıldığı seçilmiş işlerde istihdam” belirtilmektedir (Genç ve Çat, 2013). Bu nedenle fiziksel engelli bireylerin çalışma yaşamına katılımları ve haklarının korunması amacıyla oluşturulan politikaların,

fiziksel engelli bireyleri sadece iş yaşamında değil, işe alım öncesi, işe alım aşaması ve sonrasında da kapsayıcı yaptırımlar içermesi gerekmektedir. Toplumdan dışlanan, yardıma ve korumaya ihtiyaç olarak görülen fiziksel engelli bireylerin özellikle hizmet ve emek-yoğun olarak çalışılan otel işletmelerinde daha fazla mobbing uygulamalarına maruz kalabileceği göz önüne alınmalı ve çalışma yaşamına kolay uyum sağlamaları için desteklenmeleri gerekmektedir (Toker, 2008; Gün, 2010; Arslan ve Altıntaş, 2014).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN FİZİKSEL ENGELLİ BİREYLERİN MOBBİNG UYGULAMALARINA İLİŞKİN DENEYİMLERİ: BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Türkiye’de engelli bireylerin her geçen gün sayılarının artması ile engelli bireylerin yaşadıkları sorunlar da her geçen gün artmaktadır. Bunlardan bir de engelli bireylerin iş yaşamında karşılaştıkları olumsuzluklardır. Mobbing iş yaşamında çalışanların işyerinde sorun yaşamalarına, işyerinden uzaklaşmalarına neden olmaktadır. İş yaşamında oldukça sık karşılaşılan, ancak ne olduğu pek bilinmeyen bir kavram olan mobbing, sosyal yaşantının olduğu her yerde karşımıza çıkmakta ve engelli bireylerin dezavantajlı olarak adlandırıldığı, ikincilleştirildiği ve engelli bireyler için üzerinde pek düşünülmemekle, olağan karşılandığı bir durum olabilmektedir (Tinaz, 2006; Çalışkan ve Tepeci, 2008; Ilgaz ve diğerleri, 2014). İş yaşamında çalışan engelli bireylerin işyerinde sorun yaşamalarına, işyerinden uzaklaşmalarına neden olan mobbing, çalışma hayatında farklı yönleriyle irdelenmesi gereken önemli bir konu olarak dikkat çekmektedir. Ayrıca iş yaşamında yaşanan mobbing ile ilgili konuların konuşulamaması, yeterli bilgi verilmemesi ya da yanlış bilgilerin olması korku, utanç, suçluluk ve yanlış inançların olması, mobbing konusunda fiziksel engelli bireylerin bazı sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. Bu nedenle fiziksel engelli bireylerin iş yerinde yaşadığı sorunların tanımlanması ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir (Atıcı, 2007; Genç ve Çat, 2013; Arslan ve Altıntaş, 2014). Bu bağlamda yapılan bu çalışma otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing konusundaki yaklaşımlarını, yaşam deneyimlerini belirlemek ve yaşadıkları sorunları saptamayı hedeflemektedir. Buna göre çalışmanın ana problemi fiziksel engelli bireylerin mobbing konusundaki yaklaşımlarının, yaşam deneyimlerinin nasıl olduğu, konunun onlara nasıl yansıdığı ve nasıl etkilendiklerini anlamaya çalışmaktır. Diğer taraftan fiziksel engelli bireylerin mobbing konusunda deneyimledikleri sorunlar olup olmadığı, var ise bu sorunların neler olduğu, herhangi

bir etkilenme sürecinin yaşanıp yaşanmadığı anlaşılmaya çalışılacaktır. Bu konuda hem fiziksel engelli bireylerin mobbinge yönelik bakış açıları ve yaşam deneyimleri hem de buldukları durumu nasıl algıladıkları betimlenecektir. Bu bilgiler doğrultusunda bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimlerini incelemektir.

3.2. Araştırmanın Sorusu

Nitel araştırma türlerinden fenomenoloji (olgu bilim) araştırma deseni ile yürütülen bu çalışmada otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamaları ile ilgili deneyimlerinin nasıl olduğunu belirlemek, bu deneyimleri etkileyen olgu, kavram ve süreçleri açıklamak ve yorumlayabilmek için temel bir araştırma sorusu ve alt soru geliştirilmiştir. Araştırmada temel araştırma sorusu şudur;

- Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimleri nasıldır?

Temel araştırma sorusu bağlamında geliştirilen araştırma alt sorusu da şudur;

- Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamaları konusundaki yaşam deneyimlerini hangi olgu, kavram ve süreçler etkilemektedir?

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada zaman ve maliyet kısıtlılıkları nedeni ile İzmir il merkezinde olan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca araştırmanın otel işletmelerinin uygun olan boş bir odasında yapılmıştır. Görüşmelerin otel işletmelerinde olması ve görüşmenin arada bölünmesi nedeni ile bazı fiziksel engelli bireyler konu ile ilgili yaşadıkları deneyimleri aktarırken işleri ile ilgili kaygı, üzerlerinde baskı hissetmiş ve yaşadıklarını ayrıntılı yansıtmadığı gözlenmiştir. Bunun yanı sıra araştırmanın yüksek lisans tez çalışması olması, tek kişi tarafından verilerin toplanması, zaman ve maliyet açısından ele alındığında bir diğer kısıtı oluşturmaktadır.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu bölümde araştırmanın tipi, çalışmada kullanılan veri toplama araçları, araştırmanın evren ve örnekleme ve elde edilen verilerin nasıl çözümlendiğine dair bilgilere yer verilmiştir.

3.4.1. Araştırmanın Tipi

Araştırmada, nitel araştırma yaklaşımı ve nitel araştırma türlerinden fenomenoloji (olgu bilim) araştırma deseni kullanılmıştır. Araştırma görüşme yöntemi ile yapılmış ve yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme formu ile elde edilen veriler nitel araştırma yaklaşımı ile incelenmiştir.

Nitel araştırma insanların yaşam tarzlarını, öykülerini, davranışlarını, örgütsel yapıları ile toplumsal değişmeyi anlamaya yönelik bilgi üretme süreci olarak tanımlanmakta aynı zamanda disiplinler arası bütüncül bir bakış açısını esas almaktadır. Üzerinde araştırma yapılan olgu ve olayları kendi bağlamında değerlendirerek, insanların onlara yükledikleri anlamlar açısından yorumlayan nitel araştırma, aynı zamanda insanın kendi çabası ile şekillendirdiği toplumsal sistemin derinliklerini keşfetmek üzere geliştirilen bilgi üretme yollarından birisidir (Altunışık, 2010). Daha kapsamlı ve sistematik bir şekilde ifade edilirse nitel araştırma; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir şekilde ortaya konulmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Bu kapsamda nitel araştırmaların araştırılacak konu ya da olgulara dair daha derinlemesine bilgiler sunduğu ve bu bilgileri farklı yöntemler üzerinden oluşturduğu ifade edilebilir. Nitel araştırmalar, görüşme yapılacak bireylerin seçimi konusunda evreni temsil etme amacından ziyade araştırma konusu ile doğrudan ilgili olup olmadığına dikkati çekmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008; Neuman, 2012). Bu açıdan nitel araştırmalar genelleme özelliğinden çok bir konu veya olay hakkında derinlemesine bilgi vermeyi amaçlamaktadır.

Fenomenolojik (olgu bilim) desen farkında olduğumuz ancak derinlemesine ve ayrıntılı bir anlayışa sahip olmadığımız olgulara odaklanmaktadır. Olgular, yaşadığımız dünyada olaylar, deneyimler, algılar, yönelimler, kavramlar ve durumlar

gibi çeşitli biçimlerde karşımıza çıkabilmektedir. Bize tümüyle yabancı olmayan aynı zamanda da tam anlamını kavrayamadığımız olguları araştırmayı amaçlayan çalışmalar için fenomenoloji (olgu bilim) uygun bir araştırma zemini oluşturur. Olgu bilim olarak da adlandırılan fenomenoloji “Gerçek nedir?” sorusuna cevap arayan bir yöntemdir. Fenomenoloji yaklaşımın temelini bireysel tecrübeler oluşturmaktadır. Bu yaklaşımda araştırmacı katılımcının kişisel (öznel) tecrübeleri ile ilgilenmekte, bireyin algulamaları ve olaylara yükledikleri anlamları incelemektedir. Fenomenoloji tanımlayıcı bir araştırmadır. Bu bağlamda genelleme yapmak değil, olguları tanımlamak önemlidir (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

3.4.2. Veri Toplama Araçları

Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimlerini belirlemeyi amaçlayan bu araştırmada veri toplama aşaması araştırmacı tarafından geliştirilmiş, literatür doğrultusunda hazırlanmış “Tanıtıcı Bilgi Formu” (Ek 1) ve araştırmacının görüşmelerini yönlendirebilecek, fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimleri ile ilgili hazırlanmış “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” (Ek 2) ile toplanmıştır.

Çalışmada, araştırmacı tarafından geliştirilen ve ilgili literatür taraması yapılarak hazırlanmış “Tanıtıcı Bilgi Formu” fiziksel engelli bireylerin sosyo-demografik, engellilik durumu ve çalışma yaşamı ve mobbing uygulamaları ile ilgili özelliklerini içeren açık ve kapalı uçlu 24 sorudan oluşmaktadır (Türkiye Engelliler Araştırması 2002; Kümbetoğlu, 2005; Tinaz, 2006; Çalışkan ve Tepeci, 2008; Yıldırım ve Şimşek, 2008; Neuman, 2012; Genç ve Çat, 2013; Ilgaz ve diğerleri, 2014; Arslan ve Altıntaş, 2014).

Çalışmada, araştırmacı tarafından geliştirilen ve ilgili literatür desteği ile hazırlanmış “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” “giriş bölümü, görüşme soruları ve kapanış” bölümlerinden oluşmaktadır. Giriş bölümü görüşmenin amacı ve özelliklerini içermektedir. Görüşme soruları otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimlerinin değerlendirilmesi amacıyla açık uçlu sorular (14 soru) ve alt sorulardan (3 soru) oluşmaktadır. Kapanış bölümü bireye teşekkür edilerek görüşmenin sonlandırılmasını içermektedir. Yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme formu **“giriş ve görüşme soruları”**

bölümlerinden oluşmaktadır. Giriş bölümü araştırmacının kendini tanıtmayı, amacını açıklaması, katılımcının izin ve onayının alınması (bilgilendirilmiş onam), kayıt yapma, gizlilik, görüşmenin muhtemel süresinin belirtilmesi ve araştırmaya katılacağı için teşekkür edilmesini kapsamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016; Kümbetoğlu, 2017).

Araştırmanın verilerinin toplanmasında, “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” ile araştırmacı tarafından veri toplama yöntemi olarak “Derinlemesine Görüşme” yöntemi kullanılmıştır. Görüşme süresi yeni bir bilgi ya da görüş elde edilmediği noktaya kadar devam etmiştir. Bu süre katılımcıya göre değişmekle beraber, araştırma öncesi oluşturulan yarı yapılandırılmış görüşme formu rehberliğinde, her birey ile görüşmeler en az 30 dk., en fazla 40 dk. arasında değişmektedir. Bu yöntemin tercih edilmesinin nedeni bireyin, deneyimleri, tutumları, görüşleri, yakınmaları, duyguları ve inançlarına ilişkin bilgi elde etmek için kullanılan bir yöntem olmasıdır. Derinlemesine görüşmede, görüşmeci önceden hazırladığı konu veya alanlara sadık kalarak, hem önceden hazırlanmış soruları sorma, hem de bu sorular konusunda daha ayrıntılı bilgi almak amacıyla ek sorular sorma özgürlüğüne sahiptir. Sorular veya konuların belirli bir öncelik sıralamasına konması zorunlu değildir. Görüşmeci, görüşme sırasında soruların cümle yapısını ve sırasını değiştirebilir, bazı konuların ayrıntısına girebilir veya daha çok sohbet tarzı bir yöntem benimseyebilir. Derinlemesine görüşme yaklaşımının araştırmacıya, zaman esnekliği sağlama, farklı bireylerden daha sistematik ve karşılaştırılabilir bilgiyi elde etme ve analiz kolaylığı gibi avantajları bulunmaktadır. “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” araştırma problemi ile ilgili tüm boyutların ve sorunların kapsanmasını güvence altına almak için geliştirilmiş bir yöntemdir. Görüşme sürecinin yapılandırılması ve sorular nitel araştırma yöntemine uygun olarak hazırlanmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2008; Kümbetoğlu, 2017).

Görüşmeye başlamadan önce, görüşülen bireye güven kazandırmak ve görüşmenin birey açısından daha rahat geçmesini sağlamak amacıyla;

- Araştırmanın amacı, nasıl yapılacağı, ses kaydının olacağı ve araştırmacının not tutabileceği,
- Görüşme nedeniyle görüşülen bireye herhangi bir zarar gelmeyeceği,

- Anlatacağı bilgiler doğrultusunda isminin herhangi bir yerde deşifre edilmeyeceği,
- Görüşmeyi sonlandırmak isterse buna saygı duyulacağı, açıklaması yapılmıştır. Açıklama yapıldıktan sonra araştırmayı kabul eden engelli bireylerden sözlü ve yazılı onam (Bilgilendirilmiş Olur Formu) alınmıştır.

Hazırlanan “Tanıtıcı Bilgi Formu” ve “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” alanında uzman 5 araştırmacıya gönderilmiş uzmanların görüşleri doğrultusunda tekrardan düzeltilmiş sonra araştırma kapsamına alınmayan iki fiziksel engelli bireye formlar uygulanmış (ön araştırma) ve bu doğrultuda düzeltmeler yapıldıktan sonra forma son hali verilmiştir. Ayrıca İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Etik Kurulundan 25.04.2019 tarihinde etik onay alınmış ve etik kurul sonrasında gerekli düzenlemeler yapılmıştır (Ek 3).

Görüşmelerin rahat ve etkili olabilmesi için, sadece araştırmacı ve görüşmecinin bulunduğu otel işletmelerinin uygun sessiz fiziksel ortam sağlanmıştır.

Araştırmada uygulanacak olan derinlemesine görüşmelerde ses kaydı alınırken cep telefonu kullanılmıştır.

3.4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın amacı doğrultusunda yapılan bu uygulamanın evrenini, Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı İzmir il merkezinde bulunan turizm işletme belgeli dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireyler oluşturmuştur.

Araştırmanın örnekleminde niteliksel araştırmalarda kullanılan amaçlı örneklem yöntemlerinden ölçüt örneklem yöntemi kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme birey veya gruplar araştırma amacına dayanan belirli bir kriter/ölçüt veya özelliğe bağlı olarak seçilmektedir. Ölçüt örnekleme temel anlayış, önceden belirlenmiş bir dizi ölçütü karşılayan kişilerin örnekleme alınmasıdır. Belirlenen örneklem ölçütlerine uygun fiziksel engelli bireyler bu araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Örneklem Ölçütleri

- İzmir ilinde Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı en az iki yıldır faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri olması,
- Otel işletmelerinde çalışan engelli bireyin en az altı aydır aynı işletmede çalışıyor olması,

- Görme ve ortopedik engeli olma,
- Türkçe konuşabilme ve anlayabilme,
- Kişi, yer, zaman oryantasyonu olma ve
- Çalışmaya katılmayı gönüllü kabul etmedir.

Ölçüt örneklem kriterleri belirlendikten sonra araştırma, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı İzmir il merkezinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde, araştırmanın yapılmasını kabul eden toplam 6 adet otel işletmesi ve bu otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireyler ile yürütülmüştür. Ulaşılan otel işletmelerinin insan kaynakları birimleri ile görüşmeler yapılmış ve bu birimlerden araştırmada belirlenen ölçütlere uyan fiziksel engelli bireylere ulaşılmıştır.

Araştırmanın İzmir il merkezinde bulunan dört ve beş yıldızlı 6 otel işletmesi ile yürütülmesinin nedeni, otel işletmelerine ulaşmanın zorluğu, ulaşılan otel işletmelerinin insan kaynakları birimlerinden gerekli izinlerin alınması ve konunun hassasiyetinden kaynaklı araştırmanın yürütülmesi sırasında yaşanan zorluklar, otel işletmelerinin bazılarında fiziksel engelli bireylerin çalışmaması, zaman ve maliyet etkili olmuştur.

Araştırmaya dâhil edilen 6 otel işletmesinde çalışan, belirlenen örneklem ölçütlerine uygun olarak fiziksel engelli bireyler, araştırmanın örneklemine oluşturmuştur. Nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünü önceden belirlemek güç olmaktadır. Görüşmeler sürerken, bireylerin aynı ifadeleri/kavramları kullanması ve bu kavramların tekrarlanması, yeni bir bilgi ve kavram ortaya çıkmadığında örneklem sayısının yeterliliğine (veri doygunluğu) karar verilmektedir (Kümbetoğlu 2005, Yıldırım ve Şimşek 2008). Bu nedenle araştırmanın örneklem sayısı da veri doygunluğu ilkesine bağlı kalınarak on kişi ile sonlanmıştır.

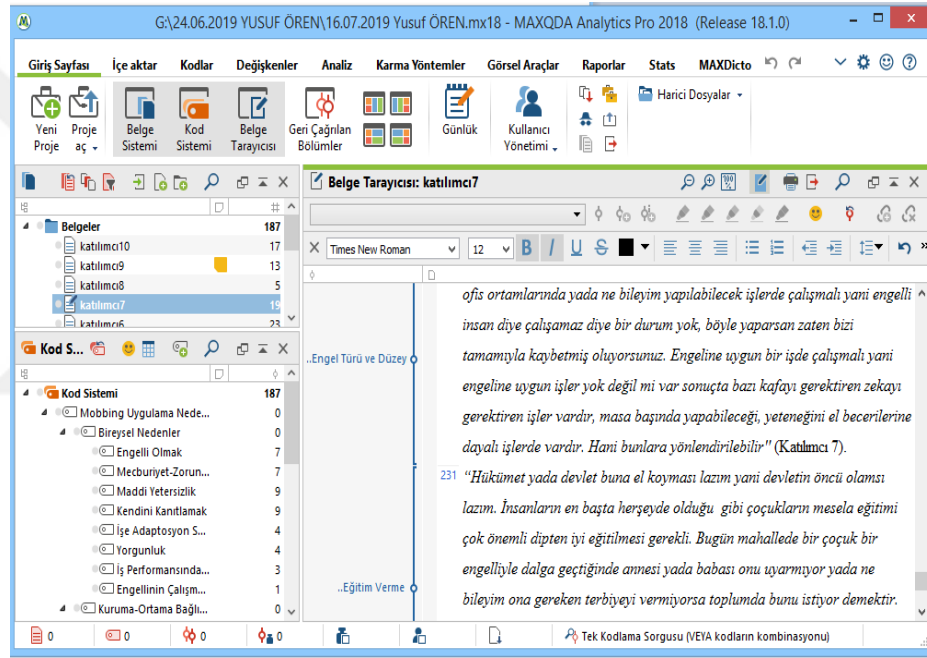
İşitme engelli bireyler araştırmacının işaret dili bilmemesi, dil ve konuşma bozukluğu olan engelli bireyler ise araştırmanın nitel bir çalışma olması nedeni ile alınmamıştır.

3.4.4. Verilerin Çözümlemesi

Araştırmada nicel ve nitel verilerin çözümü; öncelikli olarak elde yapılmış sonrasında ise Maxqda 2018.1 (Lisans no:151456772) yazılım programına geçirilmiştir (Şekil 3). Böylelikle elde edilen kod, alt kategoriler ve kategorilerin tekrar

gözden geçirilmesi sağlanmıştır. Her katılımcıya ait oluşturulan klasörler Maxqda proje dosyasına kaydedilmiştir. Kaydedilen görüşmeler araştırmacı tarafından doğal haliyle, kişi ismi kullanılmadan bilgisayara aktarılmıştır. Sonra araştırmacı tarafından tekrar dinlenerek görüşme dökümü kurallarına göre düzenlenmiştir (Kümbetoğlu, 2005). Yapılan görüşmeler ses kayıt cihazından yazıya çözümlenmiştir. Görüşmelerin kaydedildiği ses kayıtlarının araştırmacı dışında hiç kimsenin duymaması sağlanmıştır. Kayıtların düz metine aktarımında katılımcı bireylerin isimleri kullanılmamış, her katılımcının ses kaydı 1,2,3 gibi sayısal numaralarla gösterilmiştir. Araştırma yapılırken engelli bireylerin isimleri hiçbir yerde kullanılmamıştır.

Şekil 3: Maxqda penceresi görüntüsü



Dökümanların incelenmesi, kodların ve kategorilerin oluşturulması için nitel araştırma yaklaşımı kullanılmıştır. Metinlerde veya metin setlerinde geçen kelime veya kelime öbeklerini analiz etmek için kullanılan bir araştırma aracıdır. Görüşmelerden elde edilen nitel verileri analiz etmek amacıyla da sıklıkla kullanılmaktadır (Kümbetoğlu, 2005; Yıldırım ve Şimşek, 2008). Bu aşamada, yapılan görüşmelerin içeriğini sınıflandırmaya yardımcı olmak üzere bir kodlama listesi oluşturulmuştur. Bu görüşmelerden elde edilen yanıtlar kodlama listesine göre analiz edilmiştir. Çözümleme kriterleri kullanılarak veriler kodlanmış, ana temalar elde edilmiş, her bir ana tema ile ilgili toplanan veriler tekrar çözümlenmiş ve kodlamalar kontrol edilmiştir. Elde edilen kategoriler ve alt kategoriler elde edilen orijinal

metinlerle karşılaştırılmıştır. Elde edilen ana kategoriler, alt kategoriler ve orjinal metinden elde edilen bulgular, alanında uzman üç öğretim üyesi tarafından gözden geçirilmiştir. Literatürde nitel araştırmalarda elde edilen bulguların alanında uzman olan kişilerle paylaşılmasının ve uzmanlardan dönüş alınmasının araştırmanın güvenilirliğini artıracığı belirtilmiştir (Kümbetoğlu, 2005; Yıldırım ve Şimşek, 2008).

Araştırmada araştırmacının elde ettiği veriler temalar, kavramlar veya benzer özelliklere göre kategorilere ayırarak analiz edilmiştir. Araştırmacı bu süreçte yeni kavramlar geliştirerek kavramsal tanımları formüle eder ve kavramlar arasındaki ilişkiyi inceler (Neuman, 2012). Bu aşamada kodlama süreci, metin veya görsel verilerin küçük bilgi kategorileri içinde toplanması, bir çalışmada kullanılan farklı veri tabanlarından gelen kod için kanıt arama ve son aşama koda bir etiket verme şeklinde gerçekleşir. Kategoriler ise ortak bir fikir oluşturmak için bir araya getirilmiş birkaç koddan oluşan geniş bilgi terimleri olarak hazırlanmaktadır. Veri analizinin son aşaması olan yorumlama ise kodların ve kategorilerin ötesinde verilerin daha geniş anlamlarına yönelik soyutlamalar ile gerçekleştirilir. Diğer bir deyişle yorumlama, kodların geliştirilmesiyle başlayan kodlardan kategorilerin oluşturulduğu ve sonra temaların verileri mantıklı hale getirmek için soyutlamanın daha büyük birimleri halinde düzenlendiği süreçtir (Rolf, 2006; Shenton, 2004; Yıldırım ve Şimşek, 2008).

Ayrıca her katılımcıdan verdikleri görüşme dökümü üzerinden dönüşler (katılımcı teyidi) alınmıştır. Böylelikle araştırmacı tarafından veri kaynakları üzerine tekrar tekrar düşünülmesi sağlanmıştır.

3.5. Bulgular ve Değerlendirme

Araştırmada elde edilen bulgular, kendi sonuçları ve benzer çalışmalarla değerlendirilmiş ve sonrasında araştırma raporu şekline getirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular iki bölümde açıklanmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların sosyo-demografik özellikleri, engellilik durumları, çalışma yaşamı ile ilgili özellikleri ve çalışma yaşamında yaşadıkları olumlu/olumsuz deneyimler ile ilgili tanıtıcı özellikleri yer almaktadır. İkinci bölümde ise, otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda elde edilen kategoriler ve alt kategoriler belirlenmiş ve kategoriler hakkında detaylı bilgi verilmiştir. Nitel araştırmalarda geçerlik ve

güvenirliği artırmak için katılımcıların dokümlerinden ayrıntılı alıntılar yapılmıştır. Bu nedenle çalışmanın niteliğini arttırmak için fiziksel engelli bireylerden alınan alıntılar verilen cevapları yansıtacak şekilde eksiksiz olarak raporda sunulmuştur ve literatür doğrultusunda yorumlanmıştır. Bu nitel araştırma kapsamında 10 kişi ile derinlemesine görüşmeler yapılmış ve katılımcıların isimleri ve çalıştıkları kurumlar gizli tutulmuştur. Katılımcıları birbirinden ayırt edebilmek için her birine numara verilmiştir.

3.5.1. Katılımcıların Tanıtıcı Özellikleri

3.5.1.1. Katılımcıların Sosyo-demografik Özellikleri

Araştırma kapsamına alınan katılımcıların sosyo-demografik özellikleri açısından maximum çeşitlilik sağlanması amaçlanmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların yaşları 21-50 arasında olup %80'i erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların eğitim durumları; ilkokul (n=5), ortaokul (n=1), lise (n=1), ön lisans (n=1) ve üniversite (n=2) olarak dağılmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunun evli (n=7), eşin eğitim durumunun ilkokul (n=5) ve tamamının sosyal güvencesinin olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların tamamı gelir durumunu gelir-giderden az olarak ifade etmişlerdir. Araştırma kapsamına alınan 10 katılımcıya ait sosyo-demografik özellikler Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Sosyo-demografik Özellikleri

	Yaş	Cinsiyet	Eğitim	Medeni Durum	Eşin Eğitimi	Sosyal Güvence	Gelir Durumu
Katılımcı 1	49	Erkek	İlkokul	Evli	İlkokul	Var	Gelir-giderden az
Katılımcı 2	21	Erkek	Lise	Bekar	-	Var	Gelir-giderden az
Katılımcı 3	41	Erkek	İlkokul	Evli	İlkokul	Var	Gelir-giderden az
Katılımcı 4	51	Erkek	İlkokul	Evli	İlkokul	Var	Gelir-giderden az
Katılımcı 5	41	Kadın	İlkokul	Evli	İlkokul	Var	Gelir-giderden az
Katılımcı 6	50	Kadın	Ortaokul	Evli	İlkokul	Var	Gelir-giderden az
Katılımcı 7	31	Erkek	Üniversite	Bekar	-	Var	Gelir-giderden az
Katılımcı 8	29	Erkek	İlkokul	Bekar	-	Var	Gelir-giderden az
Katılımcı 9	32	Erkek	Üniversite	Evli	Üniversite	Var	Gelir-giderden az
Katılımcı 10	30	Erkek	Ön lisans	Evli	Ortaokul	Var	Gelir-giderden az

3.5.1.2. Katılımcıların Engellilik Durumları ile ilgili Özellikleri

Araştırmaya dâhil olan katılımcılar, 6 ortopedik, 3 görme ve 1 hem ortopedik hem görme engelli olmak üzere toplam 10 fiziksel engelli bireyden oluşmaktadır. Katılımcıların engellilik düzeyi ortopedik engellilerde yürüme bozukluğu (n=5), sağ kolunda hareket kısıtlılığı (n=1), yürüme bozukluğu sağ kolda vida (n=1); iken görme engellilerin tamamında az görme olarak belirlenmiştir. Katılımcıların sonradan (n=9) ve doğuştan (n=1) engelli olduğu ve engellilik raporlarının %35 ile %70 arasında değiştiği belirlenmiştir. Araştırma kapsamına alınan 10 katılımcıya ait engellilik durumları ile ilgili özellikler Tablo7'de verilmiştir.

Tablo 7: Katılımcıların Engellilik Durumları ile ilgili Özellikleri

	Engellilik Düzeyi	Engellilik Türü	Engellilik Durumu	Engellilik Süresi	Engellilik Nedeni	Engellilik Raporu
Katılımcı 1	Sağ kolunda hareket kısıtlılığı	Ortopedik	Sonradan	37 yıl	12 yaşında kolunun kırılması	%46
Katılımcı 2	Yürüme Bozukluğu	Ortopedik	Sonradan	Doğumdan 40 gün sonra	Serebral hemoraji ve İnme	%70
Katılımcı 3	Yürüme Bozukluğu	Ortopedik	Sonradan	2 yaşında yaşından sonra	Kemik hastalığı	%40
Katılımcı 4	Yürüme Bozukluğu	Ortopedik	Sonradan	13 yıl	38 yaşında iş kazası geçirme	%59
Katılımcı 5	Yüreme Bozukluğu sağ kolda vida	Ortopedik	Sonradan	14 yıl	27 yaşında trafik kazası geçirme	%69
Katılımcı 6	Yüreme Bozukluğu sol gözde az görme	Görme Ortopedik	Doğuştan	50 yıl	Ebe hatası	%64
Katılımcı 7	Az görme	Görme	Sonradan	6 yıl	Retinus Pigmentosa	%35
Katılımcı 8	Az görme	Görme	Sonradan	9 yıl	Retinus Pigmentosa	%45
Katılımcı 9	Yürüme Bozukluğu	Ortopedik	Sonradan	8 yıl	24 yaşında trafik kazası geçirme	%40
Katılımcı 10	Az görme	Görme	Sonradan	3 yaşından sonra	Akraba Evliliği Katarak	%35

3.5.1.3. Katılımcıların Çalışma Yaşamı ile ilgili Özellikleri

Araştırmada katılımcıların 1-37 yıl arasında turizm sektöründe çalıştığı, 6 ay ile 5 yıl arasında şuan ki kurumlarında çalıştığı, çalıştığı departmanların Housekeeping (n=4), restoran (n=2), yiyecek-içecek (n=1), mutfak (n=1), muhasebe (n=1) ve satış ofisi (n=1) olduğu; çalıştığı pozisyonların meydancı (n=2), garson (n=2), terzi (n=1), komi (n=1), bulaşıkçı (n=1), muasebe (n=1) ve satış elemanı (n=1) olduğu; 1 ile 5 yıl arasında şuan ki birimlerinde çalıştığı; haftalık çalışma saatlerinin 48-63 saat arasında değiştiği; fazla mesai yaptıkları (n=6) ve şuan ki işini seçme nedeninin maddi yetersizlik (n=4), engelli olmak (n=2), bildiği iş olması (n=3) ve eğitim yetersizliği

(n=1) olduğu saptanmıştır. Araştırma kapsamına alınan 10 katılımcıya ait çalışma yaşamı ile ilgili özellikler Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların Çalışma Yaşamı ile ilgili Özellikleri

	Meslek Grubunda Çalışma Süresi	Şuanki Kurumda Çalışma Süresi	Çalıştığı Departman	Çalıştığı Pozisyon	Şuanki Biriminde Çalışma Süresi	Haftalık Çalışma Saati	Fazla Mesai Yapma Durumu	Şuanki İşini Seçme Nedeni
Katılımcı 1	37 yıl	13 ay	House-keeping	Terzi	13 ay	48 saat	Hayır	Engelli olması
Katılımcı 2	1 yıl	1 yıl	House-keeping	Çamaşırhane	1 yıl	48 saat	Hayır	Maddi Yetersizlik
Katılımcı 3	2,5 yıl	2,5 yıl	Yiyecek-içecek	Komi	2,5 yıl	72 saat	Evet	Maddi Yetersizlik
Katılımcı 4	20 yıl	5 yıl	House-keeping	Meydancı	5 yıl	48 saat	Hayır	Engelli olması
Katılımcı 5	3,5 yıl	3,5 yıl	House-keeping	Meydancı	3,5 yıl	52 saat	Evet	Bildiği iş olması
Katılımcı 6	19 yıl	6 ay	Mutfak	Bulaşıkçı	6 ay	54 saat	Evet	Maddi Yetersizlik
Katılımcı 7	10 yıl	3 yıl	Muasebe	Muasebe	3 yıl	58 saat	Evet	Bildiğim iş olması
Katılımcı 8	10 yıl	1 yıl	Restorant	Garson	1 yıl	48 saat	Hayır	Eğitim yetersizliği
Katılımcı 9	19 yıl	2 yıl	Satış ofisi	Satış elemanı	2 yıl	63 saat	Evet	Bildiği iş olması
Katılımcı 10	7 yıl	3 yıl	Restorant	Garson	3 yıl	50 saat	Evet	Maddi Yetersizlik

3.5.1.4. Katılımcıların Çalışma Yaşamında Yaşadıkları Olumlu/Olumsuz Deneyimleri ile ilgili Özellikleri

Araştırmada katılımcıların çalışma yaşamında yaşadıkları olumlu/olumsuz deneyimler ile ilgili özelliklere baktığımızda ise; katılımcıların kendilerini kurumda rahatsız eden bir durum olduğunu (n=7), kurumda motive eden/destekleyen durumun olmadığını (n=8), başka iş yerinde çalışmak istediğini (n=9), şuanki işinden memnun olmadığını (n=7) ve mobbing uygulamasına maruz kaldığını (n=5) ifade ettiği belirlenmiştir. Araştırma kapsamına alınan 10 katılımcının çalışma yaşamında yaşadıkları olumlu/olumsuz deneyimler ile ilgili özellikler Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9: Katılımcıların Çalışma Yaşamında Yaşadıkları Olumlu/Olumsuz Deneyimler ile ilgili Özellikleri

	Kurumda Rahatsız Eden Durum Varlığı	Kurumda Motive eden/ Destekleyen Durum Varlığı	Kurumda Mobbing Uygulamasına Maruz Kalma	Başka işyerinde Çalışma İsteği	Şuanki İşinden Memnuniyet
Katılımcı 1	Hayır	Hayır	Hayır	Hayır	Evet
Katılımcı 2	Hayır	Hayır	Hayır	Evet	Evet
Katılımcı 3	Evet	Hayır	Evet	Evet	Hayır
Katılımcı 4	Evet	Hayır	Hayır	Evet	Hayır
Katılımcı 5	Evet	Hayır	Evet	Evet	Hayır
Katılımcı 6	Evet	Hayır	Evet	Evet	Hayır
Katılımcı 7	Evet	Hayır	Evet	Evet	Hayır
Katılımcı 8	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Evet
Katılımcı 9	Evet	Evet	Evet	Evet	Hayır
Katılımcı 10	Evet	Hayır	Hayır	Evet	Hayır

3.5.2. Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerin Mobbing Uygulamalarına İlişkin Deneyimleri

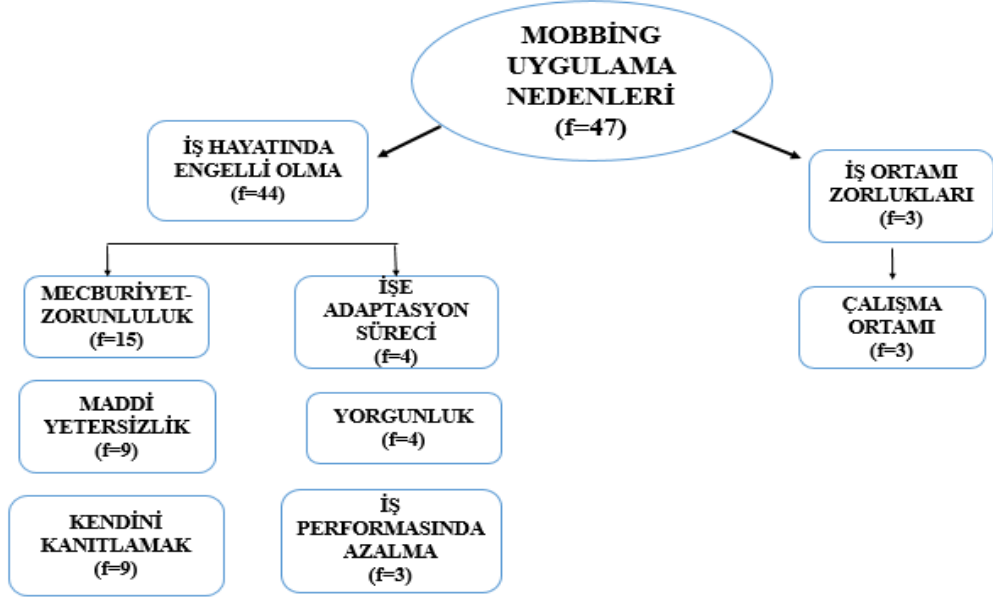
Verilerin analizi sonucunda ortaya çıkan kategoriler ve alt kategoriler Tablo 10'da görülmektedir. Araştırmada elde edilen verilere göre alt kategoriler ve kategorilerin oluşturulması sürecinde araştırmacı ayrı ayrı tüm dökümleri okumuşlar ve yine birbirinden bağımsız olarak alt kategorileri oluşturmuşlardır. Daha sonra bir araya gelen araştırmacılar, verilerin dört kategori altında toplanması kararına varmışlardır. Bu kategoriler; "Mobbing Uygulama Nedenleri", "Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları", "Deneyimlenen Mobbing Uygulamalarının Sonuçları/Etkileri", "Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları ile Baş etme Mekanizmaları ve Çözüm Önerileri"dir. Araştırmada elde edilen bulgular nitel analiz yöntemleri ile değerlendirilmiş olup elde edilen sonuçlar aşağıda paylaşılmaktadır. Araştırmada yer alan kategoriler ve alt kategorilerin kaç kez tekrarlandığı frekans olarak hesaplanmış ve kategoriler ve alt kategoriler yanında "f" simgesi ile gösterilerek sıklık (frekans) değerleri verilmiştir.

Tablo 10: Verilerin Analizi Sonucu Ortaya Çıkan Kategoriler ve Alt Kategoriler

1. Mobbinge Mahruz Kalma Nedenleri (f=47)	2. Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları (f=67)
1.1. İş hayatında Engelli Olma (f=44)	2.1. Kişiliğe Yapılan Mobbing (f=22)
Mecburiyet-zorunluluk (f=15)	Küçümseme-alay etme (f=7)
Maddi yetersizlik (f=9)	Damgalama-dışlama (f=6)
Kendini kanıtlamak (f=9)	Ayrımcılık (f=5)
İşe adaptasyon süreci (f=4)	İşten çıkarma ile ilgili sözlü tehdit (f=4)
Yorgunluk (f=4)	2.2. Mesleki Duruma Yapılan Mobbing (f=45)
İş performansında azalma (f=3)	İş tercih hakkının olmaması (f=6)
1.2. İş Ortamı Zorlukları (f=3)	Çalışma ortamının uygunlaştırılmaması (f=3)
Çalışma Ortamı (Fiziki ortam, yoğunluk gibi.) (f=3)	Kapasitesinin üstündeki işlerde çalıştırma (f=7)
	Fazla iş yüklenmesi (f=6)
	Fazla saat çalıştırma (f=7)
	Gece vardiyasında çalıştırma (f=4)
	Mola ve izin haklarını vermeme (f=3)
	Arka planda çalıştırma (f=5)
	İşten ayrılma ya da yer değiştirme ile ilgili baskı yapma (f=4)
3. Deneyimlenen Mobbing Uygulamalarının Sonuçları/Etkileri (f=35)	4. Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları ile Baş etme Mekanizmaları ve Çözüm Önerileri (f=38)
3.1. Kişiliğe Olumsuz Etkiler (f=15)	4.1. Baş etme Mekanizmaları (f=6)
Kendini stresli ve yorgun hissetme (f=5)	Sessiz kalma-boyun eğme (f=3)
Umutsuzluk-yeni iş bulamama kaygısı (f=5)	Bağlı olduğu yöneticiler ile konuşma (f=3)
Engeli ile ilgili önyargılar ile karşılaşma (f=5)	4.2. Çözüm Önerileri (f=32)
3.2. Mesleki Olumsuz Etkiler (f=20)	İletişimin güçlü olması (f=2)
İş kaybetme korkusu (f=4)	Toleranslı olma (f=4)
İş performansında azalma (f=3)	Motive edilme/desteklenme (f=5)
İş memnuniyetsizliği (f=5)	Engelliye onyargılı olmama (f=7)
Çalışma arkadaşları ile çatışma (f=5)	Engel türü ve düzeyine uygun iş verme (f=7)
Mobbing uygulayıcısı ile yüzleşme (f=3)	Eğitim verme (f=3)
	Engelli bireylerin çalıştıkları kurumların kontrolünü ve takibini sağlama (f=4)

Birinci ana kategori olan “Mobbing Uygulama Nedenleri” başlığı "İş Hayatında Engelli Olma" ve “İş Ortamı Zorlukları olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır. "İş Hayatında Engelli Olma" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategoriler;), mecburiyet-zorunluluk (f=15), maddi yetersizlik (f=9), kendini kanıtlamak (f=9), işe adaptasyon süreci (f=4), yorgunluk (f=4) ve iş performansında azalma (f=3); " İş Ortamı Zorlukları" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategoriler ise çalışma ortamı (fiziki ortam, yoğunluk gibi) (f=3) olarak belirlenmiştir. Araştırmada “Mobbing Uygulama Nedenleri” ana kategorisi 47 atıf almıştır. Ayrıca “İş Hayatında Engelli Olma” kategorisi katılımcılardan 44 atıf ve “İş Ortamı Zorlukları” kategorisi katılımcılardan 3 atıf almıştır.

Şekil 4: Mobbing uygulama nedenleri



Araştırmada iş hayatında engelli olma nedenleri; katılımcıların çalıştıkları işte mecburiyet-zorunluluk yaşamalarına, maddi yetersizliğin işe olan ihtiyacı arttırmasına ve engelli bireylerin çalışma yaşamında kendilerini gerçekleştirmelerine, toplumun diğer bireylerine kendilerini kanıtlamak istemesine neden olabilmektedir. Ayrıca engelli bireylerin engelli olmayan bireylere göre işe adaptasyon sürecinin daha uzun olması, iş yaşamında daha fazla yorgunluk yaşamalarına ve iş performanslarının düşmesine neden olabilmektedir. Birinci ana kategori olan “**Mobbing Uygulama Nedenleri**” başlığı altındaki “**İş Hayatında Engelli Olma**” kategorisi ile ilgili katılımcıların verdikleri ifadeler;

a. Mecburiyet-Zorunluluk

“Mecburiyet-Zorunluluk” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7, K8 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. Araştırma süreci içerisinde “Engellinin Çalışma Haklarını Bilmeme” alt kategorisi (f=1) “Mecburiyet-Zorunluluk” alt kategorisi (f=15) içine dâhil edilmiştir. “Mecburiyet-zorunluluk” alt kategorisi (f=15) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Ben mecburiyetten bu işi seçtim efendim. Ben daha önce kendi işletmemde çalışıyordum 2 ay işkura gittim geldim, 2-2,5 ay iş bulamadım. O yüzden mecburi kaldık. Kendi imkanlarımızla eşe dosta söyleyerek bana bir iş bulurmusun dedim, oda saolsun bir arkadaşın birisi yardımcı oldu buraya girdim. 2,5 yıldan beri burda

çalışıyorum...Engelli insanlar normal insanlardan daha iyi çalışır çünkü mecburi olduğu için.” (Katılımcı 3).

“Ben engelli personel olup engelli şeyini alırım, bir yerde çalışırım belki birazcık rahat ederim düşüncesiyle engelli müracatını yapmıştım. Normalde de zaten ben engelli olmadan öncede turizmdeydim. Orda arkadaşlarım vardı aynı şekilde çalışıyorlardı. Dedimki hani engelli olarak yine çalışırsam ben belki biraz daha işim hafif olur birde bildiğim iş, bildiğim yer, o düşünçeyle gittim. Çünkü ilkokul mezunu bir yapabileceğim fazla bir şey yok benim yani bizim, benim gibi insanlar yani ilkokul mezunu olunca yani eğitimi yok, dili yok yapabileceği tek iş temizlik, bir çaycılık bir yemek işi bulabilseydim girecektim ama bulamadım. Son çare olarak yine turizme döndüm.” (Katılımcı 5).

“Okul okumadığımız için çalışmak zorundayız, elimiz ekmek tutmak zorunda, okulda okumadığımız için iş tercihimiz yok.” (Katılımcı 8).

b.Maddi Yetersizlik

“Maddi Yetersizlik” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K2, K3, K4, K5, K6, K8, K9 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Maddi Yetersizlik” alt kategorisi (f=9) ile ilgili görüşler şöyledir;

“...Herşeyden önce yani evime ekmek götürebiliyorum. Bir sene hiç çalışmadım yani adım atamıyordum, yoldan geçenleri seyredirdim... Yani o bir sene benim için çok kötü geçti...Herşeyden önce maddi engelledi. Şöyle söyleyeyim yani eşimle ikimiz çalışıyorduk belirli bir dönem bir anda ben çalışamadım eşim de yanımda kaldığı için çalışamadı. Yani müthiş derecede etkilendim. Yani o süreçte bir buçuk sene zarfında istanbulda evimiz vardı orayı sattık burdan aldık. Buraya gelince hastalandım. İki hasatlık üs üste geldi (Felç geçirdim. Ondan sonra kalp krizi yani arasında 3 ay var.) Bayağı bir etkilenmiştim.” (Katılımcı 1).

“Engelli bir insanın normal bir insandan daha fazla ihtiyaçları var, ben size şunu söyleyeyim şuanda ben 6 tane ilaç kullanıyorum 1 tane hapımın ilacımın fiyatı tanesi 79 lira ayda 4 kutu alıyorum. Artı normal bir poliklinik hastası olamıyorsun çünkü ciddi bir rahatsızlığın var ve hocalara muayene oluyorsun. Polikliniklerde tahlilimi yaptırıyorum, dünya kadar muayene ücreti ödüyorum. Mesela ben eczaneye ödediğim miktar 500-600 lira para, ben aldığım parayı kendim harcamıyorum, bu yüzden insanların çalışmaya ihtiyacı var engelli bir bireyin. Çünkü kendinin ihtiyacı çok yani.

Hasta olduğu için o paraya zaten ihtiyacı var, çalışmak zorunda. Yoksa hasta bir insan neden çalışıp kendini strese soksun. O yüzden çalışmalı tabii yani eli ayağı tutup şey olduktan sonra çalışmak zorun da hani bakmakla yükümlü olan insan zaten sana yetemiyö. Ben çalışmak istemediğim halde çok zor şartlarda sahab erken kalkıp işe gittiğimi biliyorum. Gitmek istemezdim, ama mecburdum. Niye mecburdum çünkü eşimin aldığı yetmiyordu. Benim ihtiyaçlarıma karşılayamıyordu. Malulen emekli olmak için mecburen çalışmak zorundayım. Bir engelli bireyin hastalığının tedavisi olmadığı için bunun sonu daha kötü oluyor çünkü hep maddiyata dayanıyor. O yüzden de çalışması gerekiyor. Hani durumu iyidir, bakıma muhtaçtır ama durumu iyidir, kendi parasıyla kendisine bakabilir, o zaman çalışmaz, çalışmak zorunda değil.” (Katılımcı 5).

c. Kendini Kanıtlamak

“Kendini Kanıtlamak” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7, K9 ve K10’un benzer görüşte olduğu görölmektedir. “Kendini Kanıtlamak” alt kategorisi (f=9) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Yani şimdi şöyle söyleyeyim insanlar uı bu konuda ne düşünürse düşünün ama ben çalışmayı ve eve ekmeğimi götürüyorum tabiki güçlüyüm. Kimseden eksik kalır bir yanım yok yani. Yani akşam oldumu evime ekmeğimi götürebiliyor muyum bu güçlü yanım.” (Katılımcı 1).

“Aslında arkamda birinin olduğu zamanlarda düşünüyorum. Kendime güvenim işte düşünüyorum yani uı nasıl kendime güvenirdim ben yaparım ben ederim başarırım mesela benim makine kullanmamam gerekiyor normalde çalıştığım yerde ama ben yaparım herkes yapıyor bende yaparım ne olacak bir tek siz mi yapıyorsunuz diye falan derim o makineyide kullanıyordum. Kendimi kanıtlama isteği oluyor elbette bir yandan da bir an için insan kendini normal hissetmek istiyor yani. Zaten iş yeri onu sana hissettiriyor. Sen zaten hastasın şunu yapma bunu yapma demiyorlar ya sana normal personel gibi her işi veriyorlar ya sana çalışırken sen zaten engelin hiç aklına gelmiyor bile.” (Katılımcı 5).

d. İşe Adaptasyon Süreci

“İşe Adaptasyon Süreci” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K3, K8 ve K10’un benzer görüşte olduğu görölmektedir. “İşe Adaptasyon Süreci” alt kategorisi (f=4) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Sıkıntı olarak ilk başta dediğim gibi iş ortamına alışmak işyerinde çalışan insanlara alışmak ve iş ortamına alışmak yani nasıl çalıştığım kurallar nedir ne neyindir. Onlara alışma süreci vardı işte.” (Katılımcı 2).

“İlk işe başladığım zamanlar olmuştur. Ben hatta direk genel müdüre çıkmıştım. Sonradan tabiki alışıldı. Bayağı bir süreden beri çalıştığım içinde şuan kabul edildik. Ama ilk başta tabiki zor oluyor yani. Çünkü tam bir birey gibi çalışamıyorsunuz, eksikleriniz olduğu için yani bayağı sıkıntı oluyor. İlk başta kabullenmeniz çok zor oluyor. Ama sonradan alışıyorsunuz... Tabiki hız konusunda inanın kendimi güçlü hissetmişimdir. Bu personelden iyiyimdir, tabi görme engeliniz olsa da sonucunda bu şirkette 3 yıl dan beri çalışıyorum, hani artık biraz daha otomatik ilerliyor. Bu yüzden de hani dediğim gibi çoğu zaman kendimi güçlü hissediyorum.” (Katılımcı 10).

e.Yorgunluk

“Yorgunluk” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K4, K5 ve K6’nın benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Yorgunluk” alt kategorisi (f=4) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Bir kere engelli olan insan sürekli kendini yorgun hissediyor yani performans olarak onların istedikleri seviyeye yetemiyorsun. Mesela evinde bile bir odayı temizlesen ikinci odaya kendimi çok yorgun hissediyorum...” (Katılımcı 5).

“Ben çalışmayı seven bir insanım ama tabiki yoruluyorum yorulduğum anda dinlenmek istiyorum...” (Katılımcı 6).

f.İş Performansında Azalma

“İş Performansında Azalma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K2 ve K4’ün benzer görüşte olduğu görülmektedir. “İş Performansında Azalma” alt kategorisi (f=3) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Yani ben şöyle söyleyeyim. Kolum kırık olduğu için şey yapamadım fazla çoğu yerde eksik kaldım. Ondan dolayı yani şey olur. Yani mesela diyelim şimdi uı herkesin mesela bir iş yapıyorsa bu kolum sakat mesela bir şey olduğu zaman şey yapamıyorsun yani. Her istediğini aynı anda yapamıyorsun. İster istemez o yönden...Yani şimdi illaki insan uı kırılmasaydı daha iyi olurdu. Ama yapacak bir şey yok. Ya şimdi şöyle söyleyeyim. Sağlam güçlü her istediğini koparan bir adam mı istersin yoksa yani benim kolum sakat yeri geldiği zaman çoğu zaman şey yapabilirsin karşıdaki insana ezik kalabilirsin. O yüzden yani.” (Katılımcı 1).

“...Daha performansı dinç olabilirdim. Kendimi daha iyi hissedebilirdim. Çabuk tükenmezdim bir yerde.” (Katılımcı 2).

Araştırmada iş ortamında yaşadıkları zorlukların nedenleri, katılımcıların çalışma ortamında engelinden kaynaklı fiziki zorluklar veya iş yoğunluğu yaşamalarına neden olabilmektedir. Birinci ana kategori olan **“Mobbing Uygulama Nedenleri”** başlığı altındaki **“İş Ortamı Zorlukları”** kategorisi ile ilgili katılımcıların verdikleri ifadeler;

a.Çalışma Ortamı (Fiziki ortam, yoğunluk gibi.)

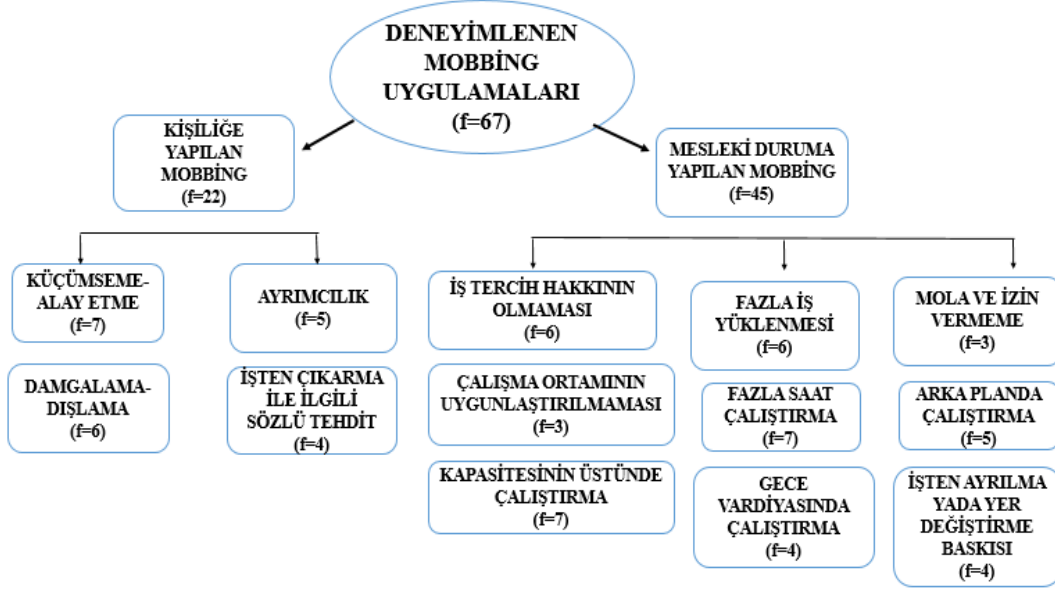
“Çalışma Ortamı” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K2 ve K5’in benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Çalışma Ortamı” alt kategorisi (f=3) ile ilgili görüşler şöyledir;

“İşte insanların iş yoğunluğundan dolayı sıcakta herkes bunaldığı için bazen birbirine hoş olmayan şeyler söyleyebiliyor...Sadece dediğim gibi çok sıcak bir ortam var. O nedenle biraz sıkıntı çekilebiliyorum.” (Katılımcı 2).

“Turizmde çalışmak istemiyorum, dedim ya turizmde çalışan engelli sayılmıyor. Çünkü okada bir yoğun iş temposu oluyor ki misafir lobby gelmiş sadece akıllarındaki şey o misafiri o odayı yetiştirebilmek yani sen engelliymişsin sen hastaymışsın, sen mesaiye kalacakmışsın değil, turizm çok yoğun bir iş yani...” (Katılımcı 5).

İkinci ana kategori olan “Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları” başlığı “Kişiliğe Yapılan Mobbing” ve “Mesleki Duruma Yapılan Mobbing” olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır. “Kişiliğe Yapılan Mobbing” kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategoriler küçümseme-alay etme (f=7), damgalama-dışlama (f=6), ayrımcılık (f=5) ve işten çıkarma ile ilgili sözlü tehdit (f=4); “Mesleki Duruma Yapılan Mobbing” kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategoriler ise iş tercih hakkının olmaması (f=6), çalışma ortamının uygunlaştırılmaması (f=3), kapasitesinin üstündeki işlerde çalışma (f=7), fazla iş yüklenmesi (f=6), fazla saat çalıştırma (f=7), gece vardiyasında çalıştırma (f=4), mola ve izin haklarını vermeme (f=3), arka planda çalıştırma (f=5) ve işten ayrılma ya da yer değiştirme ile ilgili baskı yapma (f=4) olarak belirlenmiştir. Araştırmada “Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları” ana kategorisi 67 atıf almıştır. Ayrıca “Kişiliğe Yapılan Mobbing” kategorisi katılımcılardan 22 atıf ve “Mesleki Duruma Yapılan Mobbing” kategorisi katılımcılardan 45 atıf almıştır.

Şekil 5: Deneyimlenen mobbing uygulamaları



Araştırmada kişiliğe yapılan mobbing uygulamaları, katılımcıların iş yaşamında küçümseme-alay etme, damgalama-dışlama, ayrımcılık ve hatta işten çıkarma ile ilgili yöneticileri tarafından sözlü tehdit yaşamasına neden olabilmektedir. İkinci ana kategori olan “Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları” başlığı altındaki “Kişiliğe Yapılan Mobbing” kategorisi ile ilgili katılımcıların verdikleri ifadeler;

a. Küçümseme-Alay Etme

“Küçümseme-Alay Etme” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K2, K3, K4, K6, K7 ve K9’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Küçümseme-Alay Etme” alt kategorisi (f=7) ile ilgili görüşler şöyledir;

“...Olumlu bir şekilde insanların tepkisini alırdım...İnsanların benle önyargılı ve dalga geçmeleri, alaycı yaklaşımlarından dolayı sıkıntı yaşadım ama maeliyat olduktan sonar bu sıkıntılarım azaldı. Çünkü insanlar hani normal insan statüsünde bakıyorlar o zaman.” (Katılımcı 2).

“Tabiki dalga geçiyorlar, bazen yürüme şeklimi karşımdaki taklit ediyorlar, yürüme şeklimle dalga geçiyorlar. Yani bizde çocukluğa vuruyoruz yani. Ne yapalım evladımız yaşındaki çocuklarla mı uğraşalım, salla boşver diyorum bir yerde.” (Katılımcı 3).

“...Mesela şöyle oluyor yaptığın iş temizlik işi ne olacak akşama kadar hafif iş yapıyorsun gibi şeyler konuşuluyor...” (Katılımcı 4).

“Hep alt tabaka, ezilmeye mahkum, küçük görme, o gibi şeyler yani. İkinci vatandaş şeyi yapıyor. Arkadaş olarak belki yüzüme söylemiyorlar ama tabi genel

konuşulurken şey yaparken, arkadaşlarla muhabbet ederken bu tarz şeyleri duyuyoruz. Saygırlık diz boyu, engelliye bir öncelik yok yani. İş yaşamında da saygı duyulmuyor.” (Katılımcı 6).

b.Damgalama-Dışlama

“Damgalama-Dışlama” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K3, K5, K7, K9 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Damgalama-Dışlama” alt kategorisi (f=6) ile ilgili görüşler şöyledir;

"Engelden kasıt nedir evet engelli insanlar çalışamaz ne biliyim çok fazla faydalı olanaz gibi bakıyor yani ama sağlam insan da yani çalışmaya başladıktan sonra engelli durumuna düşüyor. Sağlam insanlar ne yapıyor diye bakıyorsun yani işin özünde bir masanın başında oturuyor yada ne bileyim uı bir çay getirip götürüyor ya çok öyle aman aman ağır işlere tabi...Ya aslında bana bakarsanız uı çalışma yaşamamımı pek etkilemiyor, nasıl etkilemiyor çok fazla hani işimden beni geri koymuyor, zaman zaman hani ağrısı yada sızısı işte bir takım noktalarda uı çarpma düşme falan olayları oluyor ayrı bir mevzu ama çok da öyle çalışma hayatımı etkileyen bir durum yok. Ama buna rağmen yinede engeliniz herkesin gözüne battıyor...Engellinden dolayı insanları ötekileştiriyorlar. Onlarda kendine olan saygısını kaybediyor, değersiz gördükleri için kendilerine değer vermedikleri için bu sefer topluma çıkabilecek o standartıda kaçırıyorlar ama bunuda toplum yine kendisi yapıyor. Ama biraz daha ilgilenilse onlarda insan hepimiz insanız yani.” (Katılımcı 7).

“Çünkü tam bir birey sayılmıyor. Aslında kimsenin gözünde sayılmıyorsunuz. Hani benim elde ayakta herhangi bir sıkıntım yok onlar hani görüntü açısından da tam bir birey sayılmıyor. Ama benim görme olduğu zaman evet çok önemsemiyorlar ilk başta ama tabi dediğim gibi vatandaş geliyor yeri geliyor sıkıntıları da alıyor. O yüzden tam bir birey sayılmıyorsunuz çünkü herşey yarım olmak zorunda çünkü sizde yarım sayılıyorsunuz onların gözünde çünkü görmenin eksik ya da ayağınız eksik bu yüzden tam bir birey sayılmıyorsunuz.” (Katılımcı 10).

c.Ayrımcılık

“Ayrımcılık” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K5, K6, K7, K9 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Ayrımcılık” alt kategorisi (f=5) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Ya bizi rahatsız eden şöyle bir durum var iş yerlerinde başka iş yerlerini bilmiyorum aynı olabilir uı tanıdık yüksek merteye de insanın tanıdığı varsa çalışan bir personelin ona bir nebze olsa ona şey gösteriyorlar, tolerans gösteriyorlar. Mesela benimle beraber benim karşımda aynı işi yapan bir kadın var insan kaynaklarının akrabası istenirse mesaiye bırakılmıyor, izni hiçbir zaman değişmiyor. Standart cumartesi ve pazar izin kullanıyor. Ben istediğim zaman cumartesi iznini bir sürü söylenti oluyor...Ayrımcılık çok oluyor, tanıdığı bir mesela biraz önce dedim ya bir müdürden bir yüksek mertebeden bir akrabası var ise mutlaka işi az verilmesi değilde şöyle söyleyeyim mesaiye kalmamak, istediği zaman izin almak, yeni durumlardan yararlanabiliyorlar mesela. Ama biz öyle değildik ben yani. Ben o muameleyi görmedim yani.” (Katılımcı 5).

“Ya şimdi balık baştan kokar derler, yönetici nasıl davranırsa diğerlerinde ona göre şekil alır. Yöneticiler de yetersiz görüyor. Genelde insanların hepsi bu. Toplum sürü psikolojisi gibi bu şey yani baştaki ne yaparsa onu taklit edelim diyor diğerleri, tabi herkes en başta yani şuçu kendinde aramamak için başkasına yüklemek istiyor. Ordada yükleyecek kim var engelli ben varım, hep bana yüklüyor. Yani bu şekilde ilerliyor.Engellileri diğer insanlardan ayırıyorlar...Motive edici bazen hani şey yani bu ayın personeli yada çalışanı gibi şeyler yapılıyor ama genelde bu motivasyon durumlarını, satışların yoğun olduğu bölümlere veriyorlar. Oda tabi şey danışıklı dönüş gibi bir şey.” (Katılımcı 7).

d.İşten Çıkarma ile ilgili Sozlü Tehdit

“İşten Çıkarma ile ilgili Sozlü Tehdit” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K3, K5 ve K6’nın benzer görüşte olduğu görülmektedir. “İşten Çıkarma ile ilgili Sozlü Tehdit” alt kategorisi (f=4) ile ilgili görüşler şöyledir;

“...Diyorki işine geliyorsa bu işine gelmiyorsa kapı orda diyor yani. Direk kapıyı gösteriyorlar yani. Birde benim işe ihtiyacım olduğunu bildikleri için, genç yaşta olsam sıkıntı olmaz dı, yaş geçince benim çıkamayacağımı bildikleri için yani zor durumda olduğumu biliyorlar, o yüzden hep bana yükleniyorlar her konuda yani. Ya şimdi adam diyor ki şefin yaptığı kadar her dediğini yapmak zorundasın. Eğer yapmazsan kapı orda diyor, daha öncede söyledim ya yapmak zorundasınız.” (Katılımcı 3).

“Ya şimdi çalışıyorsun meydan da boşsun mesela orda bir şey dediğin zaman ya engelliysen evinde otur, hastaysan çalışma, gibi tepkilerlede karşılaşılabiliyorsun yani.

Bu tür sözlerde duydum yani ben. Mesela avizeyi bana zorla sildiremezsin dediğimde bana hastaysan evinde otur, çalışma dedi. Hani gidip bunları üstlerime söylesem, üstlerimle konuşsam ne derler k... k... ısırmıyor derler bizde afedersin herkes ona göre bir şey bulup seni yatıştırıp gönderiveriyor.” (Katılımcı 5).

Araştırmada mesleki duruma yapılan mobbing uygulamaları, katılımcıların verilen işi yapma zorunluluğuna, iş tercih edememesine, uygun olmayan çalışma ortamında çalışmasına, ağır işlerde çalışmasına, fazla iş yükleme, fazla saat çalıştırma, ve gece vardiyasında çalışmasına, mola ve izin haklarını kullanamamasına ya da istemediği bir zamanda kullanmasına, engellenden dolayı arka planda çalıştırılmasına ve işten ayrılma yada çalıştığı birim ile ilgili baskı ve yıldırma davranışı yaşamasına neden olabilmektedir. İkinci ana kategori olan **“Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları”** başlığı altındaki **“Mesleki Duruma Yapılan Mobbing”** kategorisi ile ilgili katılımcıların verdikleri ifadeler;

a.İş Tercih Hakkının Olmaması

“İş Tercih Hakkının Olmaması” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K3, K5, K6, K7 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “İş Tercih Hakkının Olmaması” alt kategorisi (f=6) ile ilgili görüşler şöyledir;

“İşin yoğunluğuna göre insanların sana tolerans tanıyıp tanımayacağı belli değil. O yüzden benim için bana insan kaynakları ilk geldiğimde çamaşırhane senin için daha uygun dedi. Biraz sıcaklığı var dedi. Ama bunu aşabilirsen ne mutlu dedi çalışabilirsin dedi.” (Katılımcı 2).

“Bir yere uzamayacağı açık bir iş yaşamı yani bir yere gitmeyecek ne bileyim tamamen zirvesine ulaşmıyacak bir iş yaşamı sadece ayakta durmaya dayalı bir iş yaşamı. Hani yükselme olmaz çünkü böyle bir fırsatı size vermezler. Biliyorsunuz hani dizler yada filmler hani ne bileyim toplumda öyle bir algı vardır, yani bir genel müdür uzun boylu filinta gibi yakışıklı yada çok güzel bir kadın olması lazım, elinde ayağında herhangi bir kusurun olmaması gerekiyor. Şirket sahibi de müdür olarak sizi yada ne biliyim daha üst seviyelerde sizi değilde eli ayağı düzgün daha engeli olamayan bir insanı tercih ediyor. Yani fazlasını görmeyeceğimizi bir üst seviyesinin olmayacağını bile bile bildiğimden dolayı iş yaşantım stabil... Engelli olmasaydım kendime karşı bir güvenim olurdu, yani bana yapılan baskı yada ne biliyim benim yaptığım işin kıymet bilinmediği bir yerde durmazdım, mesela başka iş değiştirme, başvurularda bulunma

imkanım olurdu çünkü kendinize inanırsanız yapabileceğiniz işle ilgili seçenekleriniz artardı. Şunu yapabilirim bu şekilde kendini daha farklı eğitebilirdi. Yeteneklerinizi arttırabilirdiniz. Yapabileceğiniz işleri arttırabilirdiniz, yani bir yandan çalışma yaşamınızı kendiniz belirleyebilir duruma gelebilirdiniz.” (Katılımcı 7).

b.Çalışma Ortamının Uygunlaştırılmaması

“Çalışma Ortamının Uygunlaştırılmaması” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K7 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Çalışma Ortamının Uygunlaştırılmaması” alt kategorisi (f=3) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Mesela havalandırma takılması beni mutlu ederdi buna bağlı iş performansı da etkilenirdi.” (Katılımcı 2).

“Çalışma yaşamında dediğimiz gibi engelli insanların daha fazla iş hayatına katılımını sağlanması lazım ve çalışma ortamları bu şekilde yani engelli insanlara yönelik mesela sadece biz turizm işi yapıyoruz. Bizler sadece çalışmanız değil mi, biz çalışan gözüyle bakıyoruz oteldir nebiliyim şeydir, çalışan gözüyle baktığımızda hani bizim engelimize uygun çalışma alanlarını yapmıyorlar, ama gelen müşterilerin arasında engelli insanlar var, gelen müşterilerine engelli olduğu için mesela yol yapıyorlar nebiliyim onlara özgü uyarılar yapıyorlar, aynı şeyi çalışan içinde yapması gerekir. Mesela iş ortamlarının daha insanların engellilerin özellikle daha rahat hareket edebileceği daha rahat çalışabileceği ortamlar haline getirilmesi, devlet desteği verilmesi lazım, daha fazla engelli çalıştırma zorunluluğu getirilmeli.” (Katılımcı 7).

c.Kapasitesinin Üstündeki İşlerde Çalıştırma

“Kapasitesinin Üstündeki İşlerde Çalıştırma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K3, K4, K5, K6, K7 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Kapasitesinin Üstündeki İşlerde Çalıştırma” alt kategorisi (f=7) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Normalde sekiz saat fakat erken çıkamıyoruz. Beşte dörtte çıkıyoruz normalde üçte çıkmamız lazım. Zaten ağır işleri bana veriyorlar. Gençler mesela çalışmak zorunda değiller gibi çalışırlar, bende engelli olduğum için bana eziyet ediyorlar. İşi sen yapacaksın hep ağır işleri bana yüklüyorlar...Mecbur olduğum için yani uğraşıyorlar yani. Şefler olsun müdür olsun, müdüreme diyorum ki mesela 2 palet su 3 palet su geldi bunu depoya çekmek zorundasın diyor. Dedim ben müdürüm ben engelliyim ben tek

başına nasıl çekiylim diyorum. Çekersin çekersin diyor. Bende üç beş saat mecbur uğraşıyorum.” (Katılımcı 3).

“Ben mesela merdiven çıkmamam yüksekte çalışmam raporum var benim raporunun altında ve üzerinde özellikle not olan bölümünde ağır ve tehlikeli işlerde çalışamaz diye yazmasına rağmen merdivene çıkıp bir avizeyi silmem istendi, bende kesinlikle merdiven çıkamayacağımı çünkü benim ayağımdan üç ameliyat oldum ve eğer bir daha kırılırsa benim yürüme şansım yok. Hani o avizeyi silmem söylendi bende şefime söyledim ben bir engelli personelim, yukarı çıkıp bir şey silemem silmek istemiyorum hani, ben engelli olduğum için ordan düşsem benim bir daha yürüme şansım yok... Ben ezildim yani çok ezildim. Normal bir personel gibi aynı standarta aynı işte benimle kalan mesai arkadaşlarımla birlikte hani benim hiç engelliliğim iş yerinde bir gün bile söz konusu olmadı. Aynı işe maruz kalıyorum, aynı mesai saatlerinde mesaiye bırakılıyor, fazla mesaiye... Mesela şöyle söyleyeyim bir otelin en yoğun olan bölümü lobbydir. Bütün misafirlerin girişi çıkışı lobbyden sorulur, göz önündesindir , bütün patronlar ordadır, müdürler ordadır. Mesela oraya bakıyorum. Beni ordan alıp mesela başka bölümlerde başka daha hafif bir yerlerde çalıştırabilirler.” (Katılımcı 5).

d.Fazla İş Yüklenmesi

“Fazla İş Yüklenmesi” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K3, K4, K5, K6 ve K7’nin benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Fazla İş Yüklenmesi” alt kategorisi (f=6) ile ilgili görüşler şöyledir;

“...Diğer eleman işte mesai bitince gidiyorda ben neden 4’e 5’e kadar su çekmek zorundayım. Sen diyor kadrolusun, kadroluyumda, kadrolunun da canını çıkarmak zorunda değilsin ki. Bizde normal çalışan bir elemanız, o da parasıyla çalışıyor bizde paramızla çalışıyoruz. Onun mesaisi bitip çıkınca neye çıkıp gidiyorda yani neden biz gitmiyoruz onu anlamıyorum.” (Katılımcı 3).

“...Mesela iş yoğunluğundan iş çok veriyorlar, mesela bölge bölge yetki veriyorlar bir bölgede bırakmıyorlar her bölgeye gönderiyorlar...Mesela ben çalıştığım bölgede, departmanda beşyüz müşteri var, yirmi tane meydancı var uu yirmi tane personel beşyüz misafire bakıyor. Tek başıma da beşyüz personele bakıyorum, aynı kişi sayısı

personel sayısı aynı olunca herkes diyor ki personeldir boş geç ama insan iş şeysi öyle demiyor, insanın vicdanı öyle demiyorum. Bu insansa oda insan diye detay temizlik yaptırmaya çalıştırılıyor.” (Katılımcı 4).

“Meydancı genel alan temizlik personeli, normalde meydancı diye tabir edilen katlara çıkmayan ama genel alan temizleyici yapan pesonel olarak işe alındım ben ama katlarda da mesela yetişmeyen odalar oluyor, misafir bekletiliyor ben meydan dan yukarı yardıma çekilebiliyorum. Kendi görev dışı başka alanlarda çalıştırılıyor, çağrılıyor...Mesela günlük rutin yaptığım işlerin haricinde bana ekstradan iş verilir. Şurayı yap burayı yap, bugün bunu sil bugün şunu kaldır, benim arkamdan gelen o vardiya işi yapabilecek kapasite de olmasına rağmen, o işi illaki bana verirlerdi. Ya mesela halide rahatsız, halide bugün bu avizelerin silinmesi kalsın yarın başka bir vardiyadaki şu arkadaşta sildirelim demiyorlar. Mesela ben sabahta çalışıyordum 16:00-24:00 shifti ben yapamıyacağım yetiştiremeyeceğim dedim zaman hani onlar bizlerden de yoğun iş bırakmayalım arkadaşlarımıza. Öyle birşeyler söylerler.” (Katılımcı 5).

e.Fazla Saat Çalıştırma

“Fazla Saat Çalıştırma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K3, K4, K5, K6, K7 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Fazla Saat Çalıştırma” alt kategorisi (f=7) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Yedide başlıyoruz ama beşe kadar çıkamıyoruz. Bazende altıya kadar çıkamıyoruz. Ne zaman izin verirlerse o zaman çıkabiliyoruz. İşverenin iznine göre çıkıyoruz.” (Katılımcı 3).

“Bir yılda fazla mesai 2 gün yazmışlar bana koca bir yılda, bana diyorlar ki fazla mesai birikti 2 gün alacağın var, ya nasıl olur diyorum. Günde 1 saatten fazla zaten ayda 27-28 saat eder, aylık 3 gün etmiş oluyor ama şöyle bir durum var, işine gelirse diyor, kimse kimseye mecbur değil. Vicdanına kalmış, allah var dedim yukarda, yapabilecek bir şey yok, oniki ayda sadece 2 gün fazla mesaiden izin yazmış. Yani vicdan var merhamet var, günde bir saat fazla mesai yapsam, bir ayda 3 gün yapar, yani haklarımız alamıyoruz. Yani amme hizmeti yapıyoruz.” (Katılımcı 4).

“Mesaiye bırakıyorlar, atıyorum ben sabah 8 akşam 4 çalıştığım vardiyasında akşam ona kadar kalıyorum, düğünler oluyordu şehir içi otelde çalıştığımız için çok sık düğünler, toplantılar oluyordu, onun için akşam ona kadar mesaiye kalıyorum. Çoğu

zaman kalmak istemediğimi söylediğim halde yinede bırakılıyordum.” (Katılımcı 5).

f.Gece Vardiyasında Çalıştırma

“Gece Vardiyasında Çalıştırma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K3, K4, K5 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Gece Vardiyasında Çalıştırma” alt kategorisi (f=4) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Dediğim gibi mesela beni saat 7’de işe başladım şimdi antreye çıktım, 5’de gel dediler 5’de tekrar gideceğim, saat gece onbire kadar çalıştığım artık vicdanlarına kaldım.” (Katılımcı 3).

“Ben öğrendim bunu saat sekizden sonra engelli kadrosunda çalışması yasak olduğunu biliyorum. Ama nedense 16:00-24:00 çalıştırabiliyor. Geçen sene bana da yaptılar aynısını ben çalışma bakanlığını aradım yasal olmadığını öğrendim. Yani sekizden sonra çalışmasının yasak olduğunu öğrendim geldim böyle böyle benim çalıştırmak yasal değil ben sabah çalışmak istemiyorum dedim. Birde servis de vermediler o zaman bir saat yürümek zorunda kaldım.” (Katılımcı 4).

“Hafta da mesela ben isteğim dışında vardiyam değişiyordu, 16:00-24:00 diye bir vardiya var bizde mesela gece 24:00 de işi bırakıyorsun 01:00- 01:30 gibi evine geliyorsun, ben o vardiyayı istemediğim halde defalarca mesela o vardiyaya yazıldım. Yani şefimizle beraber aramızda çok konu geçti, herkes geçecek kimseye hak geçmesin, ama ben herkes değildim. Ben gece çalışamayacağımı bunlara söylemişim defalarca, ama insanların muhtaçlığından rahatlığından faydalanarak istedikleri gibi engelli personeli kullanıyorlar, hani orda bir ben değildim yani engelli olan bulaşıkçılar var onlar da çalışıyordu tabi erkekti onlar, ama olsun her yönünden adam engelli sonuçta...” (Katılımcı 5).

“Vardiyam genellikle akşam olduğu zaman evet arka plandayım. Sonuçta bana özgü değil ordada bizim departmanda çalışan biri bulunmalı.” (Katılımcı 10).

g.Mola ve İzin Haklarını Vermeme

“Mola ve İzin Haklarını Vermeme” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K3, K4 ve K5’in benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Mola ve İzin Haklarını Vermeme” alt kategorisi (f=3) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Haftalık izniniz oluyor yoğunluğa bağlı olarak iptal etme şansları oluyor. Yani iptal edebiliyorlar. Hatta haftalık izni ikisini bir kullanılabiliyorlar. Yani öylede oluyor. İptal edebiliyorlar izinlerimizi. Alacak izni olarak veriyorlar. Para verme yok

efendim...Sigara molamızı vermiyorlar, bazende yemek molamızı iptal edebiliyorlar. Yani böyle yani.” (Katılımcı 3).

“Ya haliyle etkiliyor belirli bir zamandan sonra yorgunluk başlıyor yani, mesela engellileri bildiğim kadarıyla saat de bir on dakika yahut yirmi dakika dinlenme şeysi var ama çoğu zaman uygulanmıyor bu.” (Katılımcı 4).

“Mevsimlik işçi olarak giriyoruz turizm bölgelerinde kış geldmi askıya alabiliyor seni gerekçesi sezon bitmiş, ama sen işsiz kalmak istemiyorsun diyorum ki ya birkaç kişi bu yıl kadroya kalacak, ama kendini gösterirse kalacak toplantılarda bunlar söyleniyor bize, şimdi bu kendini göstermek ne oluyor. Mesela çok yoğun olduğu gün mesaiye kal diyorlar sen kalmıyorsun, izinini kaldırıyorlar buda çok sık oluyor turizm sektöründe en çok off kalkması. Mesela çok off kalkarak çalıştığımız günler oldu bizim yirmi yirmibeş gün izin kullanmadan çalıştık. İsteğimiz dışında iznimizi kaldırıyorlar. Kaldırıyorlar sormuyorlar ki sana bu hafta kimseye izin yok geliyorsunuz tamam mazaret yok, asla hiç yani ben hastayı hastaneye gitcem randevum var falan filan desemde dinleyen yok yani.” (Katılımcı 5).

h.Arka Planda Çalıştırma

“Arka Planda Çalıştırma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K3, K7, K9 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Arka Planda Çalıştırma” alt kategorisi (f=5) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Engelim olmasaydı daha çok ön plana çıkabilirdim. Çalışma şekline göre farklı departmanlarda iş yapabilirdim ya da kaldığım departmanlarda insanlardan bir tık önde olabilirdim.” (Katılımcı 2).

“Genelde arka plandayız, işte biz vitrine koyulmuyoruz. Nasıl derler tekstilcilerin defolu mal mantığı biz, tezgah altındayız. Ya bittiğinde çıkarmaktan korkuyorlar neden çünkü belirli bir kalıpları var onların... Mesela engelli insanlardan bir müzik grubu kurulabilir yada ona benzer değişik faaliyetler yapılabilir. Bunlar vitrine çıkarmaktan neden bu kadar korkuyorlar...”(Katılımcı 7).

ı.İşten Ayrılma ya da Yer Değiştirme ile ilgili Baskı Yapma

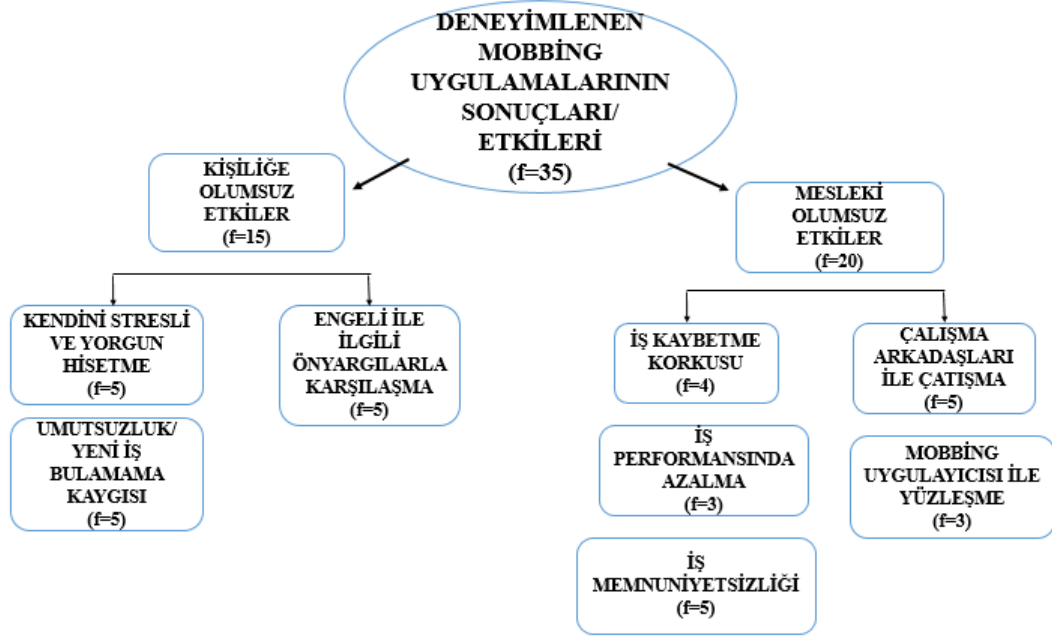
“İşten Ayrılma ya da Yer Değiştirme ile ilgili Baskı Yapma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K3, K4, K5 ve K6’nın benzer görüşte olduğu görülmektedir. “İşten Ayrılma ya da Yer Değiştirme ile ilgili Baskı Yapma” alt kategorisi (f=4) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Evet kaldım çoğu zaman, çoğu şeyle karşılaştım yani. Mesela ben ağır ve kimyasal kullanamayacağıma dair doktorumdan yazı götürdüm iş yerine kimyasal maddelerin karaciğerime zararlı olduğuna dair ama onlar beni kimyasal kullanmaktan geri kalmak yerine mesela açık birşeyle merdiven sildirmeyi düşündüler. Ben kendim karşı geldim, tartıştık. Ben dedim buraya yazı getirdim kanunen ben bu işi yapamayacağıma dair, yani doktorum raporuyla geldim buraya, bu ilacı kullanmayacağımi söylememe rağmen bana bu ilacı kullanıyorsunuz dedim. İyi çalışırsan çalış çalışmayacaksan kim yapacak bu işi dediler. Yaparsan yap yapmayacaksan madem çıkışını verelim git dediler.” (Katılımcı 5).

“Tabiki oluyor işte, gücünden fazla iş yaptırıyorlar. Bezdirme politikası, hani çekip gitsin. Kendiliğinden çekip gitsin, kendisi istifa edip gitti bizim bir suçumuz yok dercesine. Bunu bize zorunlu kılıyorlar. Yapacaksın diyorlar yoksa yapmadığın takdirde emire itaatsizlik olay bitti. Şefinin dediğini yapacaksın. Tabiki işimi yapmakta zorlanıyorum. Ne kadarda belli etmesem ihtiyacım var çalışmak zorundayım. O yüzden kimseye şey yapmıyorum yani. Ağrılarımı kendi içimde yaşıyorum. Mecburum çünkü. Hem söylesem kim ne yapabilecek ki, o kadar yüksek hastalığın var neden çalışıyorsun cevap bu. Evinde otur çalışma.” (Katılımcı 6).

Üçüncü ana kategori olan “Deneyimlenen Mobbing Uygulamalarının Sonuçları/Etkileri” başlığı “Kişiliğe Olumsuz Etkiler” ve “Mesleki Olumsuz Etkiler” olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır. “Kişiliğe Olumsuz Etkiler” kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategoriler kendini stresli ve yorgun hissetme (f=5), umutsuzluk-yeni iş bulamama kaygısı (f=5) ve engeli ile ilgili onyargılarla karşılaşma (f=5); "Mesleki Olumsuz Etkiler" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategoriler ise işi kaybetme korkusu (f=4), iş performansında azalma (f=3), iş memnuniyetsizliği (f=5), çalışma arkadaşları ile çatışma (f=5) ve mobbing uygulayıcısı ile yüzleşme (f=3) olarak belirlenmiştir. Araştırmada “Deneyimlenen Mobbing Uygulamalarının Sonuçları/Etkileri” ana kategorisi 35 atıf almıştır. Ayrıca “Kişiliğe Olumsuz Etkiler” kategorisi katılımcılardan 15 atıf ve ve “Mesleki Olumsuz Etkiler” kategorisi katılımcılardan 20 atıf almıştır.

Şekil 6: Deneyimlenen mobbing uygulamalarının sonuçları/etkileri



Araştırmada deneyimlenen mobbing uygulamalarının kişiliğe olumsuz etkileri, katılımcıların kendilerini stresli ve yorgun hissetmelerine, umutsuzluk ve yeni iş bulamama kaygısı yaşamalarına ve engelleri ile ilgili önyargılar ile karşılaşmalarına neden olabilmektedir. Üçüncü ana kategori olan “Deneyimlenen Mobbing Uygulamalarının Sonuçları/Etkileri” başlığı altındaki “Kişiliğe Olumsuz Etkiler” kategorisi ile ilgili katılımcıların verdikleri ifadeler;

a. Kendini Stresli ve Yorgun Hissetme

“Kendini Stresli ve Yorgun Hissetme” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K4, K5, K6, K7 ve K9’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Kendini Stresli ve Yorgun Hissetme” alt kategorisi (f=5) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Doğru shiftte çalıştırırlarsa iyi ama böyle uı gece mece işi olduğu zaman bazen ulaşım sorunu oluyor, ulaşım sorunun da da mesela evine kadar yahut evine yakın bir yere kadar götürmüyor servis, bu akşamda sorun oluyor, akşam vardiyasında. Stresli ve yorgun oluyorsun.” (Katılımcı 4).

“Sürekli yapıyorsan... o yüzden samimiyezsiz hani kendi vicdanlarını rahatlatmak için yapılmış yada özür dileniyor mu dileniyor ama yani bir kere kırdıktan sonra. Kırgınlık, güvensizlik, yorgunluk, stres yani güvenmiyorsunuz insanlara çünkü söyledikleriyle davranışları farklı olabiliyor yani. Bunu öğreniyorsunuz. Yani ne olursa olsun bu savaş gibi görüyorsun. Bizim durumumuzda ciddi ciddi bir savaş durumu oluyor. Ayakta

kalmamız lazım. Bir yanınızda hani eksik görünüyor o zaman daha da çabalamanız gerekiyor. O yüzden bu bir arena, bende bir savaşçıyım, ya tek nasıl diyim yarım gözümle ayakta kalmaya çalışıyorum, olay bu...Şimdi zaten genel anlamda bir dramatik bir durum ama hani şuda o kadar çok yaşıyorsunuz ki ya bu sizin için çok büyük bir olay ama bizim için sıradanlaşıyor. Çünkü sürekli bir şey yaşadığım olunca artık bunu birbirinden ayıramıyoruz. Hangisi daha kötü bir sürü var bu gibi anlatabileceğim ama özellikle şu şu diyebileceğim çünkü hepsi aynı derecede acıtıyor, stres hepsi var.” (Katılımcı 7).

b.Umutsuzluk-Yeni İş Bulamama Kaygısı

“Umutsuzluk-Yeni İş Bulamama Kaygısı” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K3, K4, K5 ve K7’nin benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Umutsuzluk-Yeni İş Bulamama Kaygısı” alt kategorisi (f=5) ile ilgili görüşler şöyledir;

Çalışma şeyi o zaman daha şartı zordu. Engelli olduktan sonra daha farklı oldu...Yani kazancım farklı olurdu, mesela diyelim ek iş daha bulurduk ama şimdi ek iş bulma şansın olmuyor. Zaten eve ancak geliyorsun saat dörtte üç yorgun argın geliyorsun eve gelinceye kadar beş beş buçuk oluyor ondan sonra işte bir şey yapamıyorsun dinlenmekten başka.” (Katılımcı 4).

“Yani engelli olduğum için her yerde iş bulamıyacaksın gibi korku oluyor insan da, her yer idare etmeyecekmiş gibi, o yüzden herşeye tamam diyorsun,yaparım diyorsun tamam diyorsun, kabulleniyorsun. Kendini eksik hissediyorsun, kendini yarım insan hissediyorsun. Yani ben kendime güveniyorum ben her yerde çalışırım her işi yaparım deyip kapıyı çarpıp her yerde çalışırım diyemiyorsun. Arkanı dönüp gidemiyorsun. Mecbur hissediyorsun çünkü yarım bir insanım beni burası çalıştırıyor nerdeyse allaha şükür saol beni çalıştırıyorsunuz diyeceğiz yani o dereceye geldiğimiz zamanlar oluyor.” (Katılımcı 5).

c.Engeli ile ilgili Önyargılar ile Karşılaşma

“Engeli ile ilgili Önyargılar ile Karşılaşma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K5, K6, K7, K9 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Engeli ile ilgili Önyargılar ile Karşılaşma” alt kategorisi (f=5) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Evet, hastasın neden çalışıyorsun. Ben defalarca iş yerinde rahatsızlanıp hastaneye gittim orda birkaç gün tedavi gördüm yatarak hasta olarak işte ziyaretime

geliyorlardı, diyorlar ki neden çalışıyorsun hastasın hala, devam etmek zorunda değilsin ama seni bilmiyorlar, senin zorluklarını senin yaşantını bilmiyorlar onlardan hastasın niye çalışıyorsun sadece onu soruyorlar insana. Demekki ihtiyacı var ki o kişide öyle çalışıyor. Herkesin yargıları var bu konuda.” (Katılımcı 5).

“...Bizim çok fazla çalışma hayatına girmemiz çok fazla yararlı bulmuyor işveren açısından çok faydalı olmuyoruz, olaya bakış açısı o. Yani uzun zamandır engelim olduğu için yani bu benim içinde gençlik yıllarımda da zaten oldukça ihtiyaç duyduğum bir şeydi. Yani yardım almak işte nasıl davranmam gerekiyor çünkü çok fazla gelgitleriniz oluyor gençken ve bunu daha ağır hissediyorsunuz yani ön yargılar, yargılamalar, size bakış açıları çok ağır geliyor çalışma yaşamında, hani bunu atlatmanız hani bunları bir şekilde yok saymanız illaki yardım almanız şart ama nasıl bir yardım.” (Katılımcı 7).

Araştırmada deneyimlenen mobbing uygulamalarının mesleki olumsuz etkileri, katılımcıların işi kaybetme korkusu yaşamalarına, iş verimliliğın düşmesine, iş yerinde memnuniyetsizliğe, çalışma arkadaşları ile çatışmaya ve mobbing uygulayıcısı ile yüzleşmeye neden olabilmektedir. Üçüncü ana kategori olan “**Deneyimlenen Mobbing Uygulamalarının Sonuçları/Etkileri**” başlığı altındaki “**Mesleki Olumsuz Etkiler**” kategorisi ile ilgili katılımcıların verdikleri ifadeler;

a.İş Kaybetme Korkusu

“İş Kaybetme Korkusu” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K3, K5 ve K9’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “İş Kaybetme Korkusu” alt kategorisi (f=4) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Tabiki baskı hissetmez olur muyuz. Korku yaşıyoruz en ufak bir şey de korku yaşıyoruz. Bizi işten mi atacaklar diye korku yaşıyoruz. Bide otel içinde zaten sigara içmek yasak dışarda içiyoruz da mesela bizi normal girişten, personel girişi var ordan giriş çıkış yapıyoruz. Burdan eksi üçe kadar yürüyoruz. ordan tekrar sigara alanına geliyoruz. Tekrardan ekis üçden yukarı kadar çıkmak zorunda kalıyoruz. Yani diyorum ne var yani üç dört kat bizi neden yoruyorsunuz diyorum. Ordan gideceksiniz diyorlar. Asönsör var asönsör kullanmayın, lobiden geçmek yasak diyorlar. Bize bu şekilde göz dağı veriyorlar. Tabi bizde korkuyoruz yani işten çıkartılacağız diye...Bu zamana kadar bizim bir sigortamız yoktu, sigortalı bir işe girelim dedik yani böyle yani, yeşil kartla tedavi olan aileydik, yeşil kartla nereye kadar gideceksin, emekliliğim yok

sonuçta ben dedim bir gideyim sigartalı bir işe gireyim, şimdi buraya girdik korkuyoruz hakkımızı da arayamıyoruz.” (Katılımcı 3).

“Zorunluluk gibi, sanki sen bu işi yapamzsan yarın işsizmisin, bilmiyorum birde şöyle bir şey var mesela ben başka hiçbir yerde tutunamam barınamam başka hiçbir yerde kendimi iş yapamam, bir bu yere alıştım ne yapayım, çok veriyorlar işi ama ne yapıyım, idare ediyim der gibi düşünceyle çalışıyorum birde sezonluk çalışıyorsun yazlı kışlı çalışmaya kalabilirmiyim acaba çalıştırabilirler mi beni, askıya almasınlar, aman her dediklerini yapayım, aman mesaiye falan kalıyım, göze batmıyım diye bir düşünce oluyor, aslında o şeyleri biraz da biz veriyoruz herhalde iş yerlerine.” (Katılımcı 5).

b.İş Performansında Azalma

“İş Performansında Azalma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K3, K5 ve K6’nın benzer görüşte olduğu görülmektedir. “İş Performansında Azalma” alt kategorisi (f=3) ile ilgili görüşler şöyledir;

“İnsan mesela,morali bozuluyor en başta onun yaptığı hareketlerden dolayı karşıdaki insanın yaptığı hareketten, ondan sonra iş konusunda işi canı isteyerek yapmayan, gayret göstermeyen içinden A... b... versin hesabından yapıyor. Yani isteyerek severek yapılmıyor, yani, sen bir yerde insanlarla çalıştığın için dalga geçtiği için yani mecburiyetten yapıyoruz işte. Severek yaptığımız bir iş değil yani.” (Katılımcı 3).

“...Birde işin performansı artar. Ağrılar olmayınca insan daha muttlu olur. Bir vucudun ağrıdığında mutlu olabiliyormusun hayır. Ama daha çok mutlu olurdum, performansım daha böyle zevkle çalışırdım. Tabiki şuan mecbur olduğum için çalışıyorum yoksa yani istekli çalışmıyorum yani.” (Katılımcı 6).

c.İş Memmuniyetsizliği

“İş Memmuniyetsizliği” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K3, K4, K5 ve K6’nın benzer görüşte olduğu görülmektedir. “İş Memmuniyetsizliği” alt kategorisi (f=5) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Yani memnun mu derken hiçbir iş memnum değilimde yapacak bir şey yok yani mecbur katlanacağım...Valla işletme şöyle olur, yani bura gibi yıldıracaksa olmaz yani. Devamlı çalışacağım paraya ihtiyacım var, devamlı çalışabileceğim bir alan olursa çalışabilirim...Genelde mesela, onaltı yaşından beri yaptığım iş marketçilik, işletmecilik yapmak isterdim.” (Katılımcı 3).

“Tabi bir iş yerinden sevinerek gitmek var bir de böyle üzüntülü gitmek var, istemeyerek gitmek var. Hani sevinerek gitsek daha iyi olurdu daha güzel olur, acaba bugün ne olacak diyerekten oraya o düşünceyle gidiyoruz. Acaba bugün şef ne diyecek, acaba bugün daha mı ağır, daha mı yoğun, öyle diyerek gidiyoruz işe. Her gün ayrı bir psikolojide gidiyoruz...Tabiki, tabiki olur, zevkle gidersin iş yerine, saygı sevgi olan iş yerine kendi evinmiş gibi gidersin ayrıca daha çok verimli olursun. Daha çok bağlanırsın. Sanki kendi işimiz gibi, verimli oluruz.” (Katılımcı 6).

d.Çalışma Arkadaşları ile Çatışma

“Çalışma Arkadaşları ile Çatışma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K3, K4, K6 ve K7'nin benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Çalışma Arkadaşları ile Çatışma” alt kategorisi (f=5) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Çok zorluklarla karşılaşıyoruz yani. Mesela ben hafif iş yapıyorum adam bana tavır koyuyor mesela diyor ki aynı parayı alıyoruz sen tutuyorsun hafif iş yapıyorsun ben tutuyorum şu işi yapıyorum gibi örnekler var. İnsanlar hiçbir zaman kendileri bir gün sakat olacağı yahut mağdur olacağını düşünmüyorlar. Bende bir zamanlar sağlam adam dım ama şimdi sakat bir adamım. Her sağlam bir aday her zaman sakat adaydır. Engelli insanlara iyi davranılıyor diye söyleyemem. İyi davranılan yerlerde var kötü davranılan yerlerde var.” (Katılımcı 4).

“Çalışma ortamında bulunan arkadaşlarım söyledi hadi sen otur kocan çalışsın diye. Sen niye çalışıyorsun engellisin, otur evinde yani. Çok karşılaştım çok. Ama tek kişiyle yaşanacak bir hal yok yani artık.” (Katılımcı 6).

e.Mobbing Uygulayıcısı ile Yüzleşme

“Mobbing Uygulayıcısı ile Yüzleşme” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K3, K5 ve K6'nın benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Mobbing Uygulayıcısı ile Yüzleşme” alt kategorisi (f=3) ile ilgili görüşler şöyledir;

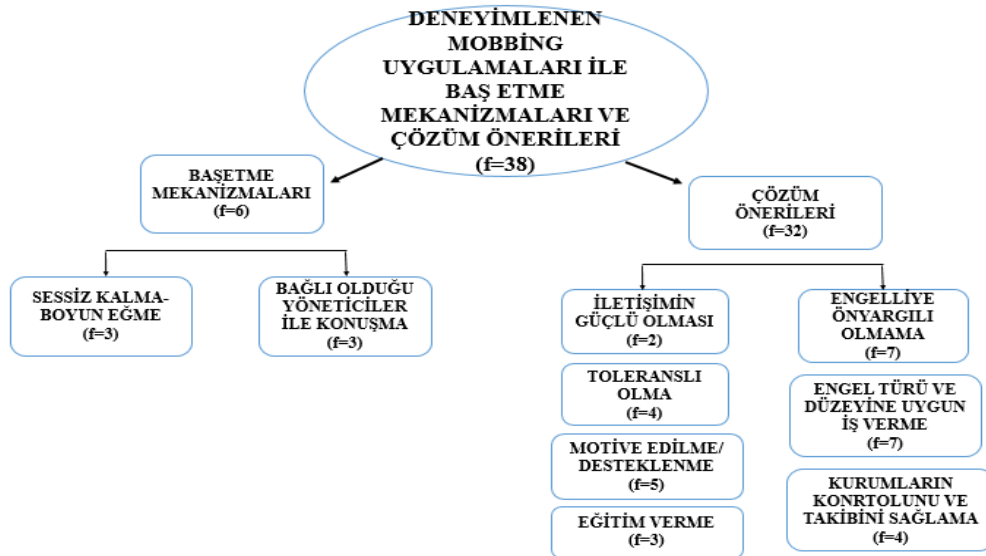
“...O da sonuçta maaşla çalışıyor babamın oğlu değil ki. Bende işçiyim bende yani haklarımı istiyorum. Öbürlerinden neyim farkımız var ki yani. Yalvara yakara şeflerime izin vererseniz bir on dakika müsaade ederseniz sigara içiyim geliyim diyorum. O da gönlü tutarsa veriyor gönlü tutmasza hayır gidemezsin diyor...Ya diyorum bak böyle böyle diyorum bana bir adam ver, ben mecburiyim tamam da insan bu kadar da üzerine yüklenilmez.” (Katılımcı 3).

“Ben kimyasal kullanamıyacağım yazısını getirdiğim zaman seni nerde çalıştıracağımı sordu bana bende dedimki restorantta çalışabilirim çünkü bizim restorantımıza bakan bir tane eleman vardı bende dedim akşam vardiyasına kalayım oda saha çalışsın dedim kabul etmediler. Kabul etmediler yani neymiş yönetim az eleman çok iş istiyormuş.” (Katılımcı 5).

“Konuşmayı denesek ne oluyor, hiçbirşey değişmiyor. Hiçbirşey değişmiyor. Tamam diyorlar hiçbirşey değişmiyor.” (Katılımcı 6).

Dördüncü ana kategori olan “Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları ile Baş etme Mekanizmaları ve Çözüm Önerileri” başlığı “Baş etme Mekanizmaları” ve “Çözüm Önerileri” olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır. “Baş etme Mekanizmaları” kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategoriler sessiz kalma-boyun eğme (f=3) ve bağlı olduğu yöneticiler ile konuşma (f=3); “Çözüm Önerileri” kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategoriler ise iletişimin güçlü olması (f=2), toleranslı olma (f=4), motive edilme/desteklenme (f=5), engelliye önyargılı olmama (f=7), engel türü ve düzeyine uygun iş verme (f=7), eğitim verme (f=3) ve engelli bireylerin çalıştıkları kurumların kontrolünü ve takibini sağlama (f=4) olarak belirlenmiştir. Araştırmada “Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları ile Baş etme Mekanizmaları ve Çözüm Önerileri” ana kategorisi 38 atıf almıştır. Ayrıca “Baş etme Mekanizmaları” kategorisi katılımcılardan 6 atıf ve ve “Çözüm Önerileri” kategorisi katılımcılardan 32 atıf almıştır.

Şekil 7: Deneyimlenen mobbing uygulamaları ile baş etme mekanizmaları ve çözüm önerileri



Araştırmada deneyimlenen mobbing uygulamalarının sonucunda baş etme mekanizmaları, katılımcıların sessiz kalıp boyun eğmesine ve bağlı olduğu yöneticiler ile konuşmasına neden olabilmektedir. Dördüncü ana kategori olan “**Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları ile Baş etme Mekanizmaları ve Çözüm Önerileri**” başlığı altındaki “**Baş etme Mekanizmaları**” kategorisi ile ilgili katılımcıların verdikleri ifadeler;

a.Sessiz Kalma-Boyun Eğme

“Sessiz Kalma-Boyun Eğme” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K3, K6 ve K7’nin benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Sessiz Kalma-Boyun Eğme” alt kategorisi (f=3) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Ya daha iyi çalıştığımız için yani bizi şey ediyorlar yani, çalıştırmaya çalıştırıyorlar yani de. Normal bir vatandaş olmadığımız için seslenemiyoruz. O yüzden söz hakkı yok...Sabahları onbeş dakika molam yok yani. Bizim departmanda yok diyorlar. Diğer departmanlar girebiliyor yani bizde söylüyoruz müdürüm yani diğer departmanlar giriyor biz giremiyoruz diye orası beni ilgilendirmez ben kendi departmanımdan sorumluyum. Bizde tabiki boyun eğmek zorunda kalıyoruz...Ya daha iyi çalıştığımız için yani bizi şey ediyorlar yani, çalıştırmaya çalıştırıyorlar yani de. Normal bir vatandaş olmadığımız için seslenemiyoruz. O yüzden söz hakkı yok.” (Katılımcı 3).

“...Yani yapmam deme gibi bir lüksümüz yok. Elimiz mahkum olduğu için bizde sesimizi kısıyoruz yani...Birine başvuracak bir yer yok ki, kime anlatacağız derdimizi, başvurabilecek yahut arkamızda durabilecek kimsemiz yok ki, çünkü büyük balık küçük balığı her zaman yutar bu bir gerçektir. Zengin fakiri ezer. Paranın gücü. Sessiz kalıyoruz bu duruma. Tabiki mecbur. Maddi sıkıntımız olduğu için tabi boyun eğmek zorundayız. Hayat şartlarını da biliyorsunuz çok zorlaştı. Şuan hiçbirşey yapamıyorum. Mecbur buynumuz bükük çalışacağız gittiği yere kadar, çünkü elimizden bir şey gelmiyor. Arkamızda kimse yok.” (Katılımcı 6).

“...Hani bunu direk olarak belli etmiyorlar ama uı insan içten içe hisseder bunu insan, bu yanında çalışma şartları da, zorunda olduğumuz için veya zorda olduğumuz için şimdi bunu kullanıyorlar. Sesinizi çıkaramıyorsunuz. Çok fazla ses çıkaramıyorsunuz.” (Katılımcı 7).

b.Bağlı Olduğu Yöneticiler ile Konuşma

“Bağlı Olduğu Yöneticiler ile Konuşma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K2 ve K3’ün benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Bağlı Olduğu Yöneticiler ile Konuşma” alt kategorisi (f=3) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Ben öyle bir şey yaşarsam mesela diyelim başımda amirim var çıkarım derim ki böyle böyle ben bu işi yapamıyorum yada işte şöyle yaparsak daha iyi olur diye oturur konuşurum. Yani en azından karşısındaki adam sana zaten iyi yaklaşıyor uyuşursan çözersin. Yoksa çözemessin yani.” (Katılımcı 1).

“Sorun yaşadığım kişi şahıssa gider onunla konuşurum. Çözemezsen gider departmandaki en yetkili kişiye başvururum. Destek almayı düşünürüm bir üst yöneticiden.” (Katılımcı 2).

“Ya biz işte müdürümüze şikayet ediyoruz. Müdürümüzde diyor departman müdürümüz diyor ki şeflerin dediğini yapmak zorundasınız. Yani ne yapabiliriz yani...” (Katılımcı 3).

Araştırmada deneyimlenen mobbing uygulamalarının sonucunda çözüm önerileri, iş ortamında iletişimin güçlü olması, engelli bireye toleranslı olma, motive edilme/desteklenme, engelliye ön yargılı olmama, engel türü ve düzeyine uygun iş verme, iş ortamında tüm çalışanlara eğitim verme ve engelli bireylerin çalıştıkları kurumların kontrolünü ve takibini sağlama olarak belirlenmiştir. Dördüncü ana kategori olan **“Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları ile Baş etme Mekanizmaları ve Çözüm Önerileri”** başlığı altındaki **“Çözüm Önerileri”** kategorisi ile ilgili katılımcıların verdikleri ifadeler;

a.İletişimin Güçlü Olması

“İletişimin Güçlü Olması” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1 ve K2’nin benzer görüşte olduğu görülmektedir. “İletişimin Güçlü Olması” alt kategorisi (f=2) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Valla şimdi söyle söyleyeyim u benim pozisyonunda çalışan bir vatandaş yani iş yerinde devamlı şey olması lazım. Sorun olmaması lazım. Bize yaklaşımı iyi olmalı. Diyalog iyi olursa iş yerine devamlı olur ama diyalog öyle olmazsa iletişim düşer. İletişim önemli yani.” (Katılımcı 1).

“İnsan ilişkileri iyi olmalı, önyargılı olmamalı...” (Katılımcı 2).

b.Toleranslı Olma

“Toleranslı Olma” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K5, K6 ve K9’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Toleranslı Olma” alt kategorisi (f=4) ile ilgili görüşler şöyledir;

“İletişim, ekip, toleranslı davranmaları, uygun bir iş ortamı etkiliyor.” (Katılımcı 2).
“Dediğim gibi ilk başta işverenlerin bakış açıları değişmeli, onları dediğim gibi önemli olan beyin gücü işlerde, önemli olan beynin olduğunu anlatılması lazım. İnsanları bilinçlendirmek lazım. Bu tarz şeyler. Tabiki biz engelliyiz bize yardım edilecek bir durum varsa yardım edilmeli ya bir ağır kaldırmada engelim buna müsait değilse bunların eğitimi verilmeli bunları da insanlara anlatmalıyız. Kesinlikle yardımcı olunmalı, benim eksik olan yarımaya yardımcı olsun.” (Katılımcı 9).

c.Motive edilme/Desteklenme

“Motive edilme/Desteklenme” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K4, K6, K8, ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. Araştırma süreci içerisinde “Güler Yüzlü Olma” alt kategorisi (f=1) “Motive edilme/Desteklenme” alt kategorisi (f=4) içine dâhil edilmiştir. “Motive edilme/Desteklenme” alt kategorisi (f=5) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Tabi performansı etkileyen bazı şeyler var insanların güler yüzlü olması, insanlardan olumlu tepkiler alabilmek, keyifli bir iş ortamının olması işe odaklanmayı arttırırdı.” (Katılımcı 2).

“...Mesela aktiviteler yapılabilir, onlarla ilgili. Çalıştığı işin başarısı ile ilgili ödüllendirebilir mesela, buna benzer şeyler işte.” (Katılımcı 4).

“Ya bence insanların engelleriyle ilgili çözümlenemeyecek sorunlara bir çözüm bulunmalı. Böyle bir ülkede yaşıyoruz yani, engelli olan vatandaşlarımızın bazılarında çözüm yolları bulunmuyor o şekilde yani dipte kalıyor. Yani bunlara bir çözüm yolu bulunması lazım. Çağ gelişmiş ama gel gelelim durum vaziyet böyle. Çalışma yaşamında ise pozitif enerji vermeliler yani böyle negatif enerji değil böyle aşağılayıcı değil, küçümseyici değil yani böyle.” (Katılımcı 8).

d.Engelliye Önyargılı Olmama

“Engelliye Önyargılı Olmama” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K2, K3, K4, K5, K7, K9 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Engelliye Önyargılı Olmama” alt kategorisi (f=7) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Ekip iyi olmalı, hani insanlar size güleryüzlü olmalı. Hani sizin engelinizi alaycı bir tavır ile yüzünüze vurmamalı. Eksik yönlerinizi. İnsanların bakış açısı ve önyargılı olmaması önemli.” (Katılımcı 2).

“Engeline uygun, insanların onları dışlamayacağı yani normal bu herkesin başına gelebilir. Ya bugün adama arabasıyla giderken kaza yapıpta sakat da kalabilir ya da bir gözünüde kaybedebilir. Bu herkesin başına gelebilecek bir şey. Ya niye farklılaştırmak lazım yada nebiliyim üstün yada aşağı görmek durumlarının olmaması lazım. Tabiki bunun içinde çok yol kat edilmesi gerekiyor ayrı bir şey. Engelliler bireylerin aslında bir kısıtlaması da yok hayatın içerisinde olması lazım, çünkü o insanlar bir şekilde eksikler, genelde sosyal işler verilebilir mesela yoğun bir şekilde çalıştırılabilirler genelde çocuklara yönelik insanlarla etkileşim içerisinde olabilirler. Kendilerini daha da iyi hissedecekleri hani yaptıkça, başardıkça kendilerini daha da iyi daha da tutunabilecekleri işler olabilir.” (Katılımcı 7).

e.Engel Türü ve Düzeyine Uygun İş Verme

“Engel Türü ve Düzeyine Uygun İş Verme” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K1, K2, K4, K5, K6, K7 ve K8’in benzer görüşte olduğu görülmektedir. Araştırma süreci içerisinde “Mesleğine Uygun İş Verme” alt kategorisi (f=1) “Engel Türü ve Düzeyine Uygun İş Verme” alt kategorisi (f=6) içine dâhil edilmiştir. “Engel Türü ve Düzeyine Uygun İş Verme” alt kategorisi (f=7) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Hastalığına göre mesela. Bizde bir tane engelli vardı sağ kolumu sol kolumu protezdi, o kişi uu yemekhanede mesela sana ne deyim yemeğe, aşçıya yada bulaşıkçıya yardımcı olarak verilmiş ama o adamın eli yok mesela büyük bir çöp konteynırını tek başına götürüp dökmeye çalışıyordu, defalarca ben buna tanık oldum. Adam çöpü kaldıramıyor çünkü tek el, o kişiye o görevi veriyorlar, onun yerine tek eliyle ocakları silebilir, nebiliyim daha başka bir iş verebilirlerdi, adam zaten fazla durmadı. Aslında işkurdan gelmiş dediki çok ağır buranın işi ben kaldıramıyorum dedi bıraktı gitti. Engeline uygun bir iş ortamında çalışmalı engelliler, kişinin engeline göre mesela o kişi o işi yapamıyorsa ona göre başka bir iş bulunabilirdi orda. Masaları silebilirdi orda insan tek eliyle her şey yapabilir. Masa siler ne bileyim tezgahları temizler, cam silebilir. Çöp dökmek gibi bilmem ne yapmak gibi işlerle hani çok zor o insan için...Bedenen rahat edebileceği bir işte çalışmalı. Efor sarfetmemesi gereken işlerde.

Daha az yorulacağı işlerde çünkü insan çok çabuk yoruluyor hasta oluyorsun zaten, hayattan hiçbir zevk almıyorsun zaten. Akşam eve gel çocukla ilgilen, yat. Hiçbir sosyal yaşantın yok.” (Katılımcı 5).

"Tabi bir engellinin çalışması var yada kolay da değil. Ama dediğim gibi ofis ortamlarında yada ne bileyim yapılabilecek işlerde çalışmalı yani engelli insan diye çalışamaz diye bir durum yok, böyle yaparsan zaten bizi tamamıyla kaybetmiş oluyorsunuz. Engeline uygun bir işde çalışmalı yani engeline uygun işler yok değil mi var sonuçta bazı kafayı gerektiren zekayı gerektiren işler vardır, masa başında yapabileceği, yeteneğini el becerilerine dayalı işlerde vardır. Hani bunlara yönlendirilebilir" (Katılımcı 7).

f.Eğitim Verme

“Eğitim Verme” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K5, K7 ve K9’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Eğitim Verme” alt kategorisi (f=3) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Mesela engelli bireylerin bilgi dağarcığını genişletecek kurslar açılabilir, yada şöyle diyim...” (Katılımcı 5).

“Engelliler ile ilgili eğitim verilmesi gerekiyor, aslında işletme sahiplerinin vermesi lazım gibi durum var. Dediğim gibi beyinsel engelli olmadığı sürece ben pek bi engellilerin bir çok işe etki edeceğini sanmıyorum. Ne gibi eğitimler verilmeli insanlara beden engeliyle zihin engelinin farkını anlatmak lazım, insanlar beden engelli olduğunda bile sanki bir iş yapamayacaklarını düşünüyorlar. Bu durumda engellilerin önü kapılıyor. Bir sıfır geride başlıyorlar. Yöneticilerimize ilettik yani, insnaların bakış açılarını değiştirmek için küçük bir eğitimler verebiliriz tarzında görümler yaptık. Belirli başlı eğitimler verdik. İu bizim engellilerin sosyal sorumluluk projelerinde ön ayak olduk. Aslında aramızda hiçbir fark olmadığını bellirli başlı vucudumuzun bölümlerinde eksiklerin olduğunu söyledik. Bu biraz daha açık şunun gibi bir durum. Mesela insanın bir matematikten noksan olması gibi türkçe dersinden noksan olaması gibi bir durum olduğunu anlattık. Bizimde beyin olarak aynı beyne veya normal bir insan beynine sahip olduğumuzu sadece vucudumuzun belirli oranlarda belirli bölümlerinde noksanlıklar olduğu noksanlık değil de uı engelli olduğumuzu anlatmaya çalıştık. Tabiki %20 olumlu dönüşler aldık.” (Katılımcı 9).

h.Engelli Bireylerin Çalıştıkları Kurumların Kontrolünü ve Takibini Sağlama

“Engelli Bireylerin Çalıştıkları Kurumların Kontrolünü ve Takibini Sağlama” alt kategorisi ile ilgili katılımcılardan K3, K4, K6 ve K10’un benzer görüşte olduğu görülmektedir. “Engelli Bireylerin Çalıştıkları Kurumların Kontrolünü ve Takibini Sağlama” alt kategorisi (f=4) ile ilgili görüşler şöyledir;

“Valla neler yapılması gerekir mesela bunları çalışma saatleri kontrol edilmeli, 7 de iş başı yapmışım onbeşte çıkmam gerekiyor niye onbeşte çıkmamışım. Bunları kontrol edecek bir birimin olması gerekli. İş bitti mi adamlar mecburi kalır. Mesai saatinde mesela, şöyle yapması lazım saat onbeşten sonra mesai bitmiştir, fazla geçirdiği zaman mesai kaçta başlamış 7’de onbeşten sonra ne işin var diyecek orda adama. Böyle bu kontrol edecek bir birimin olması gerekir. Takip detek sistemi oluşmalı, bunların göz ardı edilmemeli, bunların göz önünde alınması gerekir. Bunları kim yapabilir müfettişler, devlet görevlileri yapmalı. Böyle su çekerkene, masa çekerkene fotoğraflarını çekecek senin kanıtın olacak yani. Bunları takip etmek gerekli, yani. Giriş çıkış saatlerini kontrol edecek birim olmalı.” (Katılımcı 3).

“Sık sık denetimler olmalı gizliden haber vermeden devlet tarafından, bizim büyük bir yanlışımız var haber veriliyor. Mesela diyorklarki bugün şundan şundan gelecekler, ona göre herkes ayarlanıyor. Bizim en büyük sorunumuz bu. Haber vermeden baskın şeklinde yapılırsa engellilerin nasıl bir şekilde çalıştırıldığını görürler ama nasıl olur bilemem güvenlikten geçerken yine bilgileri olur. Yada müşteri gibi girecekler kontrol edilecekler.” (Katılımcı 6).

Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Araştırmada birçok farklı alanlarda otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylere yönelik kişisel ve mesleki alanda yapılan mobbing uygulamalarına yer verilmiştir. Bunlardan en sık ifade edilen mobbing nedenlerinin: engelli olmak, mecburiyet-zorunluluk, maddi yetersizlik, kendini kanıtlamak, çalışma ortamı; mobbing uygulamalarının; küçümseme-alay etme, işten çıkarma ile ilgili sözlü tehdit, kapasitesinin üstündeki işlerde çalışma, fazla iş yüklenmesi, fazla saat çalıştırma; mobbing uygulamalarının sonuçlarının/etkilerinin: kendini stresli ve yorgun hissetme, umutsuzluk- yeni iş bulamama kaygısı, iş memnuniyetsizliği, işi kaybetme korkusu, iş performansında azalma; baş etme mekanizmalarının: sessiz kalma-boyun eğme, bağlı olduğu yönetici ile konuşma; çözüm önerilerinin ise: engellilik türü ve düzeyine

göre uygun iş verme olduğu belirlenmiştir. Uluslararası Çalışma Örgütü'ne göre; birçok alanda iş yerinde mobbing uygulamalarının bulunduğu belirtilmektedir (www.ilo.org.tr). Yapılan nicel bir araştırmada işyerinde uygulanan mobbing ile iş doyumu arasında olumsuz yönde ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Öztürk ve Şahbudak, 2017). Yapılan bir derlemede işyerinde ortaya çıkan mobbing uygulamalarının çalışanların iş tatminini ve performansını olumsuz yönde etkilediği; mobbing uygulama nedenleri olarak: “küçülme ve yeniden yapılanma faaliyetleri, aşırı rekabetçi bir ortam, verimliliği artırma baskısı, yetersiz iletişim, eğitim eksikliği, aşırı disiplin getirme anlayışı, yoğun işyeri stresi, saydamlığın olmayışı, işletmenin kötü yönetilmesi, ekip çalışmasının yetersizliği”; uygulanan mobbingin sonuçları olarak ise, “kişisel ve örgütsel sonuçlar belirlenmiş ve mobbingin ekonomik ve sosyal problemler yarattığı, ruhsal ve fiziksel sağlığı etkilediği”; mobbing ile baş etmede çözüm önerileri olarak da “mobbing konusunda önleyici politikalar geliştirme, tehlikeleri anlatan broşürler dağıtma, işçilere ve eğitimcilere yönelik eğitim verme, mobbing yapan bireyler için cezalandırma sistemlerinin oluşturulması, rehabilitasyon önemlemleri alma, mobbing uygulamalarını dikkate alma ve adil çözüm yolları geliştirme, bu konuda ‘gizliliğin korunmasına’ özel hassasiyet gösterme ve konu ile ilgili sözleşmelere gerekli hükümler koyma” olarak girişimlerin olması gerektiği belirtilmiştir (Öztürk ve diğerleri, 2015). Yapılan diğer bir çalışmada mobbing uygulamalarının çalışanların yaşlarına, cinsiyetlerine, unvanlarına ve eğitim durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaştığı belirtilmiştir (Kılıç ve diğerleri, 2016). Konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılarla yapılan bir çalışmada “çalışanların örgütsel güven algılarının yüksek ve buna bağlı olarak bu çalışanların mobbing algı düzeylerinin düşük olduğu, üç ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcıların yöneticilerine ve çalıştıkları örgüte dört yıldızlı konaklama işletmelerine göre daha az güvendiği” belirtilmiştir (Eşitti ve Akyüz, 2015). Otel işletmelerinde yapılan bir çalışmada 328 çalışanın 99 tanesinin mobbinge maruz kaldığı ve uygulanan mobbingin kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna saldırılar, sosyal ilişkilere saldırılar, cinsel taciz ve itibara saldırı, kişinin sağlığına doğrudan saldırılar ve etnik köken ve dini görüşle alay etme olarak beş açıdan değerlendirildiği bildirilmiştir (Çalışkan ve Tepeci, 2008). Otel işletmelerinde yapılan diğer bir çalışmada çalışanların %30.8'inin yüksek düzeyde

mobbing uygulamalarına maruz kaldığı ve mobbing ile örgütsel bağlılık arasındaki negatif yönde ilişki olduğu bildirilmiştir (Pelit ve Kılıç, 2012). Yapılan diğer bir çalışmada konaklama işletmelerinde işgörenlerin mobbing algıları ile örgütsel bağlılıkları arasında bir ilişki olduğu bildirilmiştir (Yıldırım ve diğerleri, 2014). Konaklama işletmelerinde yapılan diğer bir araştırmada mobbingin iş doyumunu azalttığı ve işten ayrılma niyetini tetiklediği ayrıca çalışanların özel yaşama, görevin yapılmasına ve kişisel gelişimi engellemeye yönelik mobbing uygulamalarından daha fazla etkilendiği belirtilmektedir (Akbolat ve diğerleri, 2014). Hizmet sektöründe yapılan bir araştırmaya göre “çalışanın kendini göstermesine ve iletişim kurmasına yönelik engeller”, “bireyin doğrudan sağlığına yönelik saldırılar”, “sosyal ilişkilere yönelik saldırılar” ve “itibara yönelik saldırılar” iş başı ve iş dışı sonuçlar üzerinde mobbingin etkili olduğu ve mobbing uygulamalarının iş dışı etkilerinin iş başı etkilerden daha yüksek düzeyde olduğu bildirilmiştir (Avcı ve diğerleri, 2013). Yapılan çalışmaların sonuçları bu araştırmaya benzerlik göstermektedir. Ancak literatürde yer alan cinsel tacize yönelik sonuçlar bu çalışmada bulgu olarak bulunmamıştır. Araştırmanın İzmir il merkezinde uygulanması ve dört ve beş yıldızlı otellerde ve fiziksel engelli bireylerle yapılmış olması cinsel taciz ile ilgili olgulara rastlanmamasına neden olmuş olabilir. Bununla birlikte mobbing çalışma yaşamının her alanında ve her birey tarafından yaşanabilecek önemli bir sorun olmaktadır. Mobbing yaşayan bireylerin çeşitli düzeylerde yaşadığı ruhsal ve fiziksel sorunlar hem sosyal hem de çalışma yaşamlarında yaşam kalitelerini ve statülerini düşürmektedir. Bu nedenle engelli bireylerin engelli olmayan bireylere göre toplum tarafından damgalanması ve önyargılara maruz kalması nedeni ile çalışma yaşamında daha fazla mobbinge maruz kalabileceği ve sonuçlarının daha ağır olabileceği söylenebilir.

Yapılan derinlemesine görüşmeler ile otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin yaşadıklarını tüm detayları ile anlatması, deneyimlerini paylaşması sağlanmıştır. Bu araştırma ile otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamaları analiz edilmiş ve kapsamlı ve ayrıntılı sonuçlar elde edilmiştir. Bu bağlamda araştırmada elde edilen sonuçlar;

- Birinci ana kategori olarak “Mobbing Uygulama Nedenleri” başlığı ve "İş Hayatında Engelli Olma" ve "İş Ortamı Zorlukları" olmak üzere iki kategori belirlenmiştir.

- "Bireysel Nedenler" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategoriler engelli olmak, mecburiyet-zorunluluk, maddi yetersizlik, kendini kanıtlamak, işe adaptasyon süreci, yorgunluk ve iş performansında azalma olduğu bulunmuştur.
- "Kuruma-Ortama Bağlı Nedenler" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategori ise; çalışma ortamı (fiziki ortam, yoğunluk gibi.) olarak belirlenmiştir.
- İkinci ana kategori olarak "Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları" başlığı ve "Kişiliğe Yapılan Mobbing" ve "Mesleki Duruma Yapılan Mobbing" olmak üzere iki kategori saptanmıştır.
- "Kişiliğe Yapılan Mobbing" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategorilerin; küçümseme-alay etme, damgalama-dışlama, ayrımcılık ve işten çıkarma ile ilgili sozlü tehdit yapma olduğu belirlenmiştir.
- "Mesleki Duruma Yapılan Mobbing" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategorilerin; iş tercih hakkının olmaması, çalışma ortamının uygunlaştırılmaması, kapasitesinin üstündeki işlerde çalışma, fazla iş yüklenmesi, fazla saat çalıştırma, mola ve izin haklarını vermeme, arka planda çalıştırma ve işten ayrılma ya da yer değiştirme ile ilgili baskı yapma olarak belirlenmiştir.
- Üçüncü ana kategori olarak "Deneyimlenen Mobbing Uygulamalarının Sonuçları/Etkileri" başlığı ve "Kişiliğe Olumsuz Etkiler" ve "Mesleki Olumsuz Etkiler" olmak üzere iki kategori bulunmuştur.
- "Kişiliğe Olumsuz Etkiler" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategorilerin; kendini stresli ve yorgun hissetme, umutsuzluk-yeni iş bulamama kaygısı ve engeli ile ilgili onyargılarla karşılaşma olduğu saptanmıştır.
- "Mesleki Olumsuz Etkiler" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategorilerin; işi kaybetme korkusu, iş performansında azalma, iş memnuniyetsizliği, çalışma arkadaşları ile çatışma ve mobbing uygulayıcısı ile yüzleşme olduğu belirlenmiştir.
- Dördüncü ana kategori olarak "Deneyimlenen Mobbing Uygulamaları ile Baş etme Mekanizmaları ve Çözüm Önerileri" başlığı ve "Baş etme Mekanizmaları" ve "Çözüm Önerileri" olmak üzere iki kategori belirlenmiştir.

- "Baş etme Mekanizmaları" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategorilerin; sessiz kalma-boyun eğme ve bağlı olduğu yöneticiler ile konuşma olduğu saptanmıştır.
- "Çözüm Önerileri" kategorisi ile ilgili en fazla vurgulanan alt kategorilerin; iletişimin güçlü olması, toleranslı olma, motive edilme/desteklenme, engelliye onyargılı olmama, engel türü ve düzeyine uygun iş verme ve engelli bireylerin çalıştıkları kurumların kontrolünü ve takibini sağlama olduğu belirlenmiştir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Mobbing, literatürde tarihi çok eskiye dayanmakta ve mevzuatlarda yasal düzenlemeleri olmasına rağmen çalışma yaşamının her alanında yaşanmaya devam eden önemli bir olgu olmaktadır. Mobbing hakkında birçok araştırma yapılmış olmasına rağmen çalışanların mobbing uygulamalarına maruz kalması bu konuda çalışanların güvence altına alınmasına ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Mobbinge mücadele hem bireysel hem de kurumsal bazda sürdürülmelidir. Yönetimin mobbinge dahil olması, mobbing mağdurunun çalışma yaşamında yaşayabileceği her türlü mobbing uygulamasına karşı yardım alabilmesi, çalışma arkadaşları ve toplumda farkındalık oluşturulması çok önemlidir. Bununla birlikte çalışma yaşamında istihdam edilmesi fiziksel, sosyal ve toplumsal açıdan önem arz eden engelli bireylerin desteklenmesi, çalışma yaşamında karşılaşılabilecekleri her türlü olumlu/olumsuz yaşam deneyimi ile mücadele edilmesi gerekmektedir (Güldalı, 2012; Avcı ve diğerleri, 2013; Kehribar ve diğerleri, 2017). Engelli bireyler özellikle de fiziksel engelli bireyler otel işletmelerinde sıklıkla çalışmakta ve mobbing uygulamalarına maruz kalmaktadırlar. Çalışma arkadaşları veya yöneticileri tarafından mobbing yaşayan fiziksel engelli bireyler çalışma yaşamında engelliliğin getirdiği zorlukların yanında yaşamlarının her alanını etkileyen mobbing uygulamaları ile mücadele etmek zorunda kalmaktadırlar. Mobbing uygulamalarının en önemli nedenleri arasında yer alan mağdurun aciz, savunmasız ve çalışmaya mecbur olması otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerde bu durumu tetiklemektedir. Fiziksel engelli bireyler eğitim düzeylerinin düşüklüğü, maddi yetersizlikler, meslek sahibi olamama, sosyal ve iş çevresinde kendini topluma ve kendisine kanıtlama ve engelli olmanın getirdiği maddi ve manevi yükler de göz önüne alındığında çalışmaya ve verilen işi yapmaya ihtiyaçlı bireyler olmaktadır. Bu durum fiziksel engelli bireyleri mobbing uygulamalarına daha açık hale getirmektedir. Mobbingin, hem fiziksel engelli bireyleri hem de toplumun her kesimini, ekonomik ve sosyal yaşamı, doğrudan ve dolaylı olarak etkilediği görülmektedir (Öztürk, 2011; Meşhur, 2011; Kılıç ve diğerleri, 2016; Öztürk ve Şahbudak, 2017; Cesim ve diğerleri, 2018).

Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimlerini inceleyen bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme formu ile

derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Bu derinlemesine görüşmelerde otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamaları ile ilgili deneyimleri ve yaşadıkları sorunlar sorgulanmış ve katılımcıların önemli ifadelerde bulunduğu belirlenmiştir. Araştırmada otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına maruz kaldığı belirlenmiştir. Tüm kategoriler literatür ile paralel olup alt kategoriler açısından katılımcıların görüşlerinin çeşitlilik gösterdiği görülmüştür. Araştırmada katılımcıların mobbing ile ilgili deneyimlerinin bir döngü içerisinde, birbiri ile ilişkili ve iç içe geçmiş olarak ilerlediği belirlenmiştir.

Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamaları ile ilgili deneyimlerini toplumun engelliye olan küçümseme, damgalama, eksik görme gibi olumsuz bakış açısının çalışma yaşamına olan etkisini göstermektedir. Yapılan derinlemesine görüşmelerin fiziksel engelli bireylerin yaşadıkları mobbing uygulamalarının temelini, nedenini, etkisini ve sonucunu ortaya koyduğu belirlenmiştir.

Araştırmada otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing uygulamalarına ilişkin deneyimlerine yönelik öneriler ise;

- Mobbing ile ilgili hizmet içi eğitimlerin verilmesi, beceri eğitimlerinin planlanması, mobbing uygulamalarının bildirilmesine yönelik cesaretlendirmenin yapılması,
- Otel işletmelerinde mobbing uygulamalarına yönelik ilgili birimlerin kurulması ve kurumların ve yöneticilerin düzenli olarak denetlenmesi,
- Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylere özgü çalışma ortamlarının ve koşullarının yaratılması, çalışan engelli birey sayısının artırılması ve olası mobbing durumunda nasıl hareket edeceklerini yönlendirici eğitimlerin verilmesi,
- Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin adaptasyon süreçlerinin sağlanması, çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile olan iletişimlerinin artırılması,
- Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin dış paydaş kurumlar tarafından düzenli ve habersiz olarak denetlenmesi, olası mobbing uygulamalarının tespitinin sağlanması,

- Otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireyler ile ilgili üniversiteler veya ilgili kuruluşların nicel ve nitel çalışmalar yaparak, mobbingin nedenleri, nasıl olduğunu ve sonuçlarına yönelik bulgularının oluşturması, bu konuda yasal düzenlemelerin arttırılması ve yasal hakların aranmasının desteklenmesi,
- Tüm meslek gruplarında mobbing ile ilgili eğitimlerin, yönetsel desteklerin, hukuki düzenleme ve toplumsal farkındalığın oluşturulması olarak sıralanabilir.
- Ayrıca bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda otel işletmelerinde çalışan tüm engelli bireylerin yaşadıkları zorlukları içeren nicel ve nitel araştırmaların yapılması ve diğer turizm işletmelerinde çalışan tüm engelli bireylerin bu araştırmalara katılımlarının sağlanması, bu çalışmanın engelli bireylerin turizm sektöründe yaşadıkları zorlukları ve mobbing uygulamalarını tanımlanmasına, gündeme gelmesine ve çözüm yollarının oluşturulmasına destek sağlayacağı için tavsiye edilmektedir.

KAYNAKLAR

- Akbolat, M., Yılmaz, A., & Tutar, H. (2014). "Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Algıladıkları Mobbingin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi". *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 1-17.
- Akıncı, Z. (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama". *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 4, 1-25.
- Akkaya, S. (2002). "Türkiye'de İnsan Kaynakları Açısından Sakatlık ve Sakatların İstihdamı". Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2010). "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı (Altıncı baskı)". Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Arslan, H., Altıntaş, G. (2014). "Engellilerin Çalışma Yaşamına Katılımını Arttırarak Toplumla Kaynaşmalarını Sağlamayı Hedefleyen Bir Model Önerisi". *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 165-186.
- Atak, V. (2008). "Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı". Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- Atıcı, İ. (2007). "Fiziksel Engelliler ve Kentsel Mekanın Kullanımı". Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Avcı, U., Kaya, U. (2013). "Yıldırma algısı ve etkileri: hizmet sektöründe bir araştırma". *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 68(2), 1-25.
- Avcı, U., Kaya, U., Çinar, Y., Çiner, C. U., Karakaya, O., Erdil, E. ve ark. (2013). "Yıldırma Algısı ve Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma". *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 68.
- Aydın, Ş., Güzel T, ve Küçükaltan D. (2006). "The nature and effects of mobbing at the hotel enterprises in Turkey", International Education, Science, Economics and Technologies in the Global World Conference, Bourgas / Bulgaria, 15-16 September: 83-89.
- Aydoğdu, A. (2005). "Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Doyumu İlişkisi". Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

- Bengisu, M., Balta, S. (2010). "Employment of the Workforce With Disabilities in the Hospitality Industry". *Journal of Sustainable Tourism*. 1(23), 1-23.
- Beyond Bullying Association. (2003). <http://cwpp.slq.qld.gov.au/BBA/facts.html>>at, Erişim Tarihi: 03 Mart 2019.
- Bilge, A., Baykal, Z. (2008). "Zihinsel engelli bireyler ve cinsellik". *Öz-Veri Dergisi*, 5(2).
- Bolat, T. (2003). "Personeli güçlendirme: davranışsal ve bilişsel boyutta incelenmesi ve yönetim kavramlarıyla karşılaştırılması". *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 17 (3-4), 100-110.
- Bolat, N., Doğançün, B., Yavuz, M., Demir, T., ve Kayaalp, L. (2011). "Doğuştan tam görme engeli olan ergenlerin depresyon, kaygı düzeyleri ve benlik kavramı özellikleri". *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22, (s. 77-82).
- Bülbül, M. Ş. (2010). "Doğuştan Görme Engellinin Türkiye'de Fizikçi Olabilme İhtimali". *Eleştirel Pedagoji*, 2(7), 52-59.
- Çalışkan, O., Tepeci, M. (2008). "Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148.
- Cesim, Ö. B., Şanlı, Ö., Akel, B. S. (2018). "Hacettepe Üniversitesindeki Engelli Çalışanların Karşılaştıkları Psikolojik Şiddet Davranışları (Mobbing) ve Bu Davranışların Etkileri". *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(1), 34-45.
- Clark, J. (2002). "*Maymuncuk, İşyerinde İletişim ve Politika*", (Çev: Zülfü Dicleli), Mess Yayınları, No. 390, sayfa: 76.
- Culatta, R. A., Tompkins, J. R., Werts, M. G. (2003). "*Fundamentals of Special Education: What Every Teacher Needs to Know (2nd ed.)*". Upper Saddle River, NJ: Merrill/Prentice Hall.
- Davenport, N., Swartz, R.D., Eliot, G.P. (2003). "*Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*", (Çev.: Osman Cem ÖnerToy). Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Demir Ş. (2009). "Mobbing Olgusunun Hukuki Değerlendirmesi". *Ankara Barosu Dergisi*, 67(2).
- Demir, M. (2011). "İş yaşamında ayrımcılık: Turizm sektörü örneği". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(1), 760-784.

- Demirel, Y. (2009). “Psikolojik Taciz Davranışının Kamu Kurumları Arasında Karşılaştırılması Üzerine Bir Araştırma”. *TİSK Akademi*, 4 (7), 118-136.
- Demirtaş, N. (2010). “Otel İşletmeciliği (İkinci Baskı)”. Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları Yayın No: 67. ISBN: 978-975-482-910-5.,13-15.
- D.İ.E. (2004). “Türkiye Özürlüler Araştırması”. Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, Ankara.
- Ditmer R., Griffin, P., Gerald, G. (1997). “Dimensions of The Hospitality Industry”. Van Nostrand Reinhold, N.Y., s.246.
- Dünya Sağlık Örgütü. (2011). “World Report on Disability”. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_en.pdf (erişim tarihi: 21.05.2019).
- Einarsen, S. (2000). “Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach”. *Agression and Violant Behaviour*, 5(4): 379-401.
- Engelli İstihdamı, <https://www.iskur.gov.tr/isveren/engelli-istihdami/> (erişim tarihi: 21.05.2019).
- Eşitti, B., Akyüz, B. (2015). “Konaklama İşletmelerinde Mobbing-Örgütsel Güven İlişkisi: Çanakkale İlinde Bir Araştırma”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 1-14.
- İŞKUR. “Çalışan Engelli Sayısı ve Kontenjanları”. <http://www.iskur.gov.tr/tr-tr/kurumsalbilgi/istatistikler>. (erişim tarihi: 21.05.2019).
- Fermani, M. (1985). “Otel Yönetimi ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Likert Modeli Uygulaması”. Anadolu Üniversitesi Yayınları, No.111., Eskişehir, , s.9.
- Genç, Y., Çat, G. (2013). “Engellilerin istihdamı ve sosyal içerme ilişkisi”. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 8(1), 363-393.
- Gökbay, İ. Z., Ergen, A., Özdemir, N. (2011). “Engelli Bireylerin İstihdamına Yönelik Bir Vaka Çalışması:Engelsiz Eğitim”. *Öneri Dergisi*, 9(36), 1-8.
- Göztepe Çelebi, E. (2015). “Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Anayasa Mahkemesi'nin “Mobbing” Başvurularına İlişkin Kararlarının Değerlendirilmesi”. <https://www.anayasa.gov.tr/media/4441/9.pdf> (erişim tarihi: 21.05.2019).
- Gün, H. (2010). “Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz,Mobbing/Bullying, İşyeri Sendromu”. Ankara Lazer Yayıncılık., s.83-84.

- Güldalı, O. (2012). "Çalışma Yaşamında Çalışana Psikososyal ve Psikosomatik Açıdan Acı Veren Travmatik Bir Deneyim: Mobbing (Yıldırma)". *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 23(2).
- Ilgaz Yıldırım, B., Yirik, Ş. Yıldırım, F. (2014). "Mobbing'in Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama". *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 25-40.
- ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü). (2009). "Rural Development Throught Decent Work-Rural Policy Brief, ILO: Implementing and Learning from Community-Based Training/Training for Rural Economic Empowerment (CBT/TREE): Country Experiences and Lessons Learned", Unpublished Background Document,
- ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü). <https://www.ilo.org/ankara/lang--tr/index.htm>. (erişim tarihi: 06.06.2019).
- İbiloğlu, A.O.. (2011). "Kekemelik". *Current Approaches in Psychiatry*, 3, 704-727.
- Işık, E. (2007). "İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma". Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- İlhan, Ü. (2010). "İşyerinde psikolojik tacizin (mobbing) tarihsel arka planı ve Türk hukuk sisteminde yeri". *Ege Akademik Bakış*, 10(4), 1175-1186.
- İzmir, G., Fazlıoğlu, A. (2010) "İş Yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu". Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları no:6., 5-77.
- Karacaoğlu, K., Reyhanoğlu, M. (2006). "Kıbrıs Türkü' ve 'Türkiyeli' Ayrımı Bağlamında İşyerinde Yıldırma". *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61-4.
- Kehribar, A., Karabela, Ş. N., Kart Yaşar, K., Okur, A., Derya, M., Özgür, C., Çankaya, F. (2017). "Çalışma hayatında mobbing: nedenleri, bileşenleri ve ülkemizdeki hukuki durumu". *Bakırköy Tıp Dergisi*, 13, 1-9.
- Keskin, M. (2013). "Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Hizmet Kalitesi Algulamaları Sinop ilinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama". Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- Kılıç, T., Çiftçi, F., Şener, Ş. (2016). "Sağlık çalışanlarında mobbing ve ilişkili faktörler". *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(2), 65-72.

- Kozak Akoğlan, M. (2012). “*Otel İşletmeciliği*”. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü. (2017). “*Turizm İstatistikleri: Turizm Yatırım Belgeli ve İşletme Belgeli Tesis Sayıları*”. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html>. (erişim tarihi:14.04.2019).
- Kümbetoğlu, B. (2005). “*Sosyolojide ve antropolojide niteliksel yöntem ve araştırma*”. Bağlam Yayıncılık, İstanbul.
- Laçiner V. (2006). “*Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz)*”. USAK Stratejik Gündem(USG),http://www.mobbingturkiye.net/index.php?option=com_content&task=view&id=162&Itemid=96. (erişim tarihi: 10.04.2019).
- Leymann, H. (1996), “The Content and Development of Mobbing at Work”. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann, H., Gustafsson, A. (1996), “Mobbing at Work and The Development of Post Traumatic Stress Disorders”. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275.
- Leymann, H. “*Identification of Mobbing Activities*”. The Mobbing Encyclopaedia, <http://www.leymann.se/English/12210E.htm>. (erişim tarihi: 01.05.2019).
- McMahon, L. (2000). “Bullying and harrassment in the workplace”. *International Journal of Comtemporary Hospitality Management*, 12 (6), 384-390.
- Meşhur, H. F. A. (2011). “Ortopedik Engellilerin İstihdamında Tele Çalışmaya İlişkin Tutumlar Açısından Bir Uygulama”. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(22), 72-118.
- Neuman WL. (2012). “*Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar Cilt I-II. (Beşinci Basım)*”. Yayın Odası. İstanbul,
- Olalı H., Korzay M. (1993). “*Otel İşletmeciliği*”. Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul, s.21.
- Ortega, A., Hogh, A., Pejtersen, J.H., (2009). “Prevalence of workplace bullying and risk groups:a representative population study”. *International Archive Occupational Enviromental Health*, 82, 417-426.
- Özdemir E. (2006). İşyerinde Cinsel Taciz. *Çalışma ve Toplum*, 4, 83-96.
- Özen, S. (2007). “İşyerinde Psikolojik Şiddet ve Nedenleri”. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9 (3), 1-24.

- Özkazanç, A. (2012). “İşyerinde Şiddet: Psikolojik ve Cinsel Taciz El Kitabı”. ILO yayımları (1), 18-19.
- Özler, D. E., Giderler Atalay, C. Dil Şahin, M. (2008). “Mobbing’in Örgütsel Bağlılık Üzerine etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, <http://uvt.ulakbilimigov.tr>. (Erişim Tarihi: 06.05.2019).
- Özsüer S. (2011). “Zihinsel Yetersizliği Olan Çocuklar” (Ed.: Y. Barut, M. Vural), Özel Eğitim, s: 82-96, Lisans Yayınları, İstanbul.
- Öztürk Y. (2011). “Engelli Çocuğa Sahip Ailelerin Gereksinimlerinin ve Aile Yükünün Belirlenmesi”. Haliç Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul,
- Öztürk, M. (2011). “Türkiye’de engelli gerçeği”. Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği Cep Kitapları, 30, 105.
- Öztürk, M., Şahbudak, E. (2017). “İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve İş Doyumu: Cumhuriyet Üniversitesindeki Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Çalışma”. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 20(2), 200-228.
- Öztürk, H., Dereli Eke, E., İpek, N., Müdüroğlu, A., Faikoğlu, R. (2015). “Mobbing (psikolojik yıldırma), örgüt üzerindeki etkileri ve çözüm önerileri”. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 2(1), 27-33.
- Pelit, E., Kılıç, İ. (2012). “Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2 (4), 122-140.
- Rolf, G. (2006). “Validity, trustworthiness and rigour; quality and idea or qualitative research”. *Journal of Advanced Nursing*, 53, 304-310.
- Seyyar, A. (2001). “Sosyal Siyaset Açısından Özürlüler Politikası (Almanya - Türkiye Mukayesesi)”. TÜRDAV, İstanbul.
- Shenton, A. (2004). “Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects”. *Education for Information*, 22, 63-75.
- Sürgevil, O., Fettahlıoğlu, O., Gücenmez, S., Budak, G., Budak, G. (2009). “Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, <http://sbe.balikesir.edu.tr/dergi>, (Erişim Tarihi:17.04.2019).
- Solmuş, T. (2005). “İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)”. *İş- Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7 (2).

- TBMM (2011). “*İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu*”. TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları, No. 6, Sayfa: 6.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi (2007). “*Özürlüler Komisyon Raporları Genel Kurul Görüşmeleri*”, TBMM, Ankara.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (2013). “*Onuncu kalkınma planı (2014-2018)*”, TBMM, Ankara.; <https://kcp.tarim.gov.tr/OKP20142018.pdf>. (erişim Tarihi:17.04.2019).
- T.C. Resmi Gazete (2005). “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*”, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/3.5.20058948.pdf>. (erişim tarihi: 05.05.2019).
- T.C. Resmi Gazete (2011). “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No: 2011/1)*”. <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR-14718/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html> (erişim tarihi: 05.05.2019)
- Tetik, S. (2010). “Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi”. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1, 81-89.
- Tınaz, P. (2006). “*İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*”. Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Tınaz, P., Gök, S., Karatuna, I. (2010). “Türkiye’de İşyerinde Psikolojik Taciz Oranının ve Türlerinin Belirlenmesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması”.*Öneri*, 9(34),1-11.
- Tınaz, P., Gök, S., Karatuna, I. (2013). “Sosyal Güvenlik Kurumu Çalışanlarının İşyerinde Psikolojik Taciz Algıları: Yaygınlık, Türler, Nedenler ve Bireysel Mücadele Yöntemleri”. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 4(1), 39-53.
- Toker Gökçe, A. (2008). “*Mobbing: İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri*”. Pegem Yayınevi, Ankara.
- Tutar, H. (2004). “*İşyerinde Psikolojik Şiddet*”. Platin Yayınları, Ankara.
- TÜBİTAK (2006). “*Türkiye Özürlüler Araştırması 2002 İkincil Analizi*”, 28.
- Türk Dil Kurumu (2005). “*Türkçe Sözlük.10.baskı*”.Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara, 638.
- Türkiye Engelliler Araştırması (2002). <http://kutuphane.tuik.gov.tr/pdf/0014899.pdf> (erişim tarihi: 21.06.2019).

- Türkiye Sağlık Araştırması. (2016). http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017. (erişim tarihi: 21.06.2019).
- Nüfus ve Konut Araştırması. (2011). <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18617>. (erişim tarihi:06.05.2019).
- Türofed Turizm Raporu (2018). <https://www.turofed.org.tr/files/pdf/RAPOR/sayi-13.pdf> (erişim tarihi: 05.05.2019)
- Usta, Ö. (2002). “*Genel Turizm*”. Anadolu Matbaacılık, İzmir.
- Vartia, M. (2003). “*Workplace Bullying- A study on the Work Environment, Wellbeing and Health*”, Unpublished PhD Thesis, Helsingfors. <http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/hum/psyko/vk/vartiavaanen/workplace.pdf>.
- Vural, M. (2011). “*İşitme Yetersizliği Olan Çocuklar*”. (Ed. Barut, Y., Vural, M.). Özel Eğitim. 176- 202. Lisans Yayınları, İstanbul
- Yavuz, H. (2007). “*Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma*”. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Yıldırım A, Şimşek H. (2008). “Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (Altıncı baskı)”. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, H., Conk, Z. (2005). “Zihinsel yetersizliği olan çocuğa sahip anne/babaların stresle başa çıkma tarzlarına ve depresyon düzeylerine planlı eğitimin etkisi”. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 9, 2-8.
- Yıldırım, A. (2013). “İŞKUR’un Engellilere Yönelik Mesleki Eğitimleri”. *İstihdamda 3İ Dergisi*, 9, 42-44.
- Yıldırım, B., Yirik, Ş., Yıldırım, F. (2014). “Mobbing’in örgütsel bağlılık ile ilişkisi: Konaklama işletmeleri üzerine bir uygulama”. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 25-40.
- Zapf, D. (1999). “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing\ Bullying at Work”. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 70-85.



EKLER

Ek 1: TANITICI BİLGİ FORMU

OLGU NO: Katılımcı

Görüşme Yeri:.....

Tarih:/..../2019

Başlama Saati:

Bitiş Saati:Süre:

1. Yaşınız:.....

2. Cinsiyetiniz?

1) Kadın 2) Erkek

3. Eğitim durumunuz nedir?

1) Okur-yazar 2) İlkokul mezunu 3) Ortaokul mezunu

4) Lise mezunu 5) Fakülte/Yüksekokul mezunu 6) Lisansüstü

4. Medeni Durumunuz?

1) Evli 2) Bekar (Bekar iseniz 6. soruya geçiniz.)

5. Evli iseniz; Eşinizin Eğitim Durumu:

1) Okur-Yazar değil 2) İlkokul mezunu 3) Ortaokul mezunu

4) Lise mezunu 5) Fakülte/Yüksekokul mezunu

6. Sosyal güvenceniz var mı?

1) Evet 2) Hayır

7. Gelir durumunuzu nasıl tanımlıyorsunuz?

Aylık gelir:.....TL

1) Gelir-giderden az 2) Gelir-gidere denk 3) Gelir-giderden fazla

8. Engellilik Türü:.....

9. Engellilik durumunuzun süresi nedir?

1) Doğuştan 2)süredir.

10. Engellilik nedeniniz nedir?.....

11. Engelli raporunuz var mı?

1) Evet (Evet ise; Oranı nedir:.....) 2) Hayır

12. Kaç yıldır bu meslek grubunda çalışıyorsunuz?

.....

13. Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?

.....

14. Bu kurumda hangi departmanda çalışmaktasınız?

.....

15. Bu departmanda hangi pozisyonda çalışmaktasınız?

.....

16. Bu departmanda kaç yıldır çalışmaktasınız?

.....

17. Haftalık kaç saat çalışıyorsunuz?

.....

18. Çalışma saatleriniz dışında fazladan mesai yapıyor musunuz?

1) Evet (Evet ise;saat/gün/hafta) 2) Hayır

19. Çalışmakta olduğunuz işi seçme nedeniniz?

.....

20. Çalışmakta olduğunuz kurumda şuana kadar sizi rahatsız eden herhangi bir durumla karşılaştınız mı?

.....

21. Çalıştığınız kurumda sizi motive edici/destekleyici herhangi bir davranışla karşılaştınız mı?

1) Evet (Evet ise;.....) 2) Hayır

22. Çalışmakta olduğunuz kurumda şuana kadar sizi yıldırmak ya da bezdirmek için yapılan herhangi bir davranışla karşılaştınız mı?

1) Evet (Evet ise;.....) 2) Hayır

(Sonucunda ne oldu;.....)

23. Başka bir otel işletmesinde çalışmak ister misiniz?

1) Evet 2) Hayır

24. Çalışmakta olduğunuz işten memnun musunuz?

.....

Ek 2: DERİNLEMESİNE GÖRÜŞME FORMU

OLGU NO: Katılımcı

Görüşme Yeri:.....

Tarih:/..../2019

Başlama Saati:

Bitiş Saati:**Süre:**

SUNUŞ

Merhaba, benim adım Yusuf ve İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği yüksek lisans öğrencisiyim. Fiziksel engelli bireylerin mobbing deneyimlerine yönelik bir çalışma yapıyorum ve sizinle çalışma ortamınızda yaşadığımız zorluklar, güçlükler ve engeller ve olumlu deneyimler ile ilgili konuşmak istiyorum. Sizinle yapacağım bu görüşmedeki amacım çalışma yaşamınıza yönelik süreciniz, yaşantılarınız ve deneyimleriniz ile ilgili yaşadıklarınızı, duygularınızı ve neler hissettiğinizi bilmektir. Sizin bu konudaki deneyimlerinizin aydınlatıcı olduğunu düşünüyorum. Bu çalışmada ortaya çıkacak sonuçlar fiziksel engelli bireylerin mobbing deneyimlerine yönelik yaşam deneyimlerini öğrenmek açısından önemlidir. Bana bu görüşme sırasında söyleyeceklerinizin tümü gizlidir. Bu bilgileri araştırmacılardan başka kimsenin görmeyeceğini bilmelisiniz. Araştırma sonucunda ise, görüştüğüm bireylerin isimlerini kesinlikle rapora yansıtmayacağım. Başlamadan önce söylediklerimle ilgili belirtmek istediğiniz ve sormak istediğiniz bir soru var mı? Görüşmeyi izin verirseniz ses kayıt cihazına kaydetmek istiyorum. Bunun sizce bir sakıncası var mı? Görüşmeye izin verirseniz soru sorarak başlamak istiyorum.

Görüşme Soruları

- 1. Engelli bir bireyin herhangi bir iş yerinde çalışması konusunda ne düşünüyorsunuz?**
 - Kendi iş yaşamınızı nasıl görüyorsunuz?
 - Engellilerin iş yaşamına katılımları ile ilgili ne düşünüyorsunuz?
 - Çevrenizdeki insanların engelli bireylerin iş yaşamına katılımları ile ilgili düşünceleri nelerdir?/nasıldır?
- 2. Engelli bir birey olarak çalışma yaşamında neler yaşıyorsunuz?**
- 3. Çalışma yaşamınızla ilgili sizi en çok etkileyen anı/olay/durumu anlatır mısınız?**
- 4. Engeliniz çalışma yaşamınızı etkiliyor mu? Nasıl?**
- 5. Engeliniz olmasaydı çalışma yaşamınızda herhangi bir değişiklik olur muydu? Ya da ne değiştirdi? Nasıl?**
- 6. Engeliz nedeniyle çalışma yaşamınızda kendinizi güçlü hissettiğiniz durumlar oldu**

mu? Anlatabilir misiniz?

7. Engeliz nedeniyle çalışma yaşamınızda kendinizi güçsüz hissettiğiniz durumlar oldu mu? Anlatabilir misiniz?

8. Çevrenizdeki insanlar sizin çalışma yaşamınızı etkileyici davranışlarda bulunuyorlar mı? Nasıl?

9. Engelli bir birey nasıl bir iş yerinde/iş ortamında çalışmalı? Neden?

10. Bu durumun iş yaşamına etkisi olur mu? Nasıl?

11. Çalışma yaşamınız ile ilgili şu ana kadar engelinizden kaynaklanan bir sorun yaşadınız mı? Anlatır mısınız?

12. Çalışma yaşamınızda herhangi bir sorun yaşasanız bununla başa çıkmak için ne yaparsınız? Nasıl çözüm bulursunuz? Yardım/destek almayı düşünür müsünüz? Nasıl nerden yardım almayı düşünürsünüz?

13. Engelli bireylerin çalışma yaşamında yaşadıkları bu zorlukların/sorunların ortadan kaldırılmasına yönelik ne yapılmalı?

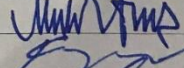
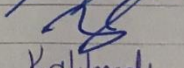
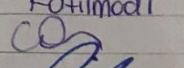
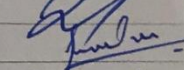
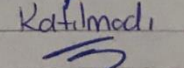
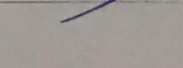
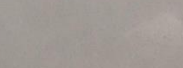
14. Çalışma yaşamınızda yaşadıklarınız ile ilgili duygu ve düşüncelerinize başka eklemek istedikleriniz var mı?

Zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.

Ek 3: ETİK ONAY BELGESİ

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU
ETİK ONAY BELGESİ

ARAŞTIRMANIN BAŞLIĞI	Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerin Mobbing Uygulamalarına İlişkin Deneyimleri: Bir uygulama
SORUMLU ARAŞTIRMACININ ADI SOYADI	Yusuf ÖREN
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ KARAR	Araştırmanın ana problemi fiziksel engelli bireylerin mobbing konusundaki yaklaşımlarının , yaşam deneyimlerinin nasıl olduğu, konunun onlara nasıl yansıdığı ve nasıl etkilendiklerini anlamaya çalışmaktır. Bu konuda hem engelli bireylerin mobbinge yönelik bakış açıları ve yaşam deneyimleri hem de buldukları durumu nasıl algıladıkları betimlenecektir. Bu bilgiler doğrultusunda araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan fiziksel engelli bireylerin mobbing deneyimlerini incelemektir.
ETİK KURUL KARARI	Yukarıda bilgileri verilen başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın /çalışmanın gereke, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve uygun bulunmuş olup, araştırmanın / çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen kişilerle gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına oy birliği ile karar verilmiştir.

ETİK KURUL ÜYESİNİN ADI SOYADI	İMZA/25.04.2019
1. Prof. Dr. Muhsin AKBAŞ	
2. Prof. Dr. Kerem BATIR	
3. Prof. Dr. Özer KÜPELİ	
4. Prof. Dr. Osman KONUK	Katılmadı
5. Prof. Dr. Cengiz DEMİR	
6. Prof. Dr. Sinan NARDALI	
7. Prof. Dr. Kurtuluş ÖNGEL	
8. Doç. Dr. Levent ÇETİN	Katılmadı
9. İmge ERCAN DİKÇAM	

Ek 5: Araştırmacının Yetkinliği

