

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN PSİKOLOJİK
ŞİDDET (MOBBİNG) ALGISININ İŞ TATMİNİNE ETKİSİ
(ANTALYA İLİ ÖRNEKLEMESİ)**

Murat Bahadır Koyuncu

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HAZİRAN, 2017

TELİF HAKKI ve TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren(....) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Murat Bahadır

Soyadı : KOYUNCU

Bölümü : Turizm İşletmeciliği Eğitimi

İmza :

Teslim tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı: Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Psikolojik Şiddet (Mobbing) Algısının

İş Tatminine Etkisi (Antalya İli Örneklemesi)

İngilizce Adı :

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.



Yazar Adı Soyadı: Murat Bahadır KOYUNCU

İmza:

JÜRİ ONAY SAYFASI

Murat Bahadır KOYUNCU tarafından hazırlanan “Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Psikolojik Şiddet (Mobbing) Algısının İş Tatminine Etkisi (Antalya İli Örnekleme)” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Gazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Yrd. Doç. Dr. H. Dilek SEVİN

(Anabilim Dalı, Üniversite Adı)

Başkan: (Unvanı Adı Soyadı)

(Anabilim Dalı, Üniversite Adı)

Üye: (Unvanı Adı Soyadı)

(Anabilim Dalı, Üniversite Adı)

Üye: (Unvanı Adı Soyadı)

(Anabilim Dalı, Üniversite Adı)

Üye: (Unvanı Adı Soyadı)

(Anabilim Dalı, Üniversite Adı)

Tez Savunma Tarihi:/...../.....

Bu tezin Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olması için şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Unvan Ad Soyad

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

Prof .Dr. Ülkü ESER ÜNALDI



Oğlum Metehan'a.....

TEŞEKKÜR

Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Psikolojik Şiddet (Mobbing) Algısının İş Tatminine Etkisi (Antalya İli Örnekleme)” adlı çalışmamda, engin bilgilerini ve her türlü desteğini esirgemeyen hocam ,sayın Yrd. Doç. Dr. H. Dilek SEVİN’e;

Çalışmamın anketlerinin uygulanması aşamasında yardımcı olan Orange County Hotels İnsan Kaynakları Direktörü Sezgin KAZANCI’ya, Akka Grubu Otellerinden Akka Alında Hotel İnsan Kaynakları Müdürü Kamil GÜNEŞ’e ve Akka Grubu Otellerine, Sivas Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Alan Şefi Ümit BALOĞLU’na, Amasya Otelcilik ve Turizm Meslek lisesi meslek dersleri öğretmenleri ve mesai arkadaşlarım Sabahattin BİRDAL ve Mahmut ÇİÇEK’e, Sarıkamış Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesinden mezun ettiğim öğrencilerim Mücahit DEMİR’e ve İsmail DEMİRCAN’a, Amasya Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesinden mezun ettiğim öğrencim Cüneyt YILGIN’a , 2015-2016 yılı işletmelerde beceri eğitimi yapan tüm öğrencilerime ;

Çalışmamın yazım ve noktalama kuralları konusunda mütevazı düzeltmelerden dolayı kardeşim, sevgili meslektaşım Gülşah KOYUNCU TEKİN’e

Ve tüm çalışmam boyunca sabrını, anlayışını ve yardımlarını esirgemeyen sevgili eşim, dostum Duygu KOYUNCU’ ya teşekkürü bir borç bilirim.

M.Bahadır KOYUNCU

ANKARA 2017

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN PSİKOLOJİK
ŞİDDET (MOBBİNG) ALGISININ İŞ TATMİNİNE ETKİSİ
(ANTALYA İLİ ÖRNEKLEMESİ)**

(Yüksek Lisans Tezi)

Murat Bahadır KOYUNCU

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

Haziran, 2017

ÖZ

Bu çalışmanın amacı; konaklama işletmelerinde çalışanlara uygulanan psikolojik şiddeti, konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmini incelemek ve psikolojik şiddet algısının iş tatmini üzerindeki etkisini tespit etmektir. Araştırmada psikolojik şiddet kavramı, tarihçesi, psikolojik şiddetle birlikte kullanılan kavramlar, psikolojik şiddet davranışları, süreçleri, türleri, nedenleri, izleyicisi, dereceleri, etkileri, psikolojik şiddete karşı önlemler, psikolojik şiddetin hukuki boyutu, iş tatmini, iş tatminini etkileyen faktörler, iş tatmini yükseltme yöntemleri ve sonuçları detaylı olarak incelenmiştir. Araştırma için Antalya ili, ilçeleri ve beldelerindeki 548’i 5 yıldızlı, 109’u 4 yıldızlı, 8’i 3 yıldızlı olmak üzere toplam 665 otel çalışanına anket yöntemi uygulanmış, demografik özelliklere göre frekans dağılımları, t testi ve anova, regresyon analizleri yapılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre; psikolojik şiddet ve iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu yani psikolojik şiddet arttıkça iş tatmininin düştüğü ortaya çıkarılmıştır.

Anahtar Kelimeler : Psikolojik Şiddet, İş Tatmini, Konaklama İşletmeleri

Sayfa Adedi : 100

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. H. Dilek SEVİN

**THE EFFECTS OF PSYCHOLOGICAL VIOLENCE PERCEPTIONS OF
HOSPITALITY EMPLOYEES TO JOB SATISFACTION
(ANTALYA PROVINCE SAMPLE)**

(Master Thesis)

Murat Bahadır KOYUNCU

**GAZI UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES**

June, 2017

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the psychological violence applied to employees in the hospitality business, to examine the job satisfaction of the employees in the hospitality businesses and to determine the effect of psychological violence perception on job satisfaction. The concept of psychological violence, history, concepts used in conjunction with psychological violence, psychological violence behaviours, processes, types, causes, followers, grades, effects, measures against psychological violence, legal dimension of psychological violence, job satisfaction, factors affecting job satisfaction, job satisfaction increasing methods and results have been examined in detail in the research. A survey method was applied to a total of 665 hotel employees, 548 of whom were in 5 star hotels, 109 were in 4 star hotels and 8 were in 3 star hotels in Antalya province, its districts and villages. Frequency distributions, t test and anova, and regression analyses were performed according to demographic characteristics. According to the findings of the research, it is revealed that there is a negative relationship between psychological violence and job satisfaction, that is, as psychological violence increases, job satisfaction decreases.

Key Words : Psychological Violence, Job satisfaction, Hospitality Businesses

Page Number : 100

Co-supervisor : H. Dilek SEVİN

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKKI ve TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU.....	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI.....	ii
JÜRİ ONAY SAYFASI.....	iii
ÖZ.....	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLoların LİSTESİ.....	xiv
BÖLÜM I.....	1
GİRİŞ.....	1
1.1.Problem Durumu	2
1.2.Araştırmanın Önemi.....	2
1.3.Araştırmanın Amacı	3
1.4.Sayıtlar	3
1.5.Sınırlılıklar.....	3
1.6.Tanımlar	4
BÖLÜM II.....	5
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1. Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İlgili Kavramlar	5
2.1.1. Psikolojik Şiddet(Mobbing) Tanımı ve Tarihçesi	5

2.1.2. İş yerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) ile Birlikte Kullanılan Bazı Kavramlar	7
2.1.2.1. <i>Bullying</i> (Zorbalık).....	7
2.1.2.2. <i>Çatışma</i>	8
2.1.2.3. <i>Stres</i>	8
2.1.2.4. <i>Şiddet</i>	8
2.1.2.5. <i>Cinsel Taciz</i>	8
2.1.3. Psikolojik Şiddet(Mobbing) Davranışları(Leymann Tipolojisi)	9
2.1.3.1. <i>Birinci Kategori: İletişime Yönelik Saldırıları</i>	9
2.1.3.2. <i>İkinci Kategori: Sosyal İlişkilere Saldırıları</i>	10
2.1.3.3. <i>Üçüncü Kategori: Sosyal Konuma Saldırıları</i>	10
2.1.3.4. <i>Dördüncü Kategori: Mesleki ve Özel Yaşamın Niteliğine Yönelik Saldırıları</i>	11
2.1.3.5. <i>Beşinci Kategori: Sağlığa Yönelik Saldırıları</i>	11
2.1.4. Psikolojik Şiddet Süreçleri	12
2.1.4.1. <i>Çatışma</i>	12
2.1.4.2. <i>Saldırgan Eylemler</i>	12
2.1.4.3. <i>İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi</i>	12
2.1.4.4. <i>Yanlış Yakıştırmalarla veya Tamılarla Damgalanma</i>	12
2.1.4.5. <i>İşine Son Verilme</i>	13
2.1.5. İş Yerinde Psikolojik Şiddet Türleri	13
2.1.5.1. <i>Dikey(Basamaksal) Psikolojik Şiddet</i>	13

2.1.5.2. Yatay(İşlevsel) Psikolojik Şiddet.....	13
2.1.6. İş yerinde Psikolojik Şiddete Neden Olan Faktörler	14
2.1.6.1. Kişilikten Kaynaklanan Nedenler.....	14
2.1.6.1.1. Psikolojik Şiddet Uygulayıcısının Kişilik Özellikleri	15
2.1.6.1.2. Psikolojik Şiddet Mağdurunun Kişilik Özellikleri.....	16
2.1.6.2. Örgüt Yapısından Kaynaklanan Nedenler.....	17
2.1.6.3. Sosyal Yapıdan Kaynaklanan Nedenler.....	18
2.1.7. Psikolojik Şiddet İzleyicisi(Dolaylı Psikolojik Şiddet Uygulayıcıları)	18
2.1.8. İş yerinde Psikolojik Şiddet Dereceleri	19
2.1.8.1. Birinci Derece Psikolojik Şiddet.....	19
2.1.8.2. İkinci Derece Psikolojik Şiddet.....	19
2.1.8.3. Üçüncü Derece Psikolojik Şiddet.....	19
2.1.9. İş yerinde Psikolojik Şiddetin Etkileri	20
2.1.9.1. Aile Hayatına Etkileri	20
2.1.9.2. Toplumsal Etkileri.....	21
2.1.9.3. Organizasyon Üzerine Etkileri.....	21
2.1.9.4. Psikolojik Şiddet Mağduru Üzerine Etkileri	22
2.1.10. İş yerinde Psikolojik Şiddete Karşı Önlemler	23
2.1.10.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri.....	23
2.1.10.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri.....	24
2.1.11. İş yerinde Psikolojik Şiddetin Hukuki Boyutu	24
2.1.11.1. Uluslararası Hukukta İş yerinde Psikolojik Şiddetin Yeri	24

2.1.11.2. Türk Hukuk Sisteminde Psikolojik Şiddet	27
2.1.11.2.1. Türk Hukuk Sistemi Açısından İş yerinde Psikolojik Şiddet	28
2.1.11.2.2. İş Hukuku Açısından İş yerinde Psikolojik Şiddet	28
2.1.11.2.3. Yeni Borçlar Kanunu Açısından İş yerinde Psikolojik Şiddet	29
2.1.11.2.4. İş yerinde Psikolojik Şiddetle İlgili Başbakanlık Genelgesi	32
2.1.11.3. İşyerinde Psikolojik Şiddetin Sektörlere Dağılımı.....	33
2.2. İş Tatmini Kavramı	35
2.2.1 İş Tatmininin Tanımı ve Önemi.....	35
2.2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	36
2.2.2.1. Bireysel Faktörler.....	37
2.2.2.1.1. Cinsiyet	37
2.2.2.1.2. Yaş	37
2.2.2.1.3. Hizmet Süresi ve Kıdem.....	37
2.2.2.1.4. Eğitim Seviyesi.....	38
2.2.2.1.5. Kişilik.....	38
2.2.2.2. Örgütsel Faktörler.....	38
2.2.2.2.1. İşyeri Fiziki Koşulları.....	39
2.2.2.2.2. Terfi ve Ücret.....	39
2.2.2.2.3. Yönetim ve Kararlara Katılım	39

2.2.3. İş Tatminini Yükseltme Yöntemleri	40
2.2.3.1. İş Rotasyonu	40
2.2.3.2. İş Zenginleştirme.....	40
2.2.3.3. İş Genişletme	41
2.2.4. İş Tatmininin Sonuçları.....	41
2.4.4.1. Bireysel Sonuçlar	41
2.4.4.1.1 Genel Yaşam Tatmine Etkisi.....	41
2.4.4.1.2. Moral, Motivasyon ve Başarıya Etkisi	41
2.4.4.1.3. Takdir edilme	42
2.4.4.2. Örgütsel Sonuçlar.....	42
2.4.4.2.1. Örgüte Bağlılık	42
2.4.4.2.2. İşgören Devri.....	43
2.4.4.2.3. Performans ve İş Tatmini	43
2.4.4.2.3. Verimlilik	44
BÖLÜM III	45
YÖNTEM.....	45
3.1. Araştırmanın Modeli	45
3.2. Evren ve Örneklem	46
3.3. Verilerin Toplanması.....	50
3.3.1. Demografik Özellikler.....	50
3.3.2. Leymann'ın Psikolojik Terör Ölçeği	50
3.3.3. Minnesota İş Tatmini Ölçeği.....	51

3.4. Verilerin Analizi	51
BÖLÜM IV.....	53
BULGULAR VE YORUM.....	53
4.1. Demografik Özelliklere Göre Frekans Dağılımları	53
4.2. Demografik Özelliklere Göre İş Tatmini Analizleri	65
4.3. Araştırmaya Katılanların Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları	71
BÖLÜM 5.....	81
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	81
5.1. Tartışma	86
KAYNAKÇA.....	88
EKLER.....	96

TABLolarIN LİSTESİ

Tablo 1. İş Yerinde Psikolojik Şiddetin Etkileri.....	20
Tablo 2. İşçi Kişiliğinin Korunması	30
Tablo 3. Psikolojik Şiddet Başvurunun Kamu ve Özel Sektörlere Dağılımı	34
Tablo 4. Antalya İlindeki 3*, 4* ve 5* Otel Sayısı; Toplam Oda Sayısı ve Toplam Yatak Sayısı	47
Tablo 5. Türkiye 'de Oda ve Yatak Başına Düşen Personel Sayısı	47
Tablo 6. Ankete Katılan İşgörenlerin İşletme Bazında Dağılımı.....	49
Tablo 7. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Frekans Dağılımı	54
Tablo 8. Cinsiyete Göre Psikolojik Şiddet T Testi Analiz Sonuçları	59
Tablo 9. Yaşa Göre Psikolojik Şiddet Anova Analiz Sonuçları	59
Tablo 10. Medeni Duruma Göre Psikolojik Şiddet T Testi Analiz Sonuçları	60
Tablo 11. Öğrenim Durumuna Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları	60
Tablo 12. Aylık Gelire Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları	61
Tablo 13. İşletmenin Yıldız Sayısına Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları	61
Tablo 14. İşletmedeki Statüye Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları	62
Tablo 15. Çalışılan Departmana Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları	62
Tablo 16. İşletmede Çalışılan Hizmet Süresine Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları	63
Tablo 17. Turizm Sektöründe Hizmet Süresine Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları	63
Tablo 18. Nüfusa Kayıtlı Olunan İle Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları	64
Tablo 19. Günde Çalışılan Saate Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları	64
Tablo 20. Mesleğin İsteyerek Seçilme Durumuna Göre Psikolojik Şiddet T Testi Sonuçları	64
Tablo 21. Cinsiyete Göre İş Tatmini Analizi T Testi Sonuçları	65
Tablo 22. Yaşa Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları	65
Tablo 23. Medeni Duruma Göre İş Tatmini T Testi Sonuçları	66

Tablo 24. <i>Öğrenim Durumuna Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları</i>	66
Tablo 25. <i>Aylık Gelire Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları</i>	67
Tablo 26. <i>İşletmenin Yıldız Sayısına Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları</i>	67
Tablo 27. <i>İşletmedeki Statüye Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları</i>	68
Tablo 28. <i>Çalışılan Departmana Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları</i>	68
Tablo 29. <i>İşletmede Çalışılan Hizmet Süresine Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları</i> .	69
Tablo 30. <i>Turizm Sektöründe Hizmet Süresine Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları</i> ..	69
Tablo 31. <i>Nüfusa Kayıtlı Olunan İle Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları</i>	70
Tablo 32. <i>Günde Çalışılan Saate Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları</i>	70
Tablo 33. <i>Mesleğin İsteyerek Seçilme Durumuna Göre İş Tatmini T Testi Sonuçları</i>	71
Tablo 34. <i>Katılımcıların Psikolojik Şiddet(Mobbing) İfadelerine Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları</i>	71
Tablo 35. <i>Psikolojik Şiddetin Alt Boyutlarının Ortalaması ve Standart Sapması</i>	74
Tablo 36. <i>Araştırmaya Katılanların İş Tatmini ile İlgili Vermiş Oldukları Cevapların Frekans, Yüzde, Ortalama ve Standart Sapma Dağılımları</i>	75
Tablo 1. <i>Psikolojik Şiddet ile İş Tatmini Korelasyon Tablosu</i>	79
Tablo 38. <i>Psikolojik Şiddetin Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerine Etkisi(Regresyon Analizi)</i>	79

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.İş yerinde psikolojik tacizin etkileri	22
Şekil 2.Psikolojik şiddet başvurusunun sektörlere dağılımı.....	34
Şekil 3.Araştırmanın Modeli	46



BÖLÜM I

GİRİŞ

Konaklama işletmeleri turizm sektörünün önemli bir dalıdır. Konaklama işletmelerinin başlıca ürünleri hizmettir. Konaklama işletmelerinde verilen hizmetler emek, yoğunluk, süreklilik ve otel müşterilerinin hizmet sürecinde yer almaları gibi özellikleri barındırmaktadır. Uzun zamanlı çalışma saatleri ve zorunlu çalışma koşullarının yanında müşteriler ile oldukça etkileşim içerisinde bulunmak gerekmektedir. Aynı zamanda otel işletmelerinin başarılı bir performans sergilemelerinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin oldukça önem arz ettiği ve bunun da ancak personelin işinden tatmin olmasıyla olası olabileceği bir gerçektir.

Sözü edilen tüm faktörler nedeniyle otel işletmelerinde psikolojik şiddet davranışının oluşma olasılığı yüksektir ve araştırmalar psikolojik şiddet eylemlerinin en büyük stres nedeni olduğunu göstermektedir. Psikolojik şiddet bir iş yerinde çalışanlara uygulanan, uzun süreli ve sistematik olan olumsuz davranışlardır. Çağımızın hastalığı olan stresin en büyük nedenlerinden biri iş yerinde psikolojik şiddet davranışdır ve hem yıldırma, hem de stres personel üzerinde iş tatminsizliğine neden olmakta, dolayısıyla iş performansı olumsuz yönde etkilenmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı iş yerinde psikolojik şiddet olgusunun Antalya ilinde bulunan konaklama işletmeleri üzerinde etkisinin tespit edilmesi ve iş yerinde psikolojik şiddet davranışının iş tatminine etkisinin incelenmesidir. Ayrıca iş yerinde psikolojik şiddet davranışının ve iş tatminine etkisinin tespit edilmesi çalışmanın diğer amaçları arasındadır.

1.1.Problem Durumu

Konaklama işletmeleri yapıları ve özellikleri gereği psikolojik şiddet davranışının yaşanabileceği işletmeler arasında sayılmaktadır.

İş yerinde psikolojik şiddet terimini insan davranışlarında ilk defa kullanan Heinz Leymann, 1984'te İsveç'teki işyerlerinde görülen benzer davranışların bir çeşit "işyeri şiddeti" olduğuna dikkat çekerek, bu şiddeti şu şekilde tanımlamıştır: "Bir ya da birkaç kişinin tek bir kişiye sistemli olarak yönelttikleri etik dışı iletişim ile düşmanca davranışlarda bulunulmasıdır." Bu eylemlerin sık sık uygulanması ve uzun süre devam ettirilmesi, işyerinde ciddi bir stres unsuru yaratmasına neden olmaktadır (Yüçetürk, 2003, s. 974).

Stres kavramı konusunda bir otorite olan Hans Selye, stresi; "vücut üzerindeki herhangi bir talebin zihinsel veya bedensel etkili spesifik olmayan sonucudur" şeklinde tanımlamıştır (Aydın, 2004, s. 50). Daha genel bir ifade ile stres bir tepki olayıdır ve birey herhangi bir tehdit ile karşılaştığında, Genel Uyum Sendromu kuramına göre, alarm, direnme ve tükenme ile sonuçlanacak olan, üç aşamalı bir tepki verme sürecine girecektir (Özmutaf, 2006, s. 75).

Westhues (2002)' ye göre; psikolojik şiddet sosyal etkileşim içeren bir kavramdır ve kişi kendisine yöneltilen baskı ve saldırılar sonucunda işinden ve iş ortamından beklentilerini karşılayamamaktadır. Bu durum kişinin iş tatminsizliği yaşamasına neden olmaktadır. İş stresi her işyerinin kendine özgü ortamı içinde ortaya çıkan ve işgöreni olumsuz yönde etkileyen sorunlardır (Çivilidağ, 2003, s. 17). İş tatminsizliği ise, kişinin işi ile ilgili yaşantısından memnun olmaması, bu yönde negatif duygu ve düşüncelere sahip olmasıdır (Can ve Soyer, 2008, s. 64). Bu durum işgörenin verimliliğinin düşmesine, işten uzaklaşmasına, yabancılaşmasına, çeşitli bahaneler ile işe devamsızlığına ve hatta işten ayrılmasına kadar gidebilmektedir (Westhues, 2002, s. 31; Alanyalı, 2006, 66). Tüm bu olumsuzlukların işletmeyi de olumsuz yönde etkilemesi kaçınılmazdır.

1.2.Araştırmanın Önemi

Çağdaş iş yaşamında işletmeler bir takım sorunlarla karşı karşıya kalmakta ve örgütü oluşturan insan boyutuna büyük önem verilmektedir. Hizmet sektöründe, dolayısı ile

konaklama işletmelerinde insan faktörünün ön planda olması nedeniyle, bu durum daha da belirgin olarak ortaya çıkmaktadır. Bu açıdan, çalışan bireylerin içinde bulunduğu psikolojik durum, işlerine ve birlikte çalıştıkları bireylere ve işletme müşterilerine karşı tutumları önem kazanmaktadır.

1.3.Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, Antalya ilinde turizm sektöründe çalışanların kurumda psikolojik şiddete maruz kalıp kalmadığı, psikolojik şiddet ile iş tatmini arasında ilişkinin var olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Bu çalışmanın temel amacı, çalışma yaşamında sıklıkla karşılaşılan, ancak Türkiye’de son birkaç yıldır tanınan iş yerinde psikolojik şiddet olgusunun, konaklama işletmelerindeki boyutlarının tespit edilmesi ve psikolojik şiddet davranışının konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Bu çerçevede Antalya ili örnek olarak ele alınarak anket yoluyla sorun incelenmiştir.

Tez çalışması için aşağıdaki hipotezler incelenmiştir:

H1: Psikolojik şiddetin iş tatminine etkisi vardır.

H2: Kendini gösterme ve iletişimi engellemenin iş tatminine etkisi vardır.

H3: Sosyal ilişkilere saldırının iş tatminine etkisi vardır.

H4: İtibara saldırının iş tatminine etkisi vardır.

H5: Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırının iş tatminine etkisi vardır.

H6: Kişinin sağlığına doğrudan saldırının iş tatminine etkisi vardır.

1.4.Sayıtlar

Bu çalışmada araştırmaya dâhil edilen örneklemin evren büyüklüğüne uygun olduğu, bulguların bilimsel bir çalışmaya uygun olabilecek şekilde analiz edilip raporlaştırıldığı ve analiz yöntemlerinin araştırmanın amacına uygun olarak yapılandırıldığı varsayılmaktadır.

1.5.Sınırlılıklar

Araştırma kapsamında Antalya ili, ilçeleri ve beldelerinde bulunan konaklama işletmeleri ile evren büyüklüğüne uygun sayıya ulaşılmıştır.

1.6.Tanımlar

Konaklama İşletmeleri : Konaklama İşletmeleri; insanların geçici süreyle buldukları yerlerde konaklama, yeme içme, temizlik gibi doğal ihtiyaçlarının yanında kısmen eğlence ve diğer sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Turizmi içine alan bilimsel bir tanımla; 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, konaklama işletmeleri denir.

İş yerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) : “Mob” kökünün İngilizce eylem biçimi olan “mobbing” ise; zayıf kişilikli, mesleki yeterliliği tartışılan, kendine güveni az olan insan ya da insan grupları tarafından herhangi bir nedenle başlatılıp, kademeli olarak artan sistemli ve ahlak dışı davranışlardır. İş yerinde psikolojik şiddet, planlı bir şekilde yürütülen usandırma, bıkırma ve yok etmedir (Bulut, 2007, s. 1). Türkçe’ de benzer eylemleri ifade etmek için duygusal taciz, psikolojik terör, çatışma, yıldırma, psikolojik baskı en çok kullanılan terimlerdir (Çobanoğlu, 2005, s. 20). Bu araştırmada ise mobbing kavramının karşılığı olarak işyerinde psikolojik şiddet terimi tercih edilecektir.

İş Tatmini : İş tatmini çalışanların sorumluluğu, görev çeşitliliği veya iletişim ihtiyaçları gibi nedenlerden dolayı çalışma hayatı ve örgütsel psikolojide en çok araştırılan konulardan biridir. İş tatmini, işgörenlerin işlerinden memnun olma ya da olmama durumu, yani işlerine karşı tutumudur (Bayram, Aytaç ve Gürsakal, 2007). Başka bir tanımlamaya göre iş tatmini, kişinin işi ile ilgili yaşantısından memnun olması, bu yönde pozitif duygu ve düşüncelere sahip olması ve takdir etmesidir. İş tatmini bireyin, işin kendisi, yönetimin tutumu gibi iş şartların ve ücret, iş güvenliği gibi işinden elde ettiği sonuçları değerlendirmesidir. Yani bireyin performansı sonucunda elde ettiği çıktının, bireyin beklentisini ne ölçüde karşıladığı ile ilgilidir (Can ve Soyer, 2008, s. 64).

BÖLÜM II

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İlgili Kavramlar

2.1.1. Psikolojik Şiddet(Mobbing) Tanımı ve Tarihçesi

Mobbing konusunda birden fazla kavram karmaşasını ortadan kaldırmak amacıyla mobbing psikolojik şiddet anlamında kullanılacaktır.

Mob ifadesi İngilizce illegal şiddet uygulayan düzensiz kalabalık ya da çete manasına gelmektedir (Tutar, 2004, s .9)

İngilizce’de mob fiili, bir araya gelmek, rahatsız etmek, saldırmak gibi manalar taşımaktadır (Çobanoğlu,2005, s. 19).

Psikolojik Şiddet (Mobbing) kavramı İngilizce’de “Örgütsel Baskı” manasına gelen “mob” kelimesinden gelmektedir. Kavramın Türkçe karşılığı tam olmamakla birlikte, birine psikolojik saldırıda bulunma, cephe oluşturma, yıldırma, zorbalık gibi manalarda kullanılmaktadır. Ofiste kişi veya gruplara zarar vermek için uygulanan karalamak, ayağını kaydırmak, kötüye kullanmak, saldırmak, gözdağı vermek şeklinde görülen davranışlar “psikolojik şiddet” tanımı kapsamında yer almaktadır (Kirel, 2008, s. 2).

Psikolojik Şiddet; işgörenlere üstleri, astları ya da aynı düzeyde olanlar tarafından sistematik biçimde uygulanan her türlü kötü edim, şiddet, tehdit ve aşağılamadır (Tutar, 2004, s. 11).

Bir başka tanıma göre, örgütteki işgörenler üzerinde düzenli, sistemli baskılar oluşturarak, etik dışı yaklaşımlarla bu insanların emeklerini ve dayanma güçlerini yok etme yoluyla işten ayrılmalarına neden olmak şeklinde tanımlanmaktadır (Çobanoğlu, 2005, s.21).

Psikolojik Şiddet(mobbing) örgütte belirli bir işgöreni hedefleyen sistematik ve devamlı devam eden istenmeyen davranışlardır (Baykal, 2005, s. 7). Bu ifadelerde ortak olan özellikler psikolojik şiddet davranışlarının planlı, sistemli, uzun süre devam etmesi ve iş görenlere yönelik olmasıdır. Bir edimin psikolojik şiddet olarak tanımlanması için, en az haftada bir ve altı ay süresince yıldırmaya maruz kalınmalıdır (Leymann'den aktaran Tokat, Cindiloğlu & Kara, 2011, s. 9).

Mobbing kavramı Latince mobile vulgus kelimelerinden türetilmiştir. Psikolojik terör, taciz, rahatsız etme, sıkıntı verme veya kuşatma manalarını taşımaktadır (Bozbel & Palaz, 2007, s. 7).

İlk zamanlarda sadece tek hayvana karşı yapılan toplu hayvan saldırılarını tanımlamak için kullanılan “mobbing” kavramını ilk kez Heinz Leymann organizasyonlarda çalışan kişilere yönelik saldırıları özetleyen bir terim olarak kullanmıştır (L.K.Cicerali & Cicerali, 2014, s. 9).

İşyerinde psikolojik şiddet (mobbing) kavramı, ilk kez 1980’li senelerin sonunda İsveç’te yaşayan Alman endüstri psikoloğu Heinz Leyman tarafından tanımlanmıştır. Leymann 1984’te psikolojik şiddet hareketlerine dikkat çeken bir dizi makale yayımladı. Leymann mobbing olarak adlandırdığı bu hareketleri işyerinde oluşan, bir veya birkaç çalışanın hedeflediği bir veya birkaç işgörene uyguladığı, hedefin çaresiz kılınarak işyeriyle ilişkisini kesmeye yönelik düşmanca tutum ve edimler olarak tanımlamıştır (Leymann’dan aktaran L.K.Cicerali & Cicerali, 2014, s. 9).

1990’larda Alman psikolog Harald Ege mobbing kelimesini bir çalışanın işten ayrılmasına neden olmak amacıyla toplu tacize uğratılmasını tasvir etmek için kullanmıştır (Ege’den aktaran L.K.Cicerali & Cicerali, 2014, s. 9).

Daha sonraki yıllarda psikolojik şiddet ile ilgili uluslararası araştırmalar Almanya (Becker, 1993; Halama, 1995; Knorz, Zapt, 1996), Norveç (Einarsen, Raknes, 1991; Kihle, 1990; Mathiessen, Raknes, Rökkum, 1989), Macaristan (Kaucsek, Simon, 1995), Avustralya(Mc Carthy, Steehan, Kearns, 1995; Toohey, 1991), Finlandiya (Bjork vd. 1994; Paananon,

Vartia, 1991) ve Avusturya(Niadl, 1995), ülkelerindeki kişiler tarafından detaylı olarak araştırılmıştır (Di Martino, Hoel, Cooper, 2003, s. 3-99).

1990'lı yıllar ile birlikte özellikle Avrupa'da ve daha sonra tüm dünyada, üzerinde ciddi çalışmalar yapılmaya başlandığı "psikolojik şiddet" ile birlikte işten ayrılmalar yani mobbing olgusu çok büyük bir sorun olarak yayılmakta ve psikolojik şiddetle mücadele gün geçtikçe önem kazanmaktadır.

Son zamanlarda birçok ülkede psikolojik şiddetle ilgili araştırmaların sayısında artış olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sayısının fazlalığı psikolojik şiddet olgusunun ne denli ciddi kapsamlara ulaştığını göstermektedir. Psikolojik şiddet aslında iş hayatında her zaman mevcut olan ama yakın zamana kadar tanımlanmamış bir olgudur (Tınaz, 2011, s. 1). Konaklama işletmelerinde psikolojik şiddetin varlığını Aydın ve Özkul'un (2007), Çalışkan ve Tepeci'nin (2008), Pelit ve Kılıç'ın (2012) ve Ayduğan'ın (2012) çalışmalarında da bunu görmekteyiz.

Mobbing ayrıca kuruma belirgin bir şekilde zarar verip kurumun ve bireylerin sağlığını bozan kurumsal bir problemdir. Psikolojik şiddet olgusunun 1990'ların sonlarından bu yana çalışma sahasında ciddi bir problem olduğu belirtilmiştir. Mobbing (psikolojik şiddet) kurum içerisinde ve dışında birçok soruna yol açmaktadır (Sevin, 2014)

2.1.2. İş yerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) ile Birlikte Kullanılan Bazı Kavramlar

Örgütlerde, iş hayatını zorlaştıran bir mesele olarak ortaya çıkan mobbing, işgörenler, işverenler veya yöneticiler tarafından planlı, sistemli ve devamlı tekrarlanan psikolojik şiddet, zorbalık veya baskı olarak ifade edilmektedir. Farklı araştırmacılar ülkemiz için oldukça yeni bir kavram olan mobbingi farklı tanımlamalar hatta farklı kavramlar ile açıklamaya çalışmışlardır (Tokat, Cindiloğlu & Kara, 2011, s. 7).

2.1.2.1. Bullying(Zorbalık)

Psikolojik şiddet(mobbing) de zorbalık da genel olarak kişiye yapılan fiziksel ve psikolojik şiddeti içermektedir. Zorbalık kelimesini psikolojik şiddetten ayıran temel fark zorbalıkta

fiziksel şiddetin de varlığıdır. Psikolojik şiddette ise belirgin bir fiziksel şiddet yerine sinsice gelişen planlar daha fazla bulunmaktadır (Gün, 2009, s.19). Zorbalıkta tehdit ve fiziksel saldırı bulunurken psikolojik şiddette bu duruma nadiren rastlanır. Zorbalıkta kişiye fiziksel hasar verilmekte ve aynı zamanda çirkin, kaba, bayağı ifadelerle kişinin psikolojisi de hedef alınmaktadır.

2.1.2.2. Çatışma

Çatışma kelimesi, grup arasındaki farklı nedenlerden kaynaklanan anlaşmazlık olarak tanımlanmaktadır. Amaçların farklılığı ve tezat davranışlardan kaynaklanmaktadır. Genel olarak davranışsal sapma olarak ifade edilirler. Çatışma baskılara neden olmakta ve bunun sonucunda taraflarda davranış bozukluklarına yol açmaktadır (Yaman, 2009, s. 50)

2.1.2.3. Stres

Kişilerin kendilerini baskı altında hissettiğinde oluşan zihinsel, fiziksel, duygusal ve davranışsal tepkiler bütünüdür. Verimlilikleri ve kişilerarası ilişkileri etkileyen olgudur. Stresin meydana gelmesi için kişinin yaşadığı çevrede meydana gelen değişikliklerin kişiyi sarsması gerekir. Stres, bireyin çevresinde oluşan bir değişim veya kişinin çevre değiştirmesiyle üzerinde oluşan etkidir (Eren, 2001, s. 291).

2.1.2.4. Şiddet

Uygulayıcısı tarafından baskı, güç uygulanarak kişinin ruhsal ve bedensel olarak zarar görmesine neden olan davranışların tümü olarak tanımlanabilir. Kişiye böyle davranarak kişinin isteği dışında bir şey yapılır ya da yaptırılır. Şiddetin oluşması için iki esas öge bulunmaktadır: İlki güç bulundurma, diğeri ise zorbalık veya zorlamadır. Şiddet sadece fiziksel şiddeti değil psikolojik şiddeti de kapsamaktadır. Şiddet; cinsel, kültürel, duygusal, olarak da gözlemlenmektedir (Yaman, 2009, s. 17).

2.1.2.5. Cinsel Taciz

Taciz kelimesi genel olarak tedirgin etme, sıkıntıya yol açma, kişiyi huzursuz etme gibi manalar taşımaktadır. Cinsel taciz kavramı ise daha çok kadınlar için uygulandığından cinsiyet ayrımcılığına yol açmaktadır (Çobanoğlu, 2005, s.203).

İş görenin ortamında meydana gelen ve hoş olmayan tüm davranışlar cinsel taciz kapsamında değerlendirilmemelidir. Bir davranışın iş görenin çalıştığı ortamda cinsel taciz olması için davranışın işyerinde yaşanması, davranışın temelinde cinselliğin olması, cinsel taciz mağdurunun isteğinin dışında gerçekleşmesi, kişinin verimliliğini etkilemesi ve devamlılığının olması gerekmektedir (Yeşiltaş, 2005, s.149).

Araştırmacıların mobbing kavramını ifade edebilmek için değişik farklı kelimeler kullandıkları görülmektedir. Bu kavramları şu şekilde sıralamak mümkündür (Şahin, Aydın & Uzun, 2007, s. 62):

- Yıldırma
- Duygusal Yıldırma
- Psikolojik terör
- İşyeri Terörü
- Psikolojik Şiddet
- Zorbalık
- Duygusal Zorbalık
- Taciz
- Duygusal Taciz
- Ofis İçi Şiddet

2.1.3. Psikolojik Şiddet(Mobbing) Davranışları(Leymann Tipolojisi)

Psikolojik şiddet davranışları ele alındığında bazıları negatif değerlendirilebilmesine ve kabul edilemez olarak düşünülmesine rağmen; bazıları normal etkileşim davranışları olarak sınıflandırılabilir. Burada önemli olan davranışların belirli bir sisteme bağlı olarak uzun süre tekrarlanmasıdır.

Heinz Leymann psikolojik şiddet uygulayıcısı ya da uygulayıcılarının hedef ya da hedef kişilere yönelttiği 45 davranış gözlemlemiş bunları 5 farklı kategoride incelemiştir.

2.1.3.1. Birinci Kategori: İletişime Yönelik Saldırılar

- Hedef kişi yazılı tehditler alır.
- Dolaylı imalarda bulunularak hedef kişiyle etkileşim reddedilir.
- Hedef kişinin yaptığı işler devamlı eleştirilir.

- Yönetici, hedef kişinin kendini ifade etme olanağını kısıtlar.
- Çalışma arkadaşları, hedef kişinin kendini ifade etme olanağını kısıtlar.
- İmalı bakışlar ve davranışlarla hedef kişinin iletişim olanakları kısıtlanır.
- Hedef kişi sözlü tehditler alır.
- Hedef kişi küçümsenir veya azarlanır.
- Hedef kişi kendini ifade etmeye başladığı anda sözü kesilir.
- Hedef kişinin yaptığı işler sürekli eleştirilir.
- Hedef kişinin özel hayatı sürekli irdelenir, eleştirilir.
- Hedef kişi, tehdit edici telefonlar alır (Leymann'dan aktaran Tmaz, 2011, s. 53-57).

2.1.3.2. İkinci Kategori: Sosyal İlişkilere Saldırıları

- Hedef kişi yokmuş gibi davranılır.
- Hedef kişiye söz hakkı verilmez.
- Hedef kişiyle konuşulmaz.
- İş arkadaşlarının hedef kişiyle konuşması yasaklanır.
- Hedef kişi iş arkadaşlarından uzakta bir yerde çalışmak zorunda bırakılır.

2.1.3.3. Üçüncü Kategori: Sosyal Konuma Saldırıları

- Hedef kişinin akıl hastası olduğuna ilişkin izlenim verilir.
- Hedef kişinin psikiyatrye gitmesi için ikna edilmeye çalışılır.
- Hedef kişinin arkasından konuşulur.
- Hedef kişi gülünç duruma düşürülür.
- Hedef kişiyle ilgili çeşitli dedikodular yayılır.
- Hedef kişiyle ilgili sözlü ya da sözsüz cinsel istekler yöneltilir.
- Hedef kişinin fiziksel engelinden dolayı kendisiyle alay edilir.
- Hedef kişiye karşı küfür ve onur kırıcı kelimeler sarf edilir.

- Hedef kişinin aldığı kararlara şüpheyle bakılır.
- Hedef kişiyle alay etmek için konuşma tarzı ve yürüyüşü taklit edilir.
- Hedef kişinin siyasi ve dini inançlarına saldırılır.
- Hedef kişinin tamamladığı işler hatalı ve sert bir üslupla yargılanır.
- Hedef kişiye onurunu kırıcı işler yaptırılır
- Hedef kişinin özel hayatıyla dalga geçilir.
- Hedef kişinin milliyetiyle alay edilir (Leymann'dan aktaran Tınaz, 2011, s. 53-57).

2.1.3.4. Dördüncü Kategori: Mesleki ve Özel Yaşamın Niteliğine Yönelik

Saldırıları

- Hedef kişinin iş yapamadığını ortaya koymak için kendisine becerilerinin çok üstünde işler verilir.
- Hedef kişiye aşağılayıcı işler verilir.
- Hedef kişiye anlamsız işler verilir.
- Hedef kişiye uzmanlık alanının çok altında işler verilir.
- Hedef kişinin işini yaratıcı anlamda yapamaması için çalışma faaliyetlerine mani olunur.
- Hedef kişiye iş verilmemeye başlanır (Leymann'dan aktaran Tınaz, 2011, s. 53-57).

2.1.3.5. Beşinci Kategori: Sağlığa Yönelik Saldırıları

- Hedef kişinin evine veya işyerine zarar verilebilir.
- Hedef kişi fiziksel şiddetle tehdit edilir.
- Hedef kişi, sağlığına zararlı işlerde çalıştırılır.
- Hedef kişiye şiddet (itme, tokat) hareketinde bulunulabilir.
- Hedef kişinin çok ağır fiziksel şiddet görmesine neden olunur.
- Hedef kişiye cinsel tacizde bulunulabilir.
- Hedef kişiyi zarara uğratmak amacıyla çeşitli müdahalelerde bulunulabilir (Leymann'dan aktaran Tınaz, 2011, s. 53-57).

2.1.4. Psikolojik Şiddet Süreçleri

Psikolojik şiddet, zaman geçtikçe rahatsız eden ve olayların zamanla hız kazandığı bir süreçten oluşur. Süreç önce hedef kişinin dışlanmasıyla başlar. Leymann'a göre bu süreç beş aşamadan meydana gelir (Leymann, 1993, s. 185).

2.1.4.1. Çatışma

Bu aşamada tetikleyici, kritik bir vakanın ortaya çıkmıştır. Bu aşamada henüz bir psikolojik şiddet söz konusu değildir. Fakat kısa zamanda psikolojik şiddete dönüşebilir. Bu aşamada hedef kişi psikolojik ya da fiziksel rahatsızlığa tam olarak maruz kalmamıştır.

2.1.4.2. Saldırgan Eylemler

Taciz ve rahatsız edici davranışlar normal günlük edimler olarak algılanabilir; ama bu davranışlar ilerleyen zamanlarda farklı bir boyuta ulaşarak hedef kişiyi grup içinde yalnızlaştırarak saldırgan eylemlere dönüşebilir. Bu sürecin başlaması psikolojik şiddetin harekete geçtiğinin göstergesidir.

2.1.4.3. İşletme Yönetiminin Devreye Girmesi

Yönetim ikinci aşama olan saldırgan eylemlerde doğrudan yer almamışsa da bu duruma önyargıyla yaklaşp hedef kişiyi suçlar ya da problemi önemsemeyebilir. Böylece yönetim negatif döngüdeki yerini almaktadır. Hedef kişinin çalışma arkadaşları ve yönetim hedef kişinin işi ile ilgili hatalar bulma ve hedef kişiyi damgalamak için iftiralara başlarlar. Yönetim iş ortamının psikososyal durumunun kontrolü sorumluluğunu önemsemeyerek psikolojik şiddet(mobbing) sürecindeki yerini alır.

2.1.4.4. Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalanma

Bu aşamada hedef kişi hakkında geliştirilen yanlış yorumlamalar giderek arttığı için bu aşama özel bir anlam ifade eder. Bu hatalı yorumlar yüzünden hedef kişi “akıl hastası” veya “paranoyak kişi” olarak damgalanır. Psikolojik şiddetle ilgili yetersiz bilgi sahibi psikiyatrların yanlış tanıları bu döngüyü hızlandırır. Hedef kişi sağlık kuruluşlarına faydalanmak amacıyla başvurduğunda uzun süreli hastalık izinleri ve iş yaşamından

uzaklaştırılması yoluyla kişi dışlanır. Bu sürecin sonunda ya işten çıkarılma ya da mecburi istifa vardır.

2.1.4.5. İşine Son Verilme

Hedef kişi, iş ortamından uzaklaştırıldıktan sonra kişiye inanılmaması veya çalışma ortamından uzaklaşmasına yol açan vakalarla ilgili bir çaba gösterilmemesi neticesinde hedef kişinin içinde bulunduğu duygusal gerginlik devam eder ve çalışma ortamından uzaklaştırılan kişi üzerindeki baskı Travma Sonrası Stres Bozukluğunu (TSSB) artırır.

2.1.5. İş Yerinde Psikolojik Şiddet Türleri

Psikolojik şiddet, örgütsel oluşumda yatay ve dikey olarak uygulanır. Basamaksal ya da diğer adıyla dikey psikolojik şiddette üstler astlarına veya astlar üstlerine psikolojik şiddet uygular. İşlevsel veya yatay psikolojik şiddette ise aynı düzeyde eşit basamaktakiler birbirine psikolojik şiddet uygular. Bu psikolojik şiddet türünde birkaç kişi tek bir kişiye psikolojik şiddet uygular (Tutar, 2004, s. 91).

2.1.5.1. Dikey(Basamaksal) Psikolojik Şiddet

Farklı sebeplerden dolayı bir üst tarafından doğrudan doğruya hedef kişiye yönelik saldırgan ve cezalandırıcı edimlerin uygulanmasıdır. Yönetici mesleki rolünün konumundan faydalanarak gücünü yanlış yönde aşırı derecede kullanarak astlarına uyguladığı psikolojik şiddet söz konusudur. Üst yönetici tüm alt çalışanlarıyla eşit mesafedeysen ve yapılan her hatadan dolayı kişiyi herkesin önünde küçük düşürüyorsa ve bu durumu acımasız bir şekilde kullanmaya meyilli ise yöneticinin psikolojik şiddet yanlısı olma ihtimali çok yüksektir (Işık, 2007, s. 44).

Alttan yukarıya doğru gerçekleşen psikolojik şiddet ise genel olarak dedikoduların sürekli devam etmesi, olumlu işlerin üst makama iletilmemesi, olumsuz geri bildirimlerde bulunma, işleri bilerek geciktirme, birtakım işleri sabote etme biçiminde gerçekleşebilir.

2.1.5.2. Yatay(İşlevsel) Psikolojik Şiddet

Bu psikolojik şiddet türü eşit düzey veya statüde olanlar arasında gerçekleşir. Yatay psikolojik şiddet aralarında fonksiyonel ilişkilerin bulunduğu çalışanların birbirlerine

uyguladığı psikolojik şiddet türüdür. Bu tür çekememezlik, kıskançlık gibi sebeplerden kaynaklanır. Yönetimin bu psikolojik şiddet türüne tarafı davranması yönetim politikası haline gelir. Eğer böyle bir durum söz konusuysa hedef kişi hem yönetimle hem de psikolojik şiddet uygulayıcısıyla mücadele etmek zorundadır (Tutar, 2004,s. 94).

2.1.6. İş yerinde Psikolojik Şiddete Neden Olan Faktörler

Psikolojik şiddetin belirlenen bir nedeni saptanamamıştır. Psikolojik şiddetler sebepsiz de oluşabilir. Herhangi bir sebep olmadan astın ya da üstün yaşadığı psikolojik rahatsızlıklar, psikolojik şiddet uygulayıcısının ruhsal yapısı, yönetimin duyarsız, pasif kalması psikolojik şiddeti tetikleyebilir. Bu nedenler genel olarak sıralandığında kişilikten kaynaklanan nedenler, örgüt yapısından kaynaklanan nedenler, sosyal yapıdan kaynaklanan nedenler olarak sıralanabilir.

2.1.6.1. Kişilikten Kaynaklanan Nedenler

Kişilik, bireyin tutum, edim ve duruşunu içeren ruhsal özellikler olarak tanımlanabilir. Bireyin kendisini ve çevresini algılaması, düşünceleri, ilişki kurma şekli ile devam eden bir durumdur (Karasu, 2005, s.2). Bu nedenlerden yola çıkarak hem psikolojik şiddet uygulayıcısının hem de mağdurun psikolojik özellikleri irdelenmektedir.

Psikolojide genel olarak iki tür kişilik biçimi bulunmaktadır.

A Tipi kişiliğe sahip olanlar her alanda hırslı, güçlü, rekabetçi, etkileyici bir karakter yapısına sahiptir. Çabuk sinirlenir, başkalarının işlerini bitirmek için kendilerini zorlarlar. Sabırsız olup zamanı boşa geçirmeyi sevmemekle birlikte kendisini hep bir zaman baskısı altında hissederler (Soysal, 2008, s. 10).

B Tipi kişiliğe sahip olanlar daha az saldırgan, uysal, rahat, daha az rekabetçi insanlardan oluşur. Stresten, tehditten ve zorlamadan daha az etkilenirler. Zamanla daha az çatışmada bulunan bu kişiler hayata karşı daha rahat ve pozitif bir yaklaşım içindedir (Batıgün ve Şahin, 2006, s. 33).

Birey A Tipi kişiliğe sahipse psikolojik şiddet mağduru olma ve bu duruma karşı koyma olasılığı daha yüksektir. A Tipi kişiliğe sahip olanları B Tipi kişiliğe sahip olanlardan ayıran daha saldırgan, daha aceleci, olaylar karşısında daha tepkili, küçük ayrıntılara takılmalarıdır. B Tipi kişiliğe sahip olanlar olaylar karşısında daha dengeli ve sabırlı

davrandıkları için psikolojik şiddete yakalanmaları A Tipi kişiliğe sahip olanlara göre daha düşüktür (Tutar, 2004, s. 36).

2.1.6.1.1. Psikolojik Şiddet Uygulayıcısının Kişilik Özellikleri

Psikolojik şiddet uygulayıcıları genel olarak eksikliklerini, güvensizliklerini, yanlışlarını, endişelerini psikolojik şiddet mağdurlarını küçük düşürerek unutmaya çalışan kimselerdir. Bu tür insanlar ikiyüzlü, kendini büyük gören, başkalarına yaranmaya çalışan, kıskanç kişilerdir. Yetersizliklerini başkalarının zor durumuyla eğlenerek yenmeye çalışırlar (Cemaloğlu, 2007, s.118).

Psikolojik şiddetin uygulanma sebebinin önemli olup olmadığı da psikolojik şiddet uygulayıcısı için önemli değildir. Çünkü bu davranışlar artık bir alışkanlık haline gelmiştir. Duygudan yoksun, korkak, etik ve insani değerlerden oldukça uzak olan psikolojik şiddet uygulayıcıları egolarını tatmin etmek için her şeyi yapabilirler (Tutar, 2004, s. 41).

Psikolojik şiddet uygulayanlar genel olarak şu şekilde gruplandırılabilir (Davenport N&Schwartz, R&Elliott G., 2003, s. 39-42; Tutar, 2004, s. 43-49, Tmaz, 2008, s. 70-85):

- Tehdit Altındaki Ben Merkezilik
- Kötü Kişilik
- Narsist Kişilik
- Sadist Kişilik
- Antipatik Kişilik
- İlahi Hak
- Önyargılı ve Duygusal Mobbingci
- İkiyüzlü Mobbingci
- Ayrıcalıklı ve Vazgeçilmez Olduğuna İnanan Mobbingci
- Pusuda Bekleyen Mobbingci
- Megaloman Mobbingci
- Zorba Mobbingci
- Hiddetli ve Bağran Mobbingci

2.1.6.1.2. Psikolojik Şiddet Mağdurunun Kişilik Özellikleri

Psikolojik şiddete maruz kalan çalışanlar genellikle üstün mesleki bilgiye sahip kişilerdir. Yaratıcı, başarı yönelimli, dürüst, işini doğru yapan bu kişiler zamanla dikkatleri üstüne çeker ve bu durum bazılarını rahatsız edebilir (Deniz and Ertosun, 2010, s. 132).

Politik davranmayı bilmeyen, insanlara kolay güvenen bu insanlar işyerine bağlı ve işine âşık insanlardır. Bu kişiler psikolojik şiddete maruz kaldıklarında ruhsal durumları bozulmakta ve bu durum özel hayatlarına da yansımaktadır (Baltaş, 2009, s. 6).

Psikolojik şiddet mağdurları farklı tip kişiliklere sahip olabilir. Bu tehlikeyle karşı karşıya kalma riski yüksek olanlar genel olarak şöyle sıralanabilir (Tınaz, 2008, s. 102-104):

- Acayip Bir Kişi
- Yeni Gelen Kişi
- Yalnız Bir Kişi
- Başarılı Bir Kişi

Bir çalışma ortamında psikolojik şiddete maruz kalan bir takım kişilerin ortak özellikleri şöyle sıralanabilir (Arpacıoğlu, 2009, s. 3):

- Çalıştığı yere sadık, dürüst
- Yaratıcı, bağımsız, yeni fikirlere açık
- Sürekli okuyan, başarılı, azimli
- Kendi başarılarından söz etmeyip iş yerinin çıkarlarını ön planda tutan
- Yaptığı işi çok iyi, hatta mükemmel yapan
- Çevresindekilerce sevilen, ilişkileri olumlu
- Çalışkan, idealist, duyarlı
- Bilgisini arıran, paylaşan, samimi
- Yaptığı işin gerektirdiği ilkelere ödün vermeyen
- Onur duygusu gelişmiş
- Hayır diyemeyen
- Suçlandığında suçlu olmasa bile özür dileyebilen
- Her hatadan önce kendisini sorumlu tutan
- Kendi hakkını ararken sessiz kalıp haksızlığa dayanamayan
- Sürekli daha iyi olması gerektiğini düşünen
- Zor çalışma koşulları altında rahatça çalışabilen
- Öfkesini dışa vurmak yerine içine atabilen

2.1.6.2. Örgüt Yapısından Kaynaklanan Nedenler

Örgüt yapısı bir işyerinde psikolojik şiddetin ortaya çıkmasını engelleyebildiği gibi, örgüt kültür ve yapısına önem verilmeyen çalışma ortamlarında da psikolojik şiddetin gelişimi hızlanabilir.

Psikolojik şiddet çalışanların iş doyumunu ve verimliliğini azaltan, örgüt kültürünü olumsuz yönde etkileyen önemli bir sorundur. Psikolojik şiddetten yoğun bir şekilde etkilenen birey çoğu zaman artık kendine gelememekte ya çalışamaz ya da iş bulamaz duruma gelmektedir (Şenturan ve Mankan, 2009, s. 154).

Psikolojik şiddete yol açan örgütsel nedenler olarak şunlar sıralanabilir (Tmaz, 2011, s. 122):

- İletişim kanallarının zayıflığı
- İnsan kaynakları maliyetlerinin en düşük seviyeye indirilmesi
- Kapalı kapı politikasının uygulanması
- Çatışma yönetimi ya da şikâyet işlemlerinin eksikliği
- Hiyerarşik yapının fazla olması
- Psikolojik şiddetin verimin artırılması, disiplinin sağlanmasında bir araç olarak görülmesi
- Yapılan hatalara bir kurban bulmanın yaygın olması
- Liderlik vasıflarının eksik olması
- Örgüt içi değişim eğitiminin göz ardı edilmesi
- Takım çalışmasının düşük olması ya da hiç olmaması

Örgüt ikliminin tamamlanmadığı, stresin yoğun olduğu, iletişim ve toplumsal ilişki seviyesinin düşük olduğu iş yerlerinde psikolojik şiddet kolayca yayılma alanı bulur. Yöneticiler liderlik özelliklerini taşıdıkları, eşit ve adil davrandıkları sürece psikolojik şiddet kontrol altına alınabilir. Örgütte görev tanımları açıkça yapılmalı, yönetimde saydamlık sağlanmalı, çalışanları işletme kararlarına katmaya özen göstermeli ve bu ortam sağlanmalıdır. Bu önlemler alınmazsa işe karşı bıkkınlık, kayıtsızlık, stres, verim düşüklüğü, yılgınlık, sağlık sorunları ve istifaya kadar giden zorlu bir süreç başlayabilir. Yetişmiş bireylerin işten ayrılması da örgüte ek maliyetlere neden olmaktadır.

2.1.6.3. Sosyal Yapıdan Kaynaklanan Nedenler

Örgütle çevre iletişimde değişen toplumsal sistemin ve yeni değerlerin psikolojik şiddet edimlerini oluşturduğu, beslediği, yaygınlaştırdığı gözlenmektedir. Oluşan yeni sosyal değerler psikolojik şiddeti tetiklemekte hem ruhsal hem de fiziksel hasarlara sebep olmaktadır. Bu duruma neden olan değerler şu şekilde sıralanabilir (Kök Bayrak, 2006, s. 440; Çobanoğlu, 2005, s. 67):

- Bencillik ve Egoizm
- Aşırı Rekabet
- Bireysellik
- Aşırı Performans Baskısı
- Devamlı Değişim ve Yenilik
- Ahlaki Vasıf ve Değer Kaybı
- Sınırsız Özgürlük

2.1.7. Psikolojik Şiddet İzleyicisi(Dolaylı Psikolojik Şiddet Uygulayıcıları)

Psikolojik şiddet aşamasında üçüncü taraf olan izleyiciler hedef kişi ve psikolojik şiddet uygulayıcısı dışında kalan taraftır. Bu aşamada izleyici olarak rol alanlar, yöneticiler, çalışanlar, işverenler gibi sürece doğrudan karışmayan ama bir şekilde sürecin farkında olan kimi zaman ise sürece katılan kişilerdir. Psikolojik şiddet mağdurunun esasında yardıma ihtiyacı vardır, çekingen olması ya da gururundan dolayı çoğu zaman yardım istemez. Psikolojik şiddet sürecinde doğrudan rolleri olmasa da olaylara negatif yönde kayıtlı ya da tamamen kayıtsız kalmaları dolaylı da olsa rollerinin olduğunu gösterir. Çünkü izleyiciler sürecin devamına izin verecek veya engel olacak güçtedir (Tmaz, 2011, s. 107).

İzleyicilerin nitelikleri ve davranış şekilleri şöyle sıralanabilir (Tmaz, 2011, s. 49-50).

- Kendilerine güvenleri oldukça fazladır, taraflardan birine duyduğu yakınlığı alenen belli eder ya da iki tarafa da asla yakın davranmazlar.
- Psikolojik şiddet süreciyle alakaları yok gibi gözüken yöneticiler, çalışma arkadaşları, ast durumdaki iş görenler gerçekte psikolojik şiddet uygulayıcısından farksızdır. Riyakâr kişilerdir.
- Süreçle ilgili hiçbir sorumluluğu kabul etmezler, bu süreçte kendilerini arabulucu olarak ifade etmeye çalışırlar.

- Bazı hallerde yaşananların anahtar durumu konumundadırlar.

2.1.8. İş yerinde Psikolojik Şiddet Dereceleri

Psikolojik şiddetin derecesini hem hedef kişinin verdiği tepkiler, hem de psikolojik şiddet uygulayıcının davranışları belirlemektedir. Psikolojik şiddetin dereceleri birinci derece, ikinci derece ve üçüncü derece olarak 3'e ayrılmaktadır (Davenport ve diğ. , 2003, s. 21):

2.1.8.1. Birinci Derece Psikolojik Şiddet

Hedef kişi, psikolojik şiddete direnmeye çalışır ve bu durumla mücadele eder. Verdiği mücadeleler başarıya ulaşırsa kendini kurtarır ya da başka bir birimde çalışmaya devam eder. Bununla birlikte çalışma arkadaşlarından, çalışma ortamından yavaş yavaş kopmaya başlar. Ruh hali bozulan hedef kişide uyku bozuklukları, ağlama krizleri, konsantrasyon bozuklukları ve alınganlık oluşur.

2.1.8.2. İkinci Derece Psikolojik Şiddet

Birinci dereceye göre daha vahim olan bu durumda kişi kaçamaz ve artık direnememektedir. Zihinsel ve fiziki rahatsızlıklar yaşamaya başlar, çalışma ortamına dönmekte zorlanır. Hedef kişinin sağlığında görülen temel durumlar şunlardır: Aşırı kilo alma ya da kaybetme, yüksek tansiyon, uykuda bozulmalar, bağırsak ve mide sorunları vb. İlaç, alkol ve sigara bağımlılığı, iş ortamından sürekli uzaklaşma isteği, depresyon hali, anksiyete bozukluğu ve yalnız kalamama gibi ciddi sorunlarla karşı karşıya gelir (Arpacıoğlu, 2009, s. 1).

2.1.8.3. Üçüncü Derece Psikolojik Şiddet

Bu derecede olaylar artık çığırından çıkmış hedef kişi çalışamayacak hale gelmiştir. Bedensel ve ruhsal yönden tedavi edilse bile kişi düzelemeyecek kadar kötüleşmiştir. Hedef kişi hem kendisine hem de çevresine zarar verebilecek kadar ciddi belirtilerle karşı karşıyadır. Depresyon, kalp krizi, panik atak gibi ciddi sorunlar baş gösterir (Randolph Hillard, 2009, s. 48).

2.1.9. İş yerinde Psikolojik Şiddetin Etkileri

Tablo 2.

İş Yerinde Psikolojik Şiddetin Etkileri

Etki Alanı	Psikolojik Maliyetler	Ekonomik Maliyetler
Bireyler	Stres Duygusal Rahatsızlıklar Fiziksel Rahatsızlıklar Kazalar Sakatlıklar Tecrit Edilme Ayrılık Acıları Mesleki Kimlik Kaybı Arkadaşlıkların Kaybı İntihar/Cinayet	İlaç Masraflar Terapi Masraflar Doktor/Hastane Faturaları Avukat Ücretleri İşsizlik İş Arama
Aileler	Çaresiz Kalma Acısı Karmaşa ve çatışmalar Ayrılık ve/veya Boşanma Acısı Çocuklara Etkileri	Ailenin Gelir Kaybı Ayrılma ya da Boşanma Masrafları Terapi Masrafları
Kuruluşlar	Anlaşmazlıklar Hastalıklı Şirket Kültürü Düşük Moral Kısıtlanmış Yaratıcılık	Hastalık İzinlerinin Artması Yüksek Personel Hareketi Maliyeti Düşük Verim Düşük İş Kalitesi Uzmanlık Kaybı Çalışanlara Tazminat Ödemeleri İşsizlik Maliyetleri Yasal İşlem/Dava Masrafları Erken Emeklilik Yükselen Personel Yönetim Maliyetleri
Toplum Topluluk	Mutsuz Bireyler Politik Kayıtsızlık	Sağlık Masrafları Sigorta Masrafları İşsizlik ve Kapasite Altı Çalışmalarından Doğan Vergi Kayıpları Kamu Yardım Programlarına Talebin Artması Zihinsel Sağlık Programlarına Talebin Artması Malulen Emeklilik Taleplerinin Artması

Kaynak: (Davenport N.& Schwartz, R. & Elliott G. 2003, s.146-148)
http://yalinosgb.com/isyerinde_taciz_mobbing_sayfasından erişilmiştir.

2.1.9.1. Aile Hayatına Etkileri

Psikolojik şiddetin yarattığı stresin aile hayatı üzerindeki sonuçları şöyledir (Zuschlag'dan aktaran L.K.Cicerali & Cicerali,2014, s. 53):

- Psikolojik şiddet mağduru aile işleriyle ve aileyle birlikte yapılacak aktivitelerle ilgilenmez.
- Psikolojik şiddet mağduru eve morali bozuk gelir, alıngandır, çok küçük şeylere bile tepki gösterir.
- Psikolojik şiddet mağduru pek çok hastalıktan yakını, tedavi için para ve zaman harcar.
- Psikolojik şiddet mağduru yaşadıklarını ailesiyle paylaştığında aile bireyleri bunu iş kaybı, kötü koşullarda yaşama ve harcamaların artması olarak düşünüp sinirlenir.
- Psikolojik şiddet mağdurunun depresif durumu, isteksizliği, öfkesi evlilik problemlerine neden olur.
- Psikolojik şiddet mağduru kendine güveni kalmadığından dışarı çıkamaz, sosyal statüsünü kaybeder.

2.1.9.2. Toplumsal Etkileri

- İşgücü kaybı
- İş güvenliğinin azalması
- Çalışanların sağlığının bozulması
- Toplumsal huzurun yitirilmesi
- Toplumsal adalete olan güvenin azalması
- Psikolojik şiddet uygulayanların artması
- İşsizlik için yapılan ödemelerin artması
- Sağlık harcamalarının artması
- Deneyimli insanların işten uzaklaşması

2.1.9.3. Organizasyon Üzerine Etkileri

Psikolojik şiddetin örgüt üzerindeki etkileri ekonomik maliyet açısından oldukça fazladır. Ekip çalışması ve örgüt kültürünün bozulması sonucunda başarılı iş sonuçlarını ortaya çıkamaz. Örgüt psikolojik şiddet mağdurunu kaybettikten sonra diğer çalışanlar sıranın kendilerine geleceğini düşünerek hep bir korkuyla çalışır ve verimlilik elde edemezler. Düşüncelerini aktif biçimde dile getirme, kararlara katılma gibi özgür ortamlar yaratılmadığı için kişi kendini güvende hissedemez. Sürekli iş kaybetme korkusuyla hata

yapmaktan korkar ve o örgütü benimseyemez. Bu durumların hepsi örgüt için büyük maddi ve manevi kayıplardır.

2.1.9.4. Psikolojik Şiddet Mağduru Üzerine Etkileri

Her psikolojik şiddet mağdurunun olaylar karşısındaki tepkisi aynı değildir. Psikolojik şiddete maruz kalan kimi çalışanlar bu durumu kabullenirken kimileri çatışma yolunu seçer. Genellikle mağdurlar pes etmekte ve kendilerini buldukları ortamdan soyutlamaktadır. Psikolojileri bozulmuş ve işlerini kaybetme korkusuyla karşı karşıya kalmışlardır (Çobanoğlu, 2005, s. 53).

Psikolojik şiddet mağdurları cilt problemleri, uykusuzluk, kalp çarpıntıları, iştahsızlık gibi sorunlarla karşı karşıya kalırlar. Yaşananlara bağlı olarak sinirsel bozukluklar duygusuzluk, sosyal fobi, melankoli gibi ruhsal sorunlarla karşılaşılırlar.

Psikolojik şiddet mağdurunun çalışma arkadaşlarına güveni azalır; motivasyonu, özsaygısı, verimi her geçen gün azalmaktadır. Mağdur güne iş stresi ile başlamakta ve işe gitme isteği hep azalmaktadır. Bu duygularla devam eden mağdur sonunda istifâ eder.



Şekil 1. İş yerinde psikolojik tacizin etkileri

Kaynak: http://yalinosgb.com/isyerinde_taciz_mobbing sayfasından erişilmiştir.

2.1.10. İş yerinde Psikolojik Şiddete Karşı Önlemler

Psikolojik şiddetin önlenmesi için hedef kişinin yaşadıkları üzerine odaklanılmalı ve bu durum görmezden gelinmemelidir. Psikolojik şiddetin sonuçlarının çok kötü olacağı göz ardı edilmemelidir. Örgütlerin psikolojik şiddete sebep olan ve psikolojik şiddeti kolaylaştıran unsurları dikkate alması gerekmektedir.

Toplumlar psikolojik şiddet konusunda bilgilendirilmeli bu durum bir gün kendilerini ve etraflarını da göz önünde bulundurarak tepki göstermeleri gerekmektedir. Bu olumsuz durumla sadece mağdur değil tüm toplum savaştır.

2.1.10.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri

Psikolojik şiddete maruz kaldığını düşünen birey ve hedef noktası haline geldiği kesinleşen birey her şeyden önce yaşananların kendi hatası olmadığına inanmalıdır. Psikolojik şiddet esnasında kendisini yapılan hakaret ve aşağılamaları not etmelidir. Psikolojik şiddet esnasında tanıklardan yardım istenmeli, sözlü olarak tanıklık etmeleri sağlanmalıdır. İş yerindeki psikolojik terörden aile ve yakın arkadaşların haberdar olması gerekmektedir; çünkü kişi içinde bulunduğu bu durumdayken sağlıklı kararlar alamayabilir.

Psikolojik şiddet mağduru bu durumlar yaşanmaya başladıktan sonra ilk önce kendisine bir hedef belirlemelidir. Bu durumdan kurtulması gereken adımları belirlemeli, stratejik eylem planı belirlemelidir (Çabuk, 2009, s. 4). Psikolojik şiddet mağdurunun ne yapacağını bilmeden beklemesi bu süreci hızlandırır.

Psikolojik şiddetle mücadelede şu stratejiler uygulanmalıdır (Davenport ve diğ. , 2003, s. 82):

- Aile ve arkadaşlardan yardım istenmesi
- Öz güvenin geliştirilmesi
- Kişinin kendini etraftan soyutlamaması
- Kendine ve yapabileceği şeylere inanması
- Kişinin sevdiği şeylerle ilgilenmesi
- Kurban olduğu düşüncesinden sıyrılması
- Yeteneklerini kullanması
- Yasal olarak hakkını kullanması
- Çalışma arkadaşlarından yardım istemesi

2.1.10.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Psikolojik şiddetle birlikte örgütün yapısı da olanlardan derinden sarsmakta ve hedef seçilmeyen diğer çalışanlar da yaşananlardan olumsuz etkilenmektedir.

Psikolojik şiddeti önlemek için örgütün yapabilecekleri şöyle sıralanabilir (Çobanoğlu, 2005, s. 117-118):

- Çalışanlar dürüst davrandıkları sürece örgütün arkalarında bulunduğunu bilmelidirler.
- Örgüt çalışanına değer verdiğini göstermelidir.
- Eğitimlerden ve toplantılardan tüm çalışanlar haberdar olmalıdır.
- Yönetici olarak çalışanlara iş ahlakı, iş kültürü, liderlik, iletişim konularında eğitim verilmelidir.
- Çalışanlar düşüncelerinin önemsendiğini fark etmelidir.
- Çalışanlar yönetimden takdir, güven, başarı duygusunu alabilmelidir.
- Çalışanların sorumluluk ve görevleri net olarak belirlenmelidir.
- Kurum kültürü oluşturulmalıdır.
- Kurumun misyon ve vizyonu tüm çalışanlara anlatılmalıdır.
- Açık kapı politikası uygulanmalıdır.
- Örgüt içinde psikolojik şiddetle mücadele birimi kurulmalıdır.

2.1.11. İş yerinde Psikolojik Şiddetin Hukuki Boyutu

2.1.11.1. Uluslararası Hukukta İş yerinde Psikolojik Şiddetin Yeri

Psikolojik şiddet İskandinav ve Batı ülkeleri başta olmak üzere evrensel boyutta hukukçuların ve organizasyonların gündemindedir. İsveç'te 1993, Japonya'da 1996, Finlandiya'da 2000, Fransa'da 2002, Kanada'da 2004, Kolombiya'da 2006 yıllarında doğrudan psikolojik şiddet yasaları çıkarılmıştır. Bu ülkelerin dışında kalan ABD, Avustralya, İtalya, Almanya ve Şili'de psikolojik şiddetle ilgili özel yasalar bulunmamakla birlikte psikolojik şiddet eylemleri suç olarak görülmeye başlanmış ve mevzuatlarda küçük de olsa bir yer edinmiştir.

Avustralya, İrlanda, Birleşik Krallık'taki yönelim iş yerindeki psikolojik şiddeti mevcut yasalarla çözmeye çalışmaktadır. İrlanda'da 1999'dan sonra hükümetçe görevlendirilen uzmanlar iş yerinde psikolojik şiddetle ilgili çalışmalara başlamışlardır (Di Martino, Hoel, Cooper, 2003, s.3-99).

Belçika'da örgütte psikolojik şiddet vakalarıyla ilgili uzman bir danışmanın görevlendirilmesi, örgütte önleyici çalışmaların artırılması, psikolojik şiddet mağdurlarına toplumsal destek sağlanması, psikolojik şiddet uygulayıcısının yasalarca cezalandırılması ve bu konuda bilgilendirilmesi gibi metotlar uygulanmaktadır.

Hollanda'da örgütte cinsel taciz, psikolojik şiddete karşı mağduru koruma sorumluluğu işverendedir. Cinsel şiddet, psikolojik şiddet ve ırkçılığı ele alan her türlü insanlık dışı edimleri kapsamaktadır.

ABD'de çalışma ortamında psikolojik şiddet yasal olarak henüz tanınmamıştır. Psikolojik taciz eyalet kanunlarında çalışma ortamında şiddet olarak değerlendirilirken sadece din, ırk, cinsiyet ayrımcılığına müdahale edildiği konularda cezalandırılmaktadır. Hukuki adımlar iş yerinde psikolojik şiddet kapsamında yetersiz kalmakta, başarılı olamamaktadır.

İngiltere'de psikolojik şiddet gören işgörenin görevden istifa etmesi "haklı sebeplerle fesih" neticesini doğuruyor. Bu konuda psikolojik şiddet hattı oluşturan sendikalarla birlikte yerel destek ağı kuran sendikalar bulunuyor.

Japonya'da psikolojik şiddet mağdurları için sendika tarafından kurulan bir danışma birimi vardır. Avrupa'da da buna benzer danışma hatları bulunmaktadır. Genelde psikolojik şiddet konusunda kanun üretmek konusunda oldukça pasif davranılmaktadır. Bu nedenle psikolojik şiddet mağdurları psikolojik şiddete yakın yasal kanunlara dayanarak haklarını aramaya çalışmaktadır (Fischinger, 2010).

Almanya'da psikolojik şiddetin sebep olduğu kayıplar meslek hastalığı olarak kabul edilmektedir. Psikolojik şiddet mağdurları erken emekliliklerini talep edebiliyor, işten imtina edebiliyor, iş sözleşmesini haklı sebeplerle feshedebiliyor. Psikolojik şiddet mağdurları için destek ve yardım için merkezler bulunmakta ve sendikalarca telefon hattı oluşturulmaktadır.

İsveç 1993 yılında işyerinde psikolojik şiddete karşı özel bir kanun kabul eden ilk ülke olmuştur. İsveç kanunları psikolojik şiddetten genel olarak işverenleri sorumlu tutmaktadır. Almanya ve İsveç'te binlerce işyerinde psikolojik şiddet mağduru çalışanlar psikiyatrik

tedavi görmekte ve erken emekli olmak zorunda kalmaktadır. Almanya'da psikolojik şiddet olgusunun kanunsal çerçevede tanınmasında sendikaların rolü büyüktür. İş sözleşmelerine psikolojik şiddetin toplu sözleşmenin ihlali olduğuna dair maddeler eklenmiş bu gelişmelere dayanarak Almanya'daki psikolojik şiddet mağduru çalışanlar erken emeklilik talep etme hakkına sahip olmuştur. Tüm bu gelişmeler paralelinde Almanya'da iş yerinde psikolojik şiddet olgusu tanınır hale gelmiş ve toplumun farkındalık düzeyi oldukça yükselmiştir. Şirketler psikolojik şiddeti önlemeye yönelik çalışmalar yapmakta ve iş yerinde psikolojik şiddete maruz kalanlara destek veren kamusal merkezler oluşturulmuştur (Fischinger, 2010).

İsviçre'de çalışma ortamında her türlü psikolojik şiddet, baskı ve taciz yasalarla yasaklanmıştır. Psikolojik şiddet uygulayıcılarının işine bu yargıyla son verilebilmektedir. Hollanda da iş ortamında ırkçılık, zorbalık, cinsel taciz, psikolojik şiddeti kapsayan geniş bir yasaya sahiptir. İtalya'da ise bölgesel merkezli iş yerinde psikolojik şiddet karşıtı kanunlar yürürlüğe girmiş, iş yerinde psikolojik şiddet dolayısıyla ortaya çıkan hastalıklar iş kazası kapsamına alınmıştır. İspanya hukukunda bu şiddet türü iş yeri yaralanması olarak kabul edilmiştir.

2000 yılında Finlandiya'da hem fiziksel hem de psikolojik şiddeti kapsayan yeni bir Mesleki Güvenlik ve Sağlık Kanunu (Occupational Safety and Health Act) meclis tarafından kabul edilmiştir (Lippel, 2010).

2002'de Danimarka psikolojik şiddet ve taciz nedeniyle iş görende oluşma riski olan sağlıkta bozulmanın performans değerlendirilmesi yapılırken hesaba katılmasını sağlayan bir yönerge oluşturmuş, işvereni de işyerinde meydana gelen psikolojik şiddetten sorumlu tutmuştur (Di Martino, Hoel, Cooper, 2003, s.3-99).

Fransa ve Belçika iş ortamında zorbalık, aşağılayıcı sözler, psikolojik taciz ve cinsel tacizi içine alan manevi taciz yasası(moral harrasment law) olarak isimlendirdikleri bir yasayı yürürlüğe koymuşlardır. Fransa'da psikolojik taciz uygulayanlara 1 yıla kadar hapis cezası ve 15000 Euro'luk tazminat gerektiren bir suç olarak tanımlanmıştır (Bukspan, 2002).

2.1.11.2. Türk Hukuk Sisteminde Psikolojik Şiddet

19/03/2011 tarih ve 27879 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 2011/2 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile işyerlerinde psikolojik tacizin (mobbing) önlenmesine dair yeni önlemler sıralanmıştır.

Genelge’ye göre;

“Kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör işyerlerinde gerçekleşen psikolojik şiddet, işgörenlerin saygınlığını ve haysiyetini kırmakta, performansını azaltmakta ve sağlığını kaybetmesine sebep olarak iş yaşamını olumsuz etkilemektedir. İsteyerek ve düzenli olarak olarak belirli bir süre işgörenin dışlanması, küçümsenmesi, aşağılanması, haysiyetinin ve onurunun kırılması, yanlış ve haksız muamele görmesi, bezdirilmesi olarak ortaya çıkan psikolojik şiddetin durdurulması iş sağlığı ve güvenliği, çalışma huzurunun sağlanması için önemlidir.

Psikolojik şiddetten korunmak için aşağıdaki önlemlerin alınması kararlaştırılmıştır:

1. İşyerinde psikolojik şiddeti önlemek işverenin sorumluluğunda olup işverenler işgörenlerin psikolojik şiddet görmemeleri için tüm tedbirleri alacaktır.
2. İşgörenler psikolojik şiddeti düşündürecek her türlü fiil ve edimlerden uzak duracaklardır.
3. Toplu iş akitlerine örgütte psikolojik şiddet olaylarının yaşanmaması için tedbiri nitelikte hükümler konulmasına itina gösterilecektir.
4. Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ALO 170 üzerinden psikologlar aracılığıyla işgörelere destek ve yardımda bulunulacaktır.
5. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı çatısında Devlet Personel Başkanlığı, sivil toplum kuruluşları aracılığıyla “Psikolojik Tacizle Mücadele Kurulu” kurulacaktır.
6. Denetim elemanları, psikolojik şiddet vakalarını detaylarıyla inceleyip en kısa zamanda neticelendirecektir.
7. Psikolojik şiddet olaylarıyla ilgili yürütülen işlemlerde insanların özel hayatlarının korunmasına büyük itina gösterilecektir.
8. “Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı işyerlerinde psikolojik şiddete yönelik eğitim ve bilgilendirme toplantıları ile seminerler

düzenleyeceklerdir.” hükümleri konulmuştur (Başbakanlık Genelgesi (19.03.2011). Ankara : Resmi Gazete (27879 sayılı).

Psikolojik şiddet mağdurunu korumak amacıyla Türk Hukuk Sisteminde kanunlar şöyle incelenebilir:

2.1.11.2.1. Türk Hukuk Sistemi Açısından İş yerinde Psikolojik

Şiddet

Kişinin haysiyetini ve saygınlığını anayasal seviyede düzenleyen ve koruyan hükümler Anayasa'nın m.17/I ve m.17/III hükümleridir. Kişi dokunulmazlığını düzenleyen m.17/I hükmüne göre “Herkes yaşama maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına sahiptir” . M.17/III hükmüne göre de “Kimseye işkence ve eziyet yapılamaz; hiç kimse insan onuruyla bağdaşmayan bir cezaya veya muameleye tabi tutulamaz” denilmektedir (Tınaz ve diğ. , 2008, s. 97; Anayasa madde 17).

Anayasanın 24. maddesi din ve vicdan hürriyeti ile ilgilidir. “Herkes, vicdan, dini inanç ve kanaat hürriyetine haizdir”. Md.24/III'de “Kimse dini ayin ve törenlere katılmaya, ibadete, dini inanç ve kanaatlerini söylemeye zorlanamaz, dini inanç ve kanaatlerinden dolayı suçlanamaz ve kınanamaz” şeklinde belirtilmiştir. Anayasanın 25. maddesinde de; “Herkes, kanaat ve düşünce hürriyetine haizdir” (md.25/I'de), “Her ne sebep ve hedefle olursa olsun kimse, kanaat ve düşüncelerini açıklamaya zorlanamaz, düşünce ve kanaatleri nedeniyle kınanamaz ve suçlanamaz (md.25/III'de) şeklinde açıklanmıştır (Anayasa madde 24-25).

2.1.11.2.2. İş Hukuku Açısından İş yerinde Psikolojik Şiddet

İş Kanununda “İş ilişkisinde ırk, dil, cinsiyet, siyasal düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep gibi nedenlere dayalı ayırım yapılamaz. İşveren, gerekli nedenler olmadıkça tam süreli çalışan işçi karşısında kısmî süreli çalışan işçiye, belirsiz süreli çalışan işçi karşısında belirli süreli çalışan işçiye farklı işlem yapamaz” (4857 Sayılı İş Kanun madde 5).

İş Kanununda. “İşveren işçinin veya ailesi üyelerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak biçimde sözler söyler, davranışlarda bulunursa veya işçiye cinsel tacizde bulunursa (md. 24/II-b) ve “İşveren işçiye veya ailesi üyelerinden birine karşı gözdağı verirse veya işçi, aile üyelerinden birini kanuna karşı davranışa sürükler yahut işçiye ve

ailesi üyelerinden birine karşı hapsi gerektiren bir suç işlese yahut işçi hakkında şeref ve haysiyet kırıcı asılsız ağır isnat veya ithamlarda bulunursa” (madde 24/II-c) biçimindeki düzenlemeler işçinin iş sözleşmesini haklı sebeple hemen feshedebileceğini hükmetmiştir. (4857 Sayılı İş Kanunu madde 24).

4857 Sayılı İş Kanununda “İşverenler işyerlerinde güvenliğin ve sağlığın sağlanması için gerekli her türlü önlemi almak, araç ve gereçleri eksiksiz bulundurmak, işçiler de iş sağlığı ve güvenliği konusunda alınan her türlü tedbire uymakla sorumludur” ibaresi bulunmaktadır (4857 Sayılı İş Kanunu madde 77).

İş sağlığı ve güvenliği hakkında alınan bu kararlar sadece fiziksel riskleri değil aynı zamanda psikolojik şiddetleri de kapsar. İş yerinde psikolojik şiddet, taciz bu madde kapsamında değerlendirilerek, işverenin işçiyi gözetme borcu bulunduğu söylenebilir (Güngör, 2008, s. 184).

2.1.11.2.3. Yeni Borçlar Kanunu Açısından İş yerinde Psikolojik

Şiddet

İşyerlerinde psikolojik taciz ifadesi mevzuatımıza ilk defa Türk Borçlar Kanunu ile girmiştir. Söz konusu Kanunun “İşçinin kişiliğinin korunması” başlıklı 417 nci maddesi altında düzenlenmiştir. Yapılan bu düzenleme ile işçinin işyerindeki psikolojik tacizlere karşı hukuki güvence altına alınması konusunda önemli bir adım atılmıştır. İşverenin bu maddeye aykırı davranışları sonucu ortaya çıkan zararların tazmini, sözleşmeye aykırılıktan doğan sorumluluk hükümlerine tabi tutulmuştur. Söz konusu madde metni ve gerekçesi ise aşağıdaki şekildedir:

Tablo 3.

İşçi Kişiliğinin Korunması

Madde Metni	Madde Gereği
<p>V. İşçinin kişiliğinin korunması</p> <p>1. Genel olarak</p> <p>MADDE 417- İşveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve işyerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle <i>işçilerin psikolojik ve cinsel tacize</i> uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.</p> <p>İşveren, işyerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için gerekli her türlü önlemi almak, araç ve gereçleri noksansız bulundurmak; işçiler de iş sağlığı ve güvenliği konusunda alınan her türlü önleme uymakla yükümlüdür.</p> <p>İşverenin yukarıdaki hükümler dâhil, kanuna ve sözleşmeye aykırı davranışı nedeniyle işçinin ölümü, vücut bütünlüğünün zedelenmesi veya kişilik haklarının ihlaline bağlı zararların tazmini, sözleşmeye aykırılıktan doğan sorumluluk hükümlerine tabidir.</p>	<p>İşçinin kişiliğinin genel olarak korunması düzenlenmektedir.</p> <p>Maddenin birinci fıkrasında, işverenin işçinin kişiliğini koruması, kişiliğine saygı göstermesi, sağlığını gözetmesi, işyerinde ahlâka uygun bir düzenin gerçekleşmesini sağlama yükümlülüğü öngörülmektedir.</p> <p>Gerçekten, işverenin, işçinin sağlığını korumak amacıyla hastalandığında onu çalışmaya zorlamama, tedavisi için gerekli izinleri verme, gerektiğinde işyerinde acil tedavi imkânlarını sağlama gibi yükümlülükleri söz konusudur. Böylece, işçilerin rahat ve huzur içinde çalışabilecekleri bir ortamın sağlanması amaçlanmıştır. Bunun bir ölçüsü olarak işverenin işyerinde “ahlâka uygun bir düzeni gerçekleştirmekle” yükümlü olduğu kabul edilmiştir. Bu yükümlülüğünün diğer bir görünümünü ise, işverenin, işçilerin cinsel tacize uğramamaları için gerekli önlemleri alması oluşturmaktadır. İşveren, bu amaçla, işçilerin derhâl yardım isteyebilecekleri bir güvenlik sistemi kurma, güvenlik personeli bulundurma gibi, cinsel tacizle karşılaşma tehlikesini ortadan kaldırmaya yönelik uygun önlemleri almakla yükümlüdür.</p> <p><i>“Psikolojik tacizi” maddeye ekleyen Komisyon’un değişiklik gerekçesinde yapılan düzenleme ile işçinin onur ve saygı gösterilmek dâhil bütün kişilik değerlerinin korunması yükümlülüğü düzenlenmiş, cinsel tacizin yanında diğer psikolojik tacizlerin de (İşyerinde psikolojik taciz-mobbing) kişilik değerlerini ihlal eden sebepler kategorisinde sayıldığı vurgulanmıştır.</i></p>

Kaynak: https://www.cs.gb.gov.tr/media/2053/mobbing_2014.pdf sayfasından erişilmiştir.

Türk Borçlar Kanununun 41. Maddesine göre: kasten, ihmâl veya tedbirsizlik ile haksız bir şekilde diğer bir kimseye bir zarar ıka eden şahıs, o zararın tazminine mecburdur. Buna göre, bir kimsenin hukuka aykırı bir davranışı ile başka bir kimseye zarar vermesi şeklinde tanımlanabilecek haksız fiil, akîd dışında ortaya çıkan başlıca hukuki sorumluluk kaynağıdır (818 Sayılı Borçlar Kanunu madde 41; Demircioğlu, 2007, s. 126).

Borçlar Kanununun 49. Maddesine göre “kişilik hakkı hukuka aykırı bir biçimde tecavüze uğrayan kişi, maddi olmayan zarara karşılık manevi tazminat adı altında bir miktar para

ödenmesini dava edebilir şeklindedir. Bu yorumdan hareketle, psikolojik şiddet edimlerinde çalışanların uğradıkları zarar karşısında manevi tazminat açabilecekleri belirtilmiştir (818 Sayılı Borçlar Kanunu madde 49). Manevi tazminatın miktarını hâkim belirler. Hâkim bu belirlemeyi yaparken mağdur iş görenin yaşadığı sıkıntıyı, işverenin kusur payını ve psikolojik şiddet mağdurunun kusuru varsa dikkate alarak kararını vermektedir (Tınaz ve diğ. , 2008, s. 113).

6098 sayılı Yeni Borçlar Kanununun 417. maddesinde psikolojik şiddet olarak “mobbing” kavramını düzenlemiştir. 818 sayılı yasa halen yürürlükte bulunan Borçlar Kanununun 332. maddesine denk gelen bu maddede işçinin karakterinin korunması düzenlenmiştir. 6098 sayılı Yeni Türk Borçlar Kanunu Tasarısı 11 Ocak 2011’de kabul edildi ve 4 Şubatta Resmi Gazetede yayımlandı. Buna göre altıncı bölüm, hizmet akitlerinde psikolojik açıdan oldukça önemli bir maddedir.

Madde 417 “İşveren, hizmet ilişkisinde iş görenin şahsiyetini korumak, saygı göstermek ve çalışma ortamlarında iyi niyet ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, cinsel ve psikolojik tacize uğramamaları ve uğramış olanların daha çok bundan etkilenmemesi için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür” ilkesine yer vermektedir (www.resmigazete.gov.tr).

Yeni Borçlar Kanunu ile bu madde, psikolojik şiddet vakalarını yaşayanlar için çok önemlidir. Kanuni olarak yasalara girmiş olan psikolojik şiddet, işyerlerinde yapılması yasak olan bir olgudur. Psikolojik şiddetin bilimsel bir gerçek olduğu ve psikolojik şiddetin kişinin kendi ruhsal durumundan kaynaklanmadığı ve sistematik olarak bir kişiye uygulandığı hakikati kabul edilmiş olmaktadır.

İş yerinde psikolojik şiddeti engelleme yükümlülüğü getiren Borçlar Kanunuyla birlikte iş ortamında psikolojik şiddet olgusuna doğrudan bir açıklama getirilmiş olduğundan iş ortamında psikolojik şiddetin engellenmesine ilişkin işverenin yükümlülüğü mevzuatta açıkça kabul edilmiştir. İş ortamında psikolojik şiddete dair eksiklik, yeni Borçlar Kanunu ile giderilmiş olmaktadır. Ayrıca, psikolojik şiddete uğrayan işçi haklı nedenle iş akdini feshedebilecek ve uğradığı maddi ve manevi zarar için tazminat talep edebilecektir (İlhan, 2010, s. 1184).

2.1.11.2.4. İş yerinde Psikolojik Şiddetle İlgili Başbakanlık

Genelgesi

İş yerinde psikolojik şiddetle ilgili davaların artması, Meclis'te kurulan Mobbing Alt Komisyonu, Borçlar Kanunu'nda ilk kez psikolojik şiddet olgusuna yer verilmesiyle birlikte iş yerinde psikolojik şiddetle ilgili son olarak bir genelge yayımlanmıştır. 19 Mart 2011'de Resmi Gazetede yayımlanan genelgeyle psikolojik şiddet tekrar gündeme gelmiştir.

Genelgeye göre (İş yerlerinde Psikolojik Tacizin Önlenmesi) (www.resmigazete.gov.tr) :

“Kamu ya da özel sektör işyerlerinde gerçekleşen psikolojik şiddet, çalışanların itibarını ve kişiliğine zarar vermekte, performansı azaltmakta ve sağlığını kaybetmesine sebep olmaktadır. Sistematik ve kasıtlı olarak belirli bir süre iş görenin aşağılanması, dışlanması, kişinin saygınlığının zarar görmesi, yıldırılması ve buna benzer biçimlerde ortaya çıkan psikolojik şiddetin önlenmesi gerek iş sağlığı ve güvenliği gerekse çalışma hayatının geliştirilmesi açısından çok önemlidir”. Bu doğrultuda, iş görenlerin psikolojik şiddetten korunması amacıyla şu önlemlerin alınmasına karar verilmiştir:

- Denetim uzmanları, psikolojik taciz şikâyetlerini detaylı inceleyip en kısa sürede sonuçlandıracaktır.
- Psikolojik şiddetle mücadele için Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi, ALO 170 üzerinden iş görenlere destek ve yardım sağlanacaktır.
- Psikolojik şiddet ile ilgili yürütülen iş ve işlemlerde şahısların özel hayatlarının korunmasına azami itina gösterilecektir.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Devlet Personel Başkanlığı ve sosyal taraflar, iş ortamında psikolojik şiddete yönelik farkındalık oluşturmak amacıyla bilgilendirme ve eğitim toplantıları ile seminerler tertip edeceklerdir.
- İş yerinde psikolojik şiddetle mücadele öncelikle işverenin sorumluluğunda olup işverenler iş görenlerin tacize maruz kalmamaları için gerekli tüm tedbirleri alacaktır.
- Toplu iş akitlerine işyerinde psikolojik şiddet olaylarının yaşanmaması için tedbiri nitelikte hükümler konulmasına itina gösterilecektir.
- Tüm iş görenler psikolojik taciz olarak değerlendirilebilecek her türlü fiil ve davranışlardan uzak duracaklardır.

- İş görenlerin uğradığı psikolojik şiddet vakalarını takip etmek ve önleyici politikalar üretmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı çatısında Devlet Personel Başkanlığı, sivil toplum kuruluşları ve ilgili tarafların katılımıyla "Psikolojik Tacizle Mücadele Kurulu" kurulacaktır.

Genelgedeki maddelere göre iş ortamında yaşanabilecek psikolojik şiddet vakalarında, bununla mücadelenin sorumluluğu işverene ait olmaktadır. İşveren psikolojik şiddetin önlenmesi için bütün önlemleri almalıdır. Aynı zamanda tüm iş görenler de psikolojik şiddet kapsamına giren her türlü fiillerden kaçınmalıdır.

Psikolojik şiddetin akitlere girecek olması ve bir telefon numarasıyla psikolojik şiddet mağdurlarının psikolojik destek alacak olması bu aşamada çok önemlidir. Psikolojik şiddetle mücadelede mağdur tek başına bırakılmamakta, bununla ilgili bir kurul oluşturulmaktadır. İş yerinde psikolojik şiddetle ilgili her türlü ihbar dikkate alınacaktır.

İş yerinde psikolojik şiddet çok dikkat edilmesi ve yapılmasına müsaade edilmeyen bir olgu haline gelmiştir. Seminer ve eğitimlerin de artmasıyla birlikte daha çok insan bilgilenecek ve iş yerinde psikolojik şiddetin önüne geçilmesi daha kolaylaşacaktır.

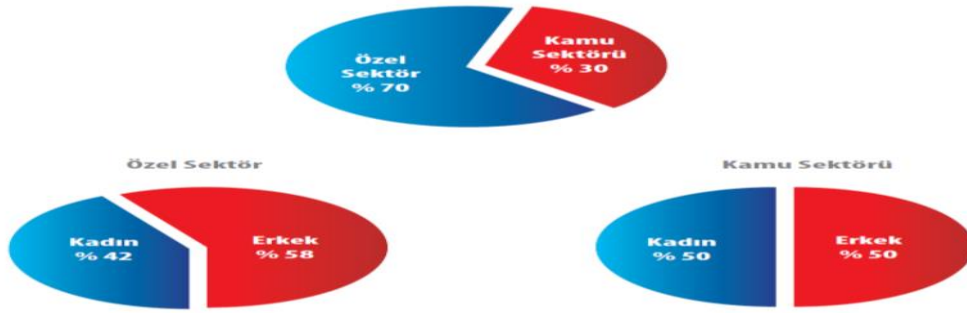
İş yerinde psikolojik şiddet ilgili olarak 6 Nisan 2011 tarihinde, TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu bünyesinde oluşturulan İş yerinde Psikolojik şiddet (Mobbing) alt komisyonu, kişilere, işe başlamadan önce psikolojik şiddet yapmayacağına dair yemin belgesi imzalatılmasını önermiştir (Mobbing, 2014).

Psikolojik şiddet ilgili açılan davalara bakıldığında, tazminatla sonuçlanmış davalar bulunmaktadır. Bir iş yerinde psikolojik şiddet davası sonucuna göre, mağdur hakkında işverenin verdiği uyarı ve kınama cezaları kaldırılmış ve işyeri, bir maaş tutarı olan 1000 TL tazminata mahkûm edilmiştir.

Başka bir psikolojik şiddet mağduru 25 yıl boyunca çalıştığı işyerinde baskı görüp istifaya zorlandığı ve bu sebeple ailece depresyona girdikleri nedeniyle mahkemeye başvurmuştur ve yöneticileri hakkında 15 bin TL'lik tazminat davası açmıştır (Mobbing, 2012).

2.1.11.3. İşyerinde Psikolojik Şiddetin Sektörlere Dağılımı

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na 19.03.2011-06.04.2014 tarihleri arasında ALO 173'e yapılan toplam 11.393 adet işyerinde psikolojik şiddet başvurusunun sektörlere dağılımı aşağıdaki gibidir:



Şekil 2. Psikolojik şiddet başvurusunun sektörlere dağılımı

Kaynak: https://www.cs.gb.gov.tr/media/2053/mobbing_2014.pdf sayfasından erişilmiştir.

Tablo 4.

Psikolojik Şiddet Başvurusunun Kamu ve Özel Sektörlere Dağılımı

Kamu Sektörü			Özel Sektör		
Sektör Adı	Adet	Yüzde %	Sektör Adı	Adet	Yüzde %
Sektör Belirtmeden Destek Alan	1.265	37,19	Sektör Belirtmeden Destek Alan	3.472	42,90
Hastane	566	16,64	Sanayi Sektörü	1.248	15,42
MEB	392	11,53	Mağza, Restoran, Market Sektörü	796	9,84
Üniversite	233	6,85	Özel Sağlık Kuruluşları	324	4,00
TSK	150	4,41	Turizm İşletmeleri	312	3,86
Emineyet Genel Müdürlüğü	85	2,50	Hizmet Sektörü	240	2,97
Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	66	1,94	Bankacılık	223	2,76
Adalet Bakanlığı	53	1,56	Belediye Firma Taşeron Çalışanları	219	2,71
Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı	50	1,47	İletişim Hizmetleri	211	2,61
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	50	1,47	İnşaat Sektörü	164	2,03
Maliye Bakanlığı	47	1,38	Özel Güvenlik Hizmetleri	139	1,72

Kaynak: https://www.cs.gb.gov.tr/media/2053/mobbing_2014.pdf sayfasından erişilmiştir.

2.2. İş Tatmini Kavramı

Hizmet işletmelerinin en temel girdilerinden biri, insandır. İnsan kaynakları, çalışma ortamında istihdam edilen ve örgütsel amaçlar yönünde tecrübe ve yeteneklerini kullanan insanlardan oluşmaktadır. Emek maliyetlerinin fazlalığı ve işgörenlerin örgütsel dinamizm yönünden oynadıkları rollerin önemi, yöneticileri, işgören tatmini hususuna daha bilinçli hale getirmiştir. Kurumların üretim yapısı, teknoloji kullanım seviyesi, şekli ve mülkiyeti ne olursa olsun; işgörenlerin örgütün hedefleri doğrultusunda yönlendirilmemesi, başarısızlığa neden olmaktadır. İnsan, tüm işletmelerin ana ve belirleyici hususudur. Bir örgütün başarısı, var olan insan kaynaklarını hedefler doğrultusunda, istekli olarak yönlendirmeye bağlıdır (Tengilimoğlu, 2005,s. 29).

İş tatmini ile ilgili uzun bir literatür taraması yapılmış olup iş tatmininin tanım ve önemi, iş tatmini teorileri, iş tatminini etkileyen faktörler, iş tatmininin sonuçları ve iş tatminini yükseltme yöntemleri detaylı olarak incelenmiştir.

2.2.1 İş Tatmininin Tanımı ve Önemi

1930'lara kadar iş tatmininin sebepleri ve içeriğiyle alakalı sistemsal bir araştırmaya rastlanılmamıştır. 1930'larda Elton Mayo'nun Hawthorne çalışmalarıyla başlatılan iş tatmini güdüleme ile ilgili araştırmaların sonucunda oluşturulmuştur. İş tatmini kavramı tam olarak II. Dünya Savaşından sonra ortaya çıkmıştır (Türk, 2007, s. 71).

En temel tanımıyla iş tatmini kişinin işinde ne kadar memnun olduğunu göstermektedir (İ.Bozkurt ve Bozkurt, 2008. s.3).

Başaran'a göre iş tatmini kişinin işini ya da iş hayatını değerlendirdiğinde elde ettiği doyum ya da erdiği duygusal haldir (Türk, 2007, s.68). Kişilerin iş hayatında yaşamış ve yapmış oldukları iş ile ilgili inanç ve duyguların toplamıdır. Kişide iş hayatı ve mesleğin koşulları ile ilgili entegrasyon sonucu ortaya çıkan tatmin olma hissidir ve pozitif bir vaziyet olarak açıklanır (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s. 124).

İş tatmini kişinin mesleğinden dolayı kendini iyi hissetme ölçüsünü, birey açısından ne derece anlamlı ve tatmin olduğunu belirten bir kavramdır. İş tatmini, çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarının ve hislerinin bir belirtisidir. İş tatmini kavramı ile, işten elde edilen maddi çıkarlar ile çalışanın beraberce çalışmaktan haz aldığı çalışma arkadaşları ve ürün oluşturmanın sağladığı mutluluk akla gelir (Bingöl, 1996, s. 266).

İş tatminini kaçınılmaz hale getiren iki faktör vardır: Birincisi iş tatmininin işgören üzerindeki olumlu fiziksel ve duygusal tesirleridir. İkinci faktör ise örgütsel açıdan iş tatmininin mesleki değerler üzerindeki olumlu etkisidir (Özcan, 2011, s. 109). İş tatmini iş yaşamında değerli bir kalite göstergesidir. (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s. 124).

İş hayatındaki çalışma koşullarının iyiye gitmediğinin işareti olan en belirgin bilgilerden biri iş tatmini verilerinin düşük olmasıdır. Bu nedenle iş tatmini göstergeleri çalışmalarına daha fazla önem gösterilmektedir (Akçadağ ve Özdemir, 2005,s.172). İş tatminsizliği hisseden bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlıkları kötüye gider, çalışma hayatına bakış açısı değişir, çalışmak istemez.

İş tatmini verimi arttıran bir faktörken iş tatminsizliği de verimi düşüren sonuçlar doğurmaktadır (İ.Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s. 3). İş tatminini çalışma grubuna birçok işlev katmaktadır. İş tatmini bir haldir ve dolayısıyla diğer işgörenlerin davranışlarını, iş yaşamını veya müşterilerin karar verme durumlarını etkileyebilecek bir tutumdur. Örgüt bu nedenle iş tatmini hakkında bilinçli olmalı, işgörenlerin iş tatminini sağlamakla ilgili çalışmaları temel almalıdır (Özcan, 2011, s. 109).

İş tatmini düzeyi arttıkça işe ve yönetime bağlılık, verim gibi olumlu değerler sağlanır. İş tatmini düzeyi düştüğünde çalışma hayatında iş çıktılarına verimsizlik, düşük kapasite ve benzeri sonuçlar yansımaktadır (Özcan, 2011, s. 110). İşgörenlerin iş tatminlerinin oluşturulması örgütlerin temel amaçları arasında yer almalıdır. Örgütlerin başarıya ulaşması ve devamlılıklarını sağlaması için teknolojiyle beraber işgörelere ve onların mutluluğuna da önem vermeleri gerekmektedir.

2.2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatminine etkileyen faktörler genel olarak bireysel ve örgütsel faktörlerdir. Bunlar arasında cinsiyet, yaş, kıdem, statü, kişilik, iş yeri fiziki koşulları, ücret, terfi ve kariyer beklentisi, yönetim, kararlara katılım gibi değişkenler bulunmaktadır.

2.2.2.1. Bireysel Faktörler

2.2.2.1.1. Cinsiyet

Araştırmaların bazılarında kadınların erkeklerden daha az iş tatminine sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Bu ilişkiyi kadınların erkeklere oranla daha niteliksiz işlerde çalışmalarına ve ücret olarak düşük almalarına bağlamışlardır. Kadın ve erkeğin farklı fizyolojik ve psikolojik rollerinin oluşu da bu durumu etkileyen bir faktördür. Kadınların eş ve annelik rolleri sebebi ile iş hayatında üst düzey ihtiyaçlarını gidermeyi hedeflememekte, fiziksel elemanlar ile mükâfatlar onlar için önemli olmaktadır. Ücreti düşük ve niteliksiz işlerde çalışmaları sonucunda ihtiyaçlarını gerçekleştirememeleri de bir etkidir.

Araştırmaların bazılarında ise kadınların iş tatmininin erkeklerinkinden daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Kadınların kültürel ve sosyal kaideler sebebiyle, mesleklerinden çok fazla beklentiye sahip olmadıkları bu sebeple de iş tatmin seviyelerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu düşünülmektedir (Baştumur, 2006, s. 28).

2.2.2.1.2. Yaş

Cinsiyet faktöründe de olduğu gibi yaş faktöründe de çeşitli görüşler bulunmakla birlikte insanların yaş ilerledikçe iş tatmini seviyesi artmakta yaşı genç olanların ise işe ilişkin beklentilerinin çok yüksek olması sonucu iş tatmin düzeyleri düşüktür.

Araştırmaların çoğu yaşça büyük işgörenlerin iş tatmininin genç çalışanlardan fazla olduğunu göstermektedir (Erdoğan, 1996, s. 377). İşgörenlerin iş tatmin seviyelerinin yaşla doğru orantılı olarak artması performansın iş tatmini sağlamasının göstergesidir. Yani deneyim ve yetenek arttıkça daha iyi ve verimli iş çıkarma ihtimali artar ve bu iş tatmini seviyesindeki artışı sağlar (Groot&Brink, 1999, s. 355).

2.2.2.1.3. Hizmet Süresi ve Kıdem

Yaşı ilerlemiş işgörenler genç işgörenlere göre daha düşük beklentilere sahiptir, meslek hayatına daha çok uyum göstermektedir. Kıdemlerinin ve hizmet sürelerinin artmasıyla birlikte daha çok arzu edilen pozisyonlara gelmektedirler (Çakmak, 2005, 30).

Mükâfat, dolgun ücret gibi daha iyi olan olanaklar kişinin daha çok tatmin olmasını sağlamaktadır. İşgörenler yaşlandıkça hedef ve arzularını daha gerçekçi olarak belirleyerek çalışma hayatına uyum sağlayabilmekte ve bundan dolayı yaşlandıkça daha pozitif ve üretken olabilmektedirler (Çakmak, 2005, s. 30).

2.2.2.1.4. Eğitim Seviyesi

İş tatmini ile eğitim seviyesi arasındaki ilişkiyi ortaya koyan araştırma sonuçları eğitim seviyesinin artması ile iş tatminin düştüğünü göstermektedir. Kişinin eğitim seviyesinin yükselmesi istek ve beklentilerinin yükselmesine sebep olmaktadır. Tüm işgörelere eğitim seviyesine göre iş bulunamamaktadır. Vasıfsız ve alt düzey mesleklerin de yapılması zorunluluğu iş tatminlerini olumsuz etkilemektedir.

Eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında ters orantı vardır yani eğitim seviyesi arttıkça tatmin oranı da büyük oranda azalmaktadır (Vollmer ve Kinney, 1995; Gazioğlu ve Tansel, 2002 , s. 10).

2.2.2.1.5. Kişilik

Kişilik, insanları diğer bireylerden ayıran edimler bütünüdür. Yetenekler, tutumlar, kişinin hayatı boyunca tekrarladığı ve onun kimliği haline gelen edimlerin bütünüdür (Budak, 2006, s. 57).

Sosyal ilişkileri yetersiz, sınırlı, dengesiz, hayalperest ve bulunduğu pozisyondan memnun olmayan işgörenler genel olarak daha az iş tatminine sahiptir. İş tatminsizliği olanlar ise oldukça sert, hedeflerini gerçekçi olmayan, çevresel güçlüklerle baş edemeyen kimselerdir (Ilies ve Judge, 2002, s. 1120).

2.2.2.2. Örgütsel Faktörler

İş tatminine etki eden örgütsel faktörler, genel olarak işyeri fiziki koşulları, ücret, terfi ve kariyer beklentisi, yönetim, kararlara katılım gibi unsurlardır.

2.2.2.2.1. İşyeri Fiziki Koşulları

Çalışanlar nemi, ısı, aydınlatması, havalandırması, sessizliği, rahat ve tehlikesiz oluşu gibi olumlu yanları ve çalışmaya elverişli koşulları olan iş yerinde doyuma ulaşabilirler. (Çalışkan, 2004:10). Çalışma şartları çalışanın arzuları ve beklentileriyle orantılı olmalıdır. Belirtilen faktörler oluştuğunda kişisel ve işgörenler-yönetim arasındaki hedefler örtüşmekte ve dolayısıyla işgörenin tatmin seviyesi yükselmektedir (Aksu ve Aktaş, 2005, s. 480).

2.2.2.2.2. Terfi ve Ücret

Terfi ilerleme olanağı, insanların yeteneklerini ve verimlerini daha çok iyileştirmeleri için bir dürtü olabilir. Terfiler, ayrıca önceki edimlerin bir mükâfâtı veya karşılığı olabilir (İşçan ve Timuroğlu, 2007, s. 127).

Yükseldikçe kendini geliştirme olanağını elde eden personelin kendine olan güveni artmaktadır.

Terfi, hem saygınlık hem de psikolojik bir mükâfât niteliği taşımaktadır. Terfinin ücretlerin yükselmesini dâhil olması yükselmeye parasal bir mükâfât niteliği kazandırmaktadır. Terfi etmenin çalışanın övülme, prestij görme ve kendini gerçekleştirme ihtiyacının tatmin edilmesi çalışanı motive etme ve kurum hedefleri doğrultusunda harekete geçirme, işgücü devir oranını aşağı çekme, önemli kademeler için çalışan sağlama, performansı artırma gibi birçok faydalı sonuçları birlikte getirebilmektedir. Terfi imkânının devamlılığı işgörende daha fazla verim sağlayacaktır.

2.2.2.2.3. Yönetim ve Kararlara Katılım

Yöneticinin çalışana gösterdiği davranış, durumları açıklamaya hazır olması ve çalışanın yönetimdeki tavsiyelerine değer vermesi çalışanın iş tatminine büyük faydaları vardır. Bunlar dışında yönetim açısından iyi bir haberleşmenin olması çok önemlidir. Kişilerin birbirlerine bilgi vermesi, talimat aktarması, sistemli raporlar çıkarılması, işgörenler arası bilgi ve duygu birliğinin sağlanması iyi bir haberleşme için gereklidir (Eronat, 2004, s. 18). Yönetici işgörenin kararlara katılmasına izin vermez, durmadan işgöreni denetler ve kendi başına karar almasına izin vermezse işgörenin işten sağlayacağı tatmin doğal olarak azalacaktır (Oksay, 2005, s. 13).

Örgütlerde yöneticilerden beklenen sadece örgütü başarılı bir şekilde idare etmesi ve yaşatması değil, bunun yanında işgörenin iş tatminini sağlamak ve bu doğrultuda çalışarak işgörenin verimliliğini ve örgüte olan bağlılığını artırmaktır (Yıldırım, 2002, s. 184).

2.2.3. İş Tatminini Yükseltme Yöntemleri

İşin temelinde yapılabilecek birtakım farklılıklarla iş tatmini gerçekleştirilebilir. İş tatmini ile üretkenlik direkt bir bağlantı olmamasına rağmen, iş tatminsizliğinin oluşturduğu stres ve grup ahengi problemleri gibi etkiler iş tatmininin önemini ortaya koymaktadır (Arasan, 2010, s. 32).

2.2.3.1. İş Rotasyonu

Rotasyon, bireyi benzer nitelikteki diğer işlerde istihdam etmektir. Gütülemeyi ve ilgiyi sürekli tutmak hedefiyle, işgörenler bir görevden diğerine geçirilirler. Rotasyon, meslek alanının aynı doğrultuda farklılaştırılmasıdır. Yapılan iş işgören için çekilmez olmaya başladığında, işgören benzer yetenekler gerektiren diğer işlere gönderilir (Şahal, 2005, s.79). Rotasyon sonunda muhtelif mesleklerde çalışan işgörenler tekdüzelikten kurtulmakta ve ek beceri kazanma şansını elde etmektedir. Rotasyonun temel faydalarını şöyle sıralayabiliriz (Saklan, 2010, 76):

- İşgören muhtelif işleri öğrendiğinden çıktının ortaya konulmasında payının olduğunu fark eder.
- İşgören farklı alanlarda çalışmakla detaylı ölçüde yetenek kazanır.
- İşgören farklı görevler yapmakla çeşitli işler öğrenmektedir.

2.2.3.2. İş Zenginleştirme

İş zenginleştirmede, görevler işgörenin bireysel gelişimlerine olanak sağlayacak imkânlarla yönelik farklılıklara uğramaktadır. İşgörenler daha çok yetki ve mesuliyete sahiptirler. Böylece iş tatmini gerçekleştirilebilmektedir (Konuk, 2006, s. 87).

İş zenginleştirme aşamalarında, işgörenlerin görev başlangıcından tamamına kadar farklı basamaklarda iş alarak, daha çok mesuliyet taşımaları hedeflenir. İşgörenlerin meslekle

özdeşleştirilmesi, bağımsızlık sağlanması, görevde kullanılan yetenek türünün artırılması gibi organizasyonlar iş zenginleştirme programlarını kapsar (Arasan, 2010, 78).

2.2.3.3. İş Genişletme

İş genişletme, işgörenin tamamladığı görev veya işlerin kapsamını ve sahasını arttırmayı belirtir. Çalışanın yalnızca belirli görevler üzerinde uzmanlaşması yerine birkaç alandaki işlemleri öğrenerek uygulamasını ifade eder. Bundan dolayı iş genişletme ihtisaslaşmanın zararlarını sonlandırır ve tekdüzeligi büyük oranda azaltır. İş genişletme kavramıyla ilgili ana varsayım; " detaylandırılmış olan işlemlerin hem işgören hem de örgüt için güdülenmede artış, monotonlukta azalma, artan performansla üst seviyede işe yönelimi sağlamasıdır" (Saklan, 2010, s. 77).

2.2.4. İş Tatmininin Sonuçları

2.4.4.1. Bireysel Sonuçlar

2.4.4.1.1 Genel Yaşam Tatmine Etkisi

İş ve yaşam doyumu boyutundaki ilişki ilk defa Braysfield, Wells ve Strate ile incelenmiştir. Kurum kültüründe iş ve yaşam doyumu boyutundaki ilişki büyük oranda irdelenmiş ve son zamanlarda iş ve yaşam doyumu arasındaki ilişki birçok deneysel araştırmanın ve niteliksel incelemenin konusu olmuştur. İş bir bireyin hayatının önemli bir kısmı olduğundan, iş ve yaşam doyumu arasındaki bağlantı ilişkilidir. İş ve yaşam doyumu arasındaki ilişki; işgörenler işle ilgili olmayan güncel olaylar ve çevreden etkilenirken, iş dışı olaylarla ilgili edim ve duygular da iş doyumundan etkilenmektedir (Saari & Judge, 2004, s. 395-407)

2.4.4.1.2. Moral, Motivasyon ve Başarıya Etkisi

Örgütteki işgörenlerin takındığı tavırlar bireyin moralini etkilemektedir. İşgörende moral düzeyi üst seviyede olursa örgütün temel amaçlarını benimseyerek ve bu amaçlara ulaşmak için birey tüm emeğini gösterir. Moral, işgörenin arzuları ve örgütün amaçları arasında köprü kurar. Üst kademeye göre işgörenin morali yerindeyken kurumun amaçlarını

gerçekleştirmesi için birlikte karar alma, yönetime sadık kalma gibi sonuçlar ortaya çıkar. Moral, maddi ile manevi unsurların oluşturduğu iş tatmininden performans ve çıktı gibi iş edimlerine kadar uzanan bir süreçtir.

Motivasyon, örgütün ve işgörenin ihtiyaçları doyuma vardığında örgüt ortamı yaratarak işgöreni isteklendirme faaliyetidir. Motivasyon, varılmak istenen amaç için harcanan çabadır. Motivasyon ile iş tatmini arasındaki ilişki kimi zaman negatif, kimi zaman pozitif, kimi zaman da etkisiz olmaktadır (Güney, 2000, s.177)

Başarı, işgörenin gereksinimidir. Mükâfatla olduğu zaman iş tatmini oluşur. Örgütteki çalışanların farklı bireysel özellikleri, yaratıcılıkları bulunmaktadır. İş doyumunun neticelerinde başarının ne kadar ön planda olduğu yapılan bilimsel araştırmalarda görülmektedir. İş tatmininin olmadığı örgütlerdeki işgörenler genellikle başarıdan yoksundur.

2.4.4.1.3. Takdir edilme

Yaptığı işten dolayı övülen bir işgören bu durumdan tatmin olacak ve iş doyumuna ulaşması kolaylaşacaktır. Takdir edilme kurum politikaları arasında yer almalıdır. Takdir edilmenin yolları farklı olabileceği gibi ve örgütün içerisinde de pozisyondan pozisyona değişiklikler gösterebilir (İ.Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s. 5).

Bu noktadan hareketle övülme, başardığının örgüt tarafından fark edilmesinin dile getirilmesi ya da yazılı olarak bildirilmesi işgöreni tatmin edecek, bağlılığını kuvvetlendirecek, dolayısıyla performansını artıracaktır.

2.4.4.2. Örgütsel Sonuçlar

2.4.4.2.1. Örgüte Bağlılık

Örgüte bağlılık işletmelerde 1980'lerde önemli bir politika haline gelmiştir. Örgüte bağlılık işgörenin kurumunu benimsemesi, kuruma karşı ilişkisinin yüksek olması anlamına gelmektedir. İş tatmini yüksek olan işgörenlerin örgüte olan bağlılıklarının daha fazla olduğuna dair literatürde çok fazla örnek vardır (Özcan, 2011, s. 119-120). İşgörenin istekleri karşılanır, işleyişle ilgili fikirleri dikkate alınrsa fikirlerine değer verildiği düşüncesiyle örgüte olan bağlılığı artar. Bundan dolayı işgörenlerin örgüte bağlılıklarını

sağlamanın yolu onları motive etmekten geçer. Williams ve Hazer yaptıkları incelemeler sonucunda iş tatmininin örgütsel bağlılık ile doğru orantıya sahip olduğu sonucuna varmışlardır (Türk, 2007, s. 94-95). Örgütsel bağlılık değişken bir duruma sahiptir. Bağlılığın derecesini yükseltecek maddelerin iyi planlanması gerekmektedir (Adıgüzel, Eroğlu ve Öztürk , 2011, s. 106).

Örgütsel bağlılık işgören ve kurum arasındaki psikolojik bir akit olarak görülmektedir. Böylece işgören kurumun politikasını benimseyerek kurumun politikasıyla paralel davranmaktadır. İşgören kendini kurumun bir parçası gibi görerek örgütle bir bağ oluşturmaktadır.

2.4.4.2.2. İşgören Devri

İşgören devri, işgörenlerin bir kurumun bünyesinde yetiştirildikten sonra başka bir yerde görevlendirilmeleri ya da kurumdan uzaklaştırılmalarıdır. İşgören devri, uzmanlık ve deneyim gerektiren görevlerde kurumların tercih etmedikleri bir olaydır. Eğer işgören meslekten ayrılırsa, işe yeni başlayan işgörenin uzmanlaşma ve nitelikli hale gelme giderleri ve yeni başlayan işgörenin yapmış olduğu yanlışların örgüte maliyeti yüksek olabilir. Bundan dolayı iş tatminine ulaşan işgörenler devirden kaçınacak ve işlerine daha bağlı ve işini severek yapmaya devam edecektir (Budak, 2006, s. 69).

2.4.4.2.3. Performans ve İş Tatmini

Performans, işgörenin görevlerini tamamlamak için çabaladığı tüm emeği karşısında elde ettiği başarı seviyesidir. Hedeflere ulaşmadaki erişme derecesidir. İşgörenin performansı sahip olduğu özellikler ve beceri ile değerleriyle orantılıdır. Performans mükafatla karşılık bulduğu zaman iş tatminine dönüşür. Örgütte mesut, güvenli olmak manasına gelen iş tatmini bir sonraki seviyede gösterilecek gayretin özelliğini ve seviyesini belirler. İşgörenlerin performansını değerlendirme ve geliştirme yöneticilerin üzerinde hakkaniyetle durması gereken hassas konulardır. İşgörenlerin iş tatmini beklentilerini dikkate alan yöneticiler, işgörenlerin daha verimli ve istekli çalıştıklarını fark edeceklerdir. Doyumu sağlayan performans modeli kurumsal etkinlikte işgörenlerin performansları ile doyuma ulaşma seviyesini göstermektedir (Barutçugül, 2004, s. 391).

İş tatmini ile işgörenin performansı arasında doğru orantı olduğu ile ilgili birçok yaklaşım bulunmaktadır. İş tatminine ulaşan işgörenin aynı zamanda da üretken bir işgören olduğu

ve yüksek bir performansa sahip olduğu sđylenbilir. Tatmin dđzeyi yüksek olan alışan mesleğini severek yapacaktır. İş tatminsizliğinin gerekleştiği durumda ise iřgđren rgđt ortamının dışına yđnelerek ilgisini diğer yđnlere yansıtacaktır (ztđrk ve Pelit, 2010, s. 49).

2.4.4.2.3. Verimlilik

İřgđren becerisini kullanmadığında verimlilik seviyesi dđřmektedir. İřgđrenin becerisinden faydalanma lusđ arttıka verimliliği de artış gđstermektedir. İş doyum seviyesi yüksek olan kurumlarda iřgđren sorumluluklarını severek yerine getirir, rgđte karşı olumlu tavırlar sergiler. Yđneticilerce desteklendiği zaman verimlilik daha ok artacaktır. İş doyum dđzeyi dđřđk olan rgđtlerde verimlilik bulunsa bile bu durumu gelecekte devam ettirmek imkđnsızlařmaktadır. đnkđ iřgđrenler yaptıkları işi anlamlı gđrmemektedir. rgđt kđltđrđnđ başarı ile sağlayan, misyonu ve vizyonunda dđn vermeyen kurumlarda iřgđrenlerden yüksek dđzeyde verim alınmaktadır. Verimlilik, iş doyumunu, iş doyumunu da verimliliği sağlamaktadır. rgđt ilişkileri ılımlı olan kurumlarda iřgđrenler gđrevlerini severek ve isteyerek gerekleştirdiğinden verimlilik yđkselmekte bu da iş doyum seviyesini arttırmaktadır (Üstđn, 2009, s. 606-607).

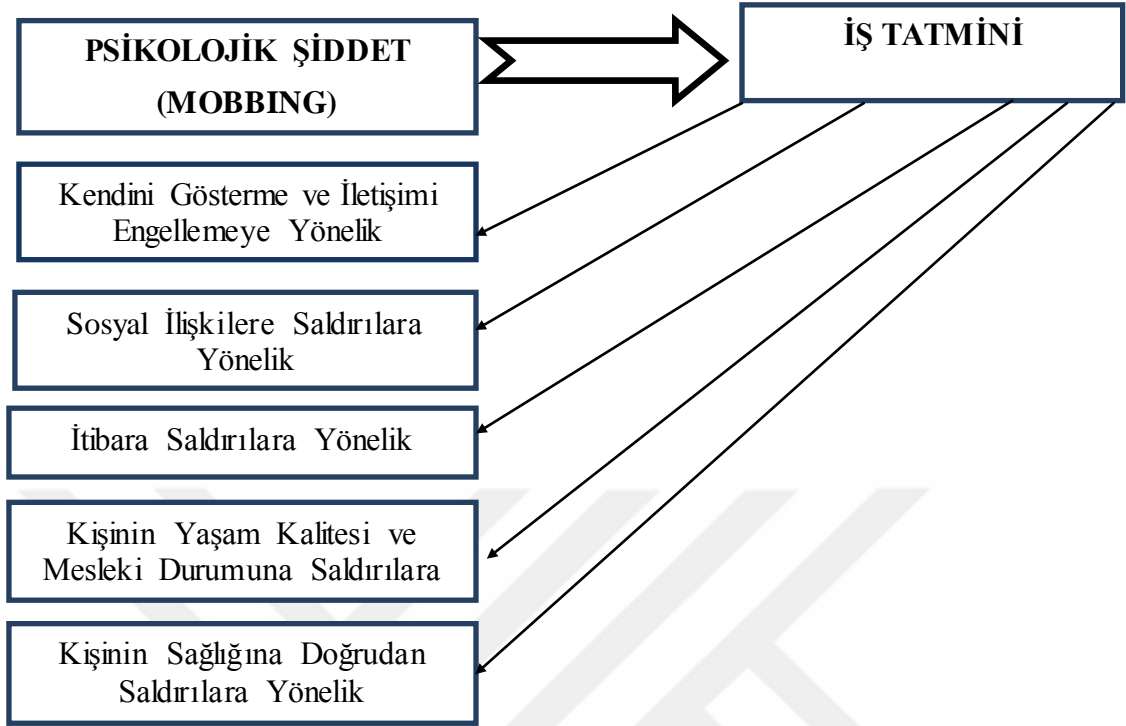
BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, verilerin toplanması ve verilerin analizine yönelik bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmalarda model, araştırmacı ve araştırılan konuya bağlıdır. Araştırmacı araştıracağı konu hakkında sağlıklı veriler elde etmek için konunun yapısına uygun modeli seçer. Konuya uygunluğu nedeniyle araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modelleri, geçmişte ya da günümüzde var olan bir durumu olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 1995). Araştırma modelinde takip edilen yol aşağıda şemalaştırılmıştır:



Şekil 3.Araştırmanın Modeli

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Antalya ili, ilçeleri ve beldelerindeki 3*,4* ve 5*'lı konaklama işletmelerinde çalışanlardır. Araştırmada Antalya ili, ilçeleri ve beldelerin seçilmesinin nedeni; Antalya ili, ilçeleri ve beldelerinin ülkemizin en önemli destinasyonu olup bu bölgedeki turistik işletmelerinin yoğunluğu, bölgede her geçen gün artan turizm faaliyetleri ve buna bağlı olarak işletmelerde çalışan işgörenlerin fazla olmasıdır.

2015 yılı aralık ayı itibariyle Kültür ve Turizm Bakanlığında edinilen bilgiye göre Antalya ili, ilçeleri ve beldelerindeki 1*, 2*,3*,4*,5* otel sayı, toplam oda sayı ve toplam yatak sayısı Tablo 4'te belirtildiği gibidir.

Tablo 5.

Antalya İlindeki 3, 4* ve 5* Otel Sayısı; Toplam Oda Sayısı ve Toplam Yatak Sayısı*

İşletme Yıldızı	Otel Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
1*	11	709	1433
2*	40	1608	3263
3*	104	9940	20682
4*	192	44495	94957
5*	263	104714	226332

Not : Kültür ve Truizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğünden edinilmiştir.

Türkiye’de oda ve yatak başına düşen personel sayısı Tablo 5’de gösterildiği gibidir.

Tablo 6.

Türkiye’de Oda ve Yatak Başına Düşen Personel Sayısı

İşletme Türü	Oda Başına Personel Sayısı	Yatak Başına Personel Sayısı
Otel 5 Yıldız	1,18	0,59
Otel 4 Yıldız	0,76	0,38
Otel 3 Yıldız	0,72	0,36
Otel 2 Yıldız	0,56	0,28
Otel 1 Yıldız	0,50	0,25
Özel Belgeli Otel	1,48	0,74
Tatil Köyleri	0,74	0,37
Motel 1. Sınıf	0,74	0,37
Motel 2. Sınıf	0,94	0,47
Pansiyon ve Oberj	0,40	0,25
Toplam Ortalama	0,70	0,35

Bu bilgiler ışığında Antalya ili, ilçeleri ve beldesinde ; Tablo 4. ve Tablo 5 ile 3* otellerde (20.682*0,36) 7446, 4* otellerde (9.4957*0,59) 36.084 ve 5* otellerde (226.332*0,59) 133.536 olmak üzere toplamda 177.066 civarında otel çalışanın bulunması gerekmektedir.

Araştırmanın evreni 177.066 işgörenden oluşmaktadır.

Örnekleme formülü (Yamane, 2001, S. 116-117):

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

N: yığındaki birey sayısı

n: örneklemdaki birey sayısı

z: istenilen güvenirlilik düzeyi için standart normal dağılım tablo değeri

d: duyarlılık

p: yığında istenilen özelliği taşıyan bireylerin oranı (p+q=1)

(örnek çapını maksimum yapmak için p=q=0,50 alınabilir)

Formülü uygulayacak olursak:

n= Örneklem büyüklüğü

N= 177066

P=0.5

q = 0.5

z=1.96

d=0.05

$$n = \frac{177066 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{177066 \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

n= 383,328 olarak bulunmaktadır. Yani yaklaşık olarak 384 kişiye ulaşmak örneklemini temsil etmek için yeterli olacaktır. Fakat güvenilirliğin artması ve daha sağlıklı sonuçlar elde etmek amacıyla 1.000 adet anket formu çoğaltılmış olup; 665 kişiye uygulanabilmiştir.

Çalışmanın yapıldığı tarih itibariyle (30 Mayıs 2016-10 Haziran 2016)2016 sezonunda ülkemizdeki ve komşu ülkelerdeki siyasi gelişmelerden dolayı ve de sezon başlangıcı olmasından ötürü birçok işletme kapalı olduğundan, açık olan işletmeler de bir önceki sezona göre fiyatlarını dolar bazında %30-40 oranında indirmiş bulunduğundan açık olan bu işletmeler bu indirimi işgören sayısını azaltarak telafi etme yoluna gitmiştir. Çalışmanın sezon başında yapılması, ülkemizdeki ve komşu ülkelerdeki siyasi gelişmeler nedeniyle açık olan işletme sayısının azlığı ve bu nedenle işgören sayısının bir önceki sezona göre yetersiz olması neden olmuştur. Çalışmanın psikolojik şiddet (mobbing) olmasından ötürü çalışmanın uygulanması için izin istenen işletme yetkilileri önyargı ile yaklaşmış olup;

çalışma kapsamında anketlerin uygulanması için 6 tanesi 5 yıldızlı, 3 tanesi 4 yıldızlı, 1 tanesi 3 yıldızlı olmak üzere toplamda 10 işletmeden izin alınabilmektedir. Anketlerin yapıldığı tarih itibarıyla 5 yıldızlı işletmelerde çalışanların sayısı 1337 olup 548 kişiye; 4 yıldızlı işletmelerde çalışanların sayısı 272 olup 109 kişiye; 3 yıldızlı işletmede çalışanların sayısı 29 olup 8 kişiye; toplamda da 665 konaklama işletmesi çalışmaya ulaşılarak anket uygulanmıştır. Anketler 30 Mayıs 2016-10 Haziran 2016 tarihleri arasında uygulanmış olup bu tarihler arasında konaklama işletmelerinin işgören sayısı ve işletmelerde ulaşılan kişi sayısı Tablo 6'daki gibidir:

Tablo 7.

Ankete Katılan İşgörenlerin İşletme Bazında Dağılımı

İŞLETME	İŞLETMENİN ADRESİ	ANKETİN YAPILDIĞI TARİH İTİBARIYLA İŞGÖREN SAYILARI	YÜKSEK SEZONDA İŞGÖREN SAYILARI	ANKETE KATILAN KİŞİ SAYISI	
5* YILDIZLI İŞLETMELER	İŞLETME 1	KİRİŞ/KEMER/ANTALYA	198	250 - 280	106
	İŞLETME 2	BELDİBİ/KEMER/ANTALYA	255	340 - 370	112
	İŞLETME 2	KEMER/ANTALYA	250	340 - 380	114
	İŞLETME 4	OKURCALAR/ALANYA/ANTALYA	247	350 - 380	86
	İŞLETME 5	SİDE/MANAVGAT/ANTALYA	239	300 - 340	71
	İŞLETME 6	KEMER/ANTALYA	148	190 - 210	59
TOPLAM			1337	1770 - 1960	548
4* YILDIZLI İŞLETMELER	İŞLETME 7	KİRİŞ/KEMER/ANTALYA	95	110 - 130	43
	İŞLETME 8	KONAKLI/ALANYA/ANTALYA	98	110 - 135	39
	İŞLETME 9	KEMER/ANTALYA	79	95 - 120	27
TOPLAM			272	315 - 385	109
3* YILDIZLI İŞLETMELER	İŞLETME 10	KEMER/ANTALYA	29	45 - 50	8
	TOPLAM			29	45 - 50
TOPLAM			1638	2130 - 2395	665

3.3. Verilerin Toplanması

Araştırma için gerekli veriler, araştırmacı tarafından yapılan geniş bir literatür taraması ve bu konuda yapılan çeşitli araştırmalar sonucunda tespit edilmiştir. Çalışmada “anket” veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. İş yerinde psikolojik şiddet ölçülmüş ve iş tatminine yönelik olarak anket uygulanmıştır. Anketin ilk sayfasında (A grubu sorularda) “Demografik Özelliklerle İlgili Sorular” ikinci ve üçüncü sayfasında (B grubu sorularda) “Psikolojik Şiddet İle İlgili Sorular” dördüncü sayfasında (C grubu sorularda) “İş Tatmini İle İlgili Sorular” bulunmaktadır. Psikolojik şiddeti belirlemek için Leymann’ın Psikolojik Terör Çizelgesinden ve İş tatminini belirlemek adına Minnesota İş Tatmini Soru Formunda (Minnesota Satisfaction Questionnaire-MSQ) yararlanılmıştır. (Leymann, 1993) Anketler bizzat uygulanarak yapılmış, anketlerin geri dönüşü yapılarak toplanmıştır.

3.3.1. Demografik Özellikler

Konaklama işletmelerinde çalışanların psikolojik şiddet algısının iş tatminine etkisi incelenirken, anket formunun ilk sayfasında A grubu sorularında; ankete katılan çalışanların cinsiyetini, yaşını, medeni durumunu, öğrenim durumunu, aylık gelirini, çalıştığı işletmenin yıldız sayısını, işletmedeki statüsünü, çalıştığı departmanı, kaç yıldır işletmede çalıştığını, kaç yıldır turizm sektöründe çalıştığını, nereli olduğunu, günde kaç saat çalıştığını, mesleğini isteyerek seçip seçmediğini ortaya çıkartmaya yönelik sorular yer almaktadır.

3.3.2. Leymann’ın Psikolojik Terör Ölçeği

Leymann’ın (1993) tipolojisine göre 45 psikolojik şiddet (mobbing) davranışı bulunmaktadır ve davranışlar da davranışın özelliğine göre; mağdurun kendini göstermesini ve iletişim oluşumunu etkilemek, sosyal ilişkilere saldırılar, itibara saldırılar, kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar ve kişinin sağlığına doğrudan saldırılar olmak üzere 5 grupta toplanmıştır.

1-11 arası sorular: Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik,

12-16 arası sorular: Sosyal İlişkilere Saldırılarla İlgili

17-31 arası sorular: İtibara Saldırılarla İlgili

32-38 arası sorular: Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırılarla İlgili

39-45 arası sorular: Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırılarla İlgilidir

Konaklama işletmelerinde çalışanların psikolojik şiddet algısının iş tatminine etkisi incelenirken, anket formunun ikinci ve üçüncü sayfasında B grubu sorularında, konaklama işletmelerinde psikolojik şiddet algısının olup olmadığını tespit etmek amacıyla Leymann'ın Yaman (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış Psikolojik Terör Çizelgesinden yararlanılmıştır. (Yaman, 2009, s. 50) 5'li Likert ölçeği kullanılarak; (1) Hiç, (2) Nadiren, (3) Karasızım, (4) Sıkça, (5) Oldukça Fazla diye Psikolojik Şiddetin derecesini ortaya çıkartmaya yönelik sorular yer almaktadır.

3.3.3. Minnesota İş Tatmini Ölçeği

Konaklama işletmelerinde çalışanların psikolojik şiddet algısının iş tatminine etkisi incelenirken, anket dördüncü sayfasında C grubu sorularında, konaklama işletmelerinde İş Tatmini tespit etmek amacıyla ; Weiss, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen ve 20 sorudan oluşan; Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları (Cronbach Alpha =0.77) yapılan Minnesota İş Tatmin Ölçeğinden yararlanılmıştır. 20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmin Ölçeğindeki ifadeler 5'li Likert ölçeğine göre ; (1) Hiç Memnun Değilim , (2) Memnun Değilim, (3)Karasızım (4) Memnunum, (5) Çok Memnunum ölçülerine göre ölçeklendirilmiştir.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırma bulguları sonuç raporuna yazılmadan önce istatistiksel analizlerin yapılma aracı olarak SPSS (Versiyon 21) programı kullanılmıştır. SPSS programı ile demografik özelliklere göre frekans dağılımları, t testleri, anova ve regresyon analizleri yapılmıştır.



BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

4.1. Demografik Özelliklere Göre Frekans Dağılımları

Bu bölümde araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, öğrenim durumu, aylık geliri, çalışılan işletmenin yıldız sayısı, işletmedeki statüsü, çalışılan departman, işletmede çalışılan süre, turizm sektöründe çalışma süresi, işgörenlerin nereli olduğu, günde kaç saat çalıştığı, mesleği isteyerek seçip seçmediklerine göre elde edilen sonuçlar anket formunun ilk sayfasından, A Grubu sorularından elde edilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerine göre frekans dağılımı Tablo.7'de gösterilmektedir.

Tablo 8.

Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Frekans Dağılımı

		N	%
1. Cinsiyet	Kadın	239	35,9
	Erkek	426	64,1
2. Yaş	17 ve altı	66	9,9
	18-24	144	21,7
	25-34	247	37,1
	35-44	119	17,9
	45-54	81	12,2
	55 ve üstü	8	1,2
3. Medeni Durum	Evli	281	42,3
	Bekar	384	57,7
4. Öğrenim Durumu	İlköğretim	74	11,1
	Ortaöğretim	309	46,5
	Ön Lisans	179	26,9
	Lisans	98	14,7
	Yüksek Lisans	5	0,8
5. Aylık Gelir(TL)	500-1500	396	59,5
	1501-2500	188	28,3
	2501-3500	39	5,9
	3501-4500	27	4,1
	4501-5500	11	1,7
	7501-8500	1	0,2
	8501 ve üzere	3	0,5
6. İşletmenin Yıldız Sayısı	Uç yıldızlı	8	1,2
	Dört yıldızlı	109	16,4
	Beş yıldızlı	548	82,4
7. İşletmedeki Statü	Stajyer	90	13,5
	Departman Çalışanı	439	66,0
	Departman Müdür Yardımcısı/Asistanı-Kısım Şefi/Şef	85	12,8
	Departman Müdürü	51	7,7

8. Çalışılan Departman	Servis	198	29,8
	Misafir İlişkileri	20	3,0
	On Büro	87	13,1
	Teknik Servis	21	3,2
	Mutfak	98	14,7
	Sağlık Kulübü/Spa	3	0,5
	Kat Hizmetleri	123	18,5
	Güvenlik	25	3,8
	İnsan kaynakları	14	2,1
	Animasyon	28	4,2
	Satın alma	1	0,2
	Genel Müdürlük/Yönetim	6	0,9
	Muhasebe	18	2,7
	Diğer	23	3,5
9. İşletmede Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	228	34,3
	2-4	326	49,0
	5-7	85	12,8
	8-10	14	2,1
	11 yıl ve üzeri	12	1,8
10. Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	66	9,9
	2-4	185	27,8
	5-7	164	24,7
	8-10	101	15,2
	11 yıl ve üzeri	149	22,4
11. Nerelisiniz?	Antalya İli ve İlçelerinden	133	20,0
	Diğer illerden	509	76,5
	Yabancı Uyruklu	23	3,5
12. Günlük Çalışma Saati	8 saatten az	20	3,0
	8 saat	497	74,7
	8 saatten fazla	148	22,3
13. Mesleği İsteyerek Seçme Durumu	Evet	547	82,3
	Hayır	118	17,7

Araştırmaya toplam 665 işgören katılmıştır. Bu işgörelere ait tanıtıcı bilgiler ve yüzdelik oranlar Tablo 7'ye göre :

Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyetleri incelendiğinde 239 kadın ve 426 erkek olduğu görülmekte olup cinsiyet dağılımına göre kadınların yüzde oranları % 35,9 iken ankete katılan erkeklerin yüzde oranı % 64,1'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenler yaş durumuna göre incelendiğinde;

17 ve altı yaş arasında olan 66 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 9,9'dan oluşmaktadır.

18-24 yaş arasında olan 144 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 21,7'den oluşmaktadır.

25-34 yaş arasında olan 247 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 37,1'den oluşmaktadır.

35-44 yaş arasında olan 119 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 17,9'dan oluşmaktadır.

45-54 yaş arasında olan 81 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 12,2'den oluşmaktadır.

55 yaş ve üstü arasında olan 8 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 1,2'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin medeni durumlarına bakıldığında evli kişilerin sayısı 281 olup evlilerin oranı % 42,3 iken bekârların sayısı 384 olup oranları %57,7'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin öğrenim durumları incelendiğinde;

İlköğretim mezunu olanların sayısı 74 olup oranları % 11,1'den oluşmaktadır.

Ortaöğretim mezunu olanların sayısı 309 olup oranları % 46,5'den oluşmaktadır.

Ön Lisans mezunu olanların sayısı 179 olup oranları % 26,9'dan oluşmaktadır.

Lisans mezunu olanların sayısı 98 olup oranları % 14,7'den oluşmaktadır.

Yüksek Lisans mezunu olanların sayısı 5 olup oranları % 0,8'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin aylık gelire göre durumları incelendiğinde;

Aylık geliri 500-1500 arasında olanların sayısı 396 olup oranları %59,5'den oluşmaktadır.

Aylık geliri 1501-2500 arasında olanların sayısı 188 olup oranları %28,3'den oluşmaktadır.

Aylık geliri 2501-3500 arasında olanların sayısı 39 olup oranları %5,9'dan oluşmaktadır.

Aylık geliri 3501-4500 arasında olanların sayısı 27 olup oranları %4,1'den oluşmaktadır.

Aylık geliri 4501-5500 arasında olanların sayısı 11 olup oranları %1,7'den oluşmaktadır.

Aylık geliri 7501-8500 arasında olanların sayısı 1 olup oranları %0,2'den oluşmaktadır.

Aylık geliri 8501 ve üzerinde olanların sayısı 3 olup oranları %0,5'den oluşmaktadır

Araştırmaya katılan işgörenlerin çalıştıkları işletmelerinin yıldız sayısına göre frekans dağılımları incelendiğinde;

Üç yıldızlı işletmede çalışanların sayısı 8 olup bunların oranı %1,2'den oluşmaktadır.

Dört yıldızlı işletmede çalışanların sayısı 109 olup bunların oranı %16,4'den oluşmaktadır.

Beş yıldızlı işletmede çalışanların sayısı 548 olup bunların oranı %82,4'den oluşmaktadır

Araştırmaya katılan işgörenlerin işletmedeki statüleri incelendiğinde;

Stajyer olarak çalışanların sayısı 90 olup oranları %13,5'den oluşmaktadır.

Departman çalışanı olanların sayısı 439 olup oranları %66'dan oluşmaktadır.

Departman Müdür Yardımcısı/Asistanı-Kısım Şefi/Şef olarak çalışanların sayısı 85 olup oranları %12,8'den oluşmaktadır.

Departman Müdürü olarak çalışanların sayısı 51 olup oranları %7,7'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin çalıştıkları departmana göre frekans dağılımları incelendiğinde;

Servis bölümünde çalışanların sayısı 198 olup bunların oranı %29,8'den oluşmaktadır.

Misafir İlişkileri bölümünde çalışanların sayısı 20 olup bunların oranı %3'den oluşmaktadır.

Ön Büro bölümünde çalışanların sayısı 87 olup bunların oranı %13,1'den oluşmaktadır.

Teknik Servis bölümünde çalışanların sayısı 21 olup bunların oranı %3,2'den oluşmaktadır.

Mutfak bölümünde çalışanların sayısı 98 olup bunların oranı %14,7'den oluşmaktadır.

Sağlık Kulübü/Spa bölümünde çalışanların sayısı 3 olup bunların oranı %0,5'den oluşmaktadır.

Kat Hizmetleri bölümünde çalışanların sayısı 123 olup bunların oranı %18,5'den oluşmaktadır.

Güvenlik bölümünde çalışanların sayısı 25 olup bunların oranı %3,8'den oluşmaktadır.

İnsan Kaynakları bölümünde çalışanların sayısı 14 olup bunların oranı %2,1'den oluşmaktadır.

Animasyon bölümünde çalışanların sayısı 28 olup bunların oranı %4,2'den oluşmaktadır.

Satın Alma bölümünde çalışanların sayısı 1 olup bunların oranı %0,2'den oluşmaktadır.

Genel Müdürlük/Yönetim bölümünde çalışanların sayısı 6 olup bunların oranı %0,9'den oluşmaktadır.

Muhasebe bölümünde çalışanların sayısı 18 olup bunların oranı %2,7'den oluşmaktadır.

Diğer bölümlerde çalışanların sayısı 23 olup bunların oranı %3,5'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin hizmet süresine göre frekans dağılımları incelendiğinde;

Bulunduğu işletmede 1 yıl ve daha az çalışanların sayısı 228 olup oranları %34,3'den oluşmaktadır.

2-4 yıl arasında çalışanların sayısı 326 olup oranları %49'dan oluşmaktadır.

5-7 yıl arasında çalışanların sayısı 85 olup oranları %12,8'den oluşmaktadır.

8-10 yıl arasında çalışanların sayısı 14 olup oranları %2,1'den oluşmaktadır.

11 yıl ve üzeri çalışanların sayısı 12 olup oranları %1,8'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin turizm sektöründeki hizmet süresine göre frekans dağılımları incelendiğinde;

1 yıl ve daha az çalışanların sayısı 66 olup oranları %9,9'dan oluşmaktadır.

2-4 yıl arasında çalışanların sayısı 185 olup oranları %27,8'den oluşmaktadır.

5-7 yıl arasında çalışanların sayısı 164 olup oranları %24,7'den oluşmaktadır.

8-10 yıl arasında çalışanların sayısı 101 olup oranları %15,2'den oluşmaktadır.

11 yıl ve üzeri çalışanların sayısı 149 olup oranları %22,4'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin nüfusa kayıtlı oldukları ile göre frekans dağılımları incelendiğinde;

Antalya ili ve ilçelerine kayıtlı olan kişilerin sayısı 133 olup oranları %20'den oluşmaktadır.

Diğer illere kayıtlı olan kişilerin sayısı 509 olup oranları %76,5'den oluşmaktadır.

Yabancı Uyruklu olanların sayısı 23 olup oranları %3,5'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin günlük çalıştıkları saatlere göre frekans dağılımları incelendiğinde;

8 saatten az çalışanların sayısı 20 olup oranları %3'den oluşmaktadır.

8 saat çalışanların sayısı 497 olup oranları %74,7'den oluşmaktadır.

8 saatten fazla çalışanların sayısı 148 olup oranları %22,3'den oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin mesleğe isteyerek girip girmediklerine göre frekans dağılımları incelendiğinde;

Mesleğe isteyerek girenlerin sayısı 547 olup oranları %82,3'den oluşmaktadır.

Mesleğe istemeyerek girenlerin sayısı 118 olup oranları %17,7'den oluşmaktadır.

Tablo 9.

Cinsiyete Göre Psikolojik Şiddet T Testi Analiz Sonuçları

	Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Psikolojik Şiddet	Kadın	1,5142	0,37067	2,634	0,105
	Erkek	1,5296	0,40750		

Tablo 8 Cinsiyete Göre Psikolojik Şiddet T Testi Analiz Sonuçları incelendiğinde $p=0,105>0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 10.

Yaşa Göre Psikolojik Şiddet Anova Analiz Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
17 ve altı	1,5162	0,31111	0,442	0,819
18-24	1,5292	0,40331		
25-34	1,5397	0,38887		
45-54	1,5031	0,42411		
35-44	1,5333	0,41175		
55 ve üstü	1,2667	0,12373		
Toplam	1,5241	0,39445		

Tablo 9. Yaşa Göre Psikolojik Şiddet Anova Analiz Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,819 olarak bulunmuş olması ($0,819 > 0,05$) psikolojik şiddetin yaştan bağımsız olduğunu ve aralarında anlamlı bir ilişkinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 11.

Medeni Duruma Göre Psikolojik Şiddet T Testi Analiz Sonuçları

Psikolojik Şiddet	Medeni durum	Ortalama	Standart Sapma	F	P
	Evli	1,4855	0,39534		
Bekar	1,5523	0,3919			

Tablo 10. Medeni Duruma Göre Psikolojik Şiddet T Testi Analiz Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,889 olarak bulunmuş olması ($0,889 > 0,05$) psikolojik şiddetin medeni durumdan bağımsız olduğunu ve aralarında anlamlı bir ilişkinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 12.

Öğrenim Durumuna Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İlköğretim	1,6027	0,45269		
Ortaöğretim	1,53	0,3855		
Ön Lisans	1,5182	0,38972		
Lisans	1,4769	0,37957		
Yüksek Lisans	1,3044	0,35355		
Toplam	1,5241	0,39445		

Tablo 11. Öğrenim Duruma Göre Psikolojik Şiddet (Mobbing) Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,112 olarak bulunmuş olması ($0,112 > 0,05$) psikolojik şiddetin öğrenim durumundan bağımsız olduğunu ve aralarında anlamlı bir ilişkinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 13.

Aylık Gelire Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
500-1500	1,563	0,42313		
1501-2500	1,495	0,33474		
2501-3500	1,4467	0,31235	3,186	0,004
3501-4500	1,3374	0,22612		
4501-5500	1,2587	0,19177		
5500 ve üzeri	1,0444	0,05132		

Tablo 12. Aylık Gelire Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,004 olarak bulunmuş olması ($0,004 < 0,05$) psikolojik şiddet ile aylık gelir arasında anlamlılık düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir. Bu durum aylık geliri 500-1500 arasında olanların psikolojik şiddete aylık geliri 1501-2500 arasında ve üzerinde olanlardan daha fazla maruz kaldığının göstergesi olup bu durum aylık gelir arttıkça psikolojik şiddetin(mobbing) azaldığının ya da gelir düştükçe psikolojik şiddetin artığının göstergesidir.

Tablo 14.

İşletmenin Yıldız Sayısına Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Üç Yıldızlı	1,5111	0,05845		
Dört Yıldızlı	1,5392	0,36187	3,07	0,016
Beş Yıldızlı	1,6162	0,39807		

Tablo 13. İşletmenin Yıldız Sayısına Göre Psikolojik Şiddet(Mobbing) Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,016 olarak bulunmuş olması($0,016 < 0,05$) psikolojik şiddet ile işletmenin yıldız sayısı arasında anlamlı bir ilişki olduğunun göstergesidir. Bu durum Beş Yıldızlı otellerdeki psikolojik şiddetin(mobbing), Dört Yıldızlı otellerden fazla olduğunun ve Dört Yıldızlı otellerdeki psikolojik şiddetin(mobbing) Üç Yıldızlı otellerden fazla olduğunun göstergesidir.

Tablo 15.

İşletmedeki Statüye Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Stajyer	1,5494	0,34666		
Departman Çalışanı	1,5461	0,39782		
Departman Müdür Yardımcısı/ Asistanı-Kısım Şefi/Şef	1,4771	0,38323	3,697	0,012
Departman Müdürü	1,3678	0,43022		
Toplam	1,5241	0,39445		

Tablo 14. İşletmedeki Statüye Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,012 olarak bulunmuş olması psikolojik şiddet ile işletmedeki statü arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir. Bu durum işletmedeki statünün psikolojik şiddet(mobbing) ile ters orantılı olduğunu yani statü düştükçe psikolojik şiddetin(mobbing) arttığının göstergesidir. Tabloya göre stajyerler, departman çalışanlarına göre; departman çalışanları, departman müdür yardımcısına göre; departman müdür yardımcısı, departman müdürüne göre daha fazla psikolojik şiddete(mobbing) maruz kalmaktadır.

Tablo 16.

Çalışılan Departmana Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Servis	1,5865	0,42689		
Misafir İlişkileri	1,6233	0,45408		
Ön Büro	1,482	0,31128		
Teknik Servis	1,4868	0,54965		
Mutfak	1,4991	0,37623		
Kat Hizmetleri	1,525	0,36794	1,51	0,108
Güvenlik	1,4791	0,36124		
İnsan Kaynakları	1,4619	0,48898		
Animasyon	1,5413	0,38056		
Muhasebe	1,3395	0,18115		
Diğer	1,5629	0,45763		

Tablo 15. Çalışılan Departmana Göre Psikolojik Şiddet (Mobbing) analizi incelendiğinde p değerinin 0,108 olarak bulunmuş olması(0,108>0,05) psikolojik şiddet ile çalışılan

departman arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu durum çalışan departmanın psikolojik şiddetten bağımsız olduğunun göstergesidir

Tablo 17

.İşletmede Çalışılan Hizmet Süresine Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
1 Yıl ve daha az	1,5183	0,37552		
2-4 Yıl	1,5423	0,41738		
5-7 Yıl	1,469	0,35999	0,665	0,616
8-10 Yıl	1,5635	0,35945		
11 Yıl ve Üzeri	1,4833	0,39345		

Tablo 16. İşletmede Çalışılan Hizmet Süresine Göre Psikolojik Şiddet(Mobbing) Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,616 olarak bulunmuş olması ($0,616 > 0,05$) psikolojik şiddetin işletmede çalışılan hizmet süresinden bağımsız olduğunu ve aralarında anlamlı bir ilişkinin olmadığını göstergesidir.

Tablo 18.

Turizm Sektöründe Hizmet Süresine Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
1 yıl ve daha az	1,5256	0,45998		
2-4 Yıl	1,5437	0,38476		
5-7 Yıl	1,5095	0,38749	1,836	0,12
8-10 Yıl	1,5965	0,41366		
11 yıl ve üzeri	1,4661	0,36388		

Tablo 17. Turizm Sektöründe Hizmet Süresine Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,12 olarak bulunmuş olması ($0,12 > 0,05$) psikolojik şiddetin turizm sektöründeki hizmet süresinden bağımsız olduğunu ve aralarında anlamlı bir ilişkinin olmadığını göstergesidir.

Tablo 19.

Nüfusa Kayıtlı Olunan İle Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Antalya İli ve İlçelerinden	1,5114	0,40968		
Diğer İllerden	1,5278	0,39621	0,098	0,906
Yabancı Uyruklu	1,514	0,25037		

Tablo 18. Nüfusa Kayıtlı Olunan İle Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,906 olarak bulunmuş olması ($0,906 > 0,05$) psikolojik şiddetin nüfusa kayıtlı olunan ilden bağımsız olduğunu ve aralarında anlamlı bir ilişkinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 20.

Günde Çalışılan Saate Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
8 saatten az	1,5206	0,39316		
8 saat	1,5157	0,38355	3,692	0,025
8 saatten fazla	1,7589	0,58401		

Tablo 19. Günde Çalışılan Saate Göre Psikolojik Şiddet Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,025 olarak bulunmuş olması ($0,025 < 0,05$) psikolojik şiddet ile günlük çalışma saati arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tabloya göre “8 Saatten Fazla” çalışanlar “8 Saat” çalışanlara göre daha fazla; “8 Saat” çalışanlar, “8 Saatten Az” çalışanlara göre daha fazla psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmaktadır.

Tablo 21.

Mesleğin İsteyerek Seçilme Durumuna Göre Psikolojik Şiddet T Testi Sonuçları

	Mesleğin İsteyerek Seçilme Durumu	N	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Psikolojik Şiddet	Evet	547	1,49311	0,365166	9,948	0,002
	Hayır	118	1,66761	0,485235		

Tablo 20. Mesleğin İsteyerek Seçilme Durumuna Göre Psikolojik Şiddet T Testi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,002 olarak bulunmuş olması ($0,002 < 0,05$) psikolojik şiddet ile mesleğin isteyerek seçilme durumu arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tabloya göre mesleğini istemeyerek yapanlar psikolojik şiddete daha fazla maruz kalmaktadır.

4.2. Demografik Özelliklere Göre İş Tatmini Analizleri

Tablo 22.

Cinsiyete Göre İş Tatmini Analizi T Testi Sonuçları

	Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İş Tatmini	Kadın	3,6515	0,77462	4,009	0,046
	Erkek	3,617	0,86167		

Tablo 21. Cinsiyete Göre İş Tatmini Analizi T Testi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,046 olarak bulunmuş olması ($0,046 < 0,05$) iş tatmini ile cinsiyet arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tabloya göre kadınların iş tatmin düzeyleri erkeklerin iş tatmin düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 23.

Yaşa Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
17 ve altı	3,5189	0,83467	2,888	0,014
18-24	3,5431	0,82818		
25-34	3,5988	0,81101		
35-44	3,8157	0,76465		
45-54	3,9839	0,63271		
55 ve üstü	4,0833	0,18931		

Tablo 22. Yaşa Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,014 olarak bulunmuş olması ($0,014 < 0,05$) iş tatmini ile yaş arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tabloya göre 17 ve altı yaş grubundaki

çalışanların iş tatminleri 18-24 yaş grubundan; 18-24 yaş gurubundaki çalışanların iş tatminleri 25-34 yaş grubundan, 25-34 yaş grubundaki çalışanların iş tatminleri 35-44 yaş grubundan, 35-44 yaş grubundakilerin iş tatminleri 45-54 yaş grubundan ve 45-54 yaş grubundakilerin iş tatminleri 55 ve üstü yaş grubundan daha düşüktür. Analiz sonuçlarına göre yaş ilerledikçe iş tatmini artmaktadır.

Tablo 24.

Medeni Duruma Göre İş Tatmini T Testi Sonuçları

	Medeni Durum	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İş Tatmini	Evli	3,729	0,80388	1,033	0,31
	Bekar	3,5565	0,84392		

Tablo 23. Medeni Duruma Göre İş Tatmini T Testi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,31 olarak bulunmuş olması ($0,31 > 0,05$) iş tatmini ile medeni durum arasında ($0,05$ anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Tablo 25.

Öğrenim Durumuna Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
İlköğretim	3,5466	0,76907	4,092	0,003
Ortaöğretim	3,5775	0,80019		
Ön Lisans	3,6338	0,91013		
Lisans	3,7624	0,79532		
Yüksek Lisans	4,53	0,39735		

Tablo 24. Öğrenim Durumuna Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,003 olarak bulunmuş olması ($0,003 < 0,05$) iş tatmini ile öğrenim durumu arasında ($0,05$ anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tablo incelendiğinde İlköğretim mezunlarının iş tatmin düzeyleri ortaöğretim mezunlarından; ortaöğretim mezunlarının iş tatmin düzeyleri, önlisans mezunlarının iş tatmin düzeylerinden; ön lisans mezunların iş tatmin düzeyleri, lisans mezunlarının iş tatmin düzeylerinden; lisans mezunlarının iş tatmin düzeyleri, yüksek lisans mezunlarının iş

tatmin düzeylerinden daha düşüktür. Analiz sonuçlarına göre tahsil düzeyi arttıkça iş tatmin düzeyi de artmaktadır.

Tablo 26.

Aylık Gelire Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
500-1500	3,4466	0,82575	10,489	0,016
1501-2500	3,8085	0,75444		
2501-3500	4,0218	0,80433		
3501-4500	4,1019	0,71997		
4501-5500	4,1727	0,68057		
5500 Üzeri	4,7833	0,15275		

Tablo 25. Aylık Gelire Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,016 olarak bulunmuş olması ($0,016 < 0,05$) iş tatmini ile aylık gelir arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tablo incelendiğinde 500-1500 gelire sahip olanların iş tatmin düzeyleri, 1501-2500 gelire sahip olanlardan; 2501-3500 gelire sahip olanların iş tatmin düzeyleri, 3501-4500 gelire sahip olanlardan ve 4501-5500 gelire sahip olanların iş tatmin düzeyleri 5500 üzeri gelire sahip olanlardan daha düşüktür. Bu durum gelir düzeyi arttıkça iş tatmin düzeyinin arttığının göstergesidir.

Tablo 27.

İşletmenin Yıldız Sayısına Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Üç Yıldızlı	4,25	0,79587	2,927	0,02
Dört yıldızlı	3,6765	0,81325		
Beş Yıldızlı	3,4115	0,89788		

Tablo 26. İşletmenin Yıldız Sayısına Göre İş Tatmini Analizi incelendiğinde p değerinin 0,02 olarak bulunmuş olması ($0,02 < 0,05$) iş tatmini ile işletmenin yıldız sayısı arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tabloya göre üç yıldızlı otel çalışanlarının iş tatmin düzeyleri, dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının iş tatmin düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 28.

İşletmedeki Statüye Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Stajyer	3,4494	0,82194		
Departman Çalışanı	3,5756	0,81943		
Departman Müdür Yardımcısı/ Asistanı-Kısım Şefi/Şef	3,7318	0,8859	12,191	0,009
Departman Müdürü	4,2392	0,53575		

Tablo 27. İşletmedeki Statüye Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,009 olarak bulunmuş olması ($0,009 < 0,05$) iş tatmini ile işletmedeki statü arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde stajyerlerin iş tatmin düzeyleri departman çalışanlarından, departman müdür yardımcılarının iş tatmin düzeyleri, departman müdürlerinden daha düşüktür. Bu durum statü yükseldikçe iş tatmin düzeyinin arttığının göstergesidir.

Tablo 29.

Çalışılan Departmana Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Muhasebe	4,5511	0,38601		
İnsan Kaynakları	4,1536	0,40405		
Teknik Servis	3,8929	0,74369		
Misafir İlişkileri	3,8325	0,79873		
Ön Büro	3,7931	0,83361	4,119	0,001
Mutfak	3,7469	0,85834		
Animasyon	3,7036	0,87865		
Güvenlik	3,6912	0,88565		
Kat Hizmetleri	3,5081	0,91987		
Servis	3,3761	0,93534		
Diğer	3,5333	0,90277		

Tablo 28. Çalışılan Departmana Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,001 olarak bulunmuş olması ($0,001 < 0,05$) iş tatmini ile çalışılan departman arasında (0,005 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde en yüksek iş tatmin düzeyine sahip departman olarak Muhasebe

olurken, Muhasebe departmanını sırasıyla İnsan Kaynakları, Teknik Servis, Misafir İlişkileri, Ön Büro, Mutfak, Animasyon, Güvenlik, Kat Hizmetleri ve Servis departmanları takip etmektedir.

Tablo 30.

İşletmede Çalışılan Hizmet Süresine Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
1 yıl ve Daha Az	3,5072	0,8493		
2-4 Yıl	3,6558	0,79957		
5-7 Yıl	3,8224	0,76438	2,671	0,031
8-10 Yıl	3,8371	0,73976		
11 yıl ve üzeri	3,8533	0,64889		

Tablo 29. İşletmede Çalışılan Hizmet Süresine Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,031 olarak bulunmuş olması ($0,031 < 0,05$) iş tatmini ile işletmede çalışılan hizmet süresi arasında ($0,05$ anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tablo incelendiğinde 1 yıl ve daha az çalışanların iş tatmin düzeyleri; 2-4 Yıl, 5-7 Yıl, 8-10 Yıl ve 11 yıl ve üzeri çalışanların iş tatmin düzeylerinden düşüktür. İşletmede çalışılan hizmet süresi arttıkça iş tatmin düzeyi de artmaktadır.

Tablo 31.

Turizm Sektöründe Hizmet Süresine Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
1 yıl ve daha az	3,4348	0,84957		
2-4 Yıl	3,4716	0,82108		
5-7 Yıl	3,5997	0,81191	7,045	0,013
8-10 Yıl	3,6901	0,79855		
11 yıl ve üzeri	3,903	0,74474		

Tablo 30. Turizm Sektöründe Hizmet Süresine Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,013 olarak bulunmuş olması ($0,013 < 0,05$) iş tatmini ile turizm sektöründeki hizmet süresi arasında ($0,05$ anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tablo incelendiğinde 1 yıl ve daha az çalışanların iş tatmin düzeyleri; 2-4 Yıl, 5-

7 Yıl, 8-10 Yıl ve 11 yıl ve üzeri çalışanların iş tatmin düzeylerinden düşüktür. İşletmede çalışılan hizmet süresi arttıkça iş tatmin düzeyi de artmaktadır.

Tablo 32.

Nüfusa Kayıtlı Olunan İle Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Antalya İli ve İlçelerinden	3,6274	0,86365	0,208	0,813
Diğer İllerden	3,625	0,82798		
Yabancı Uyruklu	3,7391	0,72425		

Tablo 31. Nüfusa Kayıtlı Olunan İle Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,813 olarak bulunmuş olması ($0,813 > 0,05$) iş tatmininin nüfusa kayıtlı olunan ilden bağımsız olduğunun ve aralarında anlamlı bir ilişkinin ($0,05$ anlamlılık düzeyinde) olmadığını göstergesidir.

Tablo 33.

Günde Çalışılan Saate Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma	F	P
8 saatten az	3,6404	0,82656	6,512	0,042
8 saat	3,6003	0,84768		
8 saatten fazla	3,5781	0,85199		

Tablo 32. Günde Çalışılan Saate Göre İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,042 olarak bulunmuş olması ($0,042 < 0,05$) iş tatmini ile günlük çalışma süresi arasında ($0,05$ anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tablo incelendiğinde günlük çalışma saati 8 saatten az olan çalışanların iş tatmin düzeyleri 8 saat ve üzerinde olan çalışanların iş tatmin düzeylerinden daha yüksektir. Bu durum çalışma saati arttıkça iş tatmin düzeyinin düştüğünün göstergesidir.

Tablo 34.

Mesleğin İsteyerek Seçilme Durumuna Göre İş Tatmini T Testi Sonuçları

	Mesleğin İsteyerek Seçilme Durumu	N	Ortalama	Standart Sapma	F	P
	Hayır	118	3,2322	0,85509		

Tablo 33. Mesleğin İsteyerek Seçilme Durumuna Göre İş Tatmini T Testi Sonuçları incelendiğinde p değerinin 0,042 olarak bulunmuş olması ($0,042 < 0,05$) iş tatmini ile mesleğin isteyerek seçilme durumu arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tabloya göre mesleğini istemeyerek yapanların iş tatmin düzeyleri daha düşüktür.

4.3. Araştırmaya Katılanların Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları

Tablo 35.

Katılımcıların Psikolojik Şiddet(Mobbing) İfadelerine Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Hiç		Nadiren		Kararsızım		Sıkça		Oldukça Fazla		Ortalama	Standart S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1. Üstlerim tarafından kendimi gösterme imkânım kısıtlanıyor.	230	34,6	287	43	106	15,9	34	5,1	8	1,2	1,95	0,903
2. İş ortamında sürekli sözüm kesiliyor.	285	42,9	239	36	106	15,9	28	4,2	7	1,1	1,84	0,910
3. Çalışma arkadaşlarım tarafından kendimi gösterme olanaklarım kısıtlanıyor.	373	56,1	168	25	94	14,1	23	3,5	7	1,1	1,68	0,913
4. Yüzüme karşı bağırılıyor ve yüksek sesle azarlanıyorum.	362	54,4	207	31	74	11,1	17	2,6	5	0,8	1,64	0,835
5. Yaptığım iş sürekli eleştiriliyor.	249	37,4	292	44	84	12,6	29	4,4	11	1,7	1,91	1,186
6. Özel yaşamım sürekli eleştiriliyor.	483	72,6	99	15	54	8,1	17	2,6	12	1,9	1,48	1,156
7. Telefonla rahatsız ediliyorum.	515	77,4	88	13	40	6	13	2	9	1,4	1,36	0,795
8. Sözlü tehditler alıyorum.	363	54,6	201	30	78	11,7	18	2,7	5	0,8	1,64	0,846
9. Yazılı tehditler alıyorum.	540	81,2	98	15	23	3,5	3	0,5	1	0,2	1,23	0,543
10. Jestler ve bakışlar gönderilerek ilişki kurmam reddediliyor.	330	49,6	219	33	93	14	18	2,7	5	0,8	1,72	0,857
11. İmalarda bulunularak ilişki kurmam reddediliyor.	344	51,7	209	31	83	12,5	25	3,8	4	0,6	1,70	0,870
12. Çevremdeki insanlar benimle konuşmak istemiyor.	518	77,9	88	13	51	7,7	6	0,9	2	0,3	1,32	0,680
13. Kimseyle konuşamıyorum ve başkalarına ulaşmam engelleniyor.	480	72,2	93	14	62	9,3	23	3,5	7	1,1	1,47	0,877

14. Bana diğerlerinden ayrılmış bir iş veya çalışma mekânı veriliyor.	481	72,3	107	16	48	7,2	16	2,4	13	2	1,45	0,878
15. Çalışma arkadaşlarımla benimle konuşması yasaklanıyor.	513	77,2	90	14	40	6	13	2	9	1,4	1,25	0,784
16. Sanki o ortamda yokmuşum gibi davranılıyor.	447	67,2	133	20	66	9,9	12	1,8	7	1,1	1,49	0,827
17. İnsanlar arkamdan kötü konuşuyor.	412	62	146	22	70	10,5	28	4,2	9	1,4	1,61	0,929
18. Ortalıkta benimle ilgili asılsız söylentiler dolaşiyor.	451	67,8	111	17	53	8	35	5,3	15	2,3	1,57	0,992
19. Gülünç durumlara düşürülüyorum.	507	76,2	93	14	39	5,9	16	2,4	10	1,5	1,38	0,825
20. Akıl hastasıymışım gibi davranılıyor.	557	83,8	65	9,8	29	4,4	7	1,1	7	1,1	1,25	0,684
21. Psikolojik tedaviye ihtiyacım olduğu şeklinde baskı yapılıyor.	581	87,4	52	7,8	17	2,6	6	0,9	9	1,4	1,21	0,659
22. Bir özürümle/kusurumla veya dış görünüşümle alay ediliyor.	517	77,7	115	17	20	3	3	0,5	10	1,6	1,31	0,775
23. Gülünç duruma düşmem için yürüyüşüm, jestlerim veya sesim taklit ediliyor.	502	75,5	108	16	34	5,1	14	2,1	7	1,1	1,36	0,767
24. Dini veya siyasi görüşümle alay ediliyor.	539	81,1	71	11	31	4,7	15	2,3	9	1,4	1,33	0,911
25. Özel yaşamımla alay ediliyor.	496	74,6	115	17	33	5	12	1,8	9	1,4	1,38	0,778
26. Etnik kökenim ve milletimle alay ediliyor.	546	82,1	73	11	29	4,4	4	0,6	13	2	1,29	0,752
27. Öz güvenimi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanıyorum.	358	53,8	244	37	50	7,5	11	1,7	2	0,3	1,57	0,725
28. Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanıyor.	268	40,3	278	42	91	13,7	20	3	8	1,2	1,83	0,860
29. Kararlanmı sürekli sorgulanıyor.	187	28,1	318	48	120	18	31	4,7	9	1,4	2,03	0,877
30. Müstehcen ve Alçaltıcı isimlerle anılıyorum	635	95,4	13	2,2	10	1,3	3	0,5	4	0,6	1,08	0,354
31. Cinsel istismarlara maruz kalıyorum.	557	83,7	83	13	15	2,3	5	0,8	5	0,8	1,24	0,568
32. Bana yönelik özel bir görev verilmiyor.	212	31,9	226	34	154	23,2	51	7,7	22	3,3	2,16	1,062
33. Bana verilen işler geri alınıyor, yeni bir iş yaratmam engelleniyor.	347	52,2	204	31	82	12,3	21	3,2	11	1,7	1,71	0,916
34. Yapmam için anlamsız işler veriliyor.	266	40	210	32	124	18,6	42	6,3	23	3,5	2,01	1,073
35. Sahip olduğum nitelik veya yeteneğin altında işler veriliyor.	184	27,7	140	21	181	27,2	111	16,7	49	7,4	2,55	1,256
36. Yaptığım işlerde sürekli değişiklikler yapılıyor.	363	54,6	185	28	81	12,2	21	3,2	15	2,3	1,70	0,955
37. Öz güvenimi etkileyecek işler veriliyor.	437	65,7	144	22	54	8,1	20	3	10	1,5	1,52	0,879
38. İtibarımı düşürecek şekilde, bilinçli olarak yapmaya çağım işler veriliyor.	493	74,1	102	15	41	6,2	19	2,9	10	1,5	1,42	0,848
39. Bana mali yük getirecek genel zararlara maruz kalıyorum.	500	75,2	98	15	52	7,8	9	1,4	6	0,9	1,38	0,763
40. İşyerime veya evime zarar vermek için kazalara neden olunuyor.	526	79,1	97	15	33	5	5	0,8	4	0,6	1,29	0,651
41. Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanıyorum.	432	65	157	24	50	7,5	21	3,2	5	0,8	1,51	0,825
42. Fiziksel şiddet içerikli tehditler alıyorum.	556	83,6	84	13	15	2,3	5	0,8	5	0,8	1,22	0,595
43. Gözümü korkutmak için hafif şiddet uygulanıyor.	607	91,3	40	6	10	1,5	3	0,5	5	0,8	1,13	0,513
44. Sağlığım için ciddi sonuçlar doğuracak fiziksel saldırılar uygulanıyor.	627	94,3	23	3,5	8	1,2	3	0,5	4	0,6	1,09	0,458
45. Doğrudan cinsel saldırılara (taciz... vb.) maruz kalıyorum.	634	95,3	14	2,1	9	1,4	4	0,6	4	0,6	1,09	0,466

1-11 arası sorular: Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik,

12-16 arası sorular: Sosyal İlişkilere Saldırılarla İlgili

17-31 arası sorular: İtibara Saldırılarla İlgili

32-38 arası sorular: Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırılarla İlgili

39-45 arası sorular: Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırılarla İlgilidir

Tabloda 34'te işgörenlerin psikolojik şiddet seviyelerini belirlemek için kullanılan ölçek gösterilmektedir.

Tablo psikolojik şiddetin alt boyutları bakımından incelendiğinde;

1-11 arası sorular: Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik,

- "Üstlerim tarafından kendimi gösterme imkanlarım kısıtlanıyor" ifadesi 1,95 ile en yüksek ortalamaya sahiptir. "Yaptığım iş sürekli eleştiriliyor" ifadesi 1,91 ile ikinci, "İş ortamında sürekli sözüm kesiliyor" ifadesi 1,84 ile üçüncü en yüksek ortalamaya sahiptir. "Yazılı tehditler alıyorum" ifadesi ise 1,23 ile en düşük ortalamaya sahiptir.

12-16 arası sorular: Sosyal İlişkilere Saldırılarla İlgili,

- "Sanki o ortamda yokmuşum gibi davranılıyor" ifadesi 1,49 ile en yüksek orana sahiptir. "Kimseyle konuşamıyorum ve başkalarına ulaşmam engelleniyor." ifadesi 1,47 oranla ikinci yüksek orana sahiptir. En düşük oran ise "Çalışma arkadaşlarımla benimle konuşması yasaklanıyor." İfadesi olup 1,18'dir.

17-31 arası sorular: İtibara Saldırılarla İlgili

- "Kararlarım sürekli sorgulanıyor" ifadesi 2,03 ile en yüksek orana sahiptir. "İnsanlar arkamdan kötü konuşuyor" ifadesi ise 1,61 ile ikinci en yüksek orandır. "Cinsel istismarlara maruz kalıyorum." ifadesinin oranı ise 1,19 ile en düşük ortalamaya sahiptir.

32-38 arası sorular: Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırılarla İlgili

- "Sahip olduğum nitelik veya yeteneğin altında işler veriliyor." ifadesi 2,55 ile en yüksek ortalamaya sahiptir. "Bana yönelik özel bir görev verilmiyor." ifadesi 2,16 ile ikinci yüksek orana sahiptir. "Yapmam için anlamsız işler veriliyor." ise 2,01 oranı ile üçüncü en yüksek orana sahiptir. "İtibarımı düşürecek şekilde, bilinçli olarak yapamayacağım işler veriliyor." ise 1,42 ile en düşük ortalamaya sahiptir.

39-45 arası sorular: Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırılarla İlgili

“Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanıyorum.” ifadesi 1,51 ile en yüksek orana sahiptir. “Bana mali yük getirecek genel zararlara maruz kalıyorum.” ifadesi 1,38 ile ikinci en yüksek orana sahiptir. “Doğrudan cinsel saldırılara(taciz... vb.) maruz kalıyorum.” ifadesi 1,09 ile en düşük ortalamaya sahiptir.

Tablo 36.

Psikolojik Şiddetin Alt Boyutlarının Ortalaması ve Standart Sapması

	Ortalama	S.Sapma
Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik	1,6536	0,51653
Sosyal İlişkilere Saldırıyla Yönelik	1,3874	0,58027
İtibara Saldırıyla Yönelik	1,4416	0,45464
Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırıyla Yönelik	1,8722	0,73809
Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıyla Yönelik	1,2468	0,48177

Tablo 35. incelendiğinde, katılımcıların en çok karşılaştıkları psikolojik şiddet alt boyutlarının 1,8722 ortalamaya sahip “Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırıyla İlgili” alt boyut olduğu görülmektedir. Bu alt boyutu sırasıyla 1,6536 ortalamaya sahip “Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik”, 1,4416 ortalamaya sahip “İtibara Saldırıyla Yönelik”, 1,3874 ortalamaya sahip “Sosyal İlişkilere Saldırıyla Yönelik” ve 1,2468 ortalamaya sahip “Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırıyla Yönelik” olduğu görülmektedir.

Tablo 37.

Araştırmaya Katılanların İş Tatmini ile İlgili Vermiş Oldukları Cevapların Frekans, Yüzde, Ortalama ve Standart Sapma Dağılımları

	Hiç		Nadiren		Kararsızım		Sıkça		Oldu kça Fazla		Ortalama	Standart S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	99	14,9	78	11,7	108	16,2	257	38,6	123	18,5	3,3534	1,36432
2. Tek başına çalışma olanağının olması bakımından	70	10,5	73	11	99	14,9	272	40,9	151	22,7	3,5429	1,24730
3. Ara sıra değişik şeyler yapabile şansım olması bakımından	73	11	64	9,6	130	19,5	222	33,4	176	26,5	3,5474	1,27697
4. Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	60	9	46	6,9	81	12,2	204	30,7	274	41,2	3,8812	1,26920
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	66	9,9	41	6,2	123	18,5	297	44,7	138	20,8	3,6015	1,17286
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	65	9,8	45	6,8	119	17,9	280	42,1	156	23,5	3,6271	1,19456
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabile şansımın olması açısından	76	11,4	96	14,4	154	23,2	223	33,5	116	17,4	3,3113	1,24097
8. Bana sabit bir iş sağlaması bakımından	44	6,6	32	4,8	125	18,8	230	34,6	234	35,2	3,8692	1,14572
9. Başkaları için bir şeyler yapabile olanağına sahip olmam bakımından	41	6,2	24	3,6	87	13,1	307	46,2	206	31	3,9218	1,06557
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	66	9,9	71	10,7	141	21,2	250	37,6	137	20,6	3,4827	1,21366
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabile şansımın olması bak.	50	7,5	46	6,9	106	15,9	260	39,1	203	30,5	3,782	1,17157
12. İşyeri kurallarının uygulanma şekli açısından	50	7,5	48	7,2	130	19,5	296	44,5	141	21,2	3,6466	1,11800
13. Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	98	14,7	94	14,1	162	24,4	205	30,8	106	16	3,2211	1,53400
14. İş içinde terfi olanağımın olması bakımından	92	13,8	80	12	176	26,5	201	30,2	116	17,4	3,2541	1,26946
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	61	9,2	66	9,9	143	21,5	285	42,9	110	16,5	3,4767	1,15376
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabile şansını bana sağlaması bak.	57	8,6	57	8,6	142	21,4	282	42,4	127	19,1	3,5489	1,14772
17. Çalışma şartları bakımından	49	7,4	41	6,2	112	16,8	280	42,1	183	27,5	3,7624	1,13969
18. Çalışma arkadaşlarımın birbirleri ile anlaşması açısından	37	5,6	47	7,1	125	18,8	304	45,7	152	22,9	3,7323	1,06304
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	39	5,9	29	4,4	107	16,1	318	47,8	172	25,9	3,8346	1,04694
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi açısından	36	5,4	33	5	47	7,1	201	30,2	348	52,3	4,191	1,11584

Araştırmaya Katılanların İş Tatmini ile İlgili Vermiş Oldukları Cevapların Frekans, Yüzde, Ortalama ve Standart Sapma Dağılımları tablo 40'ta verilmiştir.

Tablo 36'ya göre;

Çalışanların iş tatmin seviyeleri birbirine benzer durumdadır. Orta düzeyde bir iş tatmini olduğu söylenebilir. İş tatmini ile ilgili ifadelerin ortalaması 3,22 ile 4,19 arasında değişmektedir. Ortalaması yüksek olan ilk üç ifade ise; “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi açısından” ifadesinin oranı 4,19, “Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından” ifadesinin ortalaması 3,92 ve “Toplumda ‘saygın’ bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından” ifadesinin oranı 3,88’dir.“Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından” ifadesi ise en düşük oranla 3,22’dir.

İş tatmini ile ifadelerin yüzde olarak incelersek:

1) *Beni her zaman meşgul etmesi bakımından;*

İlk sırada katılımcılar %38,6 oranı ile memnunum cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla %18,5 ile Çok memnunum, % 16,2 ile kararsızım, % 14,9 ile Hiç Memnun Değilim ve %14,7 ile Memnun değilim takip etmektedir.

2) *Tek başına çalışma olanağının olması bakımından*

İlk sırada katılımcılar %40,9 oranı ile memnunum cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla %22,7 ile Çok memnunum, % 14,9 ile kararsızım, % 11 ile Memnun Değilim ve %10,5 ile Hiç Memnun değilim takip etmektedir.

3) *Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından*

İlk sırada katılımcılar %33,4 oranı ile memnunum cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla %26,5 ile Çok memnunum, % 19,5 ile kararsızım, % 11 ile Hiç Memnun Değilim ve %9,6 ile Memnun değilim takip etmektedir.

4) *Toplumda ‘saygın’ bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından*

İlk sırada katılımcılar %41,2 oranı ile çok memnunum cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla %30,7 ile memnunum, % 12,2 ile kararsızım, % 9 ile Hiç Memnun Değilim ve %6,9 ile Memnun değilim takip etmektedir.

5) *Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından*

İlk sırada katılımcılar %44,7 oranı ile memnunum cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla %20,8 ile çok memnunum, % 18,5 ile kararsızım, % 9,9 ile Hiç Memnun Değilim ve %6,2 ile Memnun değilim takip etmektedir.

6) *Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından*

İlk sırada katılımcılar %42,1 oranı ile memnunumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla %23,5 ile çok memnunum, % 17,9 ile kararsızım, % 9,8 ile Hiç Memnun Değilim ve %6,8 ile Memnun değilim takip etmektedir.

7) *Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması açısından*

İlk sırada katılımcılar %33,5 oranı ile memnunumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla % 23,2 ile kararsızım, %17,4 ile çok memnunum, % 14,4 ile Memnun Değilim ve %11,4 ile Hiç Memnun değilim takip etmektedir.

8) *Bana sabit bir iş sağlaması bakımından*

İlk sırada katılımcılar %35,2 oranı ile çok memnunumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla % 34,6 ile memnunum, %18,8 ile kararsızım, % 6,6 ile hiç memnun değilim ve %4,8 ile memnun değilim takip etmektedir.

9) *Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından*

İlk sırada katılımcılar %46,2 oranı ile memnunumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla % 31 ile çok memnunum, %13,1 ile kararsızım, % 6,2 ile hiç memnun değilim ve %3,6 ile memnun değilim takip etmektedir.

10) *Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından*

İlk sırada katılımcılar %37,6 oranı ile memnunumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla %21,2 ile kararsızım, % 20,6 ile çok memnunum, % 10,7 ile memnun değilim ve %9,9 ile hiç memnun değilim takip etmektedir.

11) *Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından*

İlk sırada katılımcılar %39,1 oranı ile memnunumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla % 30,5 ile çok memnunum, %15,9 ile kararsızım, % 7,5 ile hiç memnun değilim ve %6,9 ile memnun değilim takip etmektedir.

12) *İşyeri kurallarının uygulanma şekli açısından*

İlk sırada katılımcılar %44,5 oranı ile memnunumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla % 21,2 ile çok memnunum, %19,5 ile kararsızım, % 7,5 ile hiç memnun değilim ve %7,2 ile memnun değilim takip etmektedir.

13) *Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından*

İlk sırada katılımcılar %30,8 oranı ile memnumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla%24,4 ile kararsızım, % 16 ile çok memnumum, % 14,7 ile hiç memnun değilim ve %14,1 ile memnun değilim takip etmektedir.

14)İş içinde terfi olanağımın olması bakımından

İlk sırada katılımcılar %30,2 oranı ile memnumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla%26,5 ile kararsızım, % 17,4 ile çok memnumum, % 13,8 ile hiç memnun değilim ve %12 ile memnun değilim takip etmektedir.

15)Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından

İlk sırada katılımcılar %42,9 oranı ile memnumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla%21,5 ile kararsızım, % 16,5 ile çok memnumum, % 9,9 ile memnun değilim ve %9,2 ile hiç memnun değilim takip etmektedir.

16)İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından

İlk sırada katılımcılar %42,4 oranı ile memnumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla%21,4 ile kararsızım, % 19,1 ile çok memnumum, % 8,6 ile memnun değilim ve %8,6 ile hiç memnun değilim takip etmektedir.

17)Çalışma şartları bakımından

İlk sırada katılımcılar %42,1 oranı ile memnumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla%27,5 ile çok memnumum, % 16,8 ile kararsızım, % 7,4 ile hiç memnun değilim ve %6,2 ile memnun değilim takip etmektedir.

18)Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması açısından

İlk sırada katılımcılar %45,7 oranı ile memnumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla%22,9 ile çok memnumum, % 18,8 ile kararsızım, % 7,1 ile memnun değilim ve %5,6 ile hiç memnun değilim takip etmektedir.

19)Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından

İlk sırada katılımcılar %47,8 oranı ile memnumun cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla%25,9 ile çok memnumum, % 16,1 ile kararsızım, % 5,9 ile hiç memnun değilim ve %4,4 ile memnun değilim takip etmektedir.

20)Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi açısından

İlk sırada katılımcılar %52,3 oranı ile çok memnunum cevaplarını vermiştir. Bu oranı sırasıyla%30,2 ile çok memnunum, % 7,1 ile kararsızım, % 5,4 ile hiç memnun değilim ve %5 ile memnun değilim takip etmektedir.

Tablo 38. *Psikolojik Şiddet ile İş Tatmini Korelasyon Tablosu*

		İş Tatmini
Psikolojik Şiddet	Korelasyon	-,439**
	P	,000
	N	665

Tablo 37’de Psikolojik Şiddet ile İş Tatmini arasındaki ilişki incelenmektedir. Tabloya göre 0,01 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddet ile İş tatmini arasında negatif, ters yönlü -0,439 oranında bir ilişki tespit edilmiştir. Tabloya göre Psikolojik Şiddet arttıkça İş Tatmini düşmektedir.

Tablo 39.

Psikolojik Şiddetin Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerine Etkisi(Regresyon Analizi)

Faktörler	İş Tatmini		
	Beta	t	p
Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik	-0,217	-4,986	0,000
Sosyal İlişkilere Saldırlara Yönelik	-0,059	-1,326	0,185
Sağlığa Doğrudan Saldırlara Yönelik	-0,22	-5,145	0,000
İtibara Saldırlara Yönelik	-0,102	-2,028	0,043
Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırlara Yönelik	-0,032	-0,751	0,453
R Kare			0,208
F			34,596
P			0,000

Tablo 38’de görüldüğü gibi regresyon modeli anlamlıdır.(R Kare= 0,208 F=34,596, P=0,000)

- a) Psikolojik şiddet iş tatminini %20,8 oranında etkilemektedir.(H1 Hipotezi kabul edilmiştir.)
- b) Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik Alt Boyutun İş Tatminini etkilediği görülmektedir. (Beta=-0,217, t=-4,986, p=0,000) (H2 Hipotezi kabul edilmiştir.)
- c) Sosyal İlişkilere Saldırlara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminiyle arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. (Beta= -0,059, t= -1,326, p=0,185) (H3 Hipotezi reddedilmiştir.)
- d) Sağlığa Doğrudan Saldırlara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminini etkilediği görülmektedir. (Beta= -0,22 t=-5,145 p=0,000) (H4 Hipotezi kabul edilmiştir.)
- e) İtibara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminini etkilediği görülmektedir. (Beta= -0,102 t= -2,028 p=0,043) (H5 Hipotezi kabul edilmiştir.)
- f) Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırlara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminiyle arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. (Beta= -0,032, t= -0,751 p=0,45) (H6 Hipotezi reddedilmiştir.)

BÖLÜM 5

SONUÇ VE ÖNERİLER

Psikolojik şiddet, çalışanın ast, üst ya da iş arkadaşları tarafından var olan yetkinin ya da pozisyonun doğru yönde kullanılmaması; sürekli, sistematik olarak baskı, taciz, kuşatma, aşağılama, tehdit vb. yöntemlerle mağduru işyerinden istifaya zorlayacak kadar ileri gidebilen bir saldırdır. Çalışanın insanlık dışı ve zararlı bir edimin hedefi olmasıyla başlayıp; üstün, astın ya da çalışma arkadaşlarının küçük düşürme ve alay etme ile kişinin toplumsal saygınlığını zedelemeyi de içeren güvensiz bir ortam yaratarak kişiyi işten çıkmaya mecbur bırakmasıdır.

Psikolojik şiddet kavramı yıllardır var olduğu halde, bu olgunun çok geç literatürde yerini alması psikolojik şiddet mağdurlarının artmasına yol açmış, bu durum psikolojik şiddetin farkındalığını artırmış ve son yıllarda giderek üzerinde durulan bir kavram haline gelmiştir.

İş tatmini, çalışanın bulunduğu ortamın şartlarından memnun kalması, işini benimsemesi sonucu oluşan pozitif duygudur. Bir çalışanın işini, işyerini ve iş hayatını değerlendirmesiyle duyduğu tat ve olumlu duygu halidir.

Araştırmamızın sonuçlarına baktığımızda psikolojik şiddet kavramı ile iş tatmini kavramının ters orantılı olduğu, psikolojik şiddet arttıkça iş tatmininin genel olarak azaldığını görülmektedir. Psikolojik şiddet kavramı sadece kurumsal maliyetlere değil ülke genelinde de büyük maliyetlere yol açan bir olgudur. Bu konuda daha geniş çaplı yasalara, insanlar arasında farkındalık oluşturmaya ihtiyaç vardır. Kurumların yöneticilerinin, insan kaynaklarının ve diğer departmanların psikolojik şiddet ile ortak mücadelesi gerekmektedir.

- Ankete katılanların cinsiyetleri incelendiğinde 239 kadın ve 426 erkek olduğu görülmekte olup cinsiyet dağılımına göre kadınların yüzde oranları % 35,9 iken ankete katılan erkeklerin yüzde oranı % 64,1'den oluşmaktadır.
- Ankete katılan kişiler yaş durumuna göre incelendiğinde; 17 ve altı yaş arasında olan 66 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 9,9'dan oluşmaktadır. 18-24 yaş arasında olan 144 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 21,7'den oluşmaktadır. 25-34 yaş arasında olan 247 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 37,1'den oluşmaktadır. 35-44 yaş arasında olan 119 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 17,9'dan oluşmaktadır. 45-54 yaş arasında olan 81 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 12,2'den oluşmaktadır. 55 yaş ve üstü arasında olan 8 kişi olup bu yaş aralığının oranı % 1,2'den oluşmaktadır. Ankete katılan kişilerin medeni durumlarına bakıldığında evli kişilerin sayısı 281 olup evlilerin oranı % 42,3 iken bekârların sayısı 384 olup oranları %57,7'den oluşmaktadır.
- Ankete katılan kişilerin öğrenim durumları incelendiğinde; İlköğretim mezunu olanların sayısı 74 olup oranları % 11,1'den oluşmaktadır. Ortaöğretim mezunu olanların sayısı 309 olup oranları % 46,5'den oluşmaktadır. Ön Lisans mezunu olanların sayısı 179 olup oranları % 26,9'dan oluşmaktadır. Lisans mezunu olanların sayısı 98 olup oranları % 14,7'den oluşmaktadır. Yüksek Lisans mezunu olanların sayısı 5 olup oranları % 0,8'den oluşmaktadır.
- Ankete katılan kişilerin aylık gelire göre durumları incelendiğinde; Aylık geliri 500-1500 ₺ arasında olanların sayısı 396 olup oranları %59,5'den oluşmaktadır. Aylık geliri 1501-2500 ₺ arasında olanların sayısı 188 olup oranları %28,3'den oluşmaktadır. Aylık geliri 2501-3500 ₺ arasında olanların sayısı 39 olup oranları %5,9'dan oluşmaktadır. Aylık geliri 3501-4500 ₺ arasında olanların sayısı 27 olup oranları %4,1'den oluşmaktadır. Aylık geliri 4501-5500 ₺ arasında olanların sayısı 11 olup oranları %1,7'den oluşmaktadır. Aylık geliri 7501-8500 ₺ arasında olanların sayısı 1 olup oranları %0,2'den oluşmaktadır. Aylık geliri 8501 ₺ ve üzerinde olanların sayısı 3 olup oranları %0,5'den oluşmaktadır.
- Anket uygulanan işletmelerin yıldız sayısına göre frekans dağılımları incelendiğinde; Üç yıldızlı işletmede çalışanların sayısı 8 olup bunların oranı %1,2'den oluşmaktadır. Dört yıldızlı işletmede çalışanların sayısı 109 olup bunların oranı %16,4'den oluşmaktadır. Beş yıldızlı işletmede çalışanların sayısı 548 olup bunların oranı %82,4'den oluşmaktadır.

- Ankete katılanların işletmedeki statüleri incelendiğinde; Stajyer olarak çalışanların sayısı 90 olup oranları %13,5'den oluşmaktadır. Departman çalışanı olanların sayısı 439 olup oranları %66'dan oluşmaktadır. Departman Müdür Yardımcısı/Asistanı-Kısım Şefi/Şef olarak çalışanların sayısı 85 olup oranları %12,8'den oluşmaktadır. Departman Müdürü olarak çalışanların sayısı 51 olup oranları %7,7'den oluşmaktadır.
- Ankete katılan kişilerin çalıştıkları departmana göre frekans dağılımları incelendiğinde; Servis bölümünde çalışanların sayısı 198 olup bunların oranı %29,8'den oluşmaktadır. Misafir İlişkileri bölümünde çalışanların sayısı 20 olup bunların oranı %3'den oluşmaktadır. Ön Büro bölümünde çalışanların sayısı 87 olup bunların oranı %13,1'den oluşmaktadır. Teknik Servis bölümünde çalışanların sayısı 21 olup bunların oranı %3,2'den oluşmaktadır. Mutfak bölümünde çalışanların sayısı 98 olup bunların oranı %14,7'den oluşmaktadır. Sağlık Kulübü/Spa bölümünde çalışanların sayısı 3 olup bunların oranı %0,5'den oluşmaktadır. Kat Hizmetleri bölümünde çalışanların sayısı 123 olup bunların oranı %18,5'den oluşmaktadır. Güvenlik bölümünde çalışanların sayısı 25 olup bunların oranı %3,8'den oluşmaktadır. İnsan Kaynakları bölümünde çalışanların sayısı 14 olup bunların oranı %2,1'den oluşmaktadır. Animasyon bölümünde çalışanların sayısı 28 olup bunların oranı %4,2'den oluşmaktadır. Satın Alma bölümünde çalışanların sayısı 1 olup bunların oranı %0,2'den oluşmaktadır. Genel Müdürlük/Yönetim bölümünde çalışanların sayısı 6 olup bunların oranı %0,9'den oluşmaktadır. Muhasebe bölümünde çalışanların sayısı 18 olup bunların oranı %2,7'den oluşmaktadır. Diğer bölümlerde çalışanların sayısı 23 olup bunların oranı %3,5'den oluşmaktadır.
- Ankete katılan kişilerin hizmet süresine göre frekans dağılımları incelendiğinde; Bulunduğu işletmede 1 yıl ve daha az çalışanların sayısı 228 olup oranları %34,3'den oluşmaktadır. 2-4 yıl arasında çalışanların sayısı 326 olup oranları %49'dan oluşmaktadır. 5-7 yıl arasında çalışanların sayısı 85 olup oranları %12,8'den oluşmaktadır. 8-10 yıl arasında çalışanların sayısı 14 olup oranları %2,1'den oluşmaktadır. 11 yıl ve üzeri çalışanların sayısı 12 olup oranları %1,8'den oluşmaktadır.
- Ankete katılan kişilerin turizm sektöründeki hizmet süresine göre frekans dağılımları incelendiğinde; 1 yıl ve daha az çalışanların sayısı 66 olup oranları

%9,9'dan oluşmaktadır. 2-4 yıl arasında çalışanların sayısı 185 olup oranları %27,8'den oluşmaktadır. 5-7 yıl arasında çalışanların sayısı 164 olup oranları %24,7'den oluşmaktadır. 8-10 yıl arasında çalışanların sayısı 101 olup oranları %15,2'den oluşmaktadır. 11 yıl ve üzeri çalışanların sayısı 149 olup oranları %22,4'den oluşmaktadır.

- Ankete katılanların nüfusa kayıtlı oldukları ile göre frekans dağılımları incelendiğinde; Antalya ili ve ilçelerine kayıtlı olan kişilerin sayısı 133 olup oranları %20'den oluşmaktadır. Diğer illere kayıtlı olan kişilerin sayısı 509 olup oranları %76,5'den oluşmaktadır. Yabancı Uruklu olanların sayısı 23 olup oranları %3,5'den oluşmaktadır.
- Ankete katılanların günlük çalıştıkları saatlere göre frekans dağılımları incelendiğinde; 8 saatten az çalışanların sayısı 20 olup oranları %3'den oluşmaktadır. 8 saat çalışanların sayısı 497 olup oranları %74,7'den oluşmaktadır. 8 saatten fazla çalışanların sayısı 148 olup oranları %22,3'den oluşmaktadır.
- Ankete katılanların mesleğe isteyerek girip girmediklerine göre frekans dağılımları incelendiğinde; Mesleğe isteyerek girenlerin sayısı 547 olup oranları %82,3'den oluşmaktadır. Mesleğe istemeyerek girenlerin sayısı 118 olup oranları %17,7'den oluşmaktadır.
- Psikolojik şiddet ile aylık gelir arasında anlamlılık düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir. Aylık gelir arttıkça psikolojik şiddetin(mobbing) azalmakta ya da gelir düştükçe psikolojik şiddet artmaktadır.
- Beş Yıldızlı otellerdeki psikolojik şiddetin(mobbing), Dört Yıldızlı otellerden fazla olduğunun ve Dört Yıldızlı otellerdeki psikolojik şiddetin(mobbing) Üç Yıldızlı otellerden fazla olduğu tespit edilmiştir.
- İşletmedeki statünün psikolojik şiddet(mobbing) ile ters orantılı olduğu yani statü düştükçe psikolojik şiddetin(mobbing) arttığı tespit edilmiştir.
- "8 Saatten Fazla" çalışanlar "8 Saat" çalışanlara göre daha fazla; "8 Saat" çalışanlar, "8 Saatten Az" çalışanlara göre daha fazla psikolojik şiddete(mobbing) maruz kalmaktadır.
- Kadınların iş tatmin düzeyleri erkeklerin iş tatmin düzeylerinden daha yüksektir.
- Analiz sonuçlarına göre yaş ilerledikçe iş tatmini artmaktadır.
- Analiz sonuçlarına göre tahsil düzeyi arttıkça iş tatmin düzeyi de artmaktadır.
- Gelir düzeyi arttıkça iş tatmin düzeyinin arttığının göstergesidir.

- Mesleğini isteyerek yapanların iş tatmin düzeyleri daha yüksektir.
- Mesleğini isteyerek yapanlar psikolojik şiddete daha az maruz kalmaktadır.
- Üç yıldızlı otel çalışanlarının iş tatmin düzeyleri, dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının iş tatmin düzeylerinden daha yüksektir.
- Statü yükseldikçe iş tatmin düzeyinin arttığının göstergesidir.
- Analiz sonuçları incelendiğinde en yüksek iş tatmin düzeyine sahip departman olarak Muhasebe olurken, Muhasebe departmanını sırasıyla İnsan Kaynakları, Teknik Servis, Misafir İlişkileri, Ön Büro, Mutfak, Animasyon, Güvenlik, Kat Hizmetleri ve Servis departmanları takip etmektedir.
- İşletmede çalışılan hizmet süresi arttıkça iş tatmin düzeyi de artmaktadır.
- Turizm sektöründe çalışılan hizmet süresi arttıkça iş tatmin düzeyi de artmaktadır.
- Çalışma saati arttıkça iş tatmin düzeyinin düştüğü görülmektedir.
- Katılımcıların en çok karşılaştıkları psikolojik şiddet alt boyutlarının “Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırıyla İlgili” alt boyut olduğu görülmektedir.
- Psikolojik şiddet iş tatminini %20,8 oranında etkilemektedir.(H1 Hipotezi kabul edilmiştir.)
- Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik Alt Boyutun İş Tatminini etkilediği görülmektedir. (Beta=-0,217, t=-4,986, p=0,000) (H2 Hipotezi kabul edilmiştir.)
- Sosyal İlişkilere Saldırlara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminiyle arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. (Beta= -0,059, t= -1,326, p=0,185) (H3 Hipotezi reddedilmiştir.)
- Sağlığa Doğrudan Saldırlara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminini etkilediği görülmektedir. (Beta= -0,22 t=-5,145 p=0,000) (H4 Hipotezi kabul edilmiştir.)
- İtibara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminini etkilediği görülmektedir. (Beta= -0,102 t= -2,028 p=0,043) (H5 Hipotezi kabul edilmiştir.)
- Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırlara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminiyle arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. (Beta= -0,032, t= -0,751 p=0,45) (H6 Hipotezi reddedilmiştir.)

Psikolojik şiddet ile mücadelede ve iş tatmini artırmak için bazı öneriler şunlardır:

- Mağdurun mesleki niteliklerini artırarak kendine özgüven aşılması gerekmektedir.
- Panik ve öfke ile hareket edilmemelidir.
- Örgüt tarafından örgüt kültürü oldukça önemsenmelidir.
- Uzman psikologlardan yardım alınmalıdır.
- Örgüt tarafından huzurlu bir iş ortamı yaratılmalıdır.
- Örgütler psikolojik şiddete karşı yaptırımlarını net bir şekilde ortaya koymalıdır.
- Toplumun psikolojik şiddet konusundaki farkındalığı artırılmalıdır.
- Psikolojik şiddet karşısında sendikalara başvurulmalıdır.
- Psikolojik şiddet konusunda yasal haklar bilinmeli, bu durum hukuksal boyuta taşınmalıdır.
- Psikolojik şiddet eylemleri kanunda suç olarak tanımlanmalıdır.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi Alo 170 hattından destek alınmalıdır.
- Psikolojik şiddete karşı mağdur kesinlikle anlayış göstermemelidir.
- Sadece psikolojik şiddete maruz kalan kişi değil tüm çalışanlar bu duruma tepki göstermelidir.
- Psikolojik şiddet mağduru geri çekilmek ya da kurtulmak için istifa etmek gibi yanlış yollara başvurmamalıdır.

5.1. Tartışma

İlknur Didem ÜLBEGİ(2016) “Yıldırma, iş stresi, tükenmişlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler: Görgül bir araştırma” konulu Doktora tezinde yıldırmanın çalışanların tutum ve davranışları üzerindeki etkilerini önerilen bir model ile belirlemeyi amaçlamış ve yıldırmanın iş stresi, tükenmişlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyetini yordadığını tespit etmiştir. Ayrıca iş stresi ile tükenmişlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin yanı sıra tükenmişliğin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkileri de ortaya konulmuştur. Çalışmamız da bunu destekler niteliktedir. (Ülbeği, 2016)

Duygu GÖKDEMİR (2016) “Sağlık çalışanlarında mobbing algısının iş tatmini üzerindeki etkisi: Kamu hastanesinde bir araştırma” konulu Yüksek Lisans tezinde çalışanların mobbing algı değerlendirmelerinin olumlu ya da olumsuz olması ile iş tatmini arasında

anamlı bir iliŒi olduğu ortaya ıkmıŒtır. Mobbing algısına yönelik değerlendirme seviyelerinin ve iŒ tatmini arasındaki korelasyon analizi sonucunda iliŒkinin negatif yönde olduğu; mobbing algısı arttığa iŒ tatmininin azalmakta olduğu tespit edilmiŒtir. Yaptığımız bu alıŒma ile de bu durum desteklenmektedir. (Gökdemir, 2016)

Hasan KAYA (2014). “Okulöncesi Ğretmenlerinin karŒılaŒtıĐları psikolojik yıldıрма davranıŒları (mobbing) ve iŒ tatmini arasındaki iliŒki: Adıyaman ili rneği” konulu Yüksek Lisans tezinde anaokulu ve okul öncesinde alıŒan öğretmenlerin karŒılaŒtıĐları yıldırmacı davranıŒların (Mobbing) iŒ doyumunu arasındaki etkisini incelemiŒtir. Yıldıрма eylemleri ile iŒ doyumunu arasında korelasyon sonularına göre anamlı bir iliŒki olduğunu tespit etmiŒtir. alıŒmamız da bunu destekler niteliktedir. (Kaya, 2014)

Fikret ÖZALP (2013). “alıŒma yaŒamında mobbing ve iŒ tatmini arasındaki iliŒki: Kamu kuruluŒunda bir uygulama” konulu Yüksek Lisans tezinde mobbing ile iŒ tatmini arasından iliŒki belirlenmeye alıŒılmıŒtır. alıŒma sonucunda mobbing ile iŒ tatmini arasında negatif yönlü gl bir iliŒki olduğu grlmŒtir. Yapılan araŒtırmamız da bunu desteklemektedir. (zalp, 2013)

Hatice KARAKUŒ (2011). “Mobbingin hemŒireler ve iŒ tatmini üzerine etkileri: Sivas ili rneği” konulu Doktora tezinde hemŒirelerin alıŒma hayatlarına mobbingin etkilerini ve bu etkinin iŒ tatminlerini etkileme derecesini ortaya koymayı amalamıŒtır. alıŒma sonularına göre cinsiyet dıŒında tüm bağımsız deĐiŒkenler ile mobbinge uğrama arasında anlamlılık değerinin $p<0,05$ olması nedeniyle, kuvvetli bir iliŒkinin varlığından söz edilmiŒtir. (KarakuŒ, 2011)

KAYNAKÇA

- Adigüzel, O. Eroğlu, A. H., & Öztürk, U. C. (2011). Sessizlik girdabı ve bağlılık ikilemi: işgören sessizliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi ve bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Dergisi*, 16(2).
- Akçadağ, S. ve Özdemir, E., (2005). İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: İstanbul'da yapılan ampirik bir çalışma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,10(2) 2005 . 167-193.
- Aksu, A. &, Aktaş, A. (2005) Job Satisfaction Of Managers In Tourism Cases In the Antalya Region Of Turkey, *Managerial Auditing Journal*, 5(480-486)
- Alanyalı, L. K. (2006). *Örgütsel stres kaynaklarının iş tatminine olan etkilerinin tükenmişlik ve dinçlik (coşku) etkileri bağlamında incelenmesi (uygulamalı bir araştırma)*. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Arasan, B. (2010). *Akademisyenlerde yaşam doyumunu iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- Arpacioğlu, G. (2009), *Mobbing*, <http://mobbingyardim.wordpress.com/isyerinde-stresin-gizli-kaynagi-zorbalik-ve-duygusal-taciz/> sayfasından erişilmiştir.
- Aydın, ř. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (3), 49-74.
- Aydın, ř., & Özkul, E. (2007). İş yerinde yaşanan psikolojik şiddetin yapısı ve boyutları: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri örneği.
- Ayduğan, N. (2012). Mobbingin örgütsel sinizme etkisi: beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama (Master's thesis, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Baltaş, A. (2009). *Adı Yeni Konmuş Bir Olgu: Mobbing*. http://www.acarbaltas.com/makaleler_detay.php?id=36&title=Ad%FD%20Yeni%20

Konmu%FE%20Bir%20Olgu:%20%DD%FEyerinde%20Y%FDld%FDrma%20%93
Mobbing%94(Başbakanlık Genelgesi sayfasından erişilmiştir.)

Barutçugil, İ.(2004). *Stratejik insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Kariyer.

Baştemur, Y.(2006). *İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiler: kayseri emniyet müdürlüğü'nde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Batıgün D.& Şahin, N. (2006), İş stresi ve sağlık psikolojisi araştırmaları için iki ölçek: a-tipi kişilik ve iş doyumu , *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1).

Baycan, A. (1985). An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups. Doktora Tezi, Boğaziçi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Baykal, A.(2005). Yutucu rekabet, Kanuni devrindeki mobbingden günümüze. İstanbul: Sistem

Bayram, N., Aytaç, S. & Gürsakal, S. (2007). *Çalışanların iş tatmini üzerine bir araştırma*. 8. Türkiye ekonometri ve istatistik kongresinde sunulan bildiri, İnönü Üniversitesi, Malatya.

Bingöl, D. (1996). *Personel yönetimi*. İstanbul: Beta.

Bozbel, Ş. , Palaz, S. (2007) *İşyerinde psikolojik taciz(mobbing) ve hukuki sonuçları*. Ankara: Tisk

Bozkurt, İ. & Bozkurt, Ö., (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1) ss. 1-18.

Budak, A.(2006). *Kamu sektöründe çalışanların iş tatmin düzeyi: milli savunma bakanlığı akaryakıt ikmal ve nato pol tesislerinde bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Bukspan, E. (2002) *The new law regarding bullying at work and its consequences in the French public sector*. International Workplace Bullying Conference Proceedings, London

Bulut, H. U. (2007). *Ortaöğretim öğretmenlerinde psikolojik şiddet düzeyi (mobbing)*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- Can, Y. & Soyer, F. (2008). Beden eğitimi öğretmenlerinin sosyo-ekonomik beklentileri ile iş tatmini arasındaki ilişki. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28 (1), 61-74.
- Cemaloğlu, N. (2007). Örgütlerin kaçınılmaz sorunu: yıldırma. *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(42).
- Ciceralli LK. & Ciceralli E. (2014). Tüm bilinmeyen yönleriyle mobbing, işyerinde psikolojik yıldırma. Ankara: İleri
- Çabuk, Ç. (2009), Mağdurun mobbinge mücadelesi ve çözüm üretme süreci. *Ceza Hukuku Dergisi*, 4 (11).
- Çakmak, E.B.(2005). *Organizasyon tarafından sağlanan barınma olanaklarının yarattığı tatmin genel iş tatmine katkısı: Türk Kara Kuvvetleri örnek olayı*. Yüksek Lisans Tezi. Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çalışkan, Z. (2004). *İş tatmini: malatya'da sağlık kuruluşları üzerine bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi, Sağlık Yüksek Okulu, Malatya.
- Çalışkan, O., & Tepeci, M. (2008). Otel işletmelerinde ortaya çıkan yıldırma davranışlarının iş tatmini ve işte kalma niyetlerine etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2014), *İşyerlerinde Psikolojik Taciz(Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*, https://www.csgeb.gov.tr/media/2053/mobbing_2014.pdf (Erişim Tarihi : 04.06.2016) sayfasından erişilmiştir.
- Çivilidağ, A. (2003). *Anadolu lisesi ve özel lise öğretmenlerinin iş tatmini, iş stresi ve algılanan sosyal destek düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik bir analiz*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing: işyerinde duygusal saldırı ve mücadele yöntemleri*. İstanbul: Timaş
- Davenport, Noa. , Ruth Distler Schwartz and Gail Pursell Elliot (2003), *Mobbing İş yerinde Duygusal Taciz*, İstanbul:Sistem
- Demircioğlu, H.(2007). Kişilik hakkı ihlalinin ve borca aykırılığın bir türü olarak işyerinde psikolojik taciz (mobbing). *Gazi Üniversitesi, Hukuk Fakültesi Dergisi*, (1)-2.

- Deniz, N. & Ertosun Ö. (2010), "The relationship between personality and being exposed to workplace bullying or mobbing" , *Journal of Global Strategic Management*, 07(8).
- Di Martino, M., Helge, H. , Cary, L.C.(2003) *Preventing violence and harassment in the workplace*. Ireland
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*, İstanbul: İşletme.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul:Beta
- Eronat, Z. (2004). *Halkla ilişkiler ve tanıtım anabilim dalı işletmelerde iş tatmini ve işgücü devir hızı problemlerin çözümünde bir faktör olarak iletişim; kobi'lerde ampirik bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Fischinger, P.S.(2010) Mobbing: The german law of bullying. *Comparative labor law policy*, 2(32).
- Gazioğlu, Ş., Tansel A.(2002). Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors., *Erc Working Papers in Economics*, Sayı 3(5-10).
- Gökdemir, D. (2016). *Sağlık çalışanlarında mobbing algısının iş tatmini üzerindeki etkisi: Kamu hastanesinde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Groot, W., Brink, H.M.(1999). Satisfaction of older workers, *International Journal of Manpower*, 6(355).
- Gün, H. (2009). *Çalışma ortamında psikolojik taciz işyeri sendromu (mobbing/bullying)* Ankara: Lazer
- Güney S. (2000) *Yönetim ve organizasyon el kitabı*, Ankara:Nobel
- Güngör, M. (2008). *Çalışma hayatında psikolojik taciz*. İstanbul: Derin
- <http://www.hurriyet.com.tr/gundem/17480087.asp?gid=38>. İş yerinde mobbing yemini geliyor. (Erişim Tarihi: 02.06.2016).
- <http://www.turkhukusitesi.com/showthread.php?t=9891>. İş yerinde psikolojik şiddet-işkence dava konusu. (Erişim Tarihi: 03.06.2016).
- http://yalinosgb.com/isyerinde_taciz_mobbing

- Ilie, R., Judge, T.A.(2002). Understanding the dynamic relationships among personality, mood and job satisfaction: a field experience sampling study, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2(1119-1139)
- Işık, E.(2007). *İşletmelerde mobbing uygulamaları ile iş stresi ilişkisine yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İlhan, Ü. (2010). İşyerinde psikolojik tacizin (mobbing) tarihsel arka planı ve türk hukuk sisteminde yeri , *Ege Akademik Bakış*. 10(4).
- İşcan, F. & Timuroğlu, K., (2007). Örgüt kültürün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1).
- Karakuş, H. (2011). *Mobbingin hemşireler ve iş tatmini üzerine etkileri: Sivas ili örneği*. Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Karasar, N. (1995) *Araştırmalarda rapor hazırlama*. Ankara: Alkim,
- Karasu, N. (2005). *Kişilik bozuklukları*, <http://www.psikoloji.gen.tr/kisilik/> sayfasından erişilmiştir.
- Kaya, H. (2014). *Okulöncesi öğretmenlerinin karşılaştıkları psikolojik yıldırma davranışları (mobbing) ve iş tatmini arasındaki ilişki: Adıyaman ili örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kirel, Ç.(2008). *Örgütlerde psikolojik taciz(mobbing) ve yönetimi*. Eskişehir: Anadolu
- Konuk, M., (2006). *İşletmelerde örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve önemi Konya şeker fabrikasında bir uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kök Bayrak, S. (2006). *İş yaşamında psiko-şiddet sarmalı olarak yıldırma olgusu ve nedenleri*. İ.İ.B.F. 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Leymann, H.(1993) *Psychterror am arbeitsplatz und wie man sich degagen wehren kann*. Hamburg: Combh,.
- Lippel, K. (2010) The law of workplace bullying. *Comparative labor law policy*. 32(1)

- Oksay, A.(2005) *Çalışanlarda iş tatmini: sağlık sektörü üzerine bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Özalp, F. (2013). *Çalışma yaşamında mobbing ve iş tatmini arasındaki ilişki: Kamu kuruluşunda bir uygulama*. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özcan, D, E., (2011). *Örgüt yapısı ve iş tatmini*. İstanbul: Beta.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: ampirik bir yaklaşım. *E. Ü. Su Ürünleri Dergisi*, 23 (1-2).
- Öztürk, Y. & Pelit, E., (2010). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş doyum düzeyleri: sayfiye ve şehir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*.2(1).
- Pelit, E., & Kılıç, İ. (2012). Mobbing ile örgütsel bağlılık ilişkisi: şehir ve sayfiye otellerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 122-140.
- Randolph Hillard, J. (2009), Workplace mobbing: are they really out to get your patient, *Current Psychiatry*, 8(4).
- Resmi Gazete(2016) Türk Borçlar Kanunu Madde 417, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110204-1.htm> (Erişim Tarihi: 10.05.2016).
- Saari L, Judge T.(2004). Employee attitudes and job satisfaction, *Human resource Management*, 43(4).
- Saklan, A., (2010). *Örgütlerde iş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Selçuk üniversitesi ilahiyat fakültesinde bir uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Sevin, H.D. (2014). The analysis of the workers perceptions regarding mobbing towards themselves and against colleagues: applied to teachers. *International Journal of Business and Social Science*. 5(7).
- Soysal, A. (2008). Çalışma yaşamında kişilik tipleri: bir literatür taraması. *Çimento İşveren Dergisi*, İstanbul.
- Şahal, E. (2005). *Akademik örgütlerde örgüt kültürü ve iş tatmini arasındaki ilişki: Akdeniz üniversitesinde doktora yapan araştırma görevlilerinin örgüt kültürüne ve iş*

- tatminine yönelik algı ve kanaatleri*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Şahin, N. , Aydın, Ş. , Uzun, D.(2007). Örgütlerde yaşanan psikolojik şiddet sorunlarının konaklama işletmeleri açısından değerlendirilmesi: *Çanakkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2).
- Şenturan, Ş & Mankan, E. (2009). Ücretin işyerindeki yıldırma olgusu üzerindeki etkisi *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(12).
- T.C. Anayasa madde 17-24-25
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(2).
- Tınaz, P. (2008). *İş yerinde psikolojik taciz (mobbing)*. İstanbul: Beta
- Tınaz, P. , Bayram F. & Ergin H. (2008), *Çalışma psikolojisi ve hukuki boyutlarıyla işyerinde psikolojik taciz (mobbing)*, İstanbul: Beta.
- Tınaz, P.(2011). *İşyerinde psikolojik taciz(mobbing)*. İstanbul: Beta
- Tokat, M. , Cindiloğlu, M. & Kara, H.(2011). *Değerlerin psikolojik kuşatması, mobbing*. Kütahya: Ekin
- Tutar, H. (2004). *İşyerinde psikolojik şiddet*. Ankara: Barış
- Türk, S., (2007). *Örgüt kültürü ve iş tatmini*. Ankara: Özkan.
- Ülbeği, D. İ. (2016). *Yıldırma, iş stresi, tükenmişlik, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler: Görgül bir araştırma*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Üstün, A.(2009). Bilgi hizmetlerinde verimlilik ve motivasyon, *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 23(3).
- Vollmer, H M., Kinney, J A.(1955). Age, Education, and job satisfaction, *Personnel*, 32(38-43).
- Westhues, K. (2002). At the mercy of the mob. *OH&S Canada*, 18(8).
- Yaman, E. (2009). *Yönetim psikolojisi açısından işyerinde psikoşiddet-mobbing*. Ankara: Nobel.

Yamane, T. (2001). *Temel örnekleme yöntemleri*. İstanbul: Literatür.

Yıldırım, F.(2002). *Çalışma yaşamında örgüte bağlılık ve örgütsel adalet ilişkisi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yüçetürk, E. (2003). *Örgütlerde durdurulamayan yıldırma uygulamaları: dış mü? gerçek mi?*. 11. ulusal yönetim ve organizasyon kongresinde sunulmuş bildiri. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.

Yeşiltaş, M. (2005). İnsan kaynakları yönetimi açısından bir sorun olarak işyerinde cinsel Taciz. Kırgızistan-Türkiye *Manas Üniversitesi Manas Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(4).

4857 Sayılı İş Kanunı madde 5-24-77.

818 Sayılı Borçlar Kanunu madde 41-49.

EKLER



ANKET FORMU

Değerli Katılımcı; Bu ölçek, Konaklama İşletmelerinde Çalışanların “*Psikolojik Şiddet (Mobbing)*” Algısının “*İş Tatmine*” Etkisini tespit etmek amacıyla düzenlenmiştir. Vereceğiniz cevaplar sadece durum tespitine yönelik olup doğru ya da yanlış olarak değerlendirilmeyecektir. Bu araştırmayı kabul etmeniz halinde; kimliğiniz ile ilgili hiçbir bilgi belirtmeniz gerekmemektedir. Araştırmada elde edilen bilgiler hiçbir şahıs ve kuruma verilmeyecek, sadece Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü altında yürütülen yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacaktır. Lütfen bilime ve daha güzel bir iş hayatına katkı için, emeğe saygı adına her ifadeyi özenle okuyarak cevaplayınız. İlginiz ve ayırdığınız zaman için teşekkürler.

Murat Bahadır KOYUNCU
Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

A GRUBU SORULARI --- DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER İLE İLGİLİ SORULAR

1. Cinsiyetiniz?	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
2. Yaşınız?	<input type="checkbox"/> 17 ve Altı <input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> 25- 34 <input type="checkbox"/> 35- 44 <input type="checkbox"/> 45- 54 <input type="checkbox"/> 55 ve Üstü
3. Medeni Durumunuz?	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekâr
4. Öğrenim Durumunuz?	<input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Ortaöğretim <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
5. Aylık Geliriniz?	<input type="checkbox"/> 500 TL-1.500 TL <input type="checkbox"/> 1.501 TL-2.500 TL <input type="checkbox"/> 2.501 TL-3.500 TL <input type="checkbox"/> 3.501 TL-4.500 TL <input type="checkbox"/> 4.501 TL-5.500 TL <input type="checkbox"/> 5.501 TL-6.500 TL <input type="checkbox"/> 6.501 TL-7.500 TL <input type="checkbox"/> 7.501 TL-8.500 TL <input type="checkbox"/> 8.501 TL ve Üzeri
6.Çalıştığınız İşletmenin Yıldız Sayısı?	<input type="checkbox"/> ***** Yıldızlı
	<input type="checkbox"/> **** Yıldızlı
	<input type="checkbox"/> *** Yıldızlı
	<input type="checkbox"/> ** Yıldızlı
	<input type="checkbox"/> * Yıldızlı
7.İşletmedeki Statünüz?	<input type="checkbox"/> Stajyer <input type="checkbox"/> Departman Çalışanı <input type="checkbox"/> Departman Müdür Yardımcısı/Asistanı-Kısım Şefi/Şef <input type="checkbox"/> Departman Müdürü <input type="checkbox"/> Genel Müdür/Otel Müdürü
8.Çalıştığınız Departman?	<input type="checkbox"/> Servis <input type="checkbox"/> Misafir İlişkileri
	<input type="checkbox"/> Ön Büro <input type="checkbox"/> Teknik Servis
	<input type="checkbox"/> Mutfak <input type="checkbox"/> Sağlık Kulübü&Spa
	<input type="checkbox"/> Kat Hizmetleri <input type="checkbox"/> Güvenlik
	<input type="checkbox"/> İnsan Kaynakları <input type="checkbox"/> Animasyon
	<input type="checkbox"/> Satın Alma <input type="checkbox"/> Genel Müdürlük/Yönetim
	<input type="checkbox"/> Muhasebe <input type="checkbox"/> Diğer İse Belirtiniz.....
9.Kaç Yıldır Bu İşletmede Çalışıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 1 Yıl ve Daha Az <input type="checkbox"/> 2 – 4 Yıl <input type="checkbox"/> 5- 7 Yıl <input type="checkbox"/> 8-10 Yıl <input type="checkbox"/> 11 Yıl ve Üzeri
10.Kaç Yıldır Turizm Sektöründe Çalışıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 1 Yıl ve Daha Az <input type="checkbox"/> 2 – 4 Yıl <input type="checkbox"/> 5- 7 Yıl <input type="checkbox"/> 8-10 Yıl <input type="checkbox"/> 11 Yıl ve Üzeri
11. Nerelisiniz?	<input type="checkbox"/> Antalya İli ve İlçelerinden <input type="checkbox"/> Diğer İllerden <input type="checkbox"/> Yabancı Uyruklular
12.Günde Kaç Saat Çalışıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 8 Saatten Az <input type="checkbox"/> 8 Saat <input type="checkbox"/> 8 Saatten Fazla
13.Mesleğinizi İsteyerek mi seçtiniz?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Lütfen Arka Sayfaya Geçiniz...

B GRUBU SORULARI --- PSİKOLOJİK ŞİDDET (MOBBING) İLE İLGİLİ SORULAR

Aşağıda çalışmış olduğunuz işletmede karşılaşılabilecek durumlarla ilgili çeşitli ifadeler yer almaktadır. Her bir ifade için size uygun olan durumu değerlendirerek, (1) Hiç, (2) Nadiren, (3) Kararsızım, (4) Sıkça, (5) Oldukça Fazla ölçülerine göre bu davranışların ilgili sütuna (X) işaretini koyunuz.

GÖRÜŞLER	Hiç	Nadiren	Kararsızım	Sıkça	Oldukça Fazla
1. Üstlerim tarafından kendimi gösterme imkânım kısıtlanıyor.	1	2	3	4	5
2. İş ortamında sürekli sözüm kesiliyor.	1	2	3	4	5
3. Çalışma arkadaşlarım tarafından kendimi gösterme olanaklarım kısıtlanıyor.	1	2	3	4	5
4. Yüzüme karşı bağırlıyor ve yüksek sesle azarlanıyorum.	1	2	3	4	5
5. Yaptığım iş sürekli eleştiriliyor.	1	2	3	4	5
6. Özel yaşamım sürekli eleştiriliyor.	1	2	3	4	5
7. Telefonla rahatsız ediliyorum.	1	2	3	4	5
8. Sözlü tehditler alıyorum.	1	2	3	4	5
9. Yazılı tehditler alıyorum.	1	2	3	4	5
10. Jestler ve bakışlar gönderilerek ilişki kurmam reddediliyor.	1	2	3	4	5
11. İmalarda bulunularak ilişki kurmam reddediliyor.	1	2	3	4	5
12. Çevremdeki insanlar benimle konuşmak istemiyor.	1	2	3	4	5
13. Kimseyle konuşamıyorum ve başkalarına ulaşmam engelleniyor.	1	2	3	4	5
14. Bana diğerlerinden ayrılmış bir iş veya çalışma mekânı veriliyor.	1	2	3	4	5
15. Çalışma arkadaşlarımla benimle konuşması yasaklanıyor.	1	2	3	4	5
16. Sanki o ortamda yokmuşum gibi davranılıyor.	1	2	3	4	5
17. İnsanlar arkamdan kötü konuşuyor.	1	2	3	4	5
18. Ortalıkta benimle ilgili asılsız söylentiler dolaşiyor.	1	2	3	4	5
19. Gülünç durumlara düşürülüyorum.	1	2	3	4	5
20. Akıl hastasıymışım gibi davranılıyor.	1	2	3	4	5
21. Psikolojik tedaviye ihtiyacım olduğu şeklinde baskı yapılıyor.	1	2	3	4	5

Lütfen Diğer Sayfaya Geçiniz...

GÖRÜŞLER	Hiç	Nadiren	Kararsızım	Sıkça	Oldukça Fazla
22. Bir özrümle/kusurumla veya dış görünüşümle alay ediliyor.	1	2	3	4	5
23. Gülünç duruma düşmem için yürüyüşüm, jestlerim veya sesim taklit ediliyor.	1	2	3	4	5
24. Dini veya siyasi görüşümle alay ediliyor.	1	2	3	4	5
25. Özel yaşamımla alay ediliyor.	1	2	3	4	5
26. Etnik kökenim ve milletimle alay ediliyor.	1	2	3	4	5
27. Özgüvenimi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanıyorum.	1	2	3	4	5
28. Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanıyor.	1	2	3	4	5
29. Kararlarım sürekli sorgulanıyor.	1	2	3	4	5
30. Müstehcen veya alçaltıcı isimlerle anılıyorum.	1	2	3	4	5
31. Cinsel istismarlara maruz kalıyorum.	1	2	3	4	5
32. Bana yönelik özel bir görev verilmiyor.	1	2	3	4	5
33. Bana verilen işler geri alınıyor, yeni bir iş yaratmam engelleniyor.	1	2	3	4	5
34. Yapmam için anlamsız işler veriliyor.	1	2	3	4	5
35. Sahip olduğum nitelik veya yeteneğin altında işler veriliyor.	1	2	3	4	5
36. Yaptığım işlerde sürekli değişiklikler yapıyor.	1	2	3	4	5
37. Özgüvenimi etkileyecek işler veriliyor.	1	2	3	4	5
38. İtibarımı düşürecek şekilde, bilinçli olarak yapamayacağım işler veriliyor.	1	2	3	4	5
39. Bana mali yük getirecek genel zararlara maruz kalıyorum.	1	2	3	4	5
40. İşyerime veya evime zarar vermek için kazalara neden olunuyor.	1	2	3	4	5
41. Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanıyorum.	1	2	3	4	5
42. Fiziksel şiddet içerikli tehditler alıyorum.	1	2	3	4	5
43. Gözümü korkutmak için hafif şiddet uygulanıyor.	1	2	3	4	5
44. Sağlığım için ciddi sonuçlar doğuracak fiziksel saldırılar uygulanıyor.	1	2	3	4	5
45. Doğrudan cinsel saldırılara(taciz... vb.) maruz kalıyorum.	1	2	3	4	5

GÖRÜŞLER	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	1	2	3	4	5
2. Tek başına çalışma olanağının olması bakımından	1	2	3	4	5
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından	1	2	3	4	5
4. Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	1	2	3	4	5
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
8. Bana sabit bir iş sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından	1	2	3	4	5
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	1	2	3	4	5
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
12. İşyeri kurallarının uygulanma şekli açısından	1	2	3	4	5
13. Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	1	2	3	4	5
14. İş içinde terfi olanağının olması bakımından	1	2	3	4	5
15. Kendi kararımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
17. Çalışma şartları bakımından	1	2	3	4	5
18. Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması açısından	1	2	3	4	5
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	1	2	3	4	5
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi açısından	1	2	3	4	5

GÖSTERDİĞİNİZ İLGI VE DESTEK İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

