OTEL İŞLETMELERİNDE YABANCI UYRUKLU KADIN ÇALIŞANLARIN KARŞILAŞTIKLARI ŞİDDET PRATİKLERİ ve MÜCADELE STRATEJİLERİ

Yüksek Lisans Tezi

Nozimakhon DALIEVA

Eskişehir 2025

OTEL İŞLETMELERİNDE YABANCI UYRUKLU KADIN ÇALIŞANLARIN KARŞILAŞTIKLARI ŞİDDET PRATİKLERİ ve MÜCADELE STRATEJİLERİ

Nozimakhon DALIEVA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Barış ÇIVAK

Anadolu Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Haziran 2025

Eskişehir

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Nozimakhon DALIEVA'nın "Otel İşletmelerinde Yabancı Uyruklu Kadın Çalışanların Karşılaştıkları Şiddet Pratikleri Ve Mücadele Stratejileri" başlıklı tezi 27/06/2025 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından değerlendirilerek "Anadolu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği"nin ilgili maddeleri uyarınca, Turizm İşletmeciliği Anabilim dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir**.**

	Unvanı Adı Soyadı	**İmza**
Üye (Tez Danışmanı):	**Dr. Öğr. Üyesi Barış ÇIVAK**	
Üye:	**Prof. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ**	
Üye:	**Doç. Dr. Engin BAYRAKTAROĞLU**	

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

ÖZET

OTEL IŞLETMELERINDE YABANCI UYRUKLU KADIN ÇALIŞANLARIN KARŞILAŞTIKLARI ŞIDDET PRATIKLERI ve MÜCADELE STRATEJILERI

Nozimakhon DALIEVA

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Haziran 2025

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Barış ÇIVAK

Bu çalışma otel işletmelerinde çalışan yabancı uyruklu kadınların karşılaştıkları şiddet pratiklerini ve mücadele stratejilerini incelemektedir. Küreselleşme ve turizm sektörünün büyümesiyle birlikte, otel işletmelerinde yabancı uyruklu kadın çalışanların sayısı artmaktadır. Ancak, bu çalışanlar hem cinsiyetleri hem de yabancı uyruklu olmaları sebebiyle ayrımcılığa ve şiddete maruz kalabilmektedirler. Son yıllarda yapılan akademik araştırmalar, turizm sektöründeki kadın çalışanların maruz kaldığı emek sömürüsü, kişisel güvenlik endişeleri ve modern işletmelerdeki mobbing örneklerini ön plana çıkarmıştır. Ancak, yabancı kadın çalışanların maruz kaldığı şiddet ve direniş pratikleri genellikle göz ardı edilmektedir. Yabancı kadınların turizm sektöründe maruz kaldığı şiddet pratiklerini anlamak ve bu konuda farkındalık yaratmak için yeni çalışmaların yapılması önemlidir. Araştırmada yarı yapılandırılmış soru formu kullanılmış ve yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmeler sonucunda, yabancı uyruklu kadın çalışanların fiziksel, psikolojik, sözel, ekonomik ve cinsel şiddet pratiklerine maruz kaldığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda, çalışanların bu şiddet pratikleri karşısında bireysel/kolektif, açık/gizli, şiddetli/şiddetsiz direniş uygulamaları saptanmıştır. Elde edilen bulgulardan, sektör yöneticilerine ve gelecekte yapılacak araştırmalar için öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, Yabancı Kadın Çalışanlar, Şiddet Pratikleri, Mücadele Stratejileri

ABSTRACT

VIOLENCE PRACTICES AND COMBAT STRATEGIES ENCOUNTERED BY FOREIGN FEMALE EMPLOYEES IN HOTEL BUSINESSES

Nozimakhon DALIEVA

Department of Tourism Management

Anadolu University, Postgraduate Education Institute, June 2025

Supervisor: Asst. Prof. Barış ÇIVAK

This study examines the violence experienced by foreign women working in hotel businesses and the strategies they use to cope with it. With globalization and the growth of the tourism sector, the number of foreign female employees in hotels has increased. However, these workers are often subjected to discrimination and violence due to both their gender and foreign status. Recent academic studies have highlighted issues such as labor exploitation, personal safety concerns, and instances of mobbing in modern workplaces affecting women in the tourism sector. Nevertheless, the violence and resistance practices experienced by foreign female workers are often overlooked. It is important to conduct new research to understand the forms of violence foreign women face in the tourism industry and to raise awareness on this issue. In this study, semi-structured interview forms were used, and face-to-face interviews were conducted. The findings reveal that foreign female employees are subjected to physical, psychological, verbal, economic, and sexual violence. In this context, the study identified individual/collective, overt/covert, and violent/non-violent resistance practices employed by the workers in response to these acts of violence. Based on the findings, recommendations have been developed for industry managers and future research.

Keywords: Hotel Businesses, Foreign Female Workers, Violence Practices, Coping Strategies

Turizm sektöründe işyeri zorluklarıyla mücadele eden tüm kadın çalışanlara adanmıştır.

ÖNSÖZ/ TEŞEKKÜR

Hayatımın en zorlu ama en öğretici dönemlerinden birinin sonuna geldim. Elinizde tuttuğunuz bu tez, yalnızca akademik bir çalışmanın değil, aynı zamanda maddi ve manevi mücadeleyle örülmüş bir yaşam hikayesinin ürünüdür. Yabancı bir ülkede, dilini ve kültürünü sonradan öğrendiğim bir coğrafyada, ailemden uzakta, kimi zaman yalnızlıkla, kimi zaman çaresizlikle sınandım. Ama vazgeçmedim. Her adımımda bana güç veren insanlar sayesinde, bu uzun ve meşakkatli yolu tamamladım. Bu nedenle, bu tezin ortaya çıkmasında doğrudan ya da dolaylı emeği olan herkese sonsuz şükran borçluyum.

Her şeyden önce, bu sürecin en başından itibaren bilgi, emek ve güzel temiz kalbi ile bu süreçte bana yol gösteren kıymetli danışman hocam **Dr. Öğretim Üyesi Barış Çıvak**'a en derin teşekkürlerimi sunuyorum. Akademik bilgisiyle olduğu kadar, insani yaklaşımıyla da bana ilham verdi. Düşünsel katkıları, yönlendirici soruları ve sabrı bu çalışmanın şekillenmesinde belirleyici rol oynadı. Tezimin yalnızca bilimsel değil, Türk dili ve gramer kurallarına uygun, anlaşılır ve akıcı bir şekilde yazılması konusundaki titizliği, bu tezin dilsel niteliğini güçlendirdi. Zorlandığım her anı büyük bir anlayışla karşıladı, bana hem akademik hem de insani bir güven alanı sundu. Onun rehberliği, bu süreci yalnızca akademik bir yük olmaktan çıkarıp anlamlı bir öğrenme deneyimine dönüştürdü. Tez jüri üyem **Doç. Dr. Engin Bayraktaroğlu**'na, çalışmama yön veren kıymetli önerileri ve desteği için müteşekkirim. Aynı zamanda lisans dönemimden bu yana üzerimde emeği olan, bilgi birikimini cömertçe paylaşan değerli hocam **Prof. Dr. Cihan Seçilmiş**'e, bu süreçteki rehberliği, desteği ve özellikle tezime sunduğu kıymetli yorumları için ayrıca teşekkür ederim. Lisans yıllarımdan tanıdığım bir hocamdan yüksek lisans tez sürecinde de desteğini almak benim için çok kıymetliydi.

Bu yolculuk boyunca uzakta da olsalar varlıklarını her zaman kalbimde hissettiğim, her başarımın gerçek mimarları olan aileme teşekkür ederim. Beni dünyaya getiren, büyüten ve inanan sevgili annem **Nodira**… Senin hayallerini taşıdım içimde. Yarım kalan üniversite hayalini, bu tezle birlikte ben gerçekleştirdim. Eğitimli, özgür ve kendi ayakları üzerinde duran bir kadın olmam gerektiğini daha çocukken sen öğrettin bana. Cesaretimi, kararlılığımı ve inancımı senden aldım. Senin kızı olmak, benim en büyük şansım. Ve babam **Şemsettin**, beni korkmadan, tereddüt etmeden, güvenerek bir başka ülkede okumam için yüreklendirdin. Sensiz ben bu adımı atamazdım. Yalnızca

maddi değil, manevi olarak da hep arkamda durdun. Beni bu yolda özgürce yürümem için yüreklendirdiğin, bana inanandığın için minnettarım. Kardeşim **Samariddin**, yaşın küçük ama kalbin büyük. Her zaman anlayışla dinledin, destek oldun. Benimle birlikte sevindin, endişelendin. Varlığın, bu zorlu süreçte bana hep moral verdi.

Türkiye'de bana ikinci ailem olan, içtenliği ve sevgisiyle kendi annem babam gibi hissettiren **Vildan Uslan** ve **Şerafettin Uslan**'a da ayrı bir teşekkür borçluyum. Sıcacık evlerini ve yüreklerini bana açtılar. Zor anlarımda yanımda olup "yalnız değilsin" dediler.

Bu süreçte güzel dostluklar da biriktirdim. Sınıf arkadaşım **Deniz Kale**, tez yazım sürecinde sunduğun fikirler, sağladığın motivasyon ve samimi desteğin için sana teşekkür ederim. Bazen bir cümle, bazen sadece bir "devam et" demen bile çok kıymetliydi.

Son olarak ama kalbimdeki yeri en başta olan **Çağlar Çelimli**... Bu zorlu sürecin her anında yanımdaydın. Bitmek bilmeyen sabrın, anlayışın, desteğin ve sevginden güç aldım. Ne zaman yorulsam, sen elimden tuttun. Kelimelerle tarif edemeyeceğim kadar çok şey kattın bana. Bu tezin satır aralarında senin de emeğin, kalbin ve sabrın var. Sadece bu tezde değil, hayat yolculuğumda da senin varlığın benim için paha biçilemez bir güç kaynağı oldu. Sonsuz teşekkür ederim.

Bu tezin her cümlesi, yalnızca akademik bir emeğin değil, dayanışmanın, sevginin ve inancın da bir ürünüdür. Her zaman yanımda olanlara, bu yolculuğu benimle paylaşanlara, iyi ki varsınız.

Nazima Dalieva

Eskişehir, 2025

21/07/2025

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan "Bilimsel İntihal Tespit Programı"yla tarandığını ve hiçbir şekilde "intihal içermediğini" beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

İmza

Nozimakhon DALIEVA

21/07/2025

ÜRETKEN YAPAY ZEKÂ KULLANIM BEYANI

Bu tezi hazırlarken ChatGPT üretken yapay zekâ programlarından destek aldığımı beyan ederim. Tezin hazırlığı aşamasında üretken yapay zekâ programlarından çeviri ve kaynak tarama desteği aldım. Üretken yapay zekâ programlarından aldığım bilgilerin doğruluğunu kontrol ettiğimi bildiririm.

Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

İmza

Nozimakhon DALIEVA

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

ÖNSÖZ/ TEŞEKKÜR ..... **vi**

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ ..... **viii**

İÇİNDEKİLER ..... **x**

TABLOLAR DİZİNİ ..... **xiii**

ŞEKILLER DIZINI ..... **xiv**

KISALTMALAR DİZİNİ ..... **xv**

1 GİRİŞ **1**

1.1 Problem **2**

1.2 Amaç **4**

1.3 Önem **4**

1.4 Sınırlılıklar **5**

2 LİTERATÜR **6**

2.1 Turizm Sektöründe İstihdam **6**

2.2 Otel İşletmelerinde İstihdam **8**

2.3 Turizm Sektöründe Çalışma Koşulları **10**

2.4 Turizm Sektöründe Kadın İstihdamı **13**

2.5 Turizm Sektöründe Yabancı Çalışanlar **16**

2.5.1 Turizm ve göç **19**

2.5.1.1 Sınırlara göre göç **21**

2.5.1.1.1 İç göç **22**

2.5.1.1.2 Dış göç **23**

2.5.1.2 Göç edenlerin niteliklerine göre göçler **23**

2.5.2 Turizm sektöründe yabancı kadın çalışanlar **24**

2.6 Şiddet Olgusu **27**

2.6.1 Şiddet türleri **28**
2.6.2 İş Yerinde şiddet olgusu **30**
2.6.2.1 İşyerinde şiddet tipleri **33**
2.6.2.2 Otelcilik sektöründe şiddet pratikleri **35**
2.7 Kadın Çalışanlara Uygulanan Şiddet Pratikler **36**
2.8 Şiddete Karşı Mücadele Stratejileri **38**
2.8.1 Direniş kavramı **39**
2.8.2 Direniş biçimleri **40**
2.8.2.1 Açık ve gizli direniş **40**
2.8.2.2 Bireysel ve kolektif direniş **41**
2.8.2.3 Şiddetli ve şiddetsiz direniş **42**
2.8.3 Turizm sektöründe direniş pratikleri **43**
3 YÖNTEM **45**
3.1 Araştırma Tasarımı **45**
3.2 Araştırmanın Katılımcıları **46**
3.3 Veri Toplama Aracının Belirlenmesi **46**
3.4 Pilot Araştırma **48**
3.5 Saha Çalışması **49**
3.6 Veri analizi **50**
3.7 İnandırıcılık **53**
3.8 Araştırmacının Rolü **55**
4 ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA **57**
4.1 Katılımcıların Genel Özellikleri **57**
4.2 Ana Temalar **63**
4.2.2 Şiddet pratikleri **64**
4.2.2.1 Yönetici tarafından şiddet **65**
4.2.2.2 Çalışanlar arasında şiddet **70**
4.2.2.3 Misafirler tarafından şiddet **73**
4.2.3 Mücadele stratejileri **77**
4.2.3.1 Yönetici şiddetine karşı direniş **78**
Şiddetsiz-gizli-bireysel **79**

Şiddetsiz-açık-bireysel 80
Şiddetsiz-açık-kolektif 80
Şiddetsiz-gizli-kolektif 81
4.2.3.2 Çalışan şiddetine karşı direniş 81
Şiddetsiz-açık-bireysel 81
Şiddetli-açık-bireysel 82
4.2.3.3 Misafir şiddetine karşı direniş 83
Şiddetli-açık-bireysel 83
Şiddetsiz-açık-bireysel 83
Şiddetsiz-gizli-bireysel 84
5 SONUÇ ve DEĞERLENDİRME 86
5.1 Akademik Çıkarımlar 92
5.2 Yönetsel Çıkarımlar 92
5.3 Politik Çıkarımlar 93
5.4 Sınırlılıklar ve Gelecek Araştırmalara Yönelik Öneriler 94
KAYNAKÇA 95
EKLER
ÖZGEÇMİŞ

TABLOLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 4.1 Yabancı Göçmen Kadın Çalışanların Genel Özellikleri..... 58
Tablo 4.2 Bulgulara Ait Ana Tema, Alt Tema, Kategoriler..... 63
Tablo 4.3 Yabancı Kadın Çalışanların Karşılaştıkları Şiddet Pratikleri..... 65
Tablo 4.4 Yabancı Kadın Çalışanların Şiddete Karşı Gösterdikleri Direniş Pratikleri..... 78

ŞEKILLER DIZINI

Sayfa

Şekil 3.1 Betimsel Analiz Süreci.....51

KISALTMALAR DİZİNİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
DTÖ	: Dünya Turizm Örgütü
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
IOM	: Uluslararası Göç Örgütü
OECD	: Turizm Komitesi
STGC	: Sürdürülebilir Turizm Küresel Merkezi
SDD	: Sosyal Demokrasi Derneği
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDK	: Türk Dil Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
UN	: Birleşmiş Milletler
UNWTO	: Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü
WTTC	: Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi
Bkz.	: Bakınız
Vd.	: Ve diğerleri
Vb.	: Ve benzeri

1 GİRİŞ

"Bir kadın olarak ülkem yok. Bir kadın olarak, bir ülkem olsun istemiyorum. Bir kadın olarak, bütün dünya benim ülkem".

Virginia Woolf.

Son yıllarda yaşanan sosyo-ekonomik değişimler, kadınların iş hayatına ve diğer alanlara katılımını artırmıştır (Karabıyık, 2012). Çalışma yaşamında etkin bir rol üstlenen kadınlar, ataerkil toplum yapısını değiştirmekte ve toplumda kendilerine daha önemli bir yer edinerek önceki dönemlere göre ilerleme kaydetmektedir (Kargiglioğlu ve Özer, 2018). Kadınların çalışma yaşamında yer bulabildiği bir alan olan turizm sektörü, kadınların bilgi ve yeteneklerine dayalı iş alanlarının çeşitlenmesi kadınlar için yeni iş fırsatlarının ortaya çıkmasına imkân sağlamaktadır. Bu durum, kadınların iş gücüne katılımını artırarak ekonomik ve toplumsal kalkınmaya katkı sağlamaktadır (Duffy vd., 2015: 72). Hizmet sektöründe fiziksel güce olan ihtiyacın az olması ve esnek çalışma saatleri gibi koşullar, kadın işgücü arzını artırmıştır (Günel, 2009). Bu kapsamda, otel işletmeleri kadın istihdamının en yoğun olduğu alanlardan biri olarak öne çıkmaktadır.

Küreselleşmenin etkisiyle artan insan hareketliliği, turistlerin çeşitliliği, endüstriyel eğilimler, yabancı dil bilen personel talebinin artması, işgücü piyasasında son yıllarda farklı uluslardan yabancı uyruklu çalışanların tercih edilmesine sebep olmuştur (Benli vd., 2019). 1950'lerden sonra küresel ölçekte yayılan turizm, özellikle üçüncü dünya ülkelerinde kadınların en çok istihdam edildiği sektörlerden biri haline gelmiştir (Oktik, 1997, s.3). Bu sektörde istihdam piramidinin en altında yer alan göçmen kadınlar genellikle enformel işlerde çalışarak sahip oldukları niteliklere uygun olmayan ücretlerle karşılaşmaktadır (Ekiz-Gökmen, 2011). Göçmen kadınların turizm sektöründe yoğunlaşmasının en önemli sebeplerinden biri, kadınlara sunulan iş fırsatlarının (genellikle yasadışı göçmen olmalarından kaynaklı olarak) kısıtlı olması ve sektörün ucuz işgücüne olan ihtiyacıdır (Lazaridis, 2000).

Kadınlar için turizm sektörü iş fırsatları sunarken cinsiyet eşitsizliği, şiddet, toplumsal değer ve yargılar, zor çalışma koşulları ve yoğun iş temposu, özellikle belli departmanlarda görevlendirilmemeleri, eğitim ve yeteneklerine göre daha alt pozisyonlarda çalıştırılmaları, yönetici konumunda erkek çalışanların tercih edilmeleri gibi önemli sorunlar yaşamaktadır (Alkan, 2014). Kadınlar, cinsiyetleri nedeniyle düşük

ücretle çalıştırılma, tehlikeli çalışma koşulları, cinsel taciz, fuhuş, kölelik ve insan ticareti gibi çeşitli biçimlerde sömürüye maruz kalabilmektedir (Jucan ve Jucan, 2013). En önemli sorunların başında cinsel taciz gelmektedir ki hizmet sektöründe yaygın olduğu bilinmektedir (Aytaç vd., 2011). Bahşiş, alkol tüketimi ve "müşteri her zaman haklıdır" anlayışı gibi etkenler, cinsel tacize maruz kalma riskini de artırmaktadır (Nordic Union – [HRCT], 2015). Ayrıca çalışanlar, yöneticilerden ve misafirlerden saygısız muamele görebilmektedir (Poulston, 2008). Otel çalışanlarının düşük statüleri, onları misafir tahakkümüne karşı savunmasız pozisyona itmektedir (Guerrier ve Adib, 2000; Poulston, 2008). Bunun yanı sıra, sürekli eleştiri, aşağılama, tehdit veya dışlama gibi tahakküm biçimlerinin de görüldüğü belirtilmektedir (Bulut ve Göktürk, 2012). Otellerde kat hizmetleri, sömürü ve şiddet pratiklerinin en yüksek olduğu alanlardan biri olarak dikkat çekmektedir (Uluslararası Çalışma Örgütü [ILO], 2019). Ağırlıklı olarak kadınların çalıştığı kat hizmetlerindeki bu durum, kadınların şiddete daha fazla maruz kaldığını göstermektedir.

Otel işletmelerinde yabancı uyruklu kadın çalışanların işyerinde karşılaştıkları şiddet deneyimlerine ve bunlara karşı mücadelelerine odaklanan bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde, araştırmanın temel problemi, amacı, önemi ve sınırlılıkları yer almaktadır. Literatür bölümünde turizm sektöründe istihdam, kadın istihdamı, yabancı çalışanlar, istihdam koşulları ve otelcilik sektöründe emek yapısı, iş yerinde şiddet olgusu ve şiddete karşı mücadele stratejileri kapsamında direniş sınıflandırmaları incelenmiştir. Yöntem bölümünde araştırmanın tasarımı, evreni ve örneklemi, veri toplama süreci, veri analizi, araştırmanın inandırıcılığı ve araştırmacının yansıtıcılığı detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Araştırma bulguları ve tartışma bölümünde, veri analizi sonucunda elde edilen yabancı kadın çalışanların otelcilik sektörü istihdamına katılımı, iş hayatında karşılaştıkları sorunları, maruz kaldıkları şiddet pratikleri ve şiddete karşı gösterdikleri direniş pratikleri değerlendirilmiştir. Sonuç kısmında ise, elde edilen veriler ışığında çıkarımlar, araştırmanın literatüre katkısı ve gelecekte yapılacak çalışmalara dair öneriler sunulmuştur.

1.1 Problem

Kadınlar, Türkiye'deki göç hareketlerinde de önemli bir paya sahiptir (Ekiz-Gökmen, 2011). Günümüzde pek çok kadın bağımsız olarak ya da aile üyeleriyle birlikte göç sürecine dahil olmaktadır (Üstübici, 2011). Kadınlar sığınma, iş, evlilik, sağlık, şiddet

veya toplumsal baskılardan kaçış gibi nedenlerle göç etmektedir. Yalnız başlarına ya da aileleriyle birlikte olsun, göçmen olmanın getirdiği zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır (Küçük, 2022). Son yıllarda aile birleşmesi ya da eşe bağımlı olmadan bağımsız bireyler olarak göç eden kadınların sayısının arttığı görülmektedir (Gülçür and İlkkaracan, 2002). Göçmenlerin göç ettikleri ülkelerde genellikle enformel hizmet sektöründe çalıştıkları ve bu işlerin göçmenlerin gelirlerinin temel kaynağını oluşturduğu bilinmektedir (Kofman vd., 2005). Türkiye'de kadın göçmenlerin ev işleri, çocuk/yaşlı bakımı, seks işçiliği, eğlence, turizm sektörü ve bavul ticareti gibi işlerde çalıştıkları görülmektedir (İçduygu, 2004). Türkiye'deki kayıt dışı ekonomide kadınların genellikle ideal işçi olarak kabul edildiği ve bu nedenle kadın göçmenler için erkeklerden daha fazla iş fırsatları olduğu ve kadınların göçmen işgücüne katılımının daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (İçduygu ve Biehl, 2012).

Otelcilik sektöründe istihdam edilen yabancı kadınlar, genellikle izinsiz çalıştıkları için yerli işçilere kıyasla daha fazla sömürülmektedir. Sınır dışı edilmemek için daha güvencesiz ve olumsuz çalışma koşullarını kabullendikleri, dolayısıyla göçmen emeğinin sermaye birikimi açısından tercih sebebi olduğu bilinmektedir (Yılmaz, 2008). Turizm sektöründe kadın emeği ve toplumsal cinsiyet eşitsizliği üzerine yapılan araştırmalar, kadın çalışanların maruz kaldığı yapısal sorunları farklı açılardan ele almaktadır. Alarcon ve Mullor (2018), kadınların turizmde karşılaştığı ayrımcılık, görünmez emek ve mesleki şiddet biçimlerini çok boyutlu olarak analiz etmişlerdir. Benzer şekilde, Baum (2013) otelcilik ve hizmet sektörlerinde kadınların karşılaştığı cinsiyete dayalı gelir eşitsizliği ve cam tavan sendromu gibi yapısal engellere dikkat çekmiştir. Göçmen kadın işçiler özelinde yapılan çalışmalar ise oldukça sınırlıdır. Cruz ve Klinger (2016), küresel ölçekte kadın çalışanların ve göçmen kadınların maruz kaldığı cinsiyet temelli şiddeti ortaya koyarken, Tekeli (2019) Türkiye bağlamında kadın turizm çalışanlarının ayrımcılık ve şiddet deneyimlerini ele almıştır. Eger (2021), turizmde görünmeyen şiddet biçimlerine işaret ederek bu şiddet türlerinin gündelik pratiklerde nasıl sıradanlaştığını tartışmıştır.

Bu çalışmalar önemli katkılar sunsa da, turizm sektöründe çalışan yabancı/göçmen kadınların özgün deneyimlerine literatürde sınırlı yer verildiği görülmektedir. Göçmen kadınların, hem toplumsal cinsiyetleri hem de göçmen statüleri nedeniyle karşılaştıkları çok katmanlı ayrımcılık ve şiddet biçimleri, mevcut çalışmalarda

ya arka planda kalmakta ya da bütünlüklü olarak ele alınmamaktadır. Bu boşluğun doldurulması, yabancı kadınların turizm sektöründe maruz kaldıkları şiddet deneyimleri ve şiddete karşı direniş pratiklerini daha iyi anlamamıza yardımcı olacağı düşünülmektedir. Bu çalışma, otel işletmelerinde görev yapan yabancı uyruklu kadınların karşılaştığı şiddet türlerini ve bu şiddete karşı geliştirdikleri mücadele yollarını anlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmaktadır:

- Yabancı uyruklu kadın çalışanlar otel işletmelerinde ne tür şiddet biçimlerine maruz kalmaktadır?
- Bu şiddet pratiklerine karşı nasıl mücadele stratejileri geliştirmektedirler?

Bu sorular doğrultusunda yürütülen araştırma, hem turizm sektöründe yabancı kadın emeğine dair görünmeyen yapısal sorunları gün yüzüne çıkarmayı hem de toplumsal cinsiyet temelli şiddet olgusunu göçmenlik deneyimiyle birlikte ele almayı amaçlamaktadır.

1.2 Amaç

Bu araştırma, yabancı uyruklu kadınların otelcilik sektöründe karşılaştıkları sorunları ve maruz kaldıkları şiddet pratiklerini ve şiddete karşı nasıl direniş gösterdiklerini incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın alt amaçları ise,

- Türkiye'deki otel işletmelerine çalışma amacıyla gelen yabancı uyruklu kadınların çalışma koşullarını ortaya çıkarmak,
- Otel işletmelerinde farklı departmanlarda çalışan yabancı kadın çalışanların karşılaştıkları şiddet pratiklerini ortaya çıkarmak ve bu şiddete karşı gösterdikleri mücadele pratiklerini incelemek,

1.3 Önem

Turizm sektöründe göçmen kadınların iş yaşamındaki zorluklarına dikkat çeken araştırmalar bulunmaktadır. Son yıllarda yapılan akademik araştırmalar, turizm sektöründeki kadın çalışanların maruz kaldığı emek sömürüsü, kişisel güvenlik endişeleri ve modern işletmelerdeki şiddet örneklerini ön plana çıkarmıştır. Örneğin Turguter ve Ağıllı (2024), Marmaris'te turizm sektöründe çalışan göçmen kadınların çalışma koşulları ve deneyimlerini inceleyerek, bu kadınların iş yaşamında karşılaştıkları avantajları ve dezavantajları ele almıştır. Beyaz (2020) ise enformel iş gücü piyasalarına dahil olan

göçmenlerin, olumsuz çalışma koşulları, güvencesiz iş biçimleri, kötü muamele ve ırkçı tutumlara daha fazla maruz kaldıklarını; ayrıca turizm sektöründeki işlerin kadınlara atfedilen toplumsal cinsiyet rollerinin bir uzantısı olarak görülmesi ve cinsiyete dayalı eşitsizlikleri derinleştirdiğini ortaya koymaktadır. Díaz-Meneses and Vilkaitė-Vaitonė (2020) ise turizmdeki cinsiyetçi tutumların şiddet davranışlarını nasıl beslediğini incelemiştir. Öte yandan Bagheri vd., (2023), kadın girişimcilerin güçlenme süreçlerinde karşılaştığı cinsiyet temelli ayrımcılığı tartışmış ve toplumsal cinsiyet eşitsizliğini değerlendirmiştir. Adam vd., (2023) ise, turizm sektöründe çalışan göçmen işçilerin işyerine dahil edilme düzeylerinin psikolojik iyi oluşları üzerindeki etkisini incelemektedir. Ancak, yabancı kadın çalışanların maruz kaldığı şiddet ve direniş konuları genellikle göz ardı edilmektedir. Yabancı kadınların turizm sektöründe maruz kaldığı şiddet ve direniş pratiklerini anlamak ve bu konuda farkındalık yaratmak için yeni çalışmaların yapılması önemlidir.

1.4 Sınırlılıklar

İşyerinde şiddet pratikleri ile karşılaşan bireylerin perspektifinden şiddeti anlamaya ve açıklamaya çalışmak öncelikli olarak nitel bir araştırma tasarımı gerektirmektedir. Özellikle bireylerin algı ve deneyimlerini merkeze alan çalışmalarda fenomenolojik desenin en uygun yöntem olduğu söylenebilir. Fenomenolojik bir araştırma tasarımında ele alınan olguların daha iyi anlaşılması için katılımcılarla birden fazla görüşme yapılması önemli bir gereklilik olarak görülmektedir (Creswell, 2016). Ancak bu araştırmada, katılımcıların turizm sezonu yoğunluğu ve iş temposu nedeniyle görüşmelere yeterli zaman ayıramamaları, birden fazla görüşme yapılmasını engellemiştir. Görüşmelerin otel sınırları içinde gerçekleştirilmesi, yönetici veya patronların konuşmaları duyma olasılığını artırarak katılımcıların ifadelerinde çekingen davranmalarına yol açmıştır. Ayrıca, araştırma zaman ve maddi kaynakların sınırlılığı nedeniyle yalnızca belirli otellerle sınırlandırılmıştır. Bu araştırma Antalya/Kemer'de (3 otel) ve Muğla/Bodrum'da yer alan (2 otel) beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 25 yabancı kadın katılımcıyla sınırlıdır.

2 LİTERATÜR

Araştırmanın bu bölümünde, turizm sektöründe ve otel işletmelerinde istihdam, kadın ve yabancı istihdamı, turizm ve göç, otel işletmelerinde istihdam koşulları, iş yerinde şiddet ve direniş kavramı ve literatürdeki sınıflandırmaları incelenmiştir.

2.1 Turizm Sektöründe İstihdam

İstihdamın herkes tarafından kabul edilen tek bir tanımı olmamakla birlikte, genellikle "gelir elde etmek amacıyla çalışmak isteyen bireylerin çeşitli sektörlerde mal ve hizmet üretme faaliyetlerine katılması" şeklinde ifade edilmektedir (Ünlüönen, 2011). Turizm, ülkelerin ekonomik zorluklar yaşadığı zamanlarda önemli bir döviz getirisi sağlayarak, dış ticaret açıklarının ve işsizliğin azaltılmasında anahtar bir rol oynamaktadır (Ünlüönen ve Şahin, 2011). Yapılan araştırmalar özellikle gelişmekte olan ülkelerde kadın çalışan sayısında yaşanan artışla birlikte turizmin hem kadın hem de erkek çalışanlara istihdam sağlayan öncelikli sektörlerden biri haline geldiğini göstermektedir (Aracı vd., 2014).

Yapılan araştırmalara göre, gelişmiş ülkelerde turizm sektöründe istihdam edilenler genellikle 30-44 yaş aralığındadır. Gelişmekte olan ülkelerdeki trendlere paralel olarak, Türkiye'nin önemli turizm bölgelerinden biri olan Muğla'da turizm sektöründe çalışanların yaşları çoğunlukla 18-29 arasındadır(Yanardağ ve Avcı, 2012). Turizm sektörü genç ve deneyimsiz bireylere de istihdam fırsatları sunmaktadır. Sektörde istihdam edilenlerin yaş ortalaması, diğer sektörlere kıyasla 35 yaşın altındadır. Bu kişilerin yaklaşık yarısı ise 25 yaşın altındadır (ILO, 2010). Sektörde ileri yaşlarda istihdamın düşük olmasının temel nedeni olumsuz çalışma koşulları ve iş güvencesizliğidir (Yanardağ ve Avcı, 2012).

Sektördeki işgücünün bir diğer özelliği ise eğitim düzeyinin göreceli olarak düşük olmasıdır (Yanardağ ve Avcı, 2012). Dünya Turizm Örgütü'nün raporlarına göre, gelişmekte olan ülkelerin turizm sektöründe en büyük sorunlarından biri, eğitimsiz işgücünün istihdam edilmesidir (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü [UNWTO], 2009). Turizm sektöründe istihdamın mevsimsel niteliği, sendikalaşmanın sınırlı olması, eğitimsiz ve niteliksiz işgücü talebi, genç işgücü talebi ve kayıt dışılık gibi yapısal özellikler mevcuttur. İş yaratma açısından çeşitli gruplara avantajlar sağlasa da turizm sektöründe nitelik ve nicelik açısından daha üst düzeyde bir istihdam yapısı oluşturmak büyük öneme sahiptir (Tüzünkan, 2015). Yapılan araştırmalarda, özellikle konaklama ve

yiyecek ve içecek işletmelerinde istihdam edilenlerin çoğunluğunun ilkokul ve altı eğitim düzeyinde olduğu, sadece %7 ile 8'inin üniversite mezunu olduğu ortaya konmuştur (Kaya, 2012; Yanardağ ve Avcı, 2012; İslamoğlu vd., 2018).

Turizm sektörü önemli bir istihdam yaratma gücüne sahiptir (Liu ve Wall, 2005, s. 691). Turizmin, istihdam sağlayan bir sektör olarak ekonomi üzerinde büyük etkisi bulunmaktadır. Dolayısıyla birçok sektörü doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir (Roney, 2011). Turizm sektöründe tam istihdam, dolaylı ve uyarılmış istihdam olarak üç farklı istihdam türü bulunmaktadır(Selçuk ve Özdemir, 2022).

Tam istihdam, turizm sektörüne doğrudan hizmet veren işletmelerde veya bu işletmelere bağlı olarak hizmet veren işletmelerde ortaya çıkan istihdamdır (Ünlüönen ve Şahin, 2011). Alt sektörlerde gerçekleştirilen tüm faaliyetler ve bu faaliyetler sonucunda oluşan istihdam tam istihdam olarak nitelendirilmektedir. Restoranlar, oteller, eğlence mekânları, ulaşım gibi hizmetler örnek olarak gösterilmektedir (Tutar vd., 2013).

Dolaylı istihdam, turizm faktörlerini doğrudan içermeyen ancak turizm sektörünün işleyişi için gerekli olan alanlarda faaliyet gösterilen istihdam türüdür (Tutar vd., 2013). Dolaylı istihdam, turizm faaliyetlerini doğrudan etkilemez, ancak turizm sektörünün yan sektörlerinde oluşan istihdamı kapsar. Otel inşaatında çalışacak işçiler (Mcintosh and Gupta, 1980) veya bir otel tesisinin inşası için gereken malzemelerin üretiminde çalışacak işçiler turizmde dolaylı istihdam örnekleridir (Mathieson and Wall, 1982, s. 77).

Uyarılmış istihdam, turizm gelirlerinin ekonomide tekrar harcanması sonucu ortaya çıkan ve ek istihdam olarak da bilinen bir istihdam türüdür. (Ünlüönen ve Şahin, 2011). Turizm sektöründeki faaliyetlerden kaynaklanan gelirlerin diğer sektörlere sağladığı fayda olarak ifade edilmektedir. (Karagöz, 2006).

Turizm sektörünün krizlerden hızla etkilenmesi ve mevsimsellik gibi özellikleri, çalışanların uzun vadeli istihdamını zorlaştırmaktadır. Bu da çalışanlarda iş güvencesizliği hissi yaratmakta ve geleceğe dair kaygıları artırmaktadır (Bozkurt ve Bayram, 2020, s. 892). Bu çerçevede, mevsimsel dalgalanmalar çalışanların iş güvencesizliği üzerinde doğrudan etkili olmakta ve sektördeki istihdamı daha kırılgan hale getirmektedir. Mevsimsellik, turizm sektöründe sürekli istihdamın önündeki en büyük engel olarak kabul edilmektedir (Hellgren vd., 1999, s. 182). Bu özellik,

çalışanların sürekli olarak belirsizlik ve iş güvencesizliği yaşamalarına neden olmaktadır. Mevsimsel işgücü talebinin dalgalanması, özellikle yaz aylarında yoğunlaşırken, kış ve bahar dönemlerinde işgücü ihtiyacının azalması, çalışanlar için iş güvencesizliği risklerini artırmaktadır (Akpulat, 2020, s. 186). Bu durumda çalışanlar, istikrarsız iş koşulları ve geleceğe yönelik kaygılarıyla başa çıkmak zorunda kalmaktadırlar.

Turizm sektörü yapısı gereği mevsimlik iş gücü, esnek çalışma saatleri, geçici ya da yarı zamanlı istihdam gibi çalışma koşullarını barındırır. Bu sektörde turizm talebinin belirli dönemlerde ve bölgelerde yoğunlaşması, faaliyetlerin yılın belli aylarında artmasına yol açar (İlkin, 1991, s. 88). *Turizm mevsimi* olarak adlandırılan bu dönemde genellikle Mayıs-Ekim ayları arasında faaliyetler yoğunluk gösterirken, sezon dışında kalan dönemlerde faaliyetlerde düşüş görülür. Bu nedenle, turistik işletmeler maliyetleri dengelemek ve iş gücüne olan ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, genellikle geçici ve sezonluk personel tercih etmektedirler (Boz, 2006). Turizm talebinin yılın belirli aylarında yoğunlaşması, turizm işletmelerinin yapısına bağlı olarak sürekli işgücünün yanı sıra mevsimlik işgücüne ihtiyaç duymasına neden olmaktadır (Riley, 1996, s. 2).

Turizm sektörünün mevsimsel özelliği nedeniyle turizm sezonunda geçici personelin istihdam edilmesi doğrudan istihdam etkisinin artmasına katkı sağlar. Bu geçici iş fırsatları, özellikle kısa süreli çalışmak isteyen bireyler ve öğrenciler için cazip bir seçenek sunmaktadır (İçöz, 2005, s. 274-275). Özellikle okulları devam eden öğrenciler oteller ve restoranlardaki esnek çalışma saatlerinden yararlanarak iş gücüne katılmakta, bu da gençler için sektörde yüksek bir istihdam oranı oluşturmaktadır. Özellikle genç kadınların önemli bir kısmı part-time veya geçici işlerde çalışmayı tercih etmektedir (Günel, 2009). Genç kadınların, bu sektördeki istihdam oranı diğer sektörlere kıyasla daha yüksektir (UNWTO, 2009, s. 4; Purcell, 1996, s. 17). Kadın istihdamının artışında, hizmet sektöründeki işlerin genellikle fiziksel güç gerektirmemesi, esnek çalışma saatleri sunulması ve iş yerlerinin yerleşim bölgelerine yakın olması gibi faktörler etkili olmuştur (Dura ve Atik, 2002, s. 104). Kadınlar, otellerde daha çok kat hizmetleri, çamaşırhane, yiyecek hazırlama ve müşteri hizmetleri gibi bölümlerde çalışmaktadırlar (UNWTO, 2009, s. 5).

2.2 Otel İşletmelerinde İstihdam

Otel işletmeleri seyahat eden kişilere belirli bir ücret karşılığında konaklama ve sürekli beslenme ihtiyaçlarını karşılama imkânı sunan mekânlar olarak tanımlanmaktadır

(Olalı ve Korzay, 1989). Otel işletmeleri genellikle emek yoğun işletmelerdir. Bir otelin başarısı, konaklayan misafirlerin aldığı hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyine dayanmaktadır. Dolayısıyla, otel işletmelerinde sunulan hizmetin kalitesi işletmenin fiziki yapısına ve orada çalışan personelin eğitim seviyesine bağlıdır (Gökdeniz ve Erdem, 2002). Otel işletmelerinde iletişim ve misafir ilişkileri gibi unsurlar insan gücüne dayanmaktadır. Bu nedenle, otomasyon otel işletmelerinde sınırlı bir rol oynamaktadır (Şener, 2010). Dolayısıyla bu sektörde ağırlıklı olarak insan emeğine ihtiyaç duyulmaktadır. Otel işletmeleri içerisinde teknik servis, kat hizmetleri, mutfak, yiyecek ve içecek, önbüro, muhasebe, satış ve pazarlama gibi çeşitli departmanlar ve bu departmanların içinde çeşitli iş pozisyonları bulunmaktadır. Turizm sektöründeki alt sektörlerden biri olan otel işletmeleri çalışanlarının farklı zaman dilimlerinde ve günün 24 saati hizmet sunması gerekliliği, vardiyalı çalışma düzeninin ve ekstra yarı zamanlı çalışma uygulamalarının yaygınlaşmasına neden olmaktadır (Ünlüönen ve Şahin, 2011).

Otelcilik sektöründe öne çıkan iki ana işgücü grubu mevcuttur: temel işgücü ve ikincil işgücü. Temel işgücü, işletmede tam zamanlı ve sürekli çalışanlardan oluşurken, ikincil işgücü, mevsimlik ya da geçici istihdamı ifade eder. Bu ayrım, özellikle otelcilik sektöründe daha belirgindir çünkü birçok işletme işgücü ihtiyacını talebe bağlı olarak belirler ve bu da sektörde mevsimlik çalışanların sayısını arttırır (Krakover, 2000, s. 462). Bu istihdam; kısmi süreli (part-time), sürekli ve mevsimlik çalışma biçimlerinde kategorize edilebilir. Otel işletmelerinin yıl boyunca açık olması ya da sadece belirli dönemlerde faaliyet göstermesi, istihdam türlerini belirler. Kısmi süreli çalışma, normal çalışma süresinden daha kısa ancak sürekli olan bir çalışma türüdür. Öte yandan, mevsimlik çalışma, kalıcı olmayan ve belirli bir süre sonra sona eren bir iş biçimidir (Jolliffe ve Farnsworth, 2003, s. 312). Mevsimsel özellik, otelcilik sektöründe işgücü talebinin yıl boyunca dalgalanmasına neden olur. Özellikle yaz aylarında turistik faaliyetlerin yoğunlaşmasıyla iş gücüne olan talep artarken, kış ve bahar dönemlerinde bu talep azalmaktadır (Şit, 2016, s. 104). Bu durum, birçok çalışan için mevsim dışı dönemde işsiz kalma riskini artırmaktadır.

Turizm sektörünün mevsimsel yapısı, özellikle otel işletmelerinde kendini daha belirgin bir şekilde göstermektedir. Otel işletmeleri sundukları turizm ürünlerinin doğasına bağlı olarak mevsimsel dalgalanmalardan en fazla etkilenen işletme türüdür. Bu işletmeler, diğer turizm işletmelerine göre daha geniş bir istihdam kapasitesine sahiptir

ve istihdamın farklı türlerinin (tam zamanlı, yarı zamanlı, mevsimlik) en sık görüldüğü alanlar olarak öne çıkmaktadır. Mevsimselliğin etkileri, hem örgütsel hem de bireysel düzeyde kayıplara neden olabilmektedir (Ünlüönen ve Şahin, 2011). Örgütsel açıdan, sürekli değişen iş gücü dinamikleri ve sezon dışı dönemlerdeki iş gücü eksiklikleri, işletmelerin verimliliğini ve hizmet kalitesini olumsuz etkileyebilir. Bireysel düzeyde ise çalışanlar, iş güvencesi eksikliği, gelir kaybı ve kariyer planlamada zorluklar gibi problemlerle karşı karşıya kalabilir. Bu durum, sektör genelinde iş gücü istikrarını zorlaştırmaktadır (Günel, 2009, s.114).

Türkiye'de otel işletmelerindeki istihdam rakamları turizm sektörünün genel istihdam yapısının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. 2023 yılı itibarıyla, Türkiye'de turizm sektöründe toplam ücretli çalışan sayısı 1.33 milyona ulaşmıştır. Bu rakamın içerisinde otellerde çalışanların sayısı ise 417 bin civarındadır (Karabulut, 2023). Ayrıca, turizm sektöründeki sezonluk istihdamın değişkenliği ve iş gücünün tam zamanlı veya yarı zamanlı gibi farklı tiplerde olması nedeniyle, sektörde ulusal ve uluslararası düzeyde kesin istihdam rakamlarının tespit edilmesini güçleşmektedir. Bu durum, turizm sektörünün dinamik yapısına ve mevsimsel taleplerin etkisine işaret etmektedir (Ünlüönen ve Şahin, 2011).

2.3 Turizm Sektöründe Çalışma Koşulları

Turizm sektöründe hizmet sunumunda standart bir yapı bulunmaması ve iş yoğunluğunun günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak değişmesi, çalışma koşullarının standart dışı bir şekilde oluşmasına neden olmaktadır (Kaya, 2012). Yorgun (2013)'a göre, turizm sektöründeki temel sorun, esneklik gereksiniminin kötüye kullanılması ve istihdam ilişkilerinin keyfileştirilmesidir. Hizmet arzı ve talebindeki genel olarak kabul gören yapısal esneklik, fonksiyonel, sayısal, ücret, çalışma süresi ve uzaklaştırma esnekliği gibi tüm esneklik türlerinin istismar edilmesine yol açmaktadır.

Çalışanların sabit gelirleri genellikle asgari ücret düzeyindedir ve ek ödemeler olmadan gelirleri artmamaktadır. Bununla birlikte, turizmin durgun olduğu dönemlerde veya ekonomik kriz gibi durumlarda, ek ödemelerin olmaması çalışanlar için ekonomik zorluklar doğurabilmektedir (Beddoe, 2004). Otelcilik sektöründe karşılaşılan en büyük zorluklardan biri düşük ücretlerdir. Çalışanların mesai ücretleri ya eksik ödenmekte ya da hiç ödenmemektedir. Türkiye'de işverenlerin kısmi zamanlı çalıştırdıkları kişileri "geçici elemanlar" olarak görüp, bu emek gücünü "sömürülebilir" olarak değerlendirdikleri ve

“az maaş, çok iş” anlayışını önemsemedikleri düşünülmektedir (Işık, 2019). Ayrıca, işletmeler kıdem tazminatı ödememek için baskı kurabilmektedir. Ücret sorunlarının yanı sıra, otel çalışanlarının izin hakları da işletmenin yoğunluğuna bağlı olarak iptal edilebilmektedir. Alt düzey çalışanların genellikle asgari ücret düzeyinde maaş aldıkları görülmektedir. Bu durumda, çalışanlar emek yoğun bir ortamda uzun mesailer ve sınırlı izinlerle çalışmalarına rağmen, ürettikleri katma değer büyük ölçüde sömürülmektedir. Düşük maaşları nedeniyle de gelirlerini artırmak için ek mesai yapmak zorunda kaldıkları ve bu şekilde sömürü düzenine katlandıkları gözlemlenmektedir (Çıvak, 2021).

Özellikle oteller ve restoranlar gibi işletmelerde çalışma saatleri genellikle düzensizdir ve sürekli hizmet gereksinimi nedeniyle vardiya sistemi yaygın olarak kullanılmaktadır. Çalışanlar, çağrı üzerine, geçici veya mevsimsel olarak çalışmaları daha az güvenceli ve düşük ücretli işlerin yanı sıra istikrarsız kariyer fırsatlarını da beraberinde getirmektedir (ILO, 2010). Turizm işletmeleri, haftanın yedi günü 24 saat hizmet veren kuruluşlar olarak dikkat çekmektedir. Bu düzensiz çalışma saatleri, sektördeki işgücünün zaman baskısı hissetmesine yol açar ve kişinin özel yaşamını, aile hayatını ve hatta sağlığını olumsuz etkiler. Uzun çalışma saatleri ve yetersiz dinlenme durumu, çalışanların fiziksel dayanıklılığını, dolayısıyla direnç, güç ve dikkat gibi önemli faktörleri olumsuz etkileyerek işletme içinde kazaların meydana gelmesine sebep olabilir. Örneğin, gece vardiyasında çalışan ön büro personeli, uykusuzluk ve sosyal hayata adapte olamama gibi sorunlar yaşayabilir. Restoran bölümünde çalışan servis elemanı ise düzensiz çalışma saatlerinden dolayı müşteri ile olan iletişiminde zorluklar yaşayabilir (Boz, 2006).

Çalışanların ekonomik ve sosyal risklere karşı korunması için, sigortalı olmaları ve bir iş sözleşmesine bağlı olarak çalışmaları gerekmektedir. Ulusal ve uluslararası istatistiklere göre, turizm sektöründe küçük ve orta ölçekli işletmelerin yaygın olması nedeniyle, kendi hesabına çalışan ve ücretsiz aile işçisi olarak çalışan bireylerin de bulunduğu bilinmektedir (İzgi ve Olcay, 2008). Turizm sektörü, yüksek kayıt dışılık oranları, hizmetlerin yılın tamamına yayılmaması ve yüksek işçi devir hızı gibi faktörler nedeniyle kayıt dışı çalışmaları teşvik etmekte ve çalışanların güvencesiz ve denetimsiz işlerde sürekliliği olmayan çalışmaları için bir zemin oluşturmaktadır (Tüzünkan, 2015). Kayıt dışı istihdam, günümüz Türkiye’sinde ciddi bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum, devletin vergi kaybına neden olurken, çalışan bireylerin de sosyal güvenceden mahrum kalmasına yol açmaktadır (Tutar vd., 2013).

Çalışma koşullarına bağlı olarak turizm sektöründe fiziksel, kimyasal, biyolojik, ergonomik ve mekanik yaralanma riskleri ile psikososyal risklere maruz kalınmaktadır (Öztürk, 2021). "İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin İşyeri Tehlike Sınıfları Tebliği"ne göre, konaklama ve yiyecek-içecek hizmetleri sunan işletmeler ana faaliyetler açısından düşük riskli sınıfa dahil olsalar da, bu işletmelerde ek hizmetler arasında hamam, sauna, ütüleme, kuru temizleme, havuz temizliği gibi tehlikeli faaliyetler de gerçekleştirilmektedir (Yamurluklu, 2016; Piyal ve Güzel, 2019). Uzun süre ayakta durma, ağır yük taşıma, aşırı çalışma, yüksek düzeyde gürültü ve duman maruziyeti, aşırı sıcak veya soğuk ortamlarda çalışma, düşük aydınlatma koşullarında çalışma, temizlik kimyasalları gibi faktörlere maruz kalmak, sektörde iş kazaları ve meslek hastalıklarına neden olan önemli tehlike alanlarıdır (Yorgun, 2013; Öztürk, 2018; Piyal ve Güzel, 2019). Çamaşırhane bölümünde çalışan bir işçi, kullanılan makineler ve kimyasal maddeler nedeniyle kendisini tehlike altında hissedebilir. Mutfak personeli de yorgunluk ve dikkat azalması gibi nedenlerle pişirme araçlarıyla iş kazalarına sebep olabilir. Bu duruma yemek sırasında yaşanan kazalar örnek olarak verilebilir (Boz, 2006). Ayrıca, dinlenme ortamının yetersizliği ve dar çalışma alanları, iş kazalarına katkıda bulunabilmektedir (Öztürk, 2018).

Çalışma koşullarındaki risklerin yanı sıra, sektör genelinde çalışanların dinlenme, konaklama ve beslenme olanaklarının kötüleştiği vurgulanmaktadır (Öztürk, 2018). Çalışanlara tahsis edilen lojmanların yetersizliği ve mutfakların kapasiteye göre küçük olması konusunda şikâyetler bulunmaktadır (Sosyal Demokrasi Derneği [SDD], 2019). Antraktlı çalışma düzeni ve kreş sorununun çözülememesi, özellikle kadın çalışanlar için iş-yaşam dengesini olumsuz etkileyen bir psiko-sosyal sorun yaratmaktadır (Öztürk. 2018).

Güvencesiz çalışma, turizm sektöründeki istihdamı tanımlayan önemli özelliklerden biridir (Beyaz, 2020). Sömürü pratiklerinden biri olan güvencesizliğin en önemli sebepleri ise, yüksek işsizlik oranı ve esnek istihdamdır. İşsizlik oranlarının çok yüksek olması, işverenlerin elini güçlendirmektedir. İşten çıkarılma korkusu yaşayan işçiler, mecburen sömürüye boyun eğmektedirler (Tartanoğlu, 2014, s. 94). Çıvak (2021) yaptığı araştırma sonuçlarına göre, otelcilik sektöründe çalışanlar işlerinden ayrıldıklarında veya kovulduklarında, ailelerini geçindiremeyeceklerini ve daha büyük sorunlarla karşılaşarak başka seçenekleri olmadığını hissetmektedirler. İşverenler ve

yöneticiler, işçileri kontrol altına almak için işten çıkarma tehdidi kullanarak, işsiz bekleyen potansiyel işgücünü işaret etmektedir ve bunubaskı unsuru olarak kullanmaktadırlar (Çıvak, 2021).

Turizmin mevsimsel doğası nedeniyle sezonluk istihdamın yaygın olduğu ve çalışanların sezon sonunda işlerinin askıya alındığı gözlemlenmektedir. Sezonun uzunluğu destinasyona ve turizm türüne bağlı olarak değişir ve bu durum sezonluk istihdam, eksik istihdam ve işsizliğe yol açmaktadır. Yoğun sezonlarda istihdam en üst seviyeye ulaşırken, düşük sezonlarda bazı oteller faaliyetlerini tamamen durdurarak çalışanları işten çıkarırken, diğerleri kış aylarında sınırlı sayıda personeli tutmaktadır. Bazı çalışanlar sezon sonunda kalmak istese de, otellerin kış aylarındaki kadrolarına girmek oldukça zor olabilmektedir (Çıvak, 2021). Turizm sektörünün mevsimsel ve döngüsel yapısı, sektörün talep dalgalanmalarına bağlı olarak göçmen işçilerin istihdamının kolayca genişletilip veya daraltılmasını sağlamaktadır (Joppe, 2012). Göçmenler yoğun turizm sezonlarında iş bulabilirken, sezon dışında talebin azalmasıyla birlikte işsiz kalabilmektedirler (Lordoğlu, 2009).

Turizm sektöründe çeşitli vasıf gerektiren işlerle farklı işçi profillerini belirli bir hiyerarşi içinde buluşturmaktadır (Erköse, 2019). Göçmenlerin bu sektörde yoğun olarak çalıştırılması, yerli işçilerin karşılaştığı sorunların aynısını göçmen işçiler için de geçerli kılmaktadır. Bununla birlikte, izinsiz çalışan yabancı göçmenler, yerli işçilere oranla daha fazla sömürüye maruz kalmaktadır. Resmi kurumların göçmenler üzerindeki baskısının artması, çalışma koşullarını daha da kötüleştirmektedir (Lordoğlu, 2009). Türkiye'de yaygın olan güvencesiz çalışma biçimleri, göçmen işçileri bu zor koşullara rıza göstermek zorunda bırakmaktadır. Göçmen işçiler, sınır dışı edilmemek için olumsuz koşullara yerli işçilere kıyasla daha fazla katlanmak zorundadır. Bu katlanma ve boyun eğme durumu, geçici göçmen işçilerin emeğini sermaye birikimi açısından her zaman tercih edilen bir konuma getirmiştir (Yılmaz, 2008).

2.4 Turizm Sektöründe Kadın İstihdamı

Turizm sektöründeki kadın istihdam oranları, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde genel istihdam yapısına paralel olarak farklılık göstermektedir. Gelişmiş ülkelerde, kadınların işgücüne katılım oranları yüksek eğitim seviyesi, sosyal ve kültürel gelişmişlik gibi faktörlere bağlı olarak daha yüksektir. Ancak, gelişmekte olan ülkelerde bu faktörlerin eksikliği nedeniyle kadın işgücü katılım oranı düşüktür (Yanardağ ve Avcı,

2012). Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK], 2024'e göre, 2023 itibarıyla Türkiye'de kadın nüfusun %30,9'u iş gücüne katılmaktadır. Yani kadınların yaklaşık 10 milyonu istihdam edilmektedir(TÜİK, 2024).

Küresel ölçekte kadınların toplumsal ve ekonomik yaşama katılımının düşük olması, ekonomik bağımsızlık önünde bir engel teşkil ederken, toplumsal cinsiyet eşitsizliklerini de artırmaktadır. Geleneksel kısıtlamalar bazı ülkelerde hafiflemiş olsa da, sosyal bağımlılık ve otoriter aile yapıları hâlâ etkisini sürdürmektedir (Lanquar, 1991). Kadınlar, çalışmak istediklerindeözel hayatlarını ikinci plana atmak zorunda kalabilmektedir. İş yerlerinde kadın emeği genellikle ikincil konumda olup, erkeklerin emeğine göre daha düşük ücret ve çalışma koşullarına sahiptir (Çelik-Uğuz ve Topbaş, 2016; Çalık-Doğanoğlu, 2018).

Ankara'da yapılan bir araştırma, kadınların ekonomik bağımsızlık kazanma arzusu ile iş hayatına atıldığını, ancak iş-aile çatışmasının kadınların işten ayrılmalarında önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. Aynı araştırmada, kadınların turizm işletmelerine verimlilik kazandırdığı düşünülse de, işlerin cinsiyete göre ayrıldığı ve kadınların genellikle daha az zorlayıcı işlerde çalıştığı belirtilmiştir (İkiz, 2020). Şanlıurfa'da yapılan bir diğer araştırmada da kadın ve erkek işleri arasında ayrım yapıldığı ve kadın-erkek arasındaki ücret farklarının hissedildiği gözlemlenmiştir (Çakır vd., 2017). Bu veriler, turizm sektöründe kadınların iş ve ücret dağılımında ve kariyer gelişiminde ayrımcılığa maruz kaldığını açıkça ortaya koymaktadır.

Türkiye'de turizm sektöründe kadın istihdamı mevsimsel dalgalanmaların etkisiyle değişkenlik gösterir. Bu değişkenlik, kadın iş gücünün toplumsal ve kültürel gelişmişlikle ilişkilendirildiği gelişmiş ülkeler için de geçerli bir durumdur. Genel istihdam yapısı ile karşılaştırıldığında, turizmde çalışan kadınların demografik özellikleri farklılık gösterir. Turizm iş piyasasına yeni giren veya diğer sektörlerde iş bulmakta zorlanan kişilere istihdam fırsatları sunmaktadır. Bu nedenle turizm, etnik azınlık grupları, düşük becerili işsizler ve ailevi sorumlulukları olan gençler ve kadınlar için iş fırsatları oluşturmaktadır (Çalık-Doğanoğlu, 2018). Baum (2013)'un Dünya Çalışma Örgütü için hazırladığı "International Perspectives on Women and Working in Hotels, Catering and Tourism" adlı araştırmada, otelcilik, yeme-içme ve turizm sektörü son derece hızlı bir gelişim gösteren bir sektör olarak tanımlanmıştır. Bu ise sektörde kadın istihdamı oranını %55 olarak belirtmektedir. Ancak bu oranın dünya genelinde olduğu

gibi bazı bölgelerde %70'lere kadar çıktığı gözlemlenmektedir (Baum, 2013). Kadınlar bu sektörde temizlikçi, mutfak çalışanı gibi birçok pozisyonda çalışmakla birlikte, üst düzey yönetim pozisyonlarında nadiren temsil edilmektedirler. Otelcilik ve yeme-içme alanları kadınlar için istihdam yaratma ve yoksulluğu azaltmada bir fırsat sunsa da, ekonomik dalgalanmalara son derece duyarlı bir yapıya sahiplerdir (Breathnach et al., 1994).

Otel işletmelerinde çalışan kadınlar genellikle kat hizmetleri, çamaşırhane, yiyecek hazırlama ve müşteri hizmetleri gibi alanlarda istihdam edilmektedir (Ünlüönen ve Şahin, 2011). Turizm sektöründe otelcilik ve yeme-içme alanlarında kadınların üstlendiği roller genellikle kadınların ev içi sorumluluklarının bir uzantısı olarak görülmekte ve kadınlar sektörün ihtiyaçları doğrultusunda hizmet sağlamaktadır (Kaya, 2017). Otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümünde ise kadınlar genellikle mutfakta çalışırken, erkekler daha çok servis tarafında görev almaktadır (Aykaç, 2009).

Kadınlar için uzun çalışma saatleri ve ağır iş yükü önemli bir sorundur. Örneğin, günde 20-25 oda temizlemek veya işi bitse bile eve gönderilmemek gibi baskılara maruz kalmakta, sürekli ayakta çalışmanın yarattığı sağlık sorunları yaşamakta ve iş kazaları ve meslek hastalıkları gibi risklerle başa çıkmak zorundadırlar (Çalık-Doğanoğlu, 2018). Bu sektördeki kırılganlık, özellikle kadın istihdamını olumsuz etkilemektedir. Örneğin, İrlanda'da kadınların mevsimlik olarak işe alınıp çıkarılma oranı erkeklerden daha yüksektir (Breathnach et al., 1994). Aynı şekilde, Cukier-Snow ve Wall (1996), Endonezya Bali'de de kadın istihdamının kırılganlığını belirlemişlerdir. Bu durum, ekonominin kriz dönemlerinde de geçerlidir. Kadınların toplumda kabul gören ev hanımı rolünden hareketle, işyerlerinde kadınların işten çıkarılması eğilimi sıkça karşılaşılan bir durumdur (Kaya, 2017).

Söz konusu kadın göçmen emeği ise, göçmen ve kadın olma durumlarının hassasiyeti nedeniyle, genellikle daha çetrefilli bir konumda bulunmaktadır (Şahin, 2018). Kadınlar, istihdamda cinsiyete dayalı ayrımcılık, adil olmayan maaşlar, yetersiz sağlık hizmetleri ve eğitim imkânları, kısıtlı kaynaklar, çocuk bakım sorumluluğu ve ev işleri gibi zorluklarla karşılaşmaktadırlar (Anker, 2002). Kadınların uğradıkları bu haksızlıklar, göç etmelerinin başlıca nedenleri arasında yer almaktadır (Buz, 2007).

2.5 Turizm Sektöründe Yabancı Çalışanlar

Dünyada turizm sektörünün hızla genişlemesi, sektördeki işgücü talebini artırmış ve bu da göçmen işçi talebinin yükselmesine neden olmuştur. Sonuç olarak, turizm sektöründe çeşitli işlerde çalışan göçmenlerin sayısı hızla artmıştır (Joppe, 2012). Göçmen işçilerin istihdam alanları, genel olarak işgücü piyasasındaki talep dinamiklerine bağlıdır. Ancak, bu talep, çalışma izni olanlar ve olmayanlar arasında farklılık göstermektedir.

İzinli çalışanlarla izinsiz çalışanlar arasındaki ayrım, işgücü piyasasının resmi ve gayri resmi sektörler şeklinde ikiye ayrılmasına neden olmakta, bu da niteliksel farklara dayanmaktadır (Lordoğlu, 2009). Çalışma izni olan göçmenler genellikle işletmelerin üst düzey yönetim kademelerine kadar yükselebilmektedirler. 2003 yılından itibaren Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından verilen izinlerde, mesleklere göre benzer bir eğilim görülmektedir. Mesleklerini belirtmeyenler dışında kalanların çoğu yüksek nitelik gerektiren mesleklerde istihdam edilmektedir (Lordoğlu,2007). İzin almadan iş piyasasına katılanlar ise genellikle niteliksiz işlerde ve emek yoğun sektörlerde çalışmaktadır. Bu sektörler arasında büyük şehirlerde eğlence ve turizm sektörünün öne çıktığı belirtilmektedir (Lordoğlu, 2009).

Dünya çapında diğer sektörlerde olduğu gibi, turizm sektöründe de genellikle iki ana kategoride göçmen emeğine ihtiyaç duyulmaktadır. Birincisi, yerli vatandaşların genellikle tercih etmediği kötü, kirli ve tehlikeli işleri yapmaya razı olan niteliksiz göçmen emeği; diğeri ise sınırlı arzı olan, son derece uzmanlaşmış nitelikli göçmen emeğidir (Adepoju, 2008, Joppe, 2012). Turizm sektöründeki niteliksiz göçmen emeğine olan talep, genellikle sektörün çalışma koşullarıyla yakından ilişkilidir. Çünkü hafta sonu ve gece vardiyaları gibi düzensiz çalışma saatleri ile tatil günlerinde çalışma gibi durumlar, işverenlerin yeterli sayıda işçi bulmasını zorlaştırmaktadır. Bu nedenle işverenler, temel çalışma koşulları nedeniyle büyük ölçüde marjinal işçilere, özellikle niteliksiz göçmenlere bağımlı hale gelmektedir. Özellikle yoksul ülkelerden gelen göçmen işçiler, genellikle benzer niteliklere sahip yerli işçilerle kıyaslandığında daha düşük ücretlerle çalışmakta ve genellikle işyerinde daha düşük beceri gerektiren işlerde istihdam edilmektedirler (ILO, 2012).

Turizm sektörünün mevsimsel ve döngüsel yapısı, birçok işveren için göçmen işçileri tercih etmesinin önemli bir nedenidir. Zira işverenler, talep dalgalanmalarına göre

göçmen işgücünün istihdamını kolayca genişletebilir veya daraltabilmektedir (Joppe, 2012). Özellikle yoğun çalışma dönemlerinde, işverenler göçmen işçileri tam zamanlı çalışanları desteklemek için istihdam etmektedir. Ayrıca, yabancı göçmen işçiler, itaatkâr ve güvenilir olmaları nedeniyle genellikle işverenler tarafından "iyi çalışanlar" olarak görülürler; bu da sektördeki göçmen emeğine olan ilginin önemli bir nedenidir (Ekiz-Gökmen. 2018).

Turizm sektöründe göçmen emeğine olan talebin bir diğer nedeni, işletmelerin işgücü maliyetlerini düşürmek amacıyla düşük ücret ve olumsuz çalışma koşulları altında istihdam etmek zorunda kaldıkları yasa dışı konumda bulunan göçmenlerdir (Ekiz-Gökmen. 2018). İşverenlerin yabancı göçmen işçi istihdam etme motivasyonları farklılık gösterirken, göçmenlerin turizm sektöründe çalışmasının da çeşitli gerekçeleri vardır. Göçmenlerin yasa dışı konumda olmaları, turizm sektöründeki göçmen emeğine talebi açıklarken, aynı zamanda ucuz ve niteliksiz emek sunumlarının da bir göstergesidir. Göçmenlerin düşük ücretli ve niteliksiz işlerde çalışmasının diğer nedenleri arasında, yeterli yabancı dil becerisine sahip olmamaları ve yerel kurumlar ile işgücü piyasası uygulamaları hakkında eksik bilgiye sahip olmaları yer almaktadır (Janta vd., 2011).

Turizm sektörü, işletme maliyetlerini düşürmek için ucuz ve niteliksiz göçmen emeğine ihtiyaç duyarken, aynı zamanda turistlerle iletişim kurabilen çalışanlara olan gereksinimi karşılamak için nitelikli göçmen emeğine başvurmaktadır (Gökovalı ve Terzioğlu, 2015). Özellikle gelişmekte olan ülkelerde yerel halk genellikle turizm sektöründe istihdama uygun eğitime, tecrübeye ve yabancı dil bilgisine sahip değildir (Britton, 1996; Mbiawa, 2005). Bu nedenle, turizm işletmeleri bu görevleri yerine getirmek için genellikle ülkenin büyük şehirlerinden veya gelişmiş diğer ülkelerden nitelikli işgücünü çekmektedir (ILO, 2012). Gelişmiş ülkelerden gelen göçmenler, üst düzey yönetimsel ve teknik pozisyonlarda daha yüksek ücretler ve çekici koşullarla iş bulabilmektedirler. Başka bir ifadeyle, yerel işgücü piyasasında belirli becerilere yönelik eksiklikler de sektörde nitelikli göçmen emeğine olan talebi artırmaktadır (Janta vd., 2011).

Turizm sektörü genellikle konaklama, restoran-bar ve ulaştırma-seyahat acentaları olmak üzere üç ana alt sektöre ayrılmaktadır. Bu alt sektörlerin her birinde göçmen istihdamına dair çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Antalya ve Muğla iline bağlı Marmaris Fethiye ve Bodrum gibi turistik bölgelerde gerçekleştirilen çalışmalarda,

göçmenlerin konaklama sektöründe masöz, animatör; restoran-bar sektöründe garson ve ulaştırma-seyahat acentaları sektöründe ise rehber olarak çalıştıkları belirlenmiştir. Ayrıca, bu çalışmalarda göçmenlerin turizm sektörüyle doğrudan ilişkili olan bu işlerin yanı sıra, kuyumculuk, emlakçılık, deri ve diğer giyim eşyası satışı gibi sektörlere de dolaylı olarak katkı sağladıkları görülmüştür (Dedeoğlu ve Ekiz-Gökmen, 2011; Deniz ve Özgür, 2010; 2013; Ekiz-Gökmen, 2011; Tuna ve Özbek, 2012).

Kiril (2020)'in yaptığı araştırmaya göre, otel çalışanlarının çoğunluğunu Kırgız göçmen işçiler oluşturmaktadır. Bu durumun, zor yaşam koşullarıyla mücadele etmek için çalışmaya gelen kadınlar ve öğrenciler arasında yaygın olduğu görülmektedir. Türkiye'nin tercih edilme nedenleri arasında; Müslüman bir toplum olması, ekonomik açıdan Türkiye'de bir aylık maaşla Kırgızistan'da iki ay yaşanabilecek bir gelir elde edilmesi ve dil ile kültürel benzerlikler gibi faktörler bulunmaktadır. Niteliksiz işlerde özellikle Kırgız göçmenlerin yoğun olarak istihdam edildiği gözlenmektedir çünkü bu işler genellikle teknoloji kullanımının az olduğu ve niteliksiz veya düşük nitelikli emeğin gerektiği işlerdir. Dil becerisinin önemli olduğu alanlarda, özellikle Rusça bilen Kırgız işçilerin tercih edildiği gözlemlenmiştir (Kiril, 2020).

Turizm sektörü, turistlerle kendi dillerinde iletişim kurabilen çalışanlara ihtiyaç duymaktadır. Antalya ve Marmaris gibi turistik bölgelerde yapılan çalışmalarda, eski Sovyetler Birliği ülkelerinden gelen göçmenlerin sayısının artmasıyla birlikte Rusça bilen çalışanlara talebin yükseldiği belirtilmektedir. Bu talebin, özellikle Rus turistlere hizmet sunacak çalışanlara yönelik olduğu ve eski Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği [SSCB]'den gelen göçmenler tarafından karşılandığı vurgulanmaktadır. Ayrıca, göçmenlerin çoğunun Rusça yanında İngilizce de bilmesinin, işverenlerin bu göçmenleri istihdam etmesinde önemli bir etken olduğu ortaya konmuştur (Deniz ve Özgür, 2010; 2013; Ekiz-Gökmen, 2011). Bu durum, turizm sektöründe göçmen emeğine olan talebi açıklamaktadır. Dolayısıyla, Türkiye'ye veya belirli bir turistik bölgeye yönelen yabancı turistlerin kullandıkları dil, bu dili bilen göçmenlere olan işgücü talebini belirlemektedir. Bu da, yabancı göçmenlerin turizm sektöründe istihdam edilmesini kolaylaştırmaktadır çünkü hedef turist kitlesinin dilini, kültürünü ve tatil alışkanlıklarını bilmeleri önem arz etmektedir (Ekiz-Gökmen, 2018).

Göçmenler, işgücü piyasasına genellikle herhangi bir izin almadan katılarak enformel sektörlerde çalışmaktadırlar (Gülçür and İlkkaracan, 2002; İçduygu, 2004;

Kaşka, 2005). Türkiye'de, göçmenlerin izinsiz çalıştığı alanlar özellikle konaklama ve restoran-bar gibi kısımlardır (Lordoğlu, 2007). Göçmenler, turizm sektöründe izinsiz çalıştıkları için genellikle yerli işçilere göre daha fazla sömürülmekte ve sınır dışı edilmemek için güvencesiz çalışma koşullarına daha fazla katlanmaktadırlar. Bu durum, göçmen emeğinin sermaye birikimi açısından tercih edilmesine neden olmaktadır (Yılmaz, 2008).

Göçmenler, işgücü piyasasındaki çeşitli zorluklarla karşılaştıklarında genellikle turizm sektöründeki mevcut işlerini, uzun vadeli bir kariyer hedefi olarak görmemekte ve geçici bir seçenek olarak algılamaktadırlar (Janta vd., 2011). Bu durum, göçmenlerin, başka bir iş bulmadan önce turizm sektöründe çalışmayı tercih etmelerine neden olmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün otelcilik sektörü üzerine bir raporu, göçmenlerin genellikle göç ettikleri ülkelerde diğer sektörlere geçmeyi veya orta ve uzun vadede kendi ülkelerine dönmeyi tercih ettiklerini göstermektedir (ILO, 2012).

2010 yılında Turizm Komitesi [OECD] tarafından yayınlanan bir rapora göre, Türkiye dahil olmak üzere Çek Cumhuriyeti, Macaristan, Polonya, Romanya ve Mısır gibi ülkelerde, turizm sektöründe çalışan göçmenlerin oranı %3,6 ila %6,1 arasında değişmektedir. Bu raporda, söz konusu göçmenlerin çoğunun Rusya, Beyaz Rusya, Slovakya, Ukrayna ve Moldova gibi komşu ülkelerden geldiği belirtilmektedir (Joppe, 2012).

Göç hareketlerinde erkeklerin egemen olduğu ve cinsiyet oranının ülkenin ekonomik gelişme seviyesine göre değiştiği öne sürülen bir görüş mevcuttur. Bu perspektife göre, göç edenlerin çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır (Selim, 2017). Ancak, göç veren ülkenin ekonomik olarak gelişmesiyle birlikte, göç edenler arasındaki erkeklerin oranı azalmakta ve kadınların oranını artış göstermektedir. Örneğin, Oberai (1990), Afrika ve Asya'daki birçok ülkede, kırdan kente yapılan göç hareketlerinde erkeklerin çoğunlukta olduğunu belirtirken; Connell vd. (1976), son zamanlarda daha fazla kadının kente göç ettiğini ifade etmektedir.

2.5.1 Turizm ve göç

Göç, bireylerin veya grupların kalıcı veya geçici olarak bir yerden başka bir yere transfer edilmesini ifade etmektedir (Dontsov ve Zotova, 2013). Göç, toplumların sosyal, kültürel ve ekonomik yapısında değişikliklere neden olmaktadır. Tarihsel olarak, göç,

sanayi, ekonomi ve kentleşme gibi süreçlerle paralel olarak gelişmiştir (Bahar ve Bingöl, 2010). Şehirleşme ise büyük ölçüde göçle ilişkilendirilmiştir (Bhagat ve Mohanty, 2009). Uluslararası Göç Örgütü'nün [IOM], 2013'ün hazırladığı Göç Terimleri Sözlüğü'ne göre göç, "uluslararası bir sınırı geçerek veya bir devlet içinde yer değiştirerek, süresi, yapısı ve nedeni ne olursa olsun insanların yer değiştirdiği nüfus hareketleri" olarak tanımlanır (IOM, 2013). Türk Dil Kurumu'na [TDK] göre göç, "*siyasi, ekonomik, toplumsal sebeplerle kişilerin veya toplulukların bir yerleşim yerinden diğer bir yerleşim yerine, bir ülkeden diğer bir ülkeye gitme işi, hicret, taşınma, muhaceret*" olarak tanımlanmıştır (TDK, 2005). Kofman'ın (2005) tanımına göre göç kavramı tarih boyunca çok uzun bir geçmişe sahiptir ve insanların sadece bulundukları yeri değiştirmesi değildir. Göç, aynı zamanda sosyal, ekonomik ve kültürel değişimleri de içerir. Kişilerin yaşadıkları yeri tamamen veya kısa bir süreliğine terk etmeleridir. Bu tanıma göre, göç kavramı sosyo-ekonomik ve kültürel değişimler nedeniyle yalnızca yer değiştirmek olarak tanımlanamaz ve birçok alt başlığı içermesi sebebiyle kavramın alt konuları olarak incelenmesi gerekir (Kofman ve Raghuram, 2005, s. 20).

Göç, bir kişinin yaşamını "öncesinde" ve "sonrasında" olarak iki farklı döneme böldüğü için, kişinin statüsü, cinsiyeti, yaşlılığı veya eğitimi ne olursa olsun, hayatında tamamen yeni bir başlangıç yapması anlamına gelmektedir (Dontsov ve Zotova, 2013). Göç, toplu bir yer değiştirme süreci olduğu için mevcut düzenin bozulması, yeni bir yaşam biçimine uyum sağlama ve göç edilen yerde geçim sağlama mücadelesi ile ilişkilendirilmektedir (Toker, 2019). Bu süreç, göçmenlerin yeni bir çevrede yerleşim bulma, dil ve kültür öğrenme, istihdam bulma ve topluma entegre olma gibi zorluklarla karşılaşabilecekleri bir dönemi kapsamaktadır. Göçmenler, geçmişlerini ve kültürel kimliklerini korurken aynı zamanda yeni bir yaşam kurma çabası içindedir. Bu, göçmenlerin sadece fiziksel olarak değil, aynı zamanda duygusal ve zihinsel olarak da uyum sağlamalarını gerektiren karmaşık bir süreçtir (Diaconu vd., 2016).

Geçmişte göç genellikle bir sorun olarak görülürken, günümüzde olumlu bir bakış açısıyla ele alınmaktadır (Suliman, 2017). Göçmenler, ev sahibi ülkedeki mevcut insan kaynağını destekleyerek yetenek ve becerileriyle olumlu katkılarda bulunmaktadır (Boubtane vd., 2014). Ayrıca, göçmenlerin gelir düzeyi düşük ve işsizlik oranı yüksek olan bölgelerden, istihdam fırsatlarının daha fazla olduğu yerlere doğru hareket ettiği görülmektedir (Fidrmuc, 2004). Göç, ekonomik olarak zayıf bölgelerden daha iyi

durumda olan ülke, şehir ve bölgelere doğru gerçekleşmektedir. Bu yüzden, göçmenler için mevcut durumlarıyla başa çıkabilecekleri yeni fırsatlar sunmaktadır (Alam ve e-Khuda, 2011).

Turizm ve göç birbiriyle oldukça yakın iki olgudur. Göçmenler, gittikleri ülkelere sosyo-ekonomik katkı sağlamakta, kültürel olarak toplumları zenginleştirmekte, turizm ürünlerini çeşitlendirmekte ve seyahat, konaklama, yeme içme gibi turizm alt sektörleri için işgücü olmaktadır (Özyakışır, 2017). Dünya Turizm Örgütü, turizme dayalı göç ile göçe dayalı turizm arasındaki farklılığa dikkat çekmektedir. Dünya Turizm Örgütü'nün 2010 yılında yaptığı bir araştırmada, turizm ve göç arasındaki ilişkinin sunduğu fırsatları, turizm ve göçün küreselleşmenin önemli bir göstergesi olarak ele almıştır (Toker, 2019). Turizme dayalı göç kavramı, turizm sektöründe iş bulmak amacıyla gerçekleştirilen göçü ifade ederken, göçe dayalı turizm ise göçmenlerin kendi ülkelerine ziyaret amaçlı gerçekleştirdikleri seyahatleri kapsamaktadır (Joppe, 2012).

2.5.1.1 Sınırlara göre göç

Göç, iç ve dış göç olmak üzere iki ana gruba ayrılmaktadır (Sağlam, 2006). Türkiye, coğrafi konumu gereği göçlerle yoğun etkileşim içinde olan bir ülkedir. Avrupa ile Doğu Asya arasında bir köprü konumunda bulunması, komşu ülkelerde meydana gelen herhangi bir göç hareketinin Türkiye'yi doğrudan etkilemesi anlamına gelmektedir. Orta Doğu ile sınırdaş olması da Türkiye'nin önemli bir aktör olduğunu ve göç politikalarını ciddi şekilde etkilediğini göstermektedir. Türkiye, tarih boyunca göçlerle şekillenmiş ve büyümüş (Karpat, 2015). Bu durum, Türkiye'nin komşu olduğu 8 ülkeyle (Bulgaristan, Gürcistan, Yunanistan, Ermenistan, Azerbaycan, İran, Irak ve Suriye) ilişkilerini ve yapılanmasını da doğrudan etkilemektedir. Çünkü bu ülkelerde meydana gelebilecek göç dalgaları Türkiye'yi önemli ölçüde etkilemektedir (Akyıldız, 2022).

Türkiye, sadece dışarıdan aldığı göçlerle değil, aynı zamanda kendi içinde yaşadığı göçlerle de şekillenmiş bir ülkedir. Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşundan 20. yüzyılın ortalarına kadar iç göç açısından nispeten sakin ve hareketsiz bir dönem geçirmiştir. Ancak 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren ülke, kendi iç göç dinamikleriyle hızlı bir dönüşüm yaşamış ve nüfus artışı ve yer değişimi gibi önemli değişiklikler yaşamıştır (Akyıldız, 2022).

1950'li yıllarda ülke siyaseti ve ekonomisinin dönüşümü, iç göçlerin önemli bir yansımasını oluşturmuştur. Bu dönemde köylerden kentlere gerçekleşen iç göçler belirgin bir şekilde artmıştır. Türkiye'nin bu dönemde başlayan iç göç hareketleri, ülke ekonomisini ve sosyo-politik yapısını derinden etkilemiştir. İnsanlar, genellikle köylerden büyük şehirlere göç etmişlerdir. Göç kararlarını alırken, şehirlerin ekonomik ve sosyal açıdan daha gelişmiş olmaları göç tercihlerinde önemli bir rol oynamıştır (Akyıldız, 2019).

2.5.1.1.1 İç göç

İç göç, insanların kendi istekleriyle, ekonomik nedenlerden, iş imkânlarından, gelir farklılıklarından ve sosyal faktörlerden dolayı bir ülkenin sınırları içindeki hareketini ifade eder (VanWey, 2005). İç göç, ülkenin büyüklüğü, kalkınma seviyesi ve iklim koşulları doğrultusunda kırsaldan şehre, kırsaldan kırsala, şehirden kırsala ve şehirden şehre doğru olabilir (Tekeli, 1998).

İç göç tanımında öne çıkan iki temel unsur, mekân ve zaman kavramlarıdır. Birey, coğrafi olarak iş yerini ve ikametgahını değiştirmektedir (Tekeli, 1998). Zaman açısından bakıldığında, göçün genellikle 1 yıl veya daha uzun bir süreyi kapsadığı kabul edilmektedir. Bir yıldan daha kısa süreli göçler genellikle mevsimlik göçler kategorisine dahil edilmektedir. Zaman unsuruna ilişkin başka bir yaygın kabul ise, belirli aralıklarla yapılan nüfus sayımlarında (örneğin, 1, 5 veya 10 yıl arayla) kullanılan yılların belirlenmesidir. İki sayım dönemi arasında farklı yerlerde yaşayan bireyler göç etmiş olarak kabul edilmektedir (Özcan, 1998).

Kırdan Kente Göç, insanların kırsal alanlardan kentlere olan göç hareketidir. Dünyanın birçok düşük gelirli, az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkesinde, nüfusun önemli bir kısmı kırsal bölgelerde yaşamaktadır. Son yıllarda, kırdan kente göç, dünya coğrafyasını etkileyen önemli olaylardan biri haline gelmiştir, çünkü kırsal alanlardan kasaba veya şehirlere olan göç hacmi artmıştır. Gelişmekte olan ülkelerdeki kır-kent göçü eğilimleri iki farklı şekilde ortaya çıkmaktadır. Birincisi, özellikle Asya ve Afrika'da, Müslüman toplumlarda yaygın olan *tek erkek göçüdür*; burada erkekler genellikle tek başlarına göç ederken, kadınlar düşük ekonomik özgürlüğe ve evli olduklarında ev işlerini üstlenmeye devam etmektedir. İkincisi, Asya'nın ve Latin Amerika'nın gelişmekte olan bölgelerinde, kadınların artan sosyal statüsü nedeniyle, *tek kadın göçü* daha yaygındır (Barışık, 2020).

Kentten kırsala göç, emeklilik haklarını elde eden veya belirli bir gelir düzeyine ulaşan bireylerin, kırsal kesimdeki gelişen sosyal imkânlar ve çevrenin cazibesiyle eski yaşam alanlarına geri dönmeleridir. İçsel göçü tanımlarken kullanılan bir terim ise *Intra-Urban migrant*'tir, bu terim aynı bölge içindeki iç göçü ifade etmektedir. Diğer bir terim olan *Inter-urban migrant* ise şehirler arasındaki göçü ifade etmektedir (Barışık, 2020).

2.5.1.1.2 Dış göç

Tarih boyunca Avrupa ülkelerine işçi gönderen Türkiye, 1990'lardan itibaren göç alan bir ülke haline gelmiştir (İçduygu ve Aksel, 2015). Türkiye'ye çalışmak amacıyla gelenlerin genellikle Orta Doğu ve Asya ülkeleri ile eski Doğu Bloğu ülkelerinden geldikleri bilinmektedir. Türkiye'yi tercih etme sebepleri arasında ise, Türk kökenli olmanın yanı sıra dil öğrenme kolaylığı, tarihsel ve coğrafi yakınlık öne çıkmaktadır (Ekiz-Gökmen, 2011). Coğrafi yakınlığın yolculuk masraflarını azaltması, kaçak giriş imkânı, geniş enformel işgücü piyasası, kayıtsız çalışmanın kolaylığı, mevcut vize kolaylıkları ve ekonomik nedenler Türkiye'ye göçün çekici faktörleri arasında yer almaktadır (İçduygu 2004; Lordoğlu, 2007).

Dış göç, bir ülkeden farklı bir ülkeye uzun süreli ikamet etmek, yerleşmek veya o ülkede iş bulmak amacıyla geçici veya kalıcı olarak gerçekleştirilen göç hareketleridir (Gönüllü, 1996). Dış göç, kişilerin daha iyi yaşam koşulları, iş fırsatları, eğitim imkânları veya siyasi istikrar arayışları gibi nedenlerle gerçekleşebilir (Tuna, 2022). Dış göçler, ülke nüfusunda azalmaya, göç veren ve alan ülkeler arasında ücret ve gelir farklılıklarının artmasına, toplumsal yapıyı etkilemeye ve diğer bazı önemli sorunlara neden olabilir (Özyakışır, 2013; Bozkurt ve Özgüzel, 2019). Günümüzde, yasal yollarla gerçekleşen göçlerde, gelişmiş ülkelerin nitelikli iş gücüne olan ihtiyacının arttığı gözlemlenmektedir (Yaldız, 2014, s. 384-385).

2.5.1.2 Göç edenlerin niteliklerine göre göçler

Göç edenlerin niteliklerine göre göçler, **beyin göçü** ve **işçi göçü** olmak üzere iki ana kategoriye ayrılmaktadır (Gökbayrak, 2008). *Beyin göçü*, yüksek nitelikli veya eğitimli bireylerin bir ülkeden veya bölgeden diğerine göç etmesini ifade etmektedir (Docquier vd., 2007). Başka bir tanıma göre, beyin göçü, eğitim ve teknik becerilerin, söz konusu bireyin ana ülkesinden göç ettiği ülkeye aktarılması anlamına gelmektedir (Iravani, 2011). Bireyler, genellikle ileri düzeyde eğitim, daha iyi iş olanakları, yüksek

maaşlar, ileri teknolojiye erişim, geliştirilmiş yaşam koşulları veya siyasi istikrar gibi nedenlerle beyin göçü yapmaktadır (Hashish and Ashour, 2020).

İşgücü göçü, bireylerin fırsat arayışıyla bir yerden başka bir yere hareket etmesini ifade etmektedir (Susanto ve Sulaiman, 2022). Bu tür göç, genellikle daha yüksek ücretler, daha iyi iş fırsatları veya daha iyi çalışma koşulları gibi ekonomik nedenlerle işgücü talebinin yoğun olduğu bölgelere doğru yönelmektedir. İşgücü göçü, hem göçün kaynağı olan ülkede hem de varış ülkesinde çeşitli etkilere sahiptir. Göçün kaynak ülkesinde, işgücü göçü beyin göçü olarak bilinen nitelikli işgücü kaybına yol açarak ekonomik kalkınma ve insan sermayesi oluşumu açısından olumsuz sonuçlar doğururken, aynı zamanda kaynak ülkedeki yoksulluğun azaltılması, hane halkı gelirinin artması ve yatırıma katkı gibi olumlu etkiler de sağlamaktadır (Redehegn vd., 2019). Göçmen işçiler genellikle yerel olarak bulunması zor veya tarım, inşaat, sağlık, ev işleri gibi işgücü talebinin yoğun olduğu sektörlerde çalışmaktadır (Parreñas vd., 2018). Ülkeler arasında değişen işgücü göçü politikaları ve düzenlemeleri, göçmen işçilerin deneyimleri ve sonuçları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Tani, 2019).

2.5.2 Turizm sektöründe yabancı kadın çalışanlar

Son yıllarda, dünya genelinde, aile birleşimi veya eş bağımlılığı yerine bağımsız bireyler olarak göç eden kadınların sayısında artış gözlenmektedir. Bu artış, uluslararası göçmenler arasındaki kadınların payındaki artışla ilişkilendirilerek "göçün kadınlaşması" eğilimi olarak ifade edilmektedir (Birleşmiş Milletler Kadın Birimi [UN Women], 2016).

Turizm sektöründe çalışan göçmenler arasında kadınların önemli bir yer tuttuğu ve genellikle niteliksiz işlerde istihdam edildikleri bilinmektedir (Lever, 1987). İngiltere'deki turizm sektöründe çalışan Polonyalı göçmenler üzerine yapılan araştırmalar, sektörde genellikle düşük ücretli ve niteliksiz işlerde çalıştıklarını ortaya koymaktadır (Janta vd., 2011). Scott (2018), Romanyalı göçmen kadınların Kıbrıs turizm sektöründeki istihdamını incelediği çalışmasında, bu kadınların genellikle yerli kadınlar tarafından "uygunsuz" olarak değerlendirilen krupiyelik gibi niteliksiz işlerde çalıştırıldıklarını ifade etmiştir. Anthias (2000) ise Güney Avrupa'ya kadın göçünü incelediği çalışmasında, üniversite mezunu bazı Rusya ve Bulgaristan uyruklu göçmen kadınların Yunanistan ve Kıbrıs'ta gece kulübü dansçısı ve garsonluk gibi niteliksiz işlerde istihdam edildiklerini belirtmiştir. Anthias'a göre özellikle gece kulübü dansçılığı, göçmen kadınların faaliyetlerinin yasa dışı olması ve işverenlerine sıkı bir şekilde bağlı

olmaları nedeniyle çoğu zaman fahişe olarak da istihdam edilmelerine yol açmaktadır (Anthias, 2000).

Göçmen kadınların turizm sektöründeki yoğunluğunu etkileyen faktörler arasında, genellikle yasadışı göçmen olmaları sebebiyle iş fırsatlarının sınırlılığı ve sektörün ucuz işgücüne olan talebidir. Ayrıca, ırkçı ve cinsiyetçi iş piyasası yapısı, göçmen kadınlara genellikle "kadınsı" işler dışında az iş fırsatı sunmaktadır (Lazaridis, 2000). Yüksek nitelikli işlerin göçmenlere kapalı olması, iş piyasasının göçmenlere yönelik ayrımcılığının bir sonucudur. Ayrıca, turizm işlerinin çoğu toplumsal cinsiyet ve milliyete göre şekillenmiştir. Örneğin, Polonyalı göçmen kadınlar genellikle Londra otellerinde temizlik işlerinde çalışırken (McDowell vd., 2007), Arnavut işçiler Yunanistan'daki mutfaklarda çalışmaktadırlar (Lazaridis ve Wickens, 1999).

2023 verilerine göre Türkiye'de 239.835 kişi çalışma izni almıştır. Bunların %27'si (66.299) yabancı kadındır. Çalışma izni alan kadınların en fazla olduğu ülkeler Kırgızistan (5.268), Özbekistan (4.821) ve Kazakistan'dan (3.629) kadınlar olarak belirlenmiştir (Türkiye Cumhuriyeti Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2023). Deniz ve Özgür (2013) çalışmalarında Türk kadınlarının genellikle düşük eğitim düzeyleri ve yetersiz yabancı dil bilgileri nedeniyle turizm sektöründe birçok işte istihdam edilememelerinin, göçmen kadınların turizm ve ilişkili sektörlerde çalışmalarını artırdığını belirtmiş ve göçmen kadınların sektördeki nitelikli işgücü eksikliğini giderecek öneme sahip olduklarına dikkat çekmişlerdir. Türkiye'nin turizm sektöründe göçmen işgücüne duyduğu ihtiyacın en önemli nedenlerinden biri, göçmenlerin sektördeki nitelik eksikliğini gidermeleridir (Toksöz, 2006; Erder, 2007). Çünkü Türkiye'ye gelen göçmenler, genellikle eğitimli ve kentsel yaşam deneyimi olan bireylerdir, bu da mevcut eğitimsiz ve kırsal kökenli göçmen işçi profilinden farklıdır (İçduygu, 2004).

Yerli işgücünün eğitimli ve nitelikli olmasına rağmen, turizm sektörünün bazı alanlarında çalışmak istememe eğilimi ve toplumun algısı nedeniyle, bu boşluk genellikle göçmen emeğiyle doldurulmaktadır. Diğer bir deyişle, göçmenler, yerli işgücünün kısıtlı olduğu turizm sektöründeki pozisyonların doldurulmasında önemli bir rol oynamaktadır (İçduygu, 2004). Son yıllarda turizm sektöründe öne çıkan SPA merkezlerinde, özellikle Güneydoğu Asya ülkelerinden gelen kadınlar, masöz olarak tercih edilmektedirler (Çifci, 2014). Ekiz-Gökmen (2011) çalışmasında göçmen kadınların yerli işgücü tarafından tercih edilmeyen masözlük ve animatörlük gibi pozisyonlarda çalışmaları sayesinde yerli

işgücüyle rekabet etmediklerini ve sektördeki mevcut boşluğu ucuz ve nitelikli emekleriyle doldurduklarını belirtmiştir (Ekiz-Gökmen, 2018).

Türkiye'deki konaklama işletmeleri için önemli bir sorun, SPA ve wellness alanında çalışabilecek nitelikli işgücü eksikliğidir. Özellikle Türk kadın işgücü bulma konusunda zorluklar yaşanmaktadır. Bu nedenle, Türkiye'deki otellerin SPA ve wellness birimlerinde çalışan kadınların çoğunluğu Uzakdoğu ülkelerinden gelmektedir. Özellikle Endonezya'nın Bali Adası'ndan gelenler ve Taylandlılar bu grupta önemli bir yer tutmaktadır (Çetinkaya, 2010: 39). Erdem vd., (2015) tarafından SPA ve wellness hizmetlerinde çalışanlarla ilgili yapılan araştırmada örneklemin çoğunluğu yabancı dil olarak İngilizce bilmekte olup, yaklaşık her iki işgörenden biri Rusça ve Almanca bildiğini ifade etmiştir. Bu durum, çalışanların milliyetleri Türkiye'yi ağırlıklı olarak ziyaret eden yabancı turistlerin milliyetleriyle uyumlu bir sonuç oluşturmaktadır.

Restoran ve lokanta sektöründe çalışan göçmenler genellikle turizm sektörünün perde arkasında kalmakta ve çoğunlukla Doğu Avrupa ülkelerinden gelen kadınlardan oluşmaktadır. Benzer şekilde, ulaştırma ve seyahat acentelerinde de göçmenlerin rehber olarak istihdam edilmeleri oldukça yaygındır (Lordoğlu, 2009). Rus turistlerin bölgeye artan ilgisi, bu turistlere hizmet sunacak Rusça bilen yabancı göçmenlere olan işgücü talebinin artmasına neden olmuştur. Bu talep, genellikle eski Sovyetler Birliği'nden gelen göçmenler tarafından karşılanmaktadır (Deniz ve Özgür, 2010; 2013; Ekiz-Gökmen, 2011). Türkiye'ye eski Sovyetler Birliği ülkelerinden gelen kadınlar Türkiye'ye göç ettikten sonra turizm sektörüne katkı sağlamışlardır. Kiril (2020)'a göre, otelin eğlence departmanında çalışan kadınların tamamının yabancı uyruklu kadın işçilerden oluştuğu gözlemlenmektedir. Otellerin animasyon bölümünde çalışan kadın göçmen işçilerin daha düşük ücretle çalıştıkları tespit edilmiştir.

Turizmde emek piyasalarına genellikle enformel alanlarda dahil olan göçmenler, olumsuz çalışma koşullarına, güvencesiz işlere, kötü muameleye ve ırkçı yaklaşımlara daha fazla maruz kalmaktadır. Ayrıca, endüstride yapılan işlerin kadınlara yüklenen toplumsal cinsiyet rollerinin bir uzantısı olarak görülmesi, bir yandan kadın istihdamını artırırken diğer yandan cinsiyete dayalı eşitsizlikleri pekiştirmektedir (Beyaz, 2020). Toplumsal cinsiyet eşitsizliği ve ayrımcılık, günlük yaşamın ve toplumun pek çok alanında somut örnekleriyle karşılaştığımız olgulardır. Hem göçmen hem de kadın olmak

ise günümüzde pek çok açıdan ayrımcılığa uğramak ve ötekileştirilmek için bir sebep haline gelmiştir (Acıoğlu, 2019).

2.6 Şiddet Olgusu

Şiddet kavramı, sertlik, katı davranış ve kaba kuvvet kullanımı olarak tanımlanmaktadır (Ünsal, 1996). Şiddet içeren davranışlar kanunlara uymama, kişiye zarar verme, hakaret etme, onur kırma, huzuru bozma, hak ihlali, hırpalama, incitme ve zor kullanma şeklinde ortaya çıkmaktadır (Erten ve Ardalı, 1996).

Şiddet, her dönemde toplum için önemli bir sorun olup, her türlü istismarı kapsayan genel bir kavram ve kabul edilemez bir davranış biçimi olarak tanımlanmaktadır (Eurofound, 2015). Üzerine birçok araştırma yapılmasına ve kuramcılar tarafından kapsamlı açıklamalar getirilmesine rağmen, bilim insanları, politika yapıcılar ve klinik uzmanlar arasında bu konuda önemli görüş ayrılıkları devam etmektedir (Sevinçok, 2008).

Türk Dil Kurumu'na (2005) göre şiddet, «*karşıt görüşte olanlara güç kullanma ve duygu ya da davranışta aşırılık*» olarak tanımlanmaktadır.

Dünya Sağlık Örgütü'ne göre şiddet, fiziksel gücün veya baskının kasıtlı olarak bireyin kendisine, başkasına, bir gruba veya topluma yöneltilmesiyle yaralanma, ölüm, psikolojik zarar, gelişim bozukluğu veya yoksunluk gibi durumların ortaya çıkmasına veya bu riskin yüksek olmasına neden olan bir davranıştır (World Health Organization [WHO], 2002).

Avrupa Komisyonu'na göre şiddet kişiye yönelik saldırı, tehdit veya sağlık, güvenlik ve iyilik halini etkileyen içsel ya da dışsal değişimlere yol açan açık olaylar olarak tanımlanmaktadır (Soares and Lawoko, 2000).

Şiddet çoğunlukla saldırganlıkla ilişkilendirilir ve modern sosyal psikolojide saldırganlık, zarar verme amacı taşıyan davranış olarak tanımlanır (Çabuk, 2020). Freud'a göre ise birey saldırgan olmaya mahkûmdur ve saldırganlık tüm toplumlarda doğal bir olgudur (Tomev vd., 2003). Günümüz yaşam koşulları, öfke ve saldırganlığı artırarak şiddeti tetikleyen önemli faktörler haline gelmiştir. Kontrol edilemeyen öfke, zaman zaman ciddi şiddet olaylarına ve hatta ölümlere yol açabilmektedir (Eroğlu ve İrdem, 2016).

2.6.1 Şiddet türleri

İnsanın varoluşuyla birlikte ortaya çıkan şiddet olgusu, hem toplumsal hem de bireysel dinamiklerle şekillenen karmaşık yapısı nedeniyle tanımlanması güç, ancak üzerine çok sayıda çalışma yapılmış bir konudur (Güneri Yöyen, 2017). Şiddetin oldukça geniş kapsamlı ve çok boyutlu bir olgu olması, onu farklı açılardan ele alınmış ve çeşitli şekillerde sınıflandırılmıştır (Arslan, 2016).

Dünya Sağlık Örgütü (2002), Foege vd., (1995), Lee vd., (2015) şiddeti bireyin kendisine yönelttiği şiddet (kendine yönelik şiddet), kişiler arasında meydana gelen şiddet (kişilerarası şiddet) ve daha geniş grupları kapsayan yapısal ya da toplumsal temelli şiddet (kollektif şiddet) olarak üç kategori altında sınıflandırmaktadır:

Kendine yöneltilmiş şiddet, bireyin kendi bedenine ve ruh sağlığına yönelik gerçekleştirdiği zarar verici davranışları içerir. İki alt grupta ele alınmaktadır:

- İntihar davranışları: İntihar düşünceleri, intihar girişimleri ve intiharın kendisi.
- Kendine zarar verme: Bireyin kendisini sakatlaması, ihmal etmesi ya da kasıtlı olarak kötü muamelede bulunması ya da madde bağımlılığı gibi zarar verici davranışlarda bulunmasıdır (WHO, 2002; TBMM, 2007; Krug vd., 2002).

Kişilerarası şiddet, bireyler arası ilişkilerde ortaya çıkar ve hem özel alanda (aile gibi) hem de kamusal alanlarda (okul, işyeri, hapishane, çocuk yurdu vb.) yaşanabilir. İki düzeyde değerlendirilir:

- Aile içi şiddet: Eşe yönelik şiddet, çocuk ve yaşlı istismarı gibi genellikle ev içinde meydana gelen eylemler.
- Toplum temelli kişilerarası şiddet: Gençler arasında çatışmalar, cinsel saldırılar, tecavüz, okulda zorbalık, huzurevlerinde veya işyerlerinde yaşanan şiddet gibi vakalar.

Toplu (kolektif) şiddet, toplumun geniş kesimlerini etkileyen organize şiddet biçimlerini ifade eder. Üç başlık altında sınıflandırılır:

- Sosyal şiddet: Organize suç örgütleri, mafya yapıları ve terör faaliyetleri.
- Politik şiddet: Savaşlar, iç çatışmalar ve politik nedenlere dayalı toplu saldırılar.

- Ekonomik şiddet: Temel ihtiyaçlara erişimin engellenmesi, ekonomik ambargolar gibi geniş halk kitlelerini etkileyen ekonomik yaptırımlar.

İçerik açısından şiddet literatürde farklı sınıflandırmalarla ele alınmakta ve genellikle beş temel tür altında toplanmaktadır: fiziksel, sözel, ekonomik (Çetiner, 2006), cinsel (Watts ve Zimmerman, 2002) ve duygusal (psikolojik) şiddet (Bailey vd., 1977). Bununla birlikte, Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2002) şiddeti dört ana kategoriye ayırmaktadır: fiziksel, psikolojik şiddet, cinsel şiddet ve ihmal/yoksun bırakma. Bu sınıflamalar arasında kesin çizgiler bulunmamakla beraber, şiddet türlerinin çoğu zaman birbirinden bağımsız değil, iç içe geçmiş biçimlerde yaşandığı görülmektedir. Örneğin, cinsel istismara uğrayan bir birey, aynı zamanda fiziksel ve psikolojik şiddete, tehdit, sözlü taciz ve zorbalığa da maruz kalabilir (NSW Ministry of Health, 2019). Bu ifade edilenlerden hareketle, yukarıda atıflandırılan araştırmalara dayanılarak şiddet türlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

Fiziksel şiddet, çalışanlara zarar verme amacı güden diğer bireylerin, tüketicilerin veya işyeri ile ilgili olmayan kişilerin gerçekleştirdiği saldırıları ifade eder. Bu tür saldırılar, basit itilip yaralanma ve ölüme neden olabilecek şiddet türlerine kadar değişiklik göstermektedir (Schat ve Kelloway, 2000). Tremblay ve Nagin (2005, s. 83), fiziksel şiddeti, "*bir kişinin başka bir kişiye zarar vermek amacıyla sopa, taş, silah gibi nesnelerle ya da bu tür nesneler olmaksızın yumruklama, tokatlama, itme veya tekmeleme gibi fiziksel güç kullanımı*" şeklinde tanımlamaktadır.

Psikolojik şiddet, mağdurlarda ciddi duygusal yaralanmalara yol açabilecek çeşitli agresif davranış ve taktikleri kapsar. Bu şiddet, kurbanın kendine olan değerini, benliğini ve saygısını zedelemeyi, korkutmayı amaçlayan ve kişinin kendisini güçsüz ve çaresiz hissetmesine yol açan bir şiddet türüdür. Bu tür şiddet, failin mağduru kontrolü altına aldığını hissetmesini sağlamaktadır (TBMM, 2013). Psikolojik şiddetin; zorbalık, mobbing, zorlama, tehdit, sözlü ve cinsel taciz gibi olayları kapsadığı ve bireyler üzerinde fiziksel şiddetten daha güçlü bir etki yarattığı kabul edilmektedir (Chappell ve Di Martino, 2006). Psikolojik şiddet, ölçülmesi, tanımlanması ve algılanmasındaki güçlükler nedeniyle genellikle yeterince öne çıkamaz. Ancak, fiziksel şiddetten daha fazla yaşandığı ifade edilmektedir (Yıldırım vd., 2011).

Cinsel şiddet, failin mağdurun rızası olmadan veya mağdurun rıza gösteremeyecek durumda olduğu (yaş, hastalık gibi nedenlerle) durumlarda gerçekleşir ve çoğunlukla mağdur faili tanır (National Center for Injury Prevention and Control [NCD], 2014). Yetişkinlere yönelik cinsel tacizden çocuk istismarına kadar pek çok hassas durumu kapsayan bu şiddet türü, toplum baskısı ve utanç nedeniyle en az rapor edilen şiddet biçimidir (Çabuk, 2020).

Sözel şiddet, bir başkasını incitmek amacıyla kelimelerin kullanılmasıdır (Kirsh, 2006, s. 11). Bunun yanı sıra, hakaret, aşağılama ve küçümseme davranışları da sıkça görülen sözel şiddet örneklerindendir (Olsen, 2005).

Ekonomik şiddet, birey ya da grupların ekonomik kazanım sağlamak amacıyla başvurduğu ekonomik faaliyetleri engelleme, ekonomik hizmetlere erişimi kısıtlama, ekonomik ayrımcılık yaratma gibi davranışları kapsamaktadır (WHO, 2002: 6). Bu tür şiddet, uygulayıcıların mağdurun para, ekonomik kaynak ve faaliyetleri üzerindeki denetimi tamamen ellerinde bulundurduklarında ortaya çıkmaktadır (Fawole, 2008: 168).

2.6.2 İş Yerinde şiddet olgusu

İnsanlık tarihi kadar eski olan şiddet olgusu, bireysel ve toplumsal düzeyde hayatın her alanında karşımıza çıkabilir (Tatlıoğlu, 2020). Şiddetin yoğun olarak yaşandığı alanlardan biri de çalışma hayatıdır. İşyerinde şiddet veya saldırganlık, günümüzde en önemli iş sağlığı ve iş güvenliği sorunlarından biri olarak kabul edilmektedir (Özen, 2008). Dünya Sağlık Örgütü'ne (WHO, 2002) göre bu durum çalışanların işe giderken veya işten dönerken, güvenlik, sağlık ve iyilik hallerine yönelik açık veya örtülü tehditlerin, kötü muamele, tehdit veya saldırıların yaşandığı olaylar olarak tanımlanmaktadır.

İşyerinde karşılaşılan şiddet davranışları geniş bir yelpazeye yayılmaktadır. Bu davranışlar arasında cinayet, tecavüz, hırsızlık, yaralama, fiziksel saldırı, cinsel ve etnik taciz, tehdit, zorbalık, şantaj, ayrımcılık, bağırmak, küfür etmek, dışlama, gözdağı vermek gibi hem fiziksel hem de psikolojik şiddet türleri yer almaktadır (Rogers and Chappell, 2003). Her ne kadar işyeri şiddeti genellikle fiziksel ve psikolojik olarak sınıflandırılsa da, çoğu zaman bu iki tür bir arada görülmekte, birinin varlığı diğerini de tetiklemektedir (Sağlık Bakanlığı, 2008).

İş yerinde şiddet denildiğinde genellikle ilk akla gelen fiziksel güç kullanımını içeren eylemler olsa da, işyerinde şiddet fiziksel şiddet kadar fiziksel olmayan şiddeti de kapsamaktadır (Özen, 2008). İşyeri şiddeti üzerine yapılan araştırmalar, psikolojik şiddetin günümüzde fiziksel şiddetten daha tehlikeli bir boyuta ulaştığını ve çalışanlar için önemli bir mesleki sağlık ve güvenlik sorunu haline geldiğini ortaya koymaktadır (Chappell & Di Martino, 2006).

İş yerinde şiddet, çeşitli kavram ve terimlerle ilişkilendirilir. Bunlar arasında zorbalık (bullying), taciz (abuse), kötü muamele (mistreatment), duygusal saldırı (emotional abuse), kurban seçme (victimization), gözdağı verme (intimidation), sözel saldırı (verbal abuse), psikolojik terör (psychological terror), psikolojik şiddet (psychological violence, mobbing) ve fiziksel şiddet (physical violence) gibi terimler bulunmaktadır. Literatürde "bullying" ve "mobbing" terimleri sıkça kullanılmaktadır. Mobbing, iş yerinde yıldırma ve psikolojik şiddet gibi daha çok fiziksel olmayan davranışları kapsarken, bullying hem fiziksel hem de fiziksel olmayan davranışları ifade etmektedir (Tınaz, 2006). Bununla birlikte, bu terimler pek çok ülkede birbirinin yerine de kullanılabilmektedir. Örneğin İngiltere ve Avustralya'da iş yerinde şiddet Bullying terimiyle anılırken, Avrupa ve ABD'de benzer davranışları tanımlamak için *mobbing* tercih edilmektedir (Yücetürk, 2005). Türkiye'de ise mobbing terimi, iş yerinde psikolojik şiddeti ifade etmek için yaygın olarak kabul görmektedir. *Bullying* kelimesi ise genellikle kullanılmaz. Ancak iş yerindeki şiddet biçimlerinin tamamını açıklayan ve üzerinde genel bir görüş birliği sağlanan tek bir terim mevcut değildir (Akyön, 2008). Ayrıca, iş yerindeki şiddetle ilişkili davranışların zarar verme amacı taşıması önemlidir. İstemeden gerçekleşen davranışlar sonucunda oluşan durumlar ise iş kazası olarak değerlendirilmektedir (Bronner vd., 2003).

Çalışma ortamında meydana gelen birçok davranış, korkutma, tehdit, gözdağı verme, alay etme ve başkalarının önünde küçük düşürücü veya aşağılayıcı sözler söyleme gibi çeşitli psikolojik saldırı türlerini içermekte ve bu davranışlar işyeri şiddeti olarak kabul edilmektedir (Çöl, 2008). Wiskow (2003)'a göre, çalışana yönelik fiziksel veya psikolojik zarar verme amaçlı her türlü eylem veya olay şiddet olarak tanımlanmaktadır.

İş yerindeki *psikolojik şiddet* çalışanların performansını ve iş tatminini olumsuz etkilemektedir (Bulut ve Göktürk, 2012). Psikolojik şiddet, ölçülmesi, tanımlanması ve algılanmasındaki güçlükler nedeniyle genellikle yeterince öne çıkamamaktadır. Ancak,

fiziksel şiddetten daha fazla yaşandığı ifade edilmektedir (Yıldırım vd., 2011). Aynı zamanda *mobing* olarak da literatürde çokça bilinen bu kavram "iş yerinde bir veya daha fazla kişi tarafından diğer birey ya da bireylere karşı yürütülen, belirli bir süre boyunca sistematik olarak devam eden ve yıldırma veya işten uzaklaştırma, mağdurların kişilik değerlerine, mesleki durumlarına, sosyal ilişkilerine veya sağlıklarına zarar veren kötü niyetli, kasıtlı ve olumsuz tutum ve davranışlar toplamıdır" (Tümer, 2014). Mobbing İngilizcede rahatsızlık verme, sıkıntıya düşürme, taciz etme ve psikolojik şiddet anlamlarına gelmektedir (Tınaz, 2006). Türkçede ise araştırmacılar tarafından genellikle mobbing "duygusal taciz", "psikolojik terör" veya işyerinde "yıldırma" şeklinde tanımlanmaktadır. Latince kökenli bir terim olan psikolojik şiddet ruhsal şiddet, zorbalık, taciz, zora sokma ve baskı kurma gibi anlamlara gelmektedir (Çekin, 2014). Bu kavram literatürde farklı adlarla da anılmaktadır. Örneğin, İlhan (2010) psikolojik taciz, Hilal (2015) psikolojik yıldırma, Leymann (1990) ise psikolojik terör ve mobbing kavramlarını psikolojik şiddetle eş anlamlı olarak kullanmaktadır. Mobbing kapsamındaki olumsuz davranışlar oldukça geniş bir yelpazeye sahiptir. Haksız eleştiriler, hata bulma ya da hataları kasıtlı görme, bireyleri tecrit etme veya dışlama, iftira, asıl niyeti gizleme, çarpıtma, sürekli eleştiri, disiplin süreçlerinin kötüye kullanımı ve haksız işten çıkarmalar gibi örnekleri içermektedir(Clarke, 2002).

Sözlü şiddet, diğer şiddet türlerine kıyasla daha yaygın görülür ve çalışanlar müşterilerin aşağılayıcı, tehdit edici veya hakaret içeren ifadelerine sık sık maruz kalmaktadır (Çiçeklioğlu, 2022). İş yerinde sözel şiddet farklı şekillerde kendini göstermektedir. Parmakla işaret etme, yumruk sıkma ve dik dik bakma gibi beden dili ifadeleriyle desteklenebileceği gibi, kızgın bir tonla bağırma, küfretme veya uygunsuz şakalar yapma şeklinde de gerçekleşmektedir (Olsen, 2005).

Sözlü şiddetin bağlantılı olduğu psikolojik şiddet, çalışanların duygusal ve zihinsel sağlığını olumsuz etkileyen bir diğer önemli şiddet türüdür (Çiçeklioğlu, 2022). Sözlü şiddet, yaş, engellilik, cinsiyet, cinsel yönelim, ırk, dil, din, düşünce ve inançlar, sosyal köken, mal varlığı, doğum yeri gibi değerlere saldırarak çalışanların onurunu zedelemektedir. Sözlü şiddet sürekli hale geldiğinde ve çalışanı yıldırıp işten uzaklaştırmayı hedeflediğinde psikolojik şiddet olarak kabul edilmektedir (Rowe ve Sherlock, 2005). Sözlü şiddet zorbalık ve kabadayılık davranışlarını da içermektedir

(Lewis, 2005). Bağırma, küfür, alay etme, sözlü baskı yapma ve acı verici ifadeler kullanma gibi davranışlar şeklinde ortaya çıkmaktadır (Selimoğlu, 2006).

İşyerinde ekonomik şiddet eşit işe farklı ücret, haksız terfi uygulamaları, çalışanların maaşlarından iş kazası masraflarının kesilmesi, mesleki ilerlemenin engellenmesi, düşük maaş ya da zor işleri düşük ücret karşılığı yaptırma gibi uygulamalarla kendini gösterebilmektedir. Bu tür uygulamalar çalışanlar üzerinde yoksullaşma etkisi yaratmakta ve mağdurları hırsızlık, fiziksel saldırı ya da diğer şiddet biçimlerine daha yatkın hale getirebilmektedir (WHO, 2002: 197).

Cinsel şiddet, çalışanın kendi yöneticisinden, diğer bölüm yöneticisinden, iş arkadaşından, müşteriden veya iş yerinin çalışanı olmayan herhangi bir kişiden gelebilmektedir. Bu şiddet, karşı cinsten kaynaklanabildiği gibi, hemcinsinden de kaynaklanmaktadır (Rowe ve Sherlock, 2005). Cinsel şiddet, sözlü ve sözsüz olmak üzere iki şekilde sınıflandırılmaktadır. Sözlü cinsel şiddet, cinsel içerikli fıkralar, şakalar ve teklifler gibi eylemleri içermektedir. Sözsüz cinsel şiddet ise cinsel organların veya materyallerin gösterilmesi, cinselliği çağrıştıran hareketler gibi davranışları kapsamaktadır. Cinsel şiddet, basit dokunma ve okşamalardan, tecavüze kadar geniş bir davranış yelpazesini kapsamaktadır (Solmuş, 2005). İş yerinde cinsel şiddet, istenmeyen cinsel içerikli iletişim ve dokunuşlar, cinsellik içeren imalar, karşı tarafın (genellikle kadın) istememesine rağmen yapılan flört teklifleri, cinsel içerikli "şakalar", cinsel fiziksel baskı ve zorlama, ayrıca pornografik içerikli fıkra veya resimlerin bulunduğu elektronik postalar gibi belirgin örneklerle kendini göstermektedir (Phan ve Kleiner, 1999).

2.6.2.1 İşyerinde şiddet tipleri

İşyerinde meydana gelen şiddet davranışlarının kime yönelik olduğu, neden ortaya çıktığı ve olası sonuçları belirli kategoriler çerçevesinde değerlendirilmektedir. İşyerindeki şiddet çalışan ile diğer çalışanlar, çalışan ile müşteriler veya çalışan ile yöneticiler arasında yaşanan tehdit ve fiziksel saldırıları kapsayabileceği gibi (Arslan, 2016), işyeriyle hizmet alım-sunum ilişkisi olmayan kişilerin gerçekleştirdiği şiddet ve tehdit eylemlerini de içermektedir (Aytaç, Bilgel ve Yıldız, 2011, s. 32). Bu çerçevede işyeri şiddeti, sadece kurum içi değil, aynı zamanda kurum dışı kaynaklardan gelen saldırgan davranışları da kapsamaktadır. İşyerinde şiddet, uygulayan kişilere göre **dört temel tip** altında sınıflandırılmaktadır (Loveless, 2001):

- **Tip I (Kriminal Şiddet):** Bu tür şiddet, suça niyetle ve dışardan gelen kişilerce gerçekleştirilmektedir. En sık nedeni hırsızlık olsa da, işyerinde meydana gelen tüm suç olayları bu gruba dâhildir. İşyerinde işlenen cinayetlerin yaklaşık %85'i bu grupta yer almaktadır. Öldürücü silahların sıkça kullanıldığı bu tipte, taksi şoförleri, kasiyerler, güvenlik görevlileri, yalnız çalışanlar ve gece çalışanları daha fazla risk altındadır.

- **Tip II (Müşteri Kaynaklı Şiddet):** Bu türde şiddet, hizmet alan kişi tarafından çalışanlara uygulanmaktadır. Failler; müşteri, hasta, öğrenci, mahkûm ya da hizmet verilen herhangi bir birey olabilmektedir. Şiddet genellikle işyerinin normal çalışma saatlerinde meydana gelmektedir. Sağlık çalışanları, öğretmenler ve sosyal hizmet uzmanları gibi mesleklerde çalışanlar bu tip şiddete daha çok maruz kalmaktadır.

- **Tip III (Çalışan Kaynaklı Şiddet):** Bu tür şiddet, işyerindeki başka bir çalışan ya da eski çalışan tarafından uygulanmaktadırr. Nedeni genellikle kişilerarası ya da işle ilgili çatışmalardır. İşyerinde gerçekleşen cinayetlerin %7'si bu grupta yer almaktadır. Meslekten bağımsız olarak her işyerinde görülmektedir.

- **Tip IV (Kişisel İlişki Kaynaklı Şiddet):** Bu türde şiddeti uygulayan kişi mağduru tanımakta ancak aynı işyerinde çalışmamaktadır. Örneğin ev içi şiddetin işyerine yansıması bu grupta değerlendirilmektedir (Sağlık Bakanlığı, 2008).

Yamada (2000, s. 486-487), hizmet sektöründe etkileşim ve iletişimin ayrılmaz bir parça olduğunu vurgulamaktadır. Özellikle yöneticiler ile çalışanlar arasında, çalışma koşullarının yarattığı psikolojik baskı nedeniyle, gün içinde anlaşmazlıkların ortaya çıkabileceğini ve bunun sonucunda şiddet olaylarının meydana gelebileceğini belirtmektedir.

Topaloğlu'na göre (2004), otel yöneticileri çalışanlardan, örgüt içindeki konumlarına göre çeşitli rol beklentileri taşımaktadır ve bu beklentilerini farklı şekillerde çalışanlara iletmektedir. Çalışanlar da bu beklentilere uygun davranmaya ve algıladıkları ölçüde bu beklentileri yerine getirmeye çalışmaktadır. Ancak bu süreçte yaşanacak herhangi bir uyumsuzluk ya da iletişim aksaklığı, işyerinde şiddet davranışlarının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

2.6.2.2 Otelcilik sektöründe şiddet pratikleri

İşyeri şiddeti her sektör ve işyerinde görülebilen bir sorun olsa da, araştırmalar hizmet sektöründe daha sık ve yoğun yaşandığını göstermektedir. Özellikle kamu hizmetlerinin üretildiği ve insan ilişkilerinin yoğun olduğu alanlarda çalışanlar işyeri şiddetine daha fazla maruz kalmaktadır (Özen, 2007).

Otelcilik emek yoğun sektördür ve çok sayıda çalışan istihdam eder. Çalışan sayısının fazlalığı, çeşitli nedenlerle kişiler arası çatışmaların yaşanmasına zemin hazırlayan bir çalışma ortamı oluşturur. Bu nedenle, konaklama sektöründe psikolojik şiddet olaylarının sıkça görülmesi beklenebilir (Aydın vd., 2007). Ayrıca turizm sektöründe, hizmet üretiminin insan odaklı olması nedeniyle "insan" faktörü ön plandadır. Müşteriyle birebir iletişim halinde olan personelin, psikolojik baskı altında tatmin edici hizmet sunması ve müşteri memnuniyeti sağlaması zordur. (Bolat, 2003; Akıncı, 2002).

Turizm sektöründe çalışma koşullarının zorluğu, uzun çalışma saatleri ve işletme kültürünün eksikliği, yıldırma (mobbing) davranışlarını artıran faktörlerdir. Bu durum, çalışanların özellikle stres kaynaklı sağlık sorunları başta olmak üzere çeşitli fiziksel ve psikolojik problemler yaşamalarına yol açabilir (Çalışkan, 2005).

İş yerinde en yaygın şiddet türü sözlü taciz olarak belirtilmektedir. Fiziksel saldırı çoğunlukla güvenlik sektöründe ve sağlık sektöründe görülmekte, cinsel taciz ise çoğunlukla hizmet sektöründe yaygın olduğu bilinmektedir (Aytaç vd., 2011). Turizm sektörü cinsel taciz vakalarının da sıkça görüldüğü bir alandır. Çalışanlar hem müşteriler hem de iş arkadaşları tarafından cinsel tacize maruz kalabilmektedirler. Bu özellikle gece vardiyalarında çalışan personel için daha büyük bir risk oluşturmaktadır. Cinsel taciz çalışanların psikolojik sağlığını ciddi şekilde tehdit eder ve iş yerinde güvenlik ve huzur duygusunu zedeler (Yıldız ve Özkan, 2022). İşçilerin müşterilerle doğrudan etkileşimde bulunduğu otel işletmelerinde müşteriler tarafından tacize uğrama ihtimali olduğu kadar işçilerin de müşterilere tacizde bulunma olasılığı vardır (Boz, 2006).

İşveren, çalışan ve müşterilerden kaynaklanan şiddet, taciz ve ayrımcılık diğer sektörlere göre turizm sektöründe daha yaygın bir sorundur (Yorgun, 2013, Yamurluklu, 2016; Piyal ve Güzel, 2019). Özellikle üst yönetimden gelen taciz mağdur olan çalışanı

daha da güç duruma sokmaktadır. İş ortamını ve çalışan psikolojisini olumsuz etkilemekte ve hatta işten ayrılmalarına neden olabilmektedir (Sinclair, 1998).

Diğer sektörlerle kıyaslandığında, daha fazla kadın işgücünün istihdam edildiği turizm sektöründe kadınların erkek yöneticiler ve iş arkadaşlarıyla çalışması nedeniyle cinsel şiddet vakalarının yaşanma olasılığı oldukça yüksektir (Boz, 2006). Ancak, insanlar bu tür olaylara genellikle şüpheyle yaklaşmaktadır. Çünkü hizmet sektöründe dışa dönük, güler yüzlü ve girişken personel en çok aranan özelliklerdir. Yoğun sosyal ilişkiler işyerinde taciz riskini artırmaktadır (Eser, 2001). Ayrıca UNWTO (2009) verilerine göre, turizm sektörü kadınlar ve gençler gibi dezavantajlı grupların istihdamı açısından da olumlu ayrımcılık fırsatları sunmaktadır (Tüzünkan, 2015).

Otel çalışanlarının düşük statüleri onları misafir tahakkümüne karşı savunmasız hale getirir (Guerrier ve Adib, 2000; Poulston, 2008). Ön büro çalışanları misafirlerin sapkın davranışlarına çok nadir durumlar dışında tepki gösteremezler. Çalışanlar, misafirlerin kötü davranışlarına tepki verdiklerinde durumu üstlerine açıklamaları yönünde teşvik edilirler. Yöneticiler, çalışanların mantıklı olmalarını, duygularını ve tepkilerini gizlemelerini ve misafiri sakinleştirmelerini isterler (Aslan ve Kozak, 2012). İş yerlerinde genellikle sürekli eleştiri, aşağılama, tehdit veya dışlama gibi tahakküm biçimleri görülür. Bu durum yaşamın birçok alanında karşılaşılabilir. Örneğin, duygusal bir tepki vermek isteyenler sıkça kadın bedenini hedef alan argo veya küfürlü ifadeleri kullanır. Bu, kadınlar ve erkekler üzerindeki sembolik şiddeti gösterir (Bulut ve Göktürk, 2012). Ayrıca, Türkiye'de turizm sektöründe çalışan yabancı göçmen kadınlar ise genellikle "Nataşa" olarak damgalanmakta ve dışlanmaktadır (Gülçür and İlkkaracan, 2002; Erder ve Kaşka, 2003; Lordoğlu 2009; Üstübici, 2011).

2.7 Kadın Çalışanlara Uygulanan Şiddet Pratikler

Kadına yönelik şiddet evrensel bir olgu olarak güncelliğini korumaktadır. Şiddetin temelinde toplumsal cinsiyet eşitsizliği yer almakla birlikte sosyal ve kültürel etkenler de şiddete yol açabilmektedir. Çalışan kadınlar, eşleri tarafından ekonomik şiddete maruz kalabilmektedir (İnci, 2020). Kadınların çalışma hayatında karşılaştığı en büyük sorunlardan biri, işyeri şiddetidir (Aytaç ve Dursun, 2013). Kadınları işçi ya da üst sınıf ayrımı gözetmeksizin, kadın olmaları nedeniyle eşit haklardan yoksun bırakan temel sorunlardan biri emek kavramının erkek egemen sınıfa ait olduğu inancıdır. Yani kadın emeği, her iki alanda da ataerkil sınıf politikalarının mağduru olmaktadır (Boyar, 2019).

Toplumsal cinsiyet eşitliği, kadın ve erkeğin cinsiyetlerinden bağımsız olarak eşit sorumluluk ve fırsatlara sahip olmasını ifade etmektedir. Kadınların iş gücüne aktif katılımı, sürdürülebilir kalkınma ve sosyal refah için kritiktir. Kadınlar toplumsal yaşamda, özellikle aile içinde eş ve anne olarak önemli roller üstlenirler ve bu rollerini iş hayatıyla dengelemeye çalışırlar. Ancak aile üyelerinden yeterli destek görmediklerinde kendilerini değersiz hissedebilirler (İnci, 2020). Birçok toplumda kadına yönelik şiddet yaygın olarak kabul edilmekte ve evliliğin doğal bir parçası olarak görülmektedir (Subaşı ve Akın, 2011).

Kiril (2020) turizm sektöründe işlerin kadın işi ve erkek işi olarak hem yatay hem de dikey şekilde ayrıştığını gözlemlemiştir. Yatay bölünme, kadınların ve erkeklerin belli farklı mesleklerde çalışmasını ifade ederken, dikey bölünme ise aynı iş kolunda kadın ve erkeklerin hiyerarşik olarak farklı pozisyonlarda çalışmasını ifade etmektedir. Kadın emeğinin daha ucuz ve verimli olması nedeniyle günümüzde kadınları istihdam etmek, sermaye tarafından giderek daha fazla tercih edilmektedir. Ayrıca, kötü işleri yapacak bir emek rezervi olarak kadın işgücü vazgeçilmezdir. Kadınların yoğunlaştıkları alanlar genellikle toplumsal cinsiyet rolleri tarafından belirlenen, evde yaptıkları işlerin bir uzantısı olan temizlik, servis, karşılama ve düzenleme gibi alanlardır. Kadınların en az istihdam edildiği yerler ise yönetim kademeleridir. Dolayısıyla, kadınlara yüklenen fiziksel güçsüzlük, derleyici ve toparlayıcı olma, dikkatli ve sabırlı olma gibi ataerkil özellikler, kadınların turizm sektöründe üstlenmeleri beklenen işleri şekillendirmektedir. Cinsiyete dayalı bu ayrışma, işe alım sürecinden işten çıkarılmaya kadar tüm emek sürecinde etkili olmakla birlikte, özellikle turistlerle yüz yüze iletişimin olduğu servis ve karşılama gibi alanlarda kadınların fiziksel görünümleri belirleyici olmaktadır (Kiril, 2020).

Kadınlar, iş yerinde pazarlık güçleri ve hakları sınırlı olduğunda şiddet ve tacize daha açık hale gelirler. Bu durumu bildirebilmeleri için ekonomik bağımsızlık ve istihdam güvencesi gereklidir. Göçmen işçiler genellikle sınırlı pazarlık gücüne sahip olup, çoğunlukla güvencesiz çalışma koşullarında bulunurlar. Çoğu göçmen işçinin çalışma izinleri ya eksiktir ya da belirli bir işverene bağımlı olarak düzenlenmiştir. Bu da onların iş değiştirme ve hak talep etme imkânlarını kısıtlamaktadır (ILO, 2016).

Otel kat hizmetlileri, sömürü ve şiddet riskinin en yüksek olduğu çalışan gruplarından biri olarak bilinmektedir (ILO, 2019). Turizm sektörlerinde, özellikle otel,

restoran, bar ve kumarhanelerde çalışan kadınlar sık sık şiddet ve taciz riskiyle karşılaşmaktadır (Tegland, 2008). Standart dışı istihdam modelinde çalışanlar, işlerini kaybetme korkusuyla genellikle şikâyette bulunmamaktadır. Bahşiş, alkol tüketimi ve "müşteri her zaman haklıdır" anlayışı gibi etkenler, üçüncü taraflarca cinsel tacize maruz kalma riskini artırmaktadır (The Nordic Union for Workers in the Hotel, Restaurant, Catering and Tourism Sector [NU HRCT], 2015). Tegland (2008) güçlendirme tanımında özgürlük, sağlık veya bilgi açısından yüksek bir yaşam kalitesini değerlendirmiştir. Turizm işletmeleri büyük ölçüde cinsiyete göre gruplandırılsa da gerekli işin türüne ve işin nasıl yapıldığına bağlı olarak yalnızca belirli bir düzeyde ekonomik ve kişisel güçlenmeyi teşvik ettikleri söylenebilir.

2.8 Şiddete Karşı Mücadele Stratejileri

İşyerlerinde şiddeti kontrol altına almak oldukça zordur çünkü bu davranışlar bireysel, örgütsel ve sosyal faktörlerin karmaşık etkileşiminden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle şiddeti önlemeye yönelik stratejiler geliştirilirken bu davranışların kapsamlı bir şekilde analiz edilmesi gerekmektedir (Uluğ, 2020). Stratejilerin etkili olabilmesi için şiddet kavramının derinlemesine anlaşılması ve bu olgunun çatışma, yıldırma, stres ve ayrımcılık gibi diğer olumsuz durumlarla arasındaki farkların net bir şekilde ortaya konulması önemlidir (Zapf vd., 2001, s. 371). Literatür taraması sonucunda, şiddetin türlerine göre farklı mücadele yöntemlerinin önerildiği ve uygulandığı görülmektedir.

Tutar (2004), işyerinde şiddetle mücadelenin bireysel, örgütsel, toplumsal ve hukuksal yöntemlerle ele alınabileceğini ifade etmektedir. Bireysel mücadelede ise anlayış göstermek, savaş açmak ve geri çekilmek olmak üzere üç temel strateji öne çıkmaktadır. Bu yöntemler bireyin şiddet sürecine uyum sağlamasını veya mücadele stratejisini geliştirmesini sağlamaktadır (Tutar, 2004, s. 124).

Tınaz vd., (2013) psikolojik şiddet algıları üzerine yaptığı araştırmada, şiddet mağdurlarının taciz sürecine genellikle pasif tepkiler verdiğini belirlemiştir. Bu tepkiler aile ve arkadaşlardan yardım istemek ya da hastalık izni almak gibi tacizi sonlandırmayı değil, duygusal çöküntüyü hafifletmeyi amaçlayan, maruz kaldıkları psikolojik baskı nedeniyle daha korunaklı bir yaklaşım sergiledikleri görülmektedir.

2.8.1 Direniş kavramı

Türk Dil Kurumu Sözlüğü'nde direniş, "direnme" olarak tanımlanır. Direnmek ise, bir düşünceye, isteğe veya duruma karşı ısrar etmek, inat etmek ya da ayak diremek anlamına gelmektedir. Direnme eylemi, daima karşısında bir tavır veya engel bulunan durumlarda ortaya çıkmakta ve güç kazanmaktadır (Savaş, 2018). Direnme, en temel anlamıyla bireyin günlük yaşamının her alanında karşılaştığı iktidar ilişkilerine karşı geliştirdiği mücadele biçimlerinin tamamını ifade etmektedir. Direniş ise, bu iktidar ilişkilerinin içinde, direniş alanları yaratma amacıyla ortaya çıkan ilkel ya da bilinçli, görünür ya da gizli, tutarlı ya da dağınık, kendiliğinden gelişen ya da planlı, çatışmacı ya da yalnızca durumu kurtarmaya yönelik, karmaşık ya da sade, etkili ya da etkisiz olabilen çok çeşitli eylem türlerini kapsamaktadır (Mumby, 2005, s. 71). Friedman (1977), iş yerinde direnişin üç özelliğini belirtmektedir:

- Direniş, hem kendiliğinden hem de kolektif veya bireysel olarak ortaya çıkabilir.
- Direniş biçimleri koşullara göre değişir.
- Direniş, yönetim tarafından kendi çıkarları doğrultusunda kullanılabilir.

Çalışma hayatında direniş kavramı baskıcı çalışma koşullarına, sömürüye, haksız muameleye veya adaletsiz iş uygulamalarına bireysel ya da kolektif olarak karşı çıkma eylemini ifade etmektedir (Davutoğlu, 2018, s. 3). Direniş kavramı aynı zamanda statükoya da meydan okumakta ve işverenleri ve politika yapıcıları işyerinde eşitsizlik, ayrımcılık ve sömürü gibi sistemik sorunları ele almaya zorlamaktadır. Örneğin, yıllardır yapılan direnişler sonucunda işçiler için sekiz saatlik işgünü, asgari ücret yasaları ve işyeri güvenliği düzenlemeleri gibi önemli hakların ve korumaların oluşturulmasına yardımcı olmuştur (Thalhammer vd., 2007). Çalışanlar tarafından ortaya koyulan mukavemet iş kanunlarının, işçi haklarının ve toplumsal dinamiklerin şekillenmesinde önemli bir rol oynamıştır (Murakami, 2023).

Tarihsel olarak işyerinde direniş kavramı yüzyıllardır vardır. Sanayi Devrimi'nin işçi hareketlerinden, adil ücretler ve daha iyi çalışma koşulları için verilen günümüz mücadelelerine kadar, işçiler her zaman sömürüye direnmenin ve hakları için mücadele etmenin yollarını bulmuşlardır. 19. yüzyılın sonlarında ve 20. yüzyılın başlarında işçi sendikaları direnişi örgütleyen ve işçi haklarını savunan örgütler olarak ortaya çıkmıştır (Thalhammer vd., 2007). Sanayi devriminden günümüze kadar işçiler bu baskıcı

uygulamalara direnmek ve daha iyi çalışma koşulları talep etmek için örgütlenip harekete geçmişlerdir. İşçilerin şiddete karşı direnişinin en eski biçimlerinden biri işçilerin sömürücü çalışma koşullarına karşı mücadele ettiği ve adil ücret ve daha iyi muamele talep ettiği 19. ve 20. yüzyılın başlarındaki işçi hareketlerine kadar uzanmaktadır. İşçiler grevler, protestolar ve gösteriler düzenleyerek işverenlere ve politika yapıcılara işyerinde şiddet ve ayrımcılık konularını ele almaları konusunda baskı yapmaktadır. Bu hareketler aynı zamanda işçileri şiddetten koruyan ve haklarına saygı gösterilmesini sağlayan çalışma yasa ve düzenlemelerinin oluşturulmasının da önünü açmıştır (Abdullahu, 2019).

2.8.2 Direniş biçimleri

Direnmek, sözlü ya da sözsüz biçimde bir eylem üretmektir (Raby, 2005, s. 153-158). Direnişlerde kullanılan stratejiler egemen iktidar ilişkilerini dönüştürmeyi hedeflemektedir. Bu stratejiler genellikle açık, örgütlü, etkileri ve sonuçları doğrudan gözlemlenebilen eylemler şeklinde ortaya çıkmaktadır (Şahin, 2012).

Direniş biçimleri genellikle kamusal olarak ilan edilen stratejilerdir. Ayrıca gizli, dikkat çekmeyen ve açıkça ilan edilmeyen çeşitli direniş biçimleri de bulunmaktadır (Balcı, 2022). Bu gizli senaryolar tahakküm ve disiplin içinde kapalı ve kontrol altındaki mekanlarda, açık ve gizli yollarla direniş gösteren bireylerin stratejilerini içermektedir (Scott, 2018). Scott (2018)'un kamusal ve gizli direniş pratikleri (açık ve gizli) sınıflandırmasına ek olarak, şiddet içermesi veya içermemesi açısından *şiddetli* ve *şiddetsiz*, eyleyicilerin sayısına bağlı olarak *bireysel* ve *kolektif* direniş şeklinde de sınıflandırmaktadır (Friedman, 1977; Edwards, 1979; Simmel, 2009; Nurol, 2015).

2.8.2.1 Açık ve gizli direniş

Tahakküm altındaki kişiler çıkarlarına uygun olduğu için beklenen davranış ve tutumları sergilemektedir (Scott, 2018). Öte yandan, tabi grupların kılık değiştirmiş, dikkat çekmeyen ve ilan edilmemiş çeşitli direniş biçimleri de *gizli senaryo* kavramına işaret etmektedir (Balcı 2022). Scott (2018), hâkim olanlarla tabi olanlar arasındaki açık ilişkiyi "kamusal senaryo" olarak tanımlamaktadır. Bu, tabi hâkim olanların karşısındaki söylemleridir. "Gizli senaryo" ise, iktidarın duyma alanı dışında kalan ve daha özgür bir söylem alanı sunmaktadır (Scott, 2018). Gizli senaryo, kamusal senaryonun dışındaki jestler ve pratiklerle iktidarın etkisi altında kalmış söylemleri temsil etmektedir. Bu nedenle gizli senaryo, tahakküm uygulamaları tarafından şekillendirmektedir. İşten

çıkarılma korkusu veya kariyer beklentisi gibi nedenlerle kamusal senaryoya göre hareket etmektedir. İçlerinde nefret biriktirirler ve bu nefret, iktidarın gözlemleyemediği alanlarda farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır (Scott, 2018).

Scott'un (2018) *Tahakküm ve Direniş Sanatları* kitabında, dedikodu gizli direniş yöntemlerinden biri olarak incelenmiştir. Dedikodu, anonim ve kılık değiştirmiş halk saldırganlığının en temel biçimidir. Belirli bir yaratıcısı yoktur ama haberleri aktaran ve yeniden anlatan kişiler vardır. Hiyerarşide üstteki kişiler hakkında yapılan dedikodu, duygusal rahatlama ve intikam duygularına hizmet eder. Üst hiyerarşidekiler için dedikodunun yıkıcı etkisi iftira veya bilgi sızdırma yoluyla ortaya çıkar. Dedikodunun yıkıcılığı, iktidar ve bilgi arasındaki boşluktan beslenir. Dedikodunun yıkıcı mekanizması, iktidar ve bilgi arasındaki boşluktan beslenir ve işyeri ortamları ile medya içeriklerinde alternatif bilgi üretimi olarak görünür hale gelir (Lochrie, 1999). Dedikodunun direniş potansiyeli, gizliliğinden kaynaklanır (Çaylı, 2008).

2.8.2.2 Bireysel ve kolektif direniş

Direniş bireylerin veya grupların egemen iktidar ilişkilerine karşı geliştirdikleri çeşitli stratejilerle şekillenmektedir. Bu stratejiler farklı biçimlerde karşımıza çıkmaktadır (Şahin, 2012). Direniş eyleyicilerin sayısına göre bireysel ve kolektif olarak sınıflandırılmaktadır (Friedman, 1977; Edwards, 1979; Simmel, 2009; Nurol, 2015). Bu bağlamda direniş aktif veya pasif biçimlerde iktidarla ilişkilenir ve çeşitli toplumsal sonuçlar doğurabilmektedir (Raby, 2005, s. 153-158).

Bireysel direniş, çalışanların tek başlarına geliştirdiği taktiklerdir (Nurol, 2015). Bireysel direnişler genellikle "kurallara uyuyormuş gibi yapma" veya "boyun eğme tavrı takınma" ile gizlenmektedir (Silver, 2009, s. 247-248). Aktiv bireysel direniş yerel ve kişisel düzeyde yapılan, sınırlı etkiler yaratabilen bir eylem biçimidir genellikle sadece direnen bireye fayda sağlamaktadır. Pasif bireysel direniş ise genellikle itaatsizlik, görmezden gelme veya sabote etme gibi sessiz eylemlerle ortaya çıkmakta ve doğrudan müdahale içermemektedir (Şahin, 2012).

Direniş bireysel düzeyde, yönetimle doğrudan yüzleşmeden varlığını sürdürebilmektedir (Nurol, 2015). İşletmeler bu tür davranışları genellikle bilinçli bir stratejiden ziyade işten kaytarma veya kötü niyet olarak değerlendirmektedir. Bu durumla

başa çıkmak için işletmeler, kontrol mekanizmaları ve farklı uygulamalar geliştirerek bireysel direnişleri engellemeye çalışmaktadır (Friedman, 1977; Edwards, 1979).

Nurol (2015)'un banka çalışanları üzerine yaptığı çalışmaya göre, kayıtsız davranmak, geçerli bir mazeret olmadan işe geç gelmek, erken ayrılmak veya görev yerini terk etmek, işi gereğinden fazla uzatmak ve israfa neden olmak, yöneticilere, çalışma arkadaşlarına ve müşterilere saygısız davranmak, talimatları kasıtlı olarak yerine getirmemek disiplin cezasına yol açabilecek davranışlar olarak değerlendirilmektedir.

Kolektif direniş, çalışanların ortak bir amacı gerçekleştirmek için bilinçli ve organize bir şekilde hareket etmesiyle oluşmaktadır (Nurol, 2015). İşyeri örgütlenmeleri iki şekilde ortaya çıkabilir. Birincisi, açıkça ilan edilen ve örneğin sendika gibi resmi yapılar altında toplanan örgütlenmelerdir. Aktiv kolektif direnişler açık, örgütlü ve etkileri doğrudan gözlemlenebilir nitelikte olup iktidar ilişkilerini dönüştürmeyi hedefler. Ancak bu tür direnişler, tehdit oluşturdukları için yeni tahakküm biçimlerini doğurma riskini de taşır (Şahin, 2012).

İkincisi ise, gizlice oluşturulan ve genellikle belirli bir sorunu çözmeye yönelik olup hızla dağılma olasılığı taşıyan, belirli bir adı olmayan örgütlenmelerdir (Nurol, 2015). Pasif kolektif direniş, doğrudan olmayan, örgütsüz ama grup içi sessiz protestolarla kendini gösterir ve açıkça toplumsal bir değişim amacı taşımaz (Raby, 2005, s. 153–158).

2.8.2.3 Şiddetli ve şiddetsiz direniş

Çıvak (2021), otellerde gerçekleşen direniş biçimlerini incelerken bu direnişlerin şiddet içerip içermemesini bir değerlendirme boyutu olarak ele almıştır. Bu sınıflandırma otel çalışanlarının direniş pratiklerinin şiddetli ve şiddetsiz olarak daha sistematik bir şekilde analiz etme ve anlamaya olanak tanımaktadır.

Şiddetli direniş, içeriği itibarıyla karşıt güce karşı kaba kuvvet ve simgesel şiddet unsurlarını kullanarak mücadele etmeyi ifade eder. Bu tür direniş fiziksel saldırılar, vandalizm veya şiddet içeren diğer doğrudan eylemlerle karakterize edilebileceği gibi, karşı tarafın sembollerine ve temsillerine yönelik saldırılarla da kendini gösterebilir (Çıvak, 2021). Şiddetsiz direniş, toplumsal, psikolojik, ekonomik ve politik araçlar kullanılarak sürdürülen, herhangi bir şiddet tehdidi ya da kullanımını içermeyen bir mücadele yöntemi olarak tanımlanmaktadır. Bu tür direniş, ihmalkarlık ve kaçınma

eylemleriyle icra edilen, ya da her iki yöntemin bir arada kullanıldığı bir yapıya sahiptir (Sharp, 1973). Şiddetsiz eylemin temel niteliklerinden biri, doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir şiddet unsuru içermemesidir. Şiddetsiz direniş, kaba kuvvet kullanımını tamamen dışladığı gibi, fiziksel veya simgesel şiddet unsurlarını da barındırmaz (Çıvak, 2021).

Şiddetsiz mücadelenin ilkeli şiddetsizlik, pasifizm, pasiflik, zayıflık ya da yalnızca yalıtılmış sokak protestolarıyla karıştırılması bu kavramın yanlış anlaşılmasına yol açmıştır. Şiddetsiz direnişi benimseyen gruplar şiddet tehdidinden ya da doğrudan şiddet kullanımından kaçınırken, bu hareketlere "barışçıl" etiketi yapıştırılması aslında örgütlü şiddetsiz direnişin bazen son derece yıkıcı olabilen doğasını göz ardı etmektedir. Şiddetsiz direniş, karşıt tarafın talepleri kendi isteği dışında kabul etmesini sağlar ve bunu yaygın işbirliğini reddetme, başkaldırı eylemleri veya çatışmayı kontrol altına alma yöntemleriyle gerçekleştirir (Sharp, 1973). Öte yandan, şiddet içeren zorlamada karşı taraf fiziksel şiddetle tehdit edilerek baskı altına alınır (Byman ve Waxman, 2002).

2.8.3 Turizm sektöründe direniş pratikleri

Turizm işletmeleri kötü çalışma koşulları, sömürüye dayalı uygulamalar, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, esnek sözleşmeler ve yüksek iş gücü devri gibi özelliklerle tanımlanır (Janta vd., 2011). Söz konusu otel işletmelerinde baskı ve sömürü dayanılmaz hale geldiğinde çalışanlar kaçış yolları aramaya başlamaktadır ve bireysel direniş pratikleri olarak otelin savunmasız noktalarına müdahale etmektedir (Nurol, 2015). Örneğin, çalışanlar yiyecek ve içecek maddelerini gizlice eve götürmekte ve işi yavaşlatarak üretkenliği en aza indirmeye çalışmaktadır (Efthymiou, 2010).

Çalışanların organize bir şekilde birlikte hareket ettiği ve eylemler gerçekleştirdiği de görülmektedir. Örneğin, Alanya Konaklı'da bulunan 4 yıldızlı bir otel çalışanları, otelin başka bir şirkete devredilmesinden dolayı işsiz kaldıklarını, mağdur olduklarını ve maaşlarını alamadıklarını gerekçe göstererek otel önünde eylem yapmıştır (Turizm Ajansı, 2023). Diğer bir örnek ise, Balıkesir'in Gönen ilçesinde belediyeye ait 4 yıldızlı termal otelin kapatılıp özelleştirilmesini istemeyen çalışanlar, Gönen Belediyesinin otel borçları olduğunu, önce ücretsiz daha sonra ücretli izne çıkarttıldıklarını öne sürerek, iş yerlerinin kapatılmasına karşı çıkmış ve görevlerine geri dönmek istediklerini ifade etmişlerdir. Çalışanlar, otelin Gönen için büyük bir değer olduğunu vurgulayarak, kiralanmasına, satılmasına veya özelleştirilmesine izin vermeyeceklerini söyleyerek otel

önünde toplanmışlardır (Turizm Aktüel, 2021). Antalya'nın Manavgat ilçesine bağlı Kumköy'de hizmet veren bir otelde sürekli oyalandıklarını ve artık eylem yapmaktan başka çareleri olmadığını söyleyen maaş mağduru çalışanlar, şikâyetlerini dile getirerek otelin önünde eylem yaptıklarını ve paralarını talep ettiklerini ifade etmişlerdir (Lider Antalya, 2021).

Sendikasızlığın yaygınlığı, sektörde işçi haklarının kurumsal bir şekilde savunulmasını ve çalışma koşullarının iyileştirilmesini engelleyen önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır (Öztürk, 2021, s. 27). İşçi sendikaları, işçilerin hem açık hem de gizli ihtiyaçlarını karşılamak, çalışma koşullarını iyileştirmek ve işçilerin çıkarlarını korumak amacıyla kurulan örgütlenmelerdir (Yücel, 1980). Sendikal örgütlenmenin yetersizliği, çalışanların işveren karşısında korunmasız kalmasına yol açarken, sektörde yaşanan istihdam sorunlarının çözümünü de zorlaştırmaktadır. Bu durum, çalışanların iş güvencesizliği, düşük ücretler ve olumsuz çalışma koşulları gibi temel sorunlarla tek başlarına mücadele etmelerine neden olmaktadır (Yorgun, 2013, s. 59).

3 YÖNTEM

Bu bölümde araştırma yönteminin nasıl uygulandığına dair ayrıntılı bilgiler bulunmaktadır. Yöntem bölümünde araştırma tasarımı, araştırma katılımcıları, veri toplama araçları, pilot araştırma, saha çalışması, veri analizi, inandırıcılığı ve araştırmacının rolü açıklanmıştır.

3.1 Araştırma Tasarımı

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırmalarda genellikle gözlem, görüşme, doküman ve söylem analizi gibi nitel veri toplama teknikleri kullanılır. Bu yöntemler araştırmacıya olayları ve olguları doğal ortamında, derinlemesine ve anlam odaklı bir biçimde inceleme imkânı sunar (Hatch, 2002; Merriam, 2018). Bu yöntem, disiplinler arası ve bütüncül bir yaklaşımı benimseyerek, araştırma problemini yorumlayıcı bir perspektifle inceler. İncelenen olgu ve olaylar, kendi bağlamları içinde ele alınarak, insanların bu olaylara yüklediği anlamlar doğrultusunda yorumlanır (Altunışık vd., 2010, s. 302). Ayrıca, nitel araştırma, insanın kendi toplumsal sistemlerini anlamak ve derinlemesine keşfetmek için geliştirdiği bilgi üretme yöntemlerinden biridir (Özdemir, 2010, s. 326). Bu tür araştırmalarda, konuyu derinlemesine anlamaya yönelik bir çaba bulunur ve araştırmacı, ek sorular sorarak ve katılımcıların öznel bakış açılarına değer vererek keşif sürecini sürdürür (Karataş, 2015).

Nitel araştırma, esnek yapısı sayesinde hem araştırma tasarımının oluşturulmasında hem de araştırmanın uygulanmasında kolaylık sağlar. Araştırma sürecinin her aşamasında, duruma göre yeni yöntem ve yaklaşımların geliştirilmesine ve desenin değiştirilmesine imkân tanır. Bunun nedeni, sosyal olguların ve olayların içinde geliştiği çevrelerden bağımsız olarak gerçekleşmemesi ve sürekli değişime uğramasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Bu araştırmada, otel işletmelerinde yabancı uyruklu kadın çalışanlarının yaşadıkları şiddet pratiklerini nasıl anlamlandırdıklarını ve gösterdikleri mücadele deneyimlerini betimlemek için fenomenoloji deseninden yararlanılmıştır. Fenomenolojik araştırma, belirli bir fenomenin ya da deneyimin özünü anlamaya odaklanan nitel bir araştırma yaklaşımıdır (Tekindal ve Arsu, 2020). Fenomenolojinin temel amacı, insan deneyimini derinlemesine anlamaktır (van Manen, 2007). Fenomenoloji her bireyin dış dünyayı kendine özgü bir şekilde algıladığını vurgular. Bireyin yaşantı ve deneyimlerine odaklanarak bu olguyu betimlemeye çalışır. Araştırmacı, bu yaklaşımla bireyin dış dünyayı kendi perspektifiyle nasıl

değerlendirdiğini anlamaya çalışır. Katılımcının bakış açısıyla dış dünyayı görmek ve kullandığı kelimelerin zihninde hangi düşünceleri çağrıştırdığını anlamak hedeflenir (Creswell, 2014, s. 14). Çalışmada da otel işletmelerinde farklı departmanlarda çalışan yabancı kadın çalışanların karşılaştıkları şiddet pratiklerini ve bu şiddete karşı gösterdikleri direniş pratiklerini anlamak istenmektedir. Bu bağlamda, yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği ile veriler elde edilmiştir. Yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği, görüşme öncesinde konuya dair soruların hazırlanmasını içerir, ancak görüşmenin akışına göre bu soruların dışında da hareket edebilme esnekliği sağlar (Akman Dömbekçi ve Erişen, 2022).

3.2 Araştırmanın Katılımcıları

Nitel araştırma geleneğine uygun olarak kartopu örnekleme yöntemiyle, beş yıldızlı otel işletmelerinde farklı departmanlarda çalışan yabancı uyruklu kadın çalışanlar bu araştırma için seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini belirlerken dikkate alınan ölçütler ise yabancı uyruklu kadın olmak, otel işletmelerinde istihdam edilmek ve şiddet pratiklerini deneyimlemiş olmaktır. Katılımcı sayısı için bir alt veya üst sınır bulunmamaktadır.

Katılımcılar, Kemer ve Bodrum'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 25 yabancı uyruklu kadınlar seçilmiştir. Veri çeşitliliği sağlamak için farklı yaş, ülke ve departmandan kişilerin araştırmada yer almasına dikkat edilmiştir. Özellikle nitel araştırmalarda, kartopu örnekleme yöntemi, marjinal gruplar, yasa dışı faaliyetlerde bulunan bireyler ve toplumun genel davranış normlarından sapma gösteren gruplara ulaşmak amacıyla kullanılan bir yöntemdir (Neuman ve Robson, 2014). Bu yöntemde, başlangıçta az sayıda katılımcıdan başlanan süreç, bu katılımcıların tanıdığı diğer potansiyel katılımcıları araştırmacıya yönlendirmesiyle devam eder (Neuman, 2007). Bu araştırmada da benzer bir süreç işletilmiştir. Çalışmada, Kemer'deki otellerde çalışan on katılımcıya, insan kaynakları alanında deneyim sahibi bir 'anahtar kişi' aracılığıyla erişilmiştir. Diğer on iki katılımcıya ise Bodrum'daki beş yıldızlı otellerde tecrübeli ve hâlihazırda ön büro müdürü olarak görev yapan bir diğer 'anahtar kişi'nin yardımıyla ulaşılmıştır. Görüşmeler ilk katılımcıların referanslarıyla diğer katılımcılara ulaşılarak zincirleme şeklinde gerçekleştirilmiştir.

3.3 Veri Toplama Aracının Belirlenmesi

Nitel araştırma yöntemleri görüşme, gözlem, doküman inceleme ve odak grup çalışması gibi geleneksel teknikleri içerse de, araştırılan temaya göre farklılık gösterebilir.

Konunun bütüncül olarak ele alınabilmesi için tek bir disiplin yerine disiplinlerarası yöntemlerin kullanılması anlamayı kolaylaştırır (Dedeoğlu, 2002, s. 84).

Nitel araştırmalarda genellikle üç ana türde veri toplanır:

1. *Çevresel veriler:* Bu veriler, araştırmanın yürütüldüğü ortamın psiko-sosyal, kültürel, demografik ve fiziksel özelliklerine dair bilgileri içerir.
2. *Süreç verileri:* Araştırma sırasında meydana gelen olayları ve bunların araştırma grubunu nasıl etkilediğini kapsar.
3. *Algılara ilişkin veriler:* Araştırma grubundaki bireylerin süreç hakkındaki düşünce ve hislerine odaklanır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Bu veri türlerini toplamak için araştırmacılar en sık görüşme, gözlem ve yazılı materyal incelemesi gibi yöntemleri kullanır. Özellikle görüşme, bireylerin bakış açısı, kişisel deneyimleri, duyguları ve algılarını anlamak için güçlü bir araçtır. Görüşme verilerinin gözlem ve doküman incelemesiyle desteklenmesi, araştırmanın güvenilirliğini ve geçerliliğini artırır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Görüşmeler nitel araştırmalarda en yaygın kullanılan veri toplama araçlarından biri olup üç başlık altında sınıflandırılmaktadır: yapılandırılmamış görüşme, yarı yapılandırılmış görüşme ve yapılandırılmış görüşme (Bogdan & Biklen, 1992; Fontana and Frey, 2005). Yapılandırılmamış görüşmeler, genellikle araştırmacı ile katılımcı arasında doğal bir sosyal etkileşim çerçevesinde gelişen, önceden belirlenmiş soruların olmadığı ve sohbet tarzında ilerleyen görüşmelerdir. Bu görüşmelerde araştırmacı, katılımcının anlatımına göre anlık sorular geliştirir ve aynı kişiyle birden fazla görüşme yapılması gerekmektedir. Yapılandırılmamış görüşmeler, birincil veri toplama aracı olabileceği gibi gözlem verilerini destekleyici şekilde de kullanılmaktadır. Soruların esnekliği ve görüşmenin akışı katılımcının yanıtlarına göre şekillenmektedir. Bu tür görüşmelerde başarı, araştırmacının anlık ve bağlama uygun sorular geliştirme becerisine bağlıdır. Yarı yapılandırılmış görüşmeler ise incelenmek istenen konu hakkında katılımcılardan daha sistematik şekilde bilgi toplanmasını sağlamaktadır. Görüşmeden önce belirlenen soru ya da konu başlıklarının yer aldığı bir form hazırlanır ve görüşmeci, bu soruları katılımcıya yöneltirken gerektiğinde yeni sorular da ekleyebileceği bilinmektedir. Bu yöntem, planlı ancak esnek bir yapı sunarak derinlemesine bilgi toplama imkânı sağlamaktadır. Soru sırasının kesin olmaması, görüşmeciye katılımcıyla olan etkileşime bağlı olarak görüşmeyi yönetme esnekliği vermektedir (Şimşek, 2018).

Bu bağlamda yürütülen araştırmada, hem derinlemesine yanıtlar alınabilmesi hem de odaktan uzaklaşılmaması amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi tercih edilmiştir. Görüşme soruları Bogdan ve Biklen (1992), Güçlü (2019) ve Çıvak (2021) çalışmalarına dayanılarak oluşturulan 15 soruluk bir taslak formla hazırlanmıştır. Formun geçerliliğini sağlamak amacıyla iki turizm akademisyeninden görüş alınmış ve soruların netliği (Patton, 2005) ile işlevselliği (van Teijlingen & Hundley, 2001) değerlendirilmiştir. Görüşme formu iki bölümden oluşmuştur: birinci bölümde katılımcı bilgileri, ikinci bölümde ise 15 yarı yapılandırılmış soru yer almıştır (EK 2).

3.4 Pilot Araştırma

Pilot çalışma, bir araştırmanın uygulanabilirliğini test etmek amacıyla gerçekleştirilen ön denemedir. Araştırmanın tasarımının uygunluğunu belirlemek, tahmini süre ve maliyetleri değerlendirmek, veri toplama araçlarını sınamak ve ihtiyaç duyulan kaynakları gözden geçirmek gibi birçok kritik işlevi vardır (Simkus, 2023). Ayrıca, araştırma sürecinde karşılaşılabilecek olası etik sorunları önceden saptamaya olanak tanır. Bu yönüyle pilot çalışmalar, asıl araştırmaya başlamadan önce sürecin daha sistemli ve verimli ilerlemesini sağlayan temel bir aşamayı oluşturur (In, 2017).

Bu tezin pilot araştırması Antalya'nın Kemer bölgesinde hizmet veren beş yıldızlı otel işletmesinde gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışmanın katılımcıları kartopu örneklemesiyle belirlenmiştir. Araştırma verileri dokuz yabancı uyruklu kadın çalışanlarla yüz yüze görüşmeler aracılığıyla elde edilmiştir. Görüşmeler 25 Haziran 2024 - 10 Temmuz 2024 tarihleri arasında otelin mola alanlarında, lojmanda ve kafede yüz yüze gerçekleştirilmiştir.

Çalışma öncesinde katılımcılara araştırmanın içeriği detaylı bir şekilde anlatılmıştır. Bunun yanı sıra, elde edilecek verilerin gizlilik ilkesi ve araştırma etiğine uygun şekilde değerlendirileceği, kimlik bilgilerinin gizleneceği hususu aktarılmıştır. Katılımcılar, "Katılımcı Bilgi ve Onam Formunu" imzalayarak ses kaydı alınmasını uygun görmüşlerdir. Görüşmeler ortalama 50 dakika sürmüştür. Etik hususlar nedeniyle, katılımcılara (P1, P2, P3…) takma adlar verilmiş ve isimleri gizlenmiştir. Elde edilen ses kayıtları analizlerin daha kolay ve doğru bir biçimde yapılabilmesi için yazıya dökülmüştür. Transkriptler Nvivo 15 Programı aracılığıyla analiz edilmiş ve betimsel analiz yapılmıştır.

Pilot görüşme kapsamında elde edilen veriler esas araştırmanın analizine dahil edilmemiştir. Bu nedenle, çalışmanın esas veri seti 25 katılımcı ile gerçekleştirilen görüşmelerden oluşmaktadır. Pilot çalışma yalnızca süreci hazırlamak amacıyla yapılmıştır.

3.5 Saha Çalışması

Araştırmanın saha çalışması Antalya/Kemer ve Muğla/Bodrum'da hizmet veren beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılmıştır. Araştırmada bu destinasyonların tercih edilmesinin nedeni, Türkiye'de yabancı turistlerin en çok tercih ettiği bölgeler başında gelmesi ve yabancı çalışanların yoğunlukla bu bölgelerdeki otel işletmelerinde çalışmalarıdır. Antalya/Kemer bölgesinde üç, Muğla/Bodrum bölgesinde iki, toplam olarak ise beş otel işletmeleri bu araştırma kapsamında seçilmiştir.

Saha çalışmasına 25 yabancı uyruklu kadın çalışan katılmıştır. Katılımcılar ve araştırmacı arasında etkileşim sağlanmıştır. Yüz yüze yapılan görüşmeler otellerin mola alanlarında, lojmanda veya kafelerde gerçekleştirilmiştir. Görüşme yeri ve zamanı katılımcıların tercihine bırakılmıştır. Çalışma öncesinde katılımcılara araştırmanın içeriği detaylı bir şekilde anlatılmıştır. Bunun yanı sıra, elde edilecek verilerin gizlilik ilkesi ve araştırma etiğine uygun şekilde değerlendirileceği, kimlik bilgilerinin gizleneceği hususu aktarılmıştır. Katılımcılar, "Araştırma Gönüllü Katılım Formu" imzalayarak ses kaydı alınmasını uygun görmüşlerdir (EK-3). Görüşmeler 30 Temmuz 2024 - 25 Ağustos 2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler ortalama 50 dakika sürmüştür. Bu aşamada, araştırmacının veri toplama sürecini sürekli karşılaştırmalar yaparak devam ettirdiğini vurgulamak önemlidir. Her görüşmenin ardından, araştırmacı deşifre ve kodlama süreçlerini en kısa süre içinde gerçekleştirmiştir. Yeni görüşmeler yapıldıkça, önceki görüşmelerle karşılaştırmalar yaparak önceki kodlamaları düzenli bir şekilde gözden geçirmiştir.

Katılımcıların yanıtlarında kendilerini rahat hissetmeleri, araştırmacının temel önceliği olmuştur. Bu nedenle, görüşmeler karşılıklı bir sohbet atmosferinde gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların düşündükleri ve sessiz kaldıkları anlarda araştırmacı müdahale etmemiştir. Özellikle, katılımcıların sözlerini kesmemek adına büyük bir titizlik göstermiştir. Görüşmeler sırasında en zorlayıcı kısımlardan biri, ne söyleyeceğini bilemeyen veya Türkçe'de kendini rahat ifade edemeyen katılımcılar olmuştur. Bunun gibi durumlarda, katılımcıların zorlanmamaları için kendilerini rahat ifade edebildiği dillerde (Rusça veya İnglizce) konuşabilecekleri samimi bir ortam oluşturmaya

çalışılmıştır. Böylelikle katılımcıların soruları yanıtlamaya daha hevesli olmaları sağlanmıştır.

Araştırmacı, verilerin sıklıkla tekrar ettiğini ve yeni bilgilerin gelmediğini hissettiğinde, veri toplama sürecine son vermiştir. Veri doygunluğu, veri toplama sürecinde benzer ifadelerin sıkça tekrarlandığı ve yeni bilgiler elde edilemediği aşamayı ifade etmektedir (Yağar, 2023). Nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünü belirleyen en önemli husus veri doygunluğudur (Mak vd., 2010). 25 yabancı kadın çalışandan elde edilen verilerin alandaki şiddet pratiklerini belirleme konusunda yeterli olduğu tespit edilmiştir.

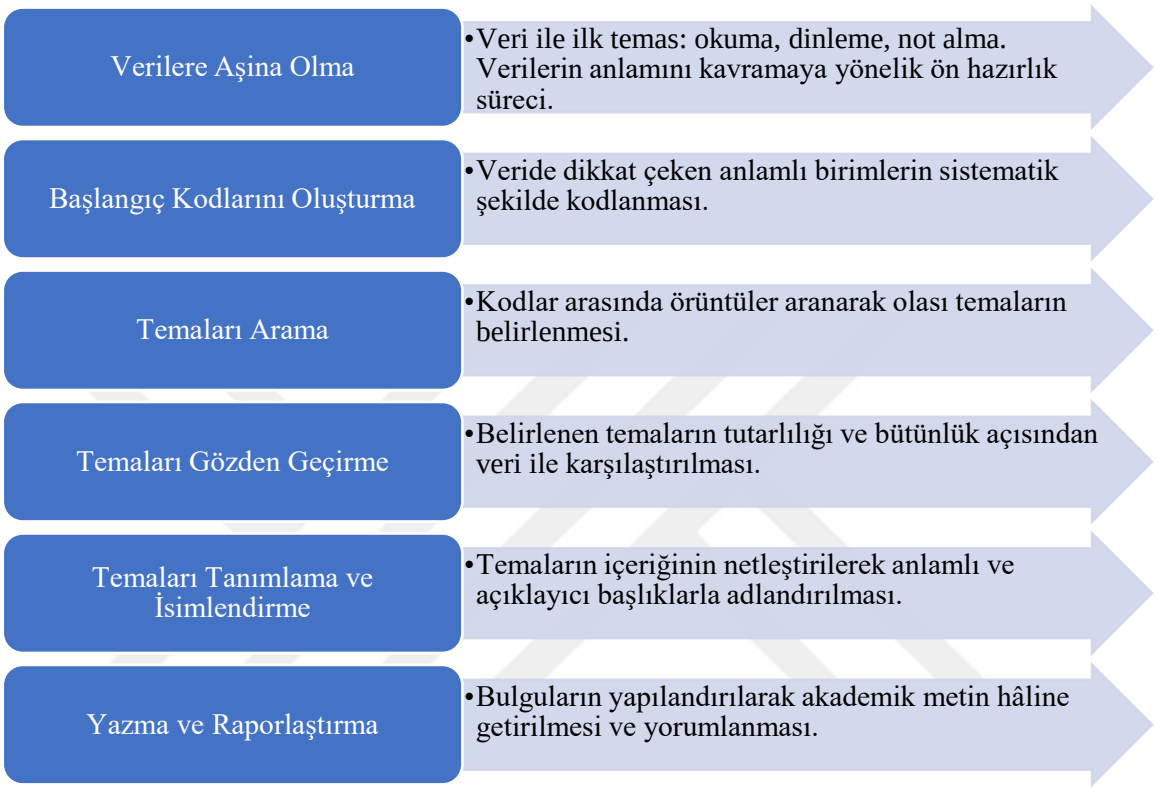
3.6 Veri analizi

Veri analizi, nitel araştırma sürecinin en kritik aşamasıdır (Flick, 2013). Çünkü bu aşama, olguların tanımlanmasını, sınıflandırılmasını ve kavramlar arasındaki ilişkilerin ortaya konulmasını kapsar (Corbin ve Strauss, 2008; Dey, 1993; Maxwell, 2013). Nitel veri analizi süreci, öncelikle araştırmacının veriye "dalma" süreciyle başlar. Bu aşamanın temel amacı, verilerin içeriğine aşina olmak ve araştırma sorusuyla ilişkili olabilecek unsurları fark etmeye başlamaktır. Nitel veri analizi, araştırmacının örüntüleri fark etmesi, temaları belirlemesi, ilişkileri keşfetmesi, açıklamalar yapması, yorumlaması, eleştirmesi veya kuram geliştirmesi için verileri sistematik olarak organize edip sorgulaması anlamına gelmektedir (Hatch, 2002, s. 148). Nitel araştırmalarda veri analizi, metin ve görsellerden anlam çıkarma amacı taşımaktadır (Creswell, 2014, s. 194-195).

Nitel veri analizine ilişkin literatürde farklı sınıflandırmalar mevcuttur. Örneğin, Silverman (2001), içerik analizi, hikâye (narrative) analizi, etnografi ve etnometodoloji olmak üzere dört temel analiz türü tanımlar. Ezzy (2002) ise bu sınıflandırmaya tematik analiz ve kuram geliştirmeyi de ekler. Glesne (2013), konuşma analizi, anlatı analizi, göstergebilim ve tematik analiz gibi yöntemleri sıralarken; Yıldırım ve Şimşek (2013), nitel veri analizini betimsel analiz ve içerik analizi olmak üzere iki başlıkta ele alır. Bu araştırmada ise elde edilen görüşme verileri tematik analiz yöntemiyle çözümlenmiştir. Tematik analiz, yalnızca verileri özetlemekten ibaret olmayıp, onların yorumlanmasını ve anlamlandırılmasını da içerir. Temalar aracılığıyla veriye dair derinlemesine çıkarımlarda bulunmak, bu yöntemin temel amacıdır. Tematik analiz; katılımcıların deneyimlerini, anlamlarını ve gerçekliklerini doğrudan yansıtan özcü/gerçekçi bir yaklaşım olabileceği

gibi, toplumsal olayların ve anlamların yapılarını analiz eden yapısalcı bir yaklaşım olarak da uygulanmaktadır (Clarke ve Braun, 2013).

Braun ve Clarke (2006) tarafından geliştirilen tematik analiz yöntemi, altı aşamadan oluşmaktadır:



Şekil 3.1 *Tematik Analiz Süreci (Braun ve Clarke, 2006)*

Bu araştırmada, nitel veri analizinin sistematik bir yaklaşımla yürütülebilmesi amacıyla Braun ve Clarke'ın (2006) önerdiği altı aşamalı tematik analiz yöntemi benimsenmiştir. Verilerin inandırıcılığını artırmak amacıyla elde edilen bulguların tutarlılığı kontrol edilmiştir. Görüşmeler sırasında, katılımcıların onayı alınarak ses kayıt cihazı kullanılmış ve bu kayıtlar, araştırmanın güvenilirliğini artırmak için doğrudan aktarılmıştır. Elde edilen ses kayıtları analizlerin daha kolay ve doğru bir biçimde yapılabilmesi için yazıya dökülmüştür.

Şekil 3.1'de görüldüğü gibi birinci aşamada, tüm görüşme kayıtları birden fazla kez okunarak verinin tamamına aşinalık sağlanmıştır. Verilerin içerdiği anlamların ve örüntülerin fark edilmesi için notlar alınmıştır. Bu aşama, araştırmacının veriye derinlemesine dalmasını, kendi varsayımlarının farkında olarak veriyi nesnel biçimde

değerlendirmesini ve potansiyel temalar hakkında ilk fikirlerin oluşmasını sağlamıştır (Starks ve Trinidad, 2007; Sandelowski, 2014).

Verilere aşina olma sürecinin ardından, ikinci aşamada sistematik kodlama işlemine geçilmiş ve veriler dikkatlice incelenerek araştırma sorularıyla ilişkili olacak şekilde anlamlı bölümler belirlenmiştir. Kodlama sürecinde, katılımcıların deneyimlerini yansıtan anlamlı içerikler belirlenmiş ve benzer özellikler taşıyan kodlar gruplanarak kategorilere ayrılmıştır. Bu süreçte NVivo 15 nitel analiz yazılımından yararlanılmıştır. Bu yazılım, nitel veri analizini yürüten araştırmacıların etkinlik ve verimliliğini artırmayı, yazılımsız analizlerde gözden kaçabilecek noktaları görmelerini sağlamayı ve veriye farklı perspektiflerden bakmalarına olanak tanımayı amaçlamakatadır (Bazeley ve Jackson, 2013). Kodların gruplandırılması, temaların oluşturulması, alt kategori ilişkilerinin kurulması gibi işlemleri sistematik ve görsel biçimde yürütmeye olanak tanımıştır. Program aracılığıyla analiz sırasında ana ve alt kategoriler üzerinde düzenlemeler yapılmıştır. Böylece, kategorilendirme ve ilişkilendirme süreçleri daha şeffaf ve takip edilebilir hale gelmiştir.

Üçüncü aşamada, oluşturulan kodlar arasında benzerlik gösteren ifadeler gruplanarak potansiyel temalar oluşturulmuştur. Bu aşamada, kodların kapsadığı anlamlar göz önünde bulundurulmuş, bazı kodlar bir araya getirilerek temalar altında toplanırken, bazıları bağımsız alt temalar olarak konumlandırılmıştır. Verilerin doğasına uygun biçimde yer yer geçici temalar da oluşturulmuştur. Kodlar, bir tuğla veya yapı malzemesi gibi temel analiz birimlerini oluştururken, temalar bu yapıların taşıyıcı çatısını meydana getirmiştir (DeSantis ve Ugarriza, 2000; Braun ve Clarke, 2006).

Dördüncü aşamada, oluşturulan temalar detaylı şekilde gözden geçirilmiş ve her bir temanın tutarlılığı, bütünlüğü ve verilerle olan ilişkisi yeniden değerlendirilmiştir. Bazı temalar yetersiz bulunduğu için çıkarılmış, bazıları ise birbirleriyle birleştirilmiş ya da ayrıştırılarak daha anlamlı bir yapıya kavuşturulmuştur. Tema içindeki kodların yeterli temsil gücüne sahip olması, temalar arası sınırların net olması ve verinin temalarla tutarlı şekilde temsil edilmesi önemlidir (Attride-Stirling, 2001). Bu araştırmada da veriler tematik bir çerçeve içinde kodlanmıştır. Örneğin, bir katılımcının *"Misafirin odadaki kasasından parası kaybolmuş ve kadın resepsiyona geldi bana bağırmaya, sen öylesin, sen böylesin diye küfür etmeye başladı"* ifadesi sözel şiddet olarak değerlendirilmiştir.

Bunun gibi tüm ifadeler tekrarlı dinlemeler sonucunda tek tek kodlanarak karşılaştırılmıştır.

Beşinci aşamada, her bir tema detaylı olarak tanımlanmış ve içerdikleri anlamlara uygun şekilde isimlendirilmiştir. Bu süreçte, temaların sadece içerdiği kavramları yansıtması değil, aynı zamanda çalışmanın genel bütünlüğü ve araştırma sorusuyla olan ilişkisini de yansıtması gözetilmiştir. Tema adlarının açık, dikkat çekici ve kapsayıcı olmasına özen gösterilmiştir.

Son olarak, altıncı aşamada analiz bulguları temalar çerçevesinde raporlaştırılmış, her tema altında katılımcı ifadelerine doğrudan alıntılarla yer verilmiştir. Bu aşamada, anlatının yalnızca verilerin sunumuyla sınırlı kalmaması, aynı zamanda temalar üzerinden anlam üretmesi ve araştırma sorularına cevap vermesi hedeflenmiştir (Thorne, 2000; Braun ve Clarke, 2006).

3.7 İnandırıcılık

Son yıllarda nitel araştırmalara olan ilginin artmasıyla birlikte, bu araştırmalarda güvenirlik ve geçerlilik konuları daha fazla tartışılmaya başlanmıştır. Bilimsel bilginin hangi yöntemlerle üretildiğinin açıklanması, geçerlilik ve güvenirlik konularının önemini giderek daha belirgin hale getirmektedir (Erlandson vd., 1993). Nicel araştırmalarda geçerlik ve güvenirlik için farklı ölçme yöntemleri bulunsa da, nitel araştırmalarda kesin bir geçerlik ve güvenirlik tespiti yapmak mümkün değildir (Baltacı, 2019, s. 380). Bununla birlikte, doğru bilgiye ulaşmak için gerekli önlemleri almak (geçerlik) ve araştırma sürecini, verilerini açık ve ayrıntılı bir şekilde sunarak başka araştırmacıların değerlendirmesine olanak tanımak (güvenirlik) nitel araştırmacılardan beklenen temel sorumluluklardır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Bilimsel araştırmalarda geçerlik ve güvenirliğin sağlanması için en temel koşul araştırmacının etik anlayışıdır (Merriam, 2018, s. 220). Araştırmanın etik kurallara uygun bir şekilde yürütülüp yürütülmediği, araştırmacı tarafından mutlaka açıklanmalıdır. Nicel araştırmalarda kullanılan geçerlik ve güvenirlik kavramları, nitel araştırmacılar arasında uzun yıllar tartışma konusu olmuştur.

Guba ve Lincoln (1982), nitel araştırmalarda "geçerlik" ve "güvenirlik" yerine "inandırıcılık" (trustworthiness) kavramının daha uygun olduğunu vurgulamış ve bu kapsamda bazı önemli kriterler belirlemişlerdir. Literatürde altın standart olarak kabul

edilen bu kriterler, araştırmanın inandırıcılığını artırmak amacıyla dört ana başlık altında sunulmuştur. Bunlar inanılırlık, tutarlılık (güvenilebilirlik), onaylanabilirlik ve aktarılabilirlik (Guba ve Lincoln, 1982). Bu çalışma kapsamında araştırmanın geçerlik ve güvenirliğini sağlamak amacıyla aşağıdaki unsurlara özen göstermiştir:

İnanılırlık, literatürde sıklıkla "iç geçerlilik" ve "doğruluk değeri" kavramları ile bağlantılıdır. İnanılırlığı artırmak için birçok yöntem bulunmaktadır. Bunlar arasında uzun süreli etkileşim, katılımcı teyidi ve uzman incelemesi yer alır (Holloway and Wheeler, 1996). Araştırmacının sürekli aynı ortamda bulunması, katılımcılarla karşılıklı güvene dayalı ve samimi bir ilişki kurmasını destekler. Bu katılımcıların kendilerini daha rahat hissetmelerine ve dolayısıyla doğru ve eksiksiz yanıtlar vermelerine olanak tanır (Streubert ve Carpenter, 2011; Houser, 2015). Bu bağlamda araştırmacı çalışmanın güvenirliği sağlamak amacıyla uzman görüşlerine başvurarak detaylı betimlemeler yapılmıştır. Ayrıca, katılımcılarla aynı ortamda bulunarak uzun süreli etkilişimlerde bulunmuştur.

*Tutarlılık***,** nicel araştırmalarda *güvenilirlik* kavramıyla aynı anlamı ifade etmektedir. Yani, araştırmanın tekrarlandığında benzer sonuçlar verebilmesi, veri toplama ve analiz süreçlerinin tutarlı bir şekilde yürütülmesi anlamına gelir. Lincoln ve Guba (1985) tutarlılığı, araştırmada sonuçları etkileyebilecek tüm etkenlerin kontrol edildiği ve araştırmacının açıkladığı şekilde tekrarlanması durumunda, ortaya çıkan bulguların önceki bulgularla uyum veya benzerlik gösterme derecesi olarak tanımlar. Mevcut araştırmada araştırmacı saha araştırmasından önce aynı otel işletmelerinde benzer nitelikleri barındıran kişilerle aynı sorular sorarak pilot görüşmeler gerçekleştirmiştir. Tüm görüşmeler, katılımcıların çalıştıkları otel işletmelerinde aynı görüşme formları kullanılarak ve ses kaydı alınarak yapılmıştır.

Onaylanabilirlik, araştırmacının tarafsızlık endişesini yansıtan bir kavram olarak değerlendirilir (Erlandson vd., 1993). Tarafsızlık ise araştırma bulgularının, araştırmacının kişisel önyargıları, güdüleri, çıkarları veya bakış açısından bağımsız bir şekilde, yalnızca katılımcıların yanıtları ve araştırma koşulları temelinde elde edilme derecesidir (Guba, 1981). Çalışmanın onaylanabilirliğini sağlamak için, alıntılar ve katılımcıların hikayeleri önemli bir rol oynar. Bu, bulguların araştırmacının kişisel yorumlarından ziyade doğrudan katılımcıların ifadeleriyle desteklenmesi gerektiğini gösterir (Lincoln ve Guba, 1985). İlgili araştırmada da katılımcıların gerçek

deneyimlerini ve bakış açılarını yansıtmak amacıyla katılımcıların ifadelerine alıntılarla yer verilmıştır.

Aktarılabilirlik, araştırma bulgularının bir gruptan diğerine uygulanabilir olma yeteneğiyle doğrudan bağlantılıdır (Lincoln ve Guba, 1985). Nicel araştırmalarda araştırmacı, bulguları evrene genellemeye çalışırken, nitel araştırmalar bu sonucu benzer nitelikler taşıyan diğer durumlara genellemeyi hedefler (Lincoln ve Guba, 1985; Erlandson vd., 1993; Denscombe, 2010). Bu yöntem, nitel araştırmaların veri değil araştırmacı merkezli bir yapıya sahip olduğunu gösterir. Bu durum aktarılabilirlik kavramının birçok araştırmacı tarafından tartışmalı bulunmasına yol açmaktadır. Ancak tüm bu eleştirilere rağmen, literatürde aktarılabilirliği değerlendirmeye yönelik çeşitli kriterlerin uygulanabilir olduğu da vurgulanmaktadır (Tutar, 2022). Benzer bir çalışmayı tekrarlamak isteyen okuyuculara rehberlik edebilmesi için araştırmacının, çalışmanın yürütüldüğü bağlam hakkında ayrıntılı bilgi sunması oldukça önemlidir (Lincoln ve Guba, 1985). Bu doğrultuda, araştırmanın aktarılabilirlik ölçütünü karşılayabilmesi amacıyla, araştırma raporunda kurum veya işletme sayısı, katılımcılarla ilgili kısıtlamalar, katılımcı sayısı, veri toplama yöntemlerinin nasıl uygulandığı, yöntemin uygulama süresi ve verilerin toplandığı zaman aralığı gibi bilgilerin detaylıca açıklanması gerekmektedir (Shenton, 2004). Bu bilgiler, araştırma içinde okuyuculara detaylı bir şekilde sunulmaktadır. Bu sayede, benzer bir çalışmayı yürütmeyi düşünen araştırmacılar, gerekli bağlamsal bilgileri ve uygulama detaylarını göz önünde bulundurarak araştırmanın sonuçlarını kendi çalışmalarına uyarlayabilirler.

3.8 Araştırmacının Rolü

Bu araştırmanın konusu, araştırmacının yüksek lisans sürecinde gerçekleştirdiği okumalar ve kendi deneyimlerinden etkilenerek şekillenmiştir. Araştırmacı yabancı uyruklu bir öğrenci olarak, hem öğrenim sürecinde hem de otel işletmelerinde çalışarak diğer yabancı kadın çalışanların maruz kaldığı zorluklara dair farkındalık kazanmıştır. Tez çalışmasında yer alan kadınlarla ortak hikayelere sahip olması, araştırmacının bu araştırmayı seçmesinde önemli bir etken olmuştur. Bu bilinçle, araştırma sürecinde katılımcıları anlamada daha derin bir empati geliştirmiş, ancak bu empatiyi, katılımcıların yanıtlarını etkilememek adına veri toplama sürecinde tarafsızlığını koruyarak yönetmiştir. Araştırma boyunca yorumsamacı bir yaklaşım benimseyen araştırmacı, verilerin yönlendirdiği şekilde dikkatli bir analiz süreci yürütmeye özen göstermiştir. İlk

kez nitel bir araştırma yürütüyor olmasını akademik bir deneyim kazanma fırsatı olarak değerlendirmiş ve süreç sonunda daha derinlemesine bir öğrenim sağlamıştır. Katılımcılarla kurduğu iletişim sayesinde görüşme sürecindeki yetkinliklerini geliştirmiş, bu da bir araştırmacı olarak kendisini daha da ilerletmiştir. Araştırma süreci, araştırmacının turizm sektöründe yabancı uyruklu kadınların yaşadığı sorunları daha kapsamlı bir şekilde anlamasına olanak tanımıştır.

Araştırmanın kapsamı bu konunun yalnızca akademik değil, aynı zamanda toplumsal farkındalık açısından da önemli olduğunu araştırmacının fark etmesini sağlamıştır. Araştırmanın tasarımı ve uygulama sürecinde, özellikle katılımcıların güvenliği ve mahremiyeti konularına büyük özen göstermiş, bu da onların güvenini kazanarak samimi ifadeler elde etmede etkili olmuştur. Zaman ve maddi sınırlılıklar ile bazı katılımcıların çekinceleri gibi araştırmanın doğal sınırlamalarını dikkate alan araştırmacı, mümkün olan en yüksek doğruluk ve geçerliliği sağlamak için azami çabayı göstermiştir.

Araştırmacı, bu çalışmanın sektördeki yabancı kadın çalışanların yaşadıkları deneyimlere dair daha geniş bir anlayış kazandırmasını ve gelecekte bu alanda yapılacak araştırmalara katkıda bulunmasını en büyük temennisi olarak ifade etmektedir.

4 ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA

Bu bölüm, otel işletmelerinde çalışan yabancı kadınlarla yapılan görüşmelerin analizine dayalı bulguları içermektedir. Bulgular, yabancı kadınların otelcilik sektörü istihdamına katılımları, iş hayatında karşılaştıkları şiddet pratiklerini ve şiddet pratiklerine nasıl direniş gösterdiklerini ortaya koymaktadır. Araştırma bulguları "*şiddet pratikleri*" ve "*mücadele stratejileri"* ana temaları altında sunulmuştur. Her bir ana tema altında alt temalar ve kodlar sunulmuştur.

İlk olarak araştırmada katılımcıların yaş, eğitim durumu, medeni hal gibi demografik bilgilerin yanı sıra aile durumu, Türkiye'ye gelme sebepleri, hem mevcut hem de önceki istihdam durumları gibi genel özelliklerine yer verilmiştir. "Şiddet pratikleri" temasında, katılımcıların şiddet deneyimlerine yer verilmiş, çalışanların işyerinde yaşadıkları şiddet pratikleri fiziksel ve fiziksel olmayan şiddet türleri çerçevesinde incelenmiştir. "Mücadele stratejileri" teması kapsamında ise çalışanların karşılaştıkları sorunlar ve şiddete karşı nasıl mücadele ettikleri, direniş gösterenlerin bireysel/kolektif, açık/gizli ve şiddetli/şiddetsiz direniş bağlamında mücadele etme çabalarına yer verilmiştir.

4.1 Katılımcıların Genel Özellikleri

Beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 25 yabancı kadın çalışan araştırmaya katılmıştır. Veri çeşitliliği sağlamak için farklı yaş, ülke ve departmanlardan kişilerin araştırmada yer almasına dikkat edilmiştir. Katılımcılar Azerbaycan, Gürcistan, İran, Kazakistan, Kırgızistan, Nepal, Özbekistan, Rusya, Türkmenistan, Tayland ve Ukrayna gibi devletlerden Türkiye'ye gelmişlerdir. 11 katılımcı Mugla/Bodrum'da, kalan 14 katılımcı ise Antalya/Kemer'de bulunan beş yıldızli otel işletmelerinde çalışmaktadır.

Katılımcıların yaşları 19 ile 50 arasındadır. Katılımcılardan yirmi biri bekâr, dördü evlidir. On iki katılımcı üniversite mezunu ve ikisi üniversiteden stajer öğrenci, sekizi meslek okulu ve kalan 3 katılımcı ise lise mezunudur. Katılımcılardan yirmi biri farklı meslek sahipleri ve farklı ilgi alanları bırakıp otelcilik sektöründe çalışmaya devam ederken, sadece ikisi turizm işletmeciliği bölümünden mezun olduğu ve ikisi (K10, K23) hâlihazırda ilgili alanda üniversite eğitimini devam ederek otelcilik sektöründe stajer konumunda istihdam edildiği tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinin farklı departmanlarında çalışan katılımcılar çeşitli pozisyonlarda görev yapmaktadır. Katılımcılardan yedisi resepsiyonist (K1, K5, K11, K13, K14, K17, K24), ikisi misafir ilişkileri elemanı (K10, K21), biri ise misafir ilişkileri müdürü (K12) olarak görev yapmaktadır. Housekeeping departmanından dört katılımcı oda temizliği elemanı pozisyonundadır (K6, K7, K18, K20). SPA departmanında çalışanlardan biri SPA resepsiyonisti (K15), diğeri masör (K19) olarak çalışmaktadır. Mutfak bölümünden bir katılımcı aşçı (K16) pozisyonunda, servis departmanındaki altı katılımcı ise garson (K2, K3, K4, K8, K9, K23) olarak görev yapmaktadır. Ayrıca bir katılımcı eğlence hizmetleri bölümünde animasyon görevlisi (K25) ve bir katılımcı sağlık bölümünde hemşire (K22) olarak çalışmaktadır. Tablo 1'de katılımcılara dair bilgiler verilmiştir.

Tablo 4.1 *Yabancı Göçmen Kadın Çalışanların Genel Özellikleri*

Katılımcı	**Vatandaşlık**	**Yaş**	**Medeni Durum**	**Eğitim Durumu**	**Mesleği/ Bölümü**	**Görevi**	**İl/İlçe**
K1	Azerbaycan	30	Bekâr	Lisans	İşletme	Resepsiyonist	Mugla/ Bodrum
K2	İran	35	Evli	Yüksek Lisans	Bilgisayar Mühendisliği	Garson	Antalya/ Kemer
K3	Kazakistan	19	Bekâr	Meslek Okulu	Moda ve Tasarım	Garson	Antalya/ Kemer
K4	Kazakistan	22	Bekâr	Meslek Okulu	Beden Eğitimi	Garson	Antalya/ Kemer
K5	Kırgızıstan	25	Bekâr	Lisans	Bilgisayar Mühendisliği	Resepsiyonist	Antalya/ Kemer
K6	Kırgızıstan	33	Bekâr	Meslek Okulu	Hemşirelik	Housekeeping	Antalya/ Kemer
K7	Kırgızıstan	50	Evli	Meslek Okulu	Muhasebe	Housekeeping	Antalya/ Kemer
K8	Kırgızıstan	21	Bekâr	Lisans	İngliz Dili Ve Edabiyatı	Garson	Mugla/ Bodrum
K9	Nepal	24	Bekâr	Meslek Okulu	Turizm İşletmeciliği	Garson	Antalya/ Kemer
K10	Özbekistan	26	Bekâr	Lisans öğrencisi	Turizm İşletmeciliği	Misafir İlişkileri	Antalya/ Kemer
K11	Türkmenistan	27	Bekâr	Meslek Okulu	Muhasebe	Resepsiyonist	Antalya/ Kemer

K12	Ukrayna	35	Bekâr	Lisans	Tercüman (Almanca)	Misafir İlişkileri Müdürü	Antalya/ Kemer
K13	Ukrayna	30	Bekâr	Lisans	Turizm İşletmeciliği	Resepsiyonist	Mugla/ Bodrum
K14	Azerbaycan	32	Bekâr	Lisans	İngiliz Dili ve Edebiyatı	Resepsiyonist	Mugla/ Bodrum
K15	Rusya	38	Evli	Lisans	Sağlık bilimleri	SPA Resepsiyonist	Mugla/ Bodrum
K16	Gürcistan	35	Bekâr	Lise	Aşçılık	Aşçı	Mugla/ Bodrum
K17	Tajikistan	24	Bekâr	Lise	Tekstil	Resepsiyonist	Antalya/ Kemer
K18	Özbekistan	37	Bekâr	Meslek Okulu	Bebek Bakıcısı	Housekeeping	Mugla/ Bodrum
K19	Tayland	38	Bekâr	Meslek Okulu	Sağlık Bilimleri	Masör	Mugla/ Bodrum
K20	Kırgizistan	42	Bekâr	Lise	Ev Hanımı	Housekeeping	Mugla/ Bodrum
K21	Ukrayna	27	Bekâr	Lisans	İktisat	Misafir İlişkileri	Mugla/ Bodrum
K22	Azerbaycan	35	Evli	Lisans	Hemşirelik	Hemşire	Antalya/ Kemer
K23	Kazakistan	20	Bekâr	Lisans öğrencisi	Turizm işletmeciliği	Garson	Antalya/ Kemer
K24	Kazakistan	21	Bekâr	Lisans	Uluslararası Ticaret	Resepsiyonist	Mugla/ Bodrum
K25	Ukrayna	24	Bekâr	Lisans	Spor Öğretmenliği	Animasyon	Antalya/ Kemer

Tablo 4.1 *(Devam) Yabancı Göçmen Kadın Çalışanların Genel Özellikleri*

Katılımcıların Türkiye'ye Gelme Sebebleri

Katılımcıların Türkiye'ye gelme nedenleri arasında dil pratiği yapma, mesleki staj, ekonomik kazanç ve kişisel ilgi alanlarını geliştirme gibi faktörler yer almaktadır. Bu durum, turizm sektörünün farklı amaçlarla gelen bireyler için bir çekim merkezi olduğunu ortaya koymaktadır.

Türkiye'de yaşayan ve geçimlerini turizm sektöründe çalışarak sağlayan yabancıların Türkiye'yi tercih etme nedenlerine ilişkin mülakat sonuçları değerlendirildiğinde bu kişilerin genellikle Türkiye'ye olan sevgileri, gezmek için geldikleri ve bu doğrultuda turizm sektöründe iş aradıkları görülmektedir. Ayrıca, ana dillerinin turizm sektöründe ihtiyaç duyulan diller arasında yer alması veya bir ya da birden fazla yabancı dil bilmeleri, turizm sektöründe iş bulmalarını kolaylaştıran önemli bir etken olarak öne çıkmaktadır.

> *Türkiye'yi çok seviyorum, gezmeyi de seviyorum. Onun dışında arkadaşlarımla hem gezip hem para kazanmayı planlamıştık. Hem türkçemi geliştiriyorum, sonra burada üniversite okumak isterim o yüzden de buradayım aslında.* ***(K4)***

> *Türkiye'ye ilk olarak gezmek için gelmiştim ve burada bir süre kaldıktan sonra turizm dikkatimi çekti. İngilizce ve Rusça dillerim iyi olduğu için, otellerde çalışmanın benim için uygun olabileceğini düşündüm ve burada çalışarak para biriktirebilmemi fark ettim.* ***(K14)***

Katılımcıların önemli bir kısmı kendi ülkelerindeki sınırlı iş olanakları nedeniyle daha iyi gelir elde etmek amacıyla Türkiye'yi tercih etmektedir. Katılımcıların ülkelerindeki ekonomik koşullar, Türkiye'de kazanabilecekleri ücretler, işletmelerin konaklama ve yeme-içme masraflarını karşılaması, vize masrafları ve çalışma izin belgesi gibi süreçleri üstlenmesi, Türkiye'yi tercih etmelerinde etkili olmuştur. Bu bağlamda, konuya ilişkin seçilmiş bazı katılımcı ifadeleri aşağıda sunulmaktadır:

> *Çünkü mecburum, ben kendi alanımda yani IT (bilgi teknolojileri) alanında kendi kariyerimi başlayamıyorum. Bir sürü kursları aldım, eğitim aldım ama kimse beni işe almıyor çünkü tecrübem yok.* ***(K5)***

> *Burada iyi para kazanıyoruz kendi ülkemize göre.* ***(K9)***

> *Rusya'da ben bir dükkanda temizlik personeliydim, sonra süpermarkete geçtim. Burada otelde çalışmak bana daha iyi gibi geldi.* ***(K20)***

K18'in açıklamaları ekonomik zorunlulukların ve ailevi sorumlulukların Türkiye'yi tercih etmesinde belirleyici olduğunu göstermektedir. Kendi ülkesinde yeterli iş bulamaması ve ailesinin masraflarını karşılamak amacıyla Türkiye'de çalışmayı tercih ettiği görülmüştür. Bu durum, ekonomik koşulların ve ailevi yükümlülüklerin, yabancı çalışanların Türkiye'ye göç etmesinde önemli faktörler olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu işi aslında mecburiyetten seçtim, çocuğum var ona annem bakıyor memlekette iş bulamıyorum, bulsam da tek başıma çocuk büyütmek için yeterli olmuyor. O yüzden burada çalışıyorum, anneme para gönderiyorum çocuğuma masraflarını ödesin diye. ***(K18)***

Katılımcılar hem kişisel hem de ekonomik nedenlerle birlikte ailelerine destek olma isteği ve mesleki gelişim fırsatları Türkiye'de çalışma kararı etkileyen başlıca unsurlar olmuştur. Elde edilen bulgularda katılımcıların Türkiye'ye çalışmaya gelme nedenlerinin ekonomik zorunluluklar ve kişisel hedefler arasında çeşitlilik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Örneğin, K15 Türkiye'de çalışmayı, hem mesleki becerilerini geliştirmek hem de ailesine maddi destek sağlamak için bir fırsat olarak değerlendirmiştir.

Burada çalışma fırsatı, hem mesleki becerilerimi geliştirmek hem de aileme destek olmak için ideal bir seçimdi. ***(K15)***

Turizm sektörünün esnek yapısı farklı mesleki geçmişlere sahip bireylere de iş olanağı sunmaktadır. Turizm sektöründe çalışan yabancı kadınların mezun oldukları bölümler genellikle turizmle doğrudan ilişkili olmamasına rağmen, bazı kişisel beceri veya ilgi alanlarının bu sektöre yatkınlık sağlaması onların bu alanı tercih etmelerine neden olmaktadır. Örneğin, dil yetkinliği, insanlarla iletişim becerileri ya da hizmet sektörüne duyulan ilgi gibi faktörler, bireyleri bu sektöre yönlendirebilmektedir. K12, asıl mesleği tercümanlık olmasına rağmen, Almanca pratiği yapmak ve staj deneyimi kazanmak için Türkiye'ye yönlendirilmiş, turizm sektörüne bu süreçte adapte olmuştur. İlk olarak Almanca konuşan misafirlerle iletişim kurma amacıyla turizmle tanışmış, daha sonra bu sektörü sevmiş ve devam etmeye karar vermiştir. Bu durum, dil yeteneklerini geliştirme ve mesleki yönelimde fırsatlar sunan bir başlangıcın, bireylerin kariyer seçimlerini etkileyebileceğini göstermektedir.

Açıkçası ben turizmi bilerek seçmedim, benim mesleğim tercümanlıktı… Fakat turizmde değil, tercüman olarak çalışmaya geldim Türkiye'ye. Üniversite 5. sınıfta pratik staj yapmak için bizim üniversite bizi Türkiye'ye yönlendirdi. Hem staj yapmak için hem de yabanci dili pratik yapmak için. Neden Türkiye, çünkü orada Almanların kaldığı otele yönlendirildik, yani %90 Alman vardı ilk geldiğim otelde o yüzden buraya gelip almanlarla konuşmak için Almancayı pekiştirmek için. Ondan sonra bu işi sevdim…Bu işi burada öğrendim, ve bu işte devam etmek istedim. ***(K12)***

Daha önce Türkiye'ye yerleşip turizm sektöründe çalışmış olan yakınların olumlu deneyimlerinin paylaşılması, diğer bireyler için güçlü bir teşvik unsuru olmuştur. Bu iyi izlenimler, Türkiye'deki çalışma koşullarının avantajlı olduğu, özellikle turizm sektörünün sunduğu fırsatların ekonomik ve sosyal olarak cazip bulunduğu şeklinde aktarılmış olabilir. Yakın çevreden gelen bu olumlu geri bildirimler, bireylerin ülkeye yönelik güvenini artırmakta ve yaşamlarını burada sürdürmeye yönelik kararlarını teşvik etmektedir. K16 ise arkadaşının yönlendirmesiyle mutfakta çalışma fırsatı bulmuş ve yemek yapma tutkusunu bu meslekte bir kariyere dönüştürmüştür. Türkiye'de çalışmayı, hem maddi destek sağlamak hem de deneyim kazanmak için bir fırsat olarak değerlendirmiştir. Bu, bireylerin kişisel ilgi alanlarının ve ekonomik fırsatların kesişim noktasında mesleki kararlarını şekillendirdiğini göstermektedir.

> *Geçen sene Gürcistan'da bir arkadaşım bu otelde çalışıyordu ve bana iş bulabileceğimi söyledi. Mutfakta çalışmak istiyordum çünkü yemek yapmayı çok seviyorum. Türkiye'de yaşamak ve çalışmak, hem deneyim kazanmak hem de maddi olarak destek sağlamak için güzel bir fırsat olarak göründü.* ***(K16)***

Siyasi nedenlerle İran'dan göç etmek isteyen bireylerin, nihai hedefleri olan başka bir ülkeye geçiş için Türkiye'yi bir ara durak olarak değerlendirebildiğini göstermektedir. Bu durumda, Türkiye'nin görece kolay erişilebilirliği ve otel işletmelerindeki iş olanaklarının geçici bir çözüm sağlaması belirgin bir rol oynamıştır. K2 Almanya'ya yerleşmek için gerekli vize işlemlerini tamamlamaya çalışırken, Türkiye'deki çalışma koşullarını bir geçim kaynağı olarak değerlendirmiştir. Bu durum siyasi ve ekonomik nedenlerle hareket eden bireylerin, özellikle göç sürecinde karşılaştıkları belirsizlik ve zorluklarla başa çıkmak için ara çözümler geliştirdiklerini, aynı zamanda ailelerinin geçimini sağlamak için çalışmayı sürdürdüklerini göstermektedir. Türkiye bu bağlamda, stratejik bir geçiş noktası ve aynı zamanda geçici bir yaşam ve çalışma alanı sunmaktadır.

> *Yani önce eşim ve çocuğum ile buraya turistik vize ile geldik gezmeye, sonra kaldık burada yaşıyoruz birlikte 5 senedir. Şimdi Almanya'ya gitmek için vize evrakları topluyoruz, inşallah olur. Olmazsa tekrar İran'a döneceğiz mecbur. O zamana kadar burada çalışıyorum.* ***(K2)***

Kazakistan gibi ülkelerdeki üniversitelerin Türkiye ile yaptığı anlaşmalar kapsamında, öğrencilerin turizm sektöründe uluslararası staj imkânları bulduğunu göstermektedir. Bu tür staj programları, öğrencilerin hem mesleki becerilerini geliştirmelerine hem de kültürel deneyim kazanmalarına olanak tanımaktadır.

Türkiye'nin turizm sektöründeki cazibesi, uluslararası işbirlikleri ile birleşerek öğrenciler için önemli bir eğitim ve iş fırsatı sunmaktadır.

Kazakistan'da okuduğum universite bizi staj için Antalya'ya gönderiyor. ***(K23)***

4.2 Ana Temalar

Veri analizi sonucunda elde edilen kodlar, kategorilere dönüştürülerek değerlendirilmiştir. Bu kategorilerden alt temalar, alt temalardan ise ana temalar türetilmiştir. Bulgular doğrultusunda iki ana tema belirlenmiştir. İlk tema, *"şiddet pratikleridir"*. Bu tema kapsamında yabancı kadın çalışanların otel işletmelerinde işletme sahipleri/yöneticiler, misafirler ve diğer çalışanlar tarafından uygulanan şiddet pratikleri alt temalar olarak değerlendirilmiştir. Bu alt temalar altında fiziksel, psikolojik, sözel ve cinsel şiddet kategorileri yer almıştır. İkinci tema ise *"mücadele stratejileridir"*. Bu tema altında yönetici, çalışanlar ve misafirler tarafından uygulanan şiddete karşı kadın çalışanların mücadele yöntemleri incelenmiştir. Bu bağlamda, literatürde sınıflandırılan açık/gizli, bireysel/kolektif ve şiddetli/şiddetsiz direniş türlerine ait bulgular kodlar olarak değerlendirilmiştir. Ana temalar ve alt temalar kategoriler/kodlar ile birlikte Tablo 4.2'de sunulmuştur.

Tablo 4.2 *Bulgulara Ait Ana Tema, Alt Tema, Kategoriler*

Ana Temalar	Alt Temalar	Kategoriler	İfadeler
Şiddet Pratikleri	***Yönetici Tarafından Şiddet***	Fiziksel Şiddet	*Bir gün formu yanlışlıkla eksik doldurmuştum ve o formu yüzüme fırlatmıştı.*
		Psikolojik Şiddet	*Mola saatlerini kısıyorlar, kendileri ise istedikleri saat sigara içmeye gidiyorlar.*
		Cinsel Şiddet	*Bir gün personel lojmanında onu yakalayıp cinsel ilişkiye zorladı.*
	Çalışanlar Tarafından Şiddet	Psikolojik Şiddet	*İş arkadaşlarım dil konusunda zorlandığı için beni tercüman olarak kullanıyorlar ve fazla iş yüklüyorlar.*
		Ekonomik Şiddet	*Bazi çalışma arkadaşlarım kendi tiplerini kendilerine alırken, bana 'sen yabancısın, sana turistler çok bahşiş verir' diye paylaşmamı istiyorlar.*
		Cinsel Şiddet	*Her gün otele o servisle gidip gelmek işkence gibiydi çünkü bana farklı bakardı ve yaklaşmaya çalışırdı.*

	Misafirler Tarafından Şiddet	Psikolojik Şiddet	*Misafir bizim dış görünüşümüzden bizim yabancı olduğumuzu görüyor ve türkçe konuşan var mı diye sinirli geliyor.*
		Sözel Şiddet	*Sarhoş misafir kıza bağıra çağıra küfür etmişti.*
		Cinsel Şiddet	*Masaj yaparken elimi tutmaya ve elimle kendi vücuduna istediği yere dokundurmaya çalıştı.*
Mücadele Stratejileri	***Yönetici Şiddetine Karşı Direniş***	Şiddetsiz-Gizli-Bireysel	*Ben de inadıma misafir kimilik bilgilerini girmedim ya da yanlış girdim bilerek.*
		Şiddetsiz-Açık-Bireysel	*Bir kere şefimiz bana bağırmıştı sinirlendiğinde, ben de bağırdım hakkı yok bana bağırmaya şefse şeftir bana ne.*
		Şiddetsiz-Açık-Kolektif	*Hepimiz beraber insan kaynaklarına gittik hakkımızı istemeye.*
		Şiddetsiz-Gizli-Kolektif	*Bizden başka kimse anlamaz ya, şefe sinirlendiğimizde hayalimizde neler yapmak istediğimizi konuşuyoruz, dedikodu yapıyoruz.*
	Çalışanlar Şiddete Karşı Direniş	Şiddetsiz-Açık-Bireysel	*Ben kendi departmanımdaki yöneticime söyledim. Sonra kendisi geldi özür diledi.*
		Şiddetli-Açık-Bireysel	*Artık patladım ve ben de sessiz kalamadım. Lojmanda kavga çıktı, birbirimize girdik, kızın saçını yoldum.*
	Misafir Şiddetine Karşı Direniş	Şiddetli-Açık-Bireysel	*Yöneticiye anlattım o da otel müdürü ile konuştu.*
		Şiddetsiz-Açık-Bireysel	*Ama "sizin kızlar hep geliyor sen neden istemiyorsun" dediğinde ben çok sinirlendim gerekli cevabı verdim ve müdüre bildirdim.*
		Şiddetsiz-Gizli-Bireysel	*Bana bağıdı yine ben sustum kibarca cevap verdim, ama içimden küfür ediyordum.*

Tablo 4.2 (Devam) *Bulgulara Ait Ana Tema, Alt Tema, Kategoriler*

4.2.2 Şiddet pratikleri

Yabancı kadın çalışanların maruz kaldıkları şiddet pratiklerine ilişkin bulgular bu ana başlık altında yer almaktadır. Bulgular yöneticiler tarafından uygulanan otoriter baskılar, çalışanlar arasındaki ayrımcı ve zorlayıcı tutumlar ile misafirlerin çalışanlara yönelik kötü ve uygunsuz davranışlarını kapsamaktadır. Yabancı kadın çalışanların

ifadelerine dayanarak işyerinde yaşanan bu şiddet pratikleri yöneticiler, çalışanlar ve misafirler arasındaki etkileşimler üzerinden değerlendirilmiştir (Tablo 4.4).

Tablo 4.3 *Yabancı Kadın Çalışanların Karşılaştıkları Şiddet Pratikleri*

Ana Tema: Şiddet Pratikleri			
Alt Temalar	***Yönetici tarafından şiddet***	***Çalışanlar tarafından şiddet***	***Misafirler tarafından şiddet***
Kategoriler	• **Fiziksel Şiddet** - Nesne fırlatma • **Psikolojik Şiddet** - Otoriter baskı - Adaletsiz görev dağılımı - Ayrımcılık - Haksız suçlama - Haksız eleştiri - Mola sürelerini azaltma • **Sözel Şiddet** - Azarlama - Küçümseme - Bağırma - Küfür etme • **Ekonomik Şiddet** - Bahşiş paylaşımı	• **Psikolojik Şiddet** - Manipule etme - Kıskanma - Görev yükleme - Dışlama • **Sözel Şiddet** - Alay etme - Kaba konuşma • **Cinsel Şiddet** - Uygunsuz tekliflerde bulunma - Cinsel ilişkiye zorlama	• **Fiziksel Şiddet** - Eşyaları kırma • **Psikolojik Şiddet** - Haksız eleştiri - Yabancı algısı - Haksız şikâyet etme • **Sözel Şiddet** - Azarlama - Küçümseme - Bağırma - Küfür etme - Saygısızlık • **Cinsel Şiddet** - Cinsel imada bulunma - Fiziksel sınır ihlali

4.2.2.1 Yönetici tarafından şiddet

Fiziksel saldırı, bir kişiye yönelik doğrudan temas veya fiziksel nesneler aracılığıyla gerçekleştirilen agresif davranışları içerir. Misafir ilişkileri görevlisi K10, yiyecek ve içecek bölümü yöneticisinin ona karşı fiziksel bir nesneyle saldırganlık sergilediğini belirtmiştir. Çalışan formu yanlış doldurduğu için yüzüne fırlatılan kağıtla aşağılanmış ve "neden beni uğraştırıyorsun?" ifadesiyle psikolojik baskıya maruz kalmıştır. Bu eylem saldırganın öfke ve kontrol arzusunu yansıtırken, mağdurun küçük bir hata nedeniyle orantısız bir tepkiye maruz kaldığını göstermektedir.

> *Bir gün formu yanlışlıkla eksik doldurmuştum ve o formu yüzüme fırlatmıştı "neden beni uğraştırıyorsun?" diye. Aslında ben kendim iniyordum onun yanına formla kalemle, o sadece kağıda imza atıyordu.* ***(K10)***

Diğer bir katılımcı K17 ifadesine göre, müdürün otoriter tavırları nedeniyle sürekli bir tedirginlik ve stres içinde olduğunu belirtmektedir. Müdürün bağırmaması ya da sinirlenmemesine rağmen keskin bakışları ve davranışlarının çalışan üzerinde bir baskı oluşturduğu anlaşılmaktadır. Çalışanın müdürü gördüğünde bağıracakmış gibi hissetmesi ve elinin kolunun tutulması otoriter baskının bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Müdürün otoriter duruşu ve çalışanların davranışlarını kontrol eden bir figür olarak algılanması, iş yerindeki stres ve korku atmosferini artırarak çalışanın iş yapma kapasitesini ve rahatlığını olumsuz etkimektedir. Bu durum fiziksel bir şiddet unsuru içermese de bireyin psikolojik olarak yıpranmasına yol açan bir şiddet biçimidir.

> *İlk başlarda çok korkmuştum. Sonra alışa alışa öğrendim her şeyi. Otel müdürü var arada gezip dolaşıyor resepsiyona geliyor kaç oda var satışta diye soruyor sonra gidiyor. Otel kapısından girer girmez her kes tedirgin oluyor. Ben heyacandan bazen elim kolum tutuluyor ve cevap veremiyorum. Bana bağırmadı sinirlenmedi hiç ama görünce sanki bana bağıracakmış gibi geliyor. Çok keskin bakıyor, biraz değişik biri.* ***(K17)***

Özellikle yabancı çalışanlar kültürel farklılıklar ve önyargılar nedeniyle şiddete daha açık hale gelmektedir. Çalışanların etnik kökenleri ve kültürel kimlikleri genellikle ayrımcı yaklaşımlara maruz kalmalarına yol açtığı görülmektedir. Yönetici tarafından uygulanan şiddet genellikle çalışanlar üzerinde baskı, kontrol veya korku yaratmaya yönelik davranışları içermektedir. Elde edilen bulgulara göre, fiziksel olmaktan daha çok psikolojik nitelikte olduğu ortaya çıktığı görülmektedir. Yönetici tarafından uygulanan şiddet pratikleri arasında psikolojik baskılar, ayrımcılık, ekonomik hak ihlalleri ve çalışma koşullarında yapılan keyfi değişiklikler öne çıkmaktadır. Örneğin, K1 bahsettiği durumda ayrımcılık yaşadığını açıkça belirtmektedir:

> *Bazi konularda ayrımcılık yaşadığımı düşünüyorum. Dil bildiğim için bana daha çok iş yükleniyor. Evet ilk başta bu avantaj ama benim durumumda bu bana karşı işliyor bazen. Mesala ben hem deskte karşılama, bilgilendirme, seanslar takibi gibi işlerle meşgülüm hem ekstra olarak yabanci misafirle bizzat benim ilgilenmemi istiyorlar. Diğer şift arkadaşlarım ve şefler bu konuda zorlandığı için beni tercüman olarak kullanıyorlar. Ben evet, yabancı olduğum için turistlerle daha samimi olabilirim ama diğer çalışanlar da dil biliyor ama özgüvensiz kullanıyor (****K1)***

Bu bağlamda "dil bildiğim için bana daha çok iş yükleniyor" ifadesi bir psikolojik şiddet örneği olarak değerlendirilebilir. Çalışanın dil bilmesi başlangıçta bir avantaj gibi

sunulsa da, bu becerinin sürekli olarak iş yükünün artmasına ve diğer çalışanlar tarafından sorumlulukların adaletsiz bir şekilde dağıtılmasına neden olmaktadır.

> *Söz konusu bahşiş olunca ise benim bahşişimi de paylaşmamı istiyorlar. Bazi çalışma arkadaşlarım kendi tiplerini kendilerine alırken, bana 'sen yabancısın, sana turistler çok bahşiş verir' diyorlar. Sonra şefimiz tip kutusu koydu deskimize ve mesai bitince tipler ortak paylaşılıyor dedi. Benim bahşişlerime böyle göz dikmeleri ve şefimizin de buna bir şey dememesi hatta kendisi tip box koyması beni rahatsız etti açıkçası. İlk başlarda her kes kendi bahşişini kendisi alıyordu, şimdi ise bu haksızlık olduğunu düşünüyorum. Şefime itirazimi bildirmeye çalıştım ama çok sıcak bir tepki alamadım. (**K1)***

Bahşişlerin eşit paylaşımı adı altında "Sen yabancısın, sana turistler daha çok bahşiş verir" gibi söylemler çalışanı ayrımcılığa maruz bırakırken, çalışanın duygusal olarak tükenmesine ve değersizlik hislerine neden olabilir. Bu tür uygulamalar çalışanın hem performansını hem de iş yerindeki aidiyet duygusunu olumsuz etkileyen psikolojik şiddet pratikleridir. K1'in şefine yaptığı itirazın dikkate alınmaması ve şefin otoriter tutum sergileyerek çalışanların kazançlarını etkileyen bir uygulama başlatması ekonomik şiddet bağlamında değerlendirilmiştir.

> *İlk başlarda yöneticilerle aram iyiydi ancak zamanla onlarla olan ilişkilerim biraz gerginleşti. Yabancı olmam nedeniyle işimle ilgili bazen haksız yere eleştirildiğimi düşünüyorum... Yani hep yabancı algısı var ister istemez o etkiliyor. ... bazen yaptığım işler takdir edilmiyor ve Türk çalışanlar kadar değer görmüyorum, bunu itiraf etmeliyim. ... Yoğun dönemde bir müşterinin check-in işlemi sırasında sistemde yaşanan bir sorun nedeniyle işlemler gecikti. Şefimiz sorunun benim hatam olduğu gibi bana yaklaştı. Sorun aslında teknik bir arızadan kaynaklanıyordu ama yine de beni suçladı ve bana sinirlendi. (**K14)***

Başlarda iyi olan yönetici-çalışan ilişkileri zamanla haksız eleştirilere dönüşmüştür. Yabancı çalışan olarak sürekli bir "öteki" algısıyla karşılaşmış ve yaptığı işler takdir edilmediği gibi yerli çalışanlar kadar değer görmediğini hissetmiştir. Yoğun bir dönemde yaşanan teknik bir arızanın sorumluluğunun tamamen çalışana yüklenmesi psikolojik şiddetin bir başka boyutunu gözler önüne sermektedir. Çalışanın hata yapmadığı halde suçlanması ve bu durum karşısında maruz kaldığı öfke yöneticinin baskıcı yaklaşımını göstermektedir. Ayrıca, "yabancı algısı" nedeniyle takdir edilmediğini ve yerli çalışanlar kadar değer görmediğini ifade etmesi yerli ve yabancı çalışanlar arasında ayrımcılığa işaret etmektedir.

İnsana bağlı, her insan farklı ve yabancı çalışanlara bazen uygunsuz davranabilirler, işte mesala kazak veya kırgız çalışanlara çekik gözleri olduğu için yabancı oldukları belli oluyor ve bazen onlara farklı davranabilirler, kaba konuşabilirler. ... ama türk çalışanlara daha kibar yada samimi davranabiliyorlar. ... nedenini bilmiyorum genellikle yabancı garsonları sabah şiftinde sadece çalıştırıyorlar, yoğun geçiyor hem kahvaltı hem öğlen yemeği var ama akşamda bu yoğunluk yok neredeyse hepimiz sabahta çalışıyoruz akşam şiftinde çoğu türk çalışanlar çalışıyor. ***(K4)***

Şeflerle ve patronlarla ilişkim saygılı. Yönetici tarafından maruz kaldığım sadece saygısızlık ve haksızlık çünkü ben yabancı uyruklu bir de kadın olduğum için çok önemsemediler, Çünkü kendi milletine bir söz bile ettiremiyorlar. Kendi gözümle görüyordum. ***(K24)***

Yabancı çalışanların "çekik göz" gibi fiziksel farklılıkları nedeniyle ayrıma uğradığı ve kaba muamele gördüğü ırksal ayrımcılığın bir yansımasıdır. Çalışanın yabancı uyruklu ve kadın olduğu için önemsenmediğini hissetmesi ve aynı pozisyondaki Türk çalışanların daha ayrıcalıklı davranışlarla karşılaşması ayrımcılığı ve iktidar ilişkilerindeki dengesizliği ortaya koymaktadır. Ayrıca, yöneticilerin kendi milletinden çalışanlara karşı toleranslı davranış sergilerken yabancılara saygısızlık yapması bu tür gizli güç ilişkilerinin bir yansımasıdır.

Şefler çok kötü davranıyorlar, çok kötü yani öyle olmuyor. Zorluyorlar... ben insanım, ne kadar çalışabilirim, robot değilim yani. Mola saatlerini de kısıyorlar. Kendileri ise istedikleri saat sigara içmeye gidiyorlar... Kazak, Kırgız, Rus herhangi bir yabancı olsun, onlara mecburlar gibi davranılıyor turizmde... Sırf yabancı diye onu çalışmaya mecbur kaldı diye düşünüyorlar. Ya çalış, beğenmiyorsan gidebilirsin gibi... ***(K2)***

Garson olarak çalışan K2, mola sürelerinin keyfi olarak kısaltıldığını ve yöneticilerin kendilerine ayrıcalık tanıdığını belirtmiştir. Bu durum yönetimin çalışanlara eşit davranmadığını ve yabancı çalışanları iş yükü altında ezildiğini göstermektedir. "Çalış, beğenmiyorsan git" yaklaşımı yabancı çalışanların mecburiyetlerinden faydalanarak psikolojik baskı uygulandığının bir kanıtıdır.

Farklı departmanlar arasında yaşanan hem sözlü hem psikolojik şiddet uygulamaları dikkat çekmekte ve çalışanların psikolojilerinde önemli hasarlara yol açtığı görülmektedir. Sözel şiddet genellikle bağırma, aşağılama, küçümseme veya sert bir dille iletişim kurma şeklinde kendini göstermektedir. Çiçeklioğlu'na (2022) göre, sözlü ve

psikolojik şiddet türleri bağlantılıdır ve çalışanların duygusal ve zihinsel sağlığını olumsuz etkilemektedir. Psikolojik taciz ile sözlü taciz arasındaki fark, psikolojik taciz uygulayanın eylemlerini tekrar ettirmesidir (Rowe and Sherlock, 2005).

> *Mehmet bey hepimize azarladı. Aslında bizim departmanda hepimiz yabancıyız. Galiba Türk olmadığımız için bilerek sürekli böyle davranıyor. Tavırlı olduğu için bizim formlarımızı imzalamıyor. Bir gün hatta dedi ki "müdürüne söyle o gelsin imzalatsın bana" dedi. Ben bir şey diyemiyorum. Gittim müdürüme durumu söyledim... Telefonda ona küfür etti. Ama bu sırf biz yabancıyız diye böyle yapılmaz. Çok ahlaksızca davranış. Yani biz de işimizi yapıyoruz. Kendimiz için değil misafir için uğraşıyoruz.* ***(K10)***

> *Yabanci kadınlara şiddet gösterdiğini görmedim ama sadece saygısızlık gösterdiğini gördüm. Şiddet derken, bende bir olay oldu, geçen yaz bir otelde çalıştım resepsiyonist olarak, oradaki patron bana bazen sesini yükseltiyordu ve misafirlerin gözünün önünde.* ***(K24)***

> *Şefimiz ile pek anlaşamıyoruz. Yöneticiler çok kaba, eşşek çalıştırır gibi davranıyorlar bazen. Haksızlık ya.* ***(K18)***

> *Önceden yeni geldiğimde işi bilmiyordum. Yöneticiler hiçbir şeyi öğretmiyorlardı ve bana bir şeyler yaptırdıklarında ben yanlış yapardım tabi bilmediğim için bana bağırıyorlardı ... ben de bağırırdım, çok kavga ettik.* ***(K6)***

Katılımcı ifadeleri, işyerinde yöneticiler tarafından uygulanan sözel şiddetin yaygınlığını ortaya koymaktadır. K24, patronunun misafirlerin önünde sesini yükselttiğini belirtmektedir. K18, yöneticilerin kaba ve aşağılayıcı bir dil kullandığını, çalışanlara "eşek çalıştırır gibi" davrandığını ifade etmektedir. Bu tür söylemler, doğrudan fiziksel şiddet içermese de çalışanların onurunu zedeleyen, küçük düşüren ve psikolojik baskı yaratan sözel şiddet örnekleri arasında değerlendirilmektedir. Temizlik görevlisi K6, alana yeni girenlerin işe alışma sürecinde sağlanması gereken desteğin sağlanmadığı ve tam tersi tecrübesiz olanların yöneticiler tarafından baskılandığını ifade etmektedir. K6 işini bilmediği zamanlarda yapılan yanlışlardan dolayı yöneticinin bağırması sözel şiddetin bir örneğidir. Zamanla işini öğrenmesiyle bu şiddet durumu sona ermiş olsa da, başlangıçta bağırarak ve kavga ederek yapılan iletişim işyerinde sözel şiddetin göstergesidir.

> *Özellikle bir şef, bana sık sık azarlardı ve eksikliklerimi sürekli vurgulardı. Bir keresinde, yemeklerin hazırlanma sürecinde yaşanan küçük bir aksaklık nedeniyle, tüm mutfak ekibinin önünde bana bağırdı.* ***(K16)***

Mola zamanımda arkada bizim müdür de geldi o sırada bizi görünce bize bağırdı 'fazla dinlenmeyin, boş boş çene yapmayın, iş yapın' diye resepsiyona kovdu. Kendisi oturduğumuz yere diğer departman müdürleri ile oturdu sigara içtiler. ***(K14)***

Mutfak bölümünde aşçı olarak çalışan K16, şefin yemek hazırlama sürecindeki küçük bir aksaklık nedeniyle çalışanına tüm mutfak ekibinin önünde bağırması ve küçümseyici bir şekilde sözel şiddet uygulamasından bahsetmektedir. Diğer bir katılımcı ise, mola zamanında müdürün çalışanlara *"fazla dinlenmeyin, boş boş çene yapmayın"* gibi ifadelerle bağırarak aşağılaması, çalışanları hedef alarak moral bozan sözler sarf etmesi iş yerindeki güç dengesini kötüye kullandığını göstermektedir. Sürekli eleştirme, kaba sözler veya haksızlık algısı gibi davranışlarlar sözel şiddetin bir parçası olarak ortaya çıkmaktadır.

4.2.2.2 Çalışanlar arasında şiddet

Çalışanlar arasında yaşanan psikolojik şiddet otel çalışanlarının sosyal ilişkilerinde kıskançlık, ayrımcılık ve alaycılık gibi davranışlarla kendini gösterebilmektedir.

Bazı resepsiyondaki çalışanlar misafir ilişkilerinde çalışan personelleri kıskanıyorlar. Çünkü misafirlerle ilgilendiği için bazen onların misafirlerle aynı ortamda bulunmaları gerekir, onların açık büfede yemek yiyebilme hakkı, barda misafirlerle oturup konuşma içecek alabilme hakkı var. ***(K21)***

Beni resepsiyondan misafir ilişkilerine terfi ettiklerinde arkadaşım kıskanmıştı. Misafir ilişkileri daha prestijli pozisyon olarak görünüyor. Şu anda da var yani böyle bir şey, "siz rahat çalışıyorsunuz", "istediğinizi yiyip içebiliyorsunuz", "otelde geziyorsunuz" diyenler var. O yüzden de bize farklı davranıyorlar bazen, yani biz işimizi yapıyoruz ama dışarıdan diğer departmanda çalışanlar bunu farklı yorumluyorlar, kıskandıkları için. ***(K12)***

*Bizim departmanı çoğu departmandakiler sevmiyor, çünkü biz her kesle iletişimdeyiz ve bazen bizimle uğraşmak istemiyorlar. Mesala, bir sorun yaşandığında her kes bize paslıyor. (****K10)***

Aslında, hakkaten yabancılara kötü davranıyorlar, bende öyle olmadı ama genellikle, tavırla konuşuyorlar. "Bunu böyle yapar mısın?" değil de, "bunu yanlış yapmışsın!", "bunu yap" böyle tavır yapıyorlar kaba, emir vererek... kıskanıyorlar galiba ama neyi kıskanıyorlar bilmiyorum. ***(K5)***

İletişim eksiklikleri veya farklı bir kültürel kimliğe sahip olmaları nedeniyle ayrımcılığa ve kaba davranışlara maruz kaldıklarını göstermektedir. Burada, özellikle yabancı çalışanlara yönelik kıskançlık ve dışlama duygularının, emir verir tarzda bir iletişim biçimine dönüştüğü ve bu durumun iş ortamında eşitlikçi bir yaklaşımın eksikliğini gösterdiği ifade ediliyor. Tınaz (2006), psikolojik şiddet davranışlarının temelinde kıskançlık, haset, büyük hedefler ve meydan okumaların yattığını belirtmektedir. Yıldırmayı uygulayan kişiler daha yetenekli veya üstün gördükleri bireylerden korkar ve bu bireylere duyulan ilgi ya da hayranlık, kıskançlıklarını artırarak yıldırma davranışlarını tetiklemektedir (Tınaz, 2006).

> *Mesaide türk garsonlar onlar daha çok tecrübeli oldukları için bize bütün temizleme işlerini kitliyorlar, kendileri sadece sipariş alıyorlar... tip de alıyorlar.* ***(K8)***

Çalışanlar arasında psikolojik şiddet iş yerinde görevlerin adil dağıtılmaması ve belirli kişilere yönelik haksız uygulamalarla kendini göstermektedir. Garson olarak çalışan K8 ifadelerinde daha deneyimli Türk garsonların masa temizliği gibi işleri yabancı çalışanlara yükleyerek sadece misafirlerden sipariş alma gibi görevlerle ilgilendikleri görülmektedir. Bu ise yabancı çalışanların statü açısından daha düşük bir konuma itildiğini ve iş yüklerinin orantısız bir şekilde artırıldığını göstermektedir.

> *Erkek iş arkadaşlarım iyi onlardan hiç bir zarar gelmez. Hep beni destekliyorlar. Erkek iş arkadaşlar ile aramız iyi olduğu için bunu kıskanıyorlar kızlar. Engel olmaya çalışıyorlar mesala işyerinde işle ilgili konuşurken bir meseleyi araya giriyorlar, erkek çalışanları kendi tarafına çekmeye, beni dışlamaya çalışıyorlar bu çok belli oluyor.* ***(K17)***

K17'nin ifadesi psikolojik şiddet bağlamında değerlendirildiğinde işyerindeki sosyal ilişkilerdeki hemcinsleri tarafından manipülasyon ve dışlanma stratejilerini ortaya koymaktadır. En yaygın manipülasyon biçimi genellikle iş ortamında görülmektedir (Aglietta vd., 2000, s. 287-311; Taş, 2014, s. 29-55; Karakuş, 2014, s. 334-356). Psikolojik manipülasyon ise bir tarafın diğerini duygusal baskı altına alarak hareket alanını kısıtlaması şeklinde gerçekleşir (Nagler vd., 2014, s. 47-52). K17'nin erkek çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkileri bazı kadın çalışanlar tarafından kıskanılmakta ve bu kıskançlık psikolojik şiddet biçiminde kendini göstermektedir. Kadın çalışma arkadaşlarının özellikle işyerinde önemli bir konuda konuşmalar sırasında araya girmeleri

ve onu dışlayarak oluşturdukları etkileşim bireyi sosyal açıdan yalnızlaştırma ve psikolojik baskı yapma amacı taşımaktadır.

> *Daha işe yeni başladığım zamanlarda ... yemek molası için yemekhaneye gidiyorduk diğer personel ile aynı asansördeydik sanırım temizlik personeli veya meydancıydı. Arkadaş benimle alay etti ve aksanımı taklit etti. Bu, hem benim için hem de diğer çalışanlar için çok rahatsız edici bir durumdu.* ***(K15)***

> *Arkadaş benimle alay etti ve aksanımı taklit etti...* ***(K25)***

Çalışanların aksanlarıyla alay edilmesi veya onların profesyonel yeterliliklerinin yabancılık algısıyla ilişkilendirilmesi yalnızca bireylerin özsaygılarını zedelemekle kalmaz, aynı zamanda iş ortamında bir "öteki" olarak konumlandırılmalarına yol açmaktadır. Her iki katılımcının da aksanlarının taklit edilmesi onların dil yeterliliklerine veya kimliklerine yönelik bir saldırı olarak değerlendirilebilir. Bunun gibi olaylar sözlü şiddetin çalışan üzerinde yaratabileceği özgüven kaybını ve iş ortamında neden olabileceği gerilimi açıkça göstermektedir.

> *Servis şoförü bana yaklaşmaya başladı. adam babam yaşında. Bir kere servis saatini sormak için aramıştım şoförü sonra mesajlar yazmaya başladı. Akşam çıkmaya, dolaşmaya davet etti beni çok korktum. Her gün otele o servisle gidip gelmek işkence gibiydi çünkü bana farklı bakardı ve yaklaşmaya çalışırdı*. ***(K10)***

Katılımcılar iş arkadaşları tarafından cinsel saldırılara maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. K10, otel servis şoförü tarafından rahatsız edici mesajlar ve teklifler almıştır. Yaşadığı korku, günlük iş hayatını büyük bir strese dönüştürmüştür. Bu ise, iş dışında dahi cinsel şiddet tehdidinin, çalışanların iş güvenliği ve psikolojik sağlığını ne denli etkilediğini göstermektedir.

> *Azerbeycanlı bir kadın çalışan vardı. Restoranda garsondu. Restoranın aşçısı ile ilişkisi vardı ama sonra ayrıldılar. Ayrıldıkları için aşçı ona iş yerinde şiddet uyguluyordu... Bir gün personel lojmanında onu yakalayıp ona cinsel ilişkiye zorladı. Arkadaşım bu olaydan sonra işten ayrıldı. Olay baya büyümüştü. Otel müdürü ise bu olaydan sonra aşçıyı işten kovmuştu.* ***(K16)***

K16'nın aktardığı olay ise, cinsel şiddetin fiziksel boyuta ulaştığı ciddi bir vakadır. Azerbaycan kökenli garsonun, eski partneri olan aşçı tarafından ayrılık sonrası sistemli olarak şiddete maruz kalması ve nihayetinde lojmanda cinsel ilişkiye zorlanması, cinsiyet temelli güç kullanımının ne denli tehlikeli boyutlara ulaşabileceğini göstermektedir. Bu örnek, erkek çalışanların, özellikle daha düşük konumdaki yabancı

kadınlara karşı duygusal geçmişi ya da otorite konumunu araçsallaştırarak nasıl baskı kurabildiğini ve bu baskının şiddete evrilebildiğini ortaya koymaktadır. Olayın ardından müdahale edilip failin işten çıkarılması önemli bir adım olsa da, yaşanan travmatik olay, iş ortamlarında kadınların eril tahakküm karşısında savunmasız bırakıldığını göstermektedir.

4.2.2.3 Misafirler tarafından şiddet

Otel işletmeleri gibi insan temelli ve yoğun etkileşim gerektiren sektörlerde çalışanlar sadece iş arkadaşları veya yöneticilerden değil, aynı zamanda müşterilerden de şiddet görebilmektedir (Özen, 2007, s. 17). Katılımcılar fiziksel şiddetin daha seyrek olduğunu ancak münferit olayların yaşandığını veya tanık olduklarını belirtmişlerdir Fiziksel şiddet yöntemleri arasında vurma, tekme atma, itme, ağız kapatma, yaralama gibi zarar verici fiziksel temaslar, cinsel içerikli saldırı, tehdit ve taciz yoluyla fiziksel zarar verme, tükürme, sıkma ve sıkıştırma gibi davranışlar bulunmaktadır (Gerberich, 2004).

> *Ben yaşamadım ama anlattığım gibi şahit oluyorum yada iş arkadaşlarım anlattığında şaşırıyorum. Garson kız üniformaları etek. Erkek misafirler tabi farklı bakıyorlar garson kızlara. Bir masa vardı bir kaç erkek gurubu ve garson kız siparişleri getirip götürdüğünde ona bahşiş vermişler sonra bahşiş parasını bir not kağıdına sarmışlar içinde telefon numarası... O kız da bahşişi geri vermis O yüzden misafir de çıldırmış masadaki kadehleri kırmış. Kıza bağıra çağıra küfür etmiş.* ***(K16)***

Garson kadın çalışana verilen bahşişin içine telefon numarası konulması, sözde jest altında sunulan cinsel bir imadır ve açıkça sınır ihlalidir. Çalışanın bu davranışı reddetmesi, erkek misafirler tarafından egemenliklerinin sarsılması olarak algılanmış ve ardından gelen bağırma, küfür etme ve kadehleri kırma davranışı, reddedilmeye yönelik tipik bir eril tahakküm tepkisi olarak açığa çıkmıştır. Fiziksel şiddet, burada doğrudan kişiye değil, eşyalara zarar verme yoluyla tehditkâr bir mesaj taşıyan bir formda kendini göstermektedir. Bu olay, alkollü misafirlerin yarattığı güvenlik riskinin yanı sıra, turizm sektöründe kadın çalışanların mesleki rollerinden bağımsız olarak cinselleştirilerek nesneleştirildiğini de gözler önüne sermektedir. Aynı zamanda, kadınların reddetme hakkının bile tehdit unsuru haline geldiğini ve güvenli çalışma koşullarının ciddi şekilde ihlal edildiğini kanıtlamaktadır.

> *Türk misaiflerden kötü bir şey görmedim ama rus misafirleri çok hadsizce davranıyorlar mesala. Bir kere bana bir şey dediler Rusça ama ben Rusça*

anlamıyorum İnglizce konuşmaya çalıştım kızdılar bana niye anlamıyorsun diye, sonra bizim rus şefimiz var o ilgilendi, yani ben niye rusça bileyim? Ben Rusya'da değilim, İnglizce biliyorum en azından. O misafir ise kızdı gitti bizim müdüre şikâyet etmiş, bize servis etmiyor diye. Ya biz burada misafire iyi davranmak zorundayız ne olursa olsun, hep gülmek zorundayız. Ama mesai dışında ya da molada ben üzülüyorum, gidiyorum köşede ağlıyorum. ***(K2)***

Ben kahvaltıda açık bufede yemek yapıyordum o zamanlar. Bazı Rus misafirler vardı aşırı kaba olanları da vardı. Kendi dillerinde ekstra bir şeyler istiyorlardı işte 'omletimi şöyle yap, böyle yap' diye. Yapamazsan başından ayrılmıyorlar geri veriyorlar. 'Hayır olmamış, yeniden yap' diye illa istediği olana kadar gitmiyorlar. ***(K16)***

Turizm sektöründe çalışanlar farklı kültürel ve dilsel beklentiler nedeniyle bazen misafir kaynaklı psikolojik şiddetle karşı karşıya kalmaktadır. K2 dile getirdiği olayda, Rusça bilmemesi nedeniyle bir Rus misafirin öfkesine maruz kalması ve ardından şikâyet edilmesi, bu durumun açık bir göstergesidir. Türkiye'nin güney sahilleri Rus, Alman ve İngiliz turistlerin sıklıkla tercih ettiği tatil rotalarından biridir. Bu nedenle çalışanların yabancı dil becerileri işe alımda büyük bir avantaj sağlar. K2, İran asıllı bir garsondur ve İngilizce bilmektedir. Ancak bazı Rus turistlerin Rusça bilmeyen çalışanlara üstten baktıkları, kızdıkları ve şikâyet ettikleri görülmüştür. Diğer bir katılımcı K10 ifadesinde ise, Rus bir misafirin kendi dilinde taleplerde bulunarak çalışanın hazırladığı yemeği beğenmeyip tekrar tekrar yaptırması, çalışan üzerinde bir tür psikolojik baskı yaratmaktadır. Çalışanın İnglizce bilmesine rağmen Rusça bilmesi gerektiği gibi bir beklenti ile karşı karşıya kalması hem dil bariyerlerinden kaynaklanan bir baskıyı hem de haksız eleştiriyi gözler önüne sermektedir.

... deskimize gelen misafir bizim dış görünüşümüzden bizim yabancı olduğumuzu görüyor ve türkçe konuşan var mı diye sinirli geliyor. ***(K10)***

Bizim tükçe bilmediğimizi düşünüyorlar, ya da yabancılarda sorun çözmek için türkçesi yeterli değil diye bir algı var onlarda. ... problemini anlatmadan hemen "müdürünü çağır" diyor... işte konuşuyoruz bana sorununu anlatıyor ve "belki beni anlamadınız", "belki türkçe anlamadınız" diyor, ben de "sizi gayet iyi anladım", "size otelin konseptini anlatmaya çalışıyorum" diyorum. ***(K12)***

Çoğunlukla yabancı kadın çalışanların ana dili Türkçe olmadığı için aksanlı ve akıcı konuşamadıklarında misafirler tarafından azarlandığı belirtilmiştir. Yabancı kadın çalışanlar görünüşlerinden dolayı yabancı olarak algılanarak ve misafirlerin *"Türkçe*

konuşan var mı?" gibi ifadeleriyle karşılaşmıştır. Bu durum, misafirlerin yabancı çalışanların yeterliliğini sorguladığını ve Türkçe bilgilerine yönelik önyargılı yaklaşımlar sergilediğini göstermektedir. K12 deneyiminde misafir sorununu anlatmadan *"müdürünü çağır"* ifadesinde bulunmuş ve ardından sorunu açıklamasına rağmen "belki beni anlamadınız" diyerek iletişim yetkinliğini sorgulamıştır. Bu davranışlar yabancı çalışanların profesyonel becerilerinin ve emeklerinin küçümsendiği algısını yaratmaktadır.

> *Bir kere de telefonda türk misafiri küfür etmişti bana yabancıyım anlamıyorum diye. Ama her şeyi anlıyordum sadece akıcı türkçem yok.* ***(K17)***

> *Bir kaç kişi erkek misafirler sipariş verdiğinde siparişlerini yanlış anlamış galiba ve karıştırmış. Onlardan birisi kızmış. 'İşini yapamıyorsan git türkçeni geliştir, kursa git' demiş.* ***(K16)***

> *Bazen misafirler, yabancı olduğumu anladıklarında benimle daha sert bir şekilde konuşuyorlar, sanki benim sadece onlara hizmet etmek için buradayım gibi ... aksanım nedeniyle beni küçümseyenler de oldu.* ***(K21)***

> *Misafirler de bazen bize kötü davrandığı oldu sanki biz köleyiz gibi. Evet çalışıyoruz bizim görevimiz bu servis etmek, ama biz de insanız. Yani böyle bize "hey" diye hitap ediyorlar. "Hey" nedir ya?* ***(K2)***

> *Müşteriler genelde saygılı, ama bazıları, türkler diyelim, yabancı olduğumu anladıklarında benimle beni küçük düşürücü bir şekilde konuşabiliyorlar. Bir müşteri, SPA hizmetleri sırasında diğer çalışma arkadaşıma benim hakkında yorumlar yaptı ve "yabancıların bu işi anlamadığını" söyledi. O sıra ben başka müşteri ile ilgileniyordum ve biraz zorlanıyordum çünkü müşteri biraz gıcıktı ve fazla indirim kapmaya çalışıyordu. Öte yandan diğer müşteri de buna şahit olduğunda çalışma arkadaşıma beni kötülemeye başladı.* ***(K11)***

Olsen (2005), hakaret, aşağılama ve küçümseme sözlerini sıkça görülen sözel şiddet örnekleri olarak değerlendirmektedir. Türk misafirin çalışanı yabancı olduğu için anlamadığını düşündüğünden küfür etmesi sözel şiddet örneklerinden biridir. Çalışanın yabancı kökenli olduğu varsayılarak yapılan küfür hem bireyin dil becerilerini küçümseyen, hem de kimliğine yönelik bir ayrımcılık unsuru olarak görülmektedir.

> *Ben daha tecrübesiz olduğum için bana çok şey garip geliyor ve alışmadığım için çoğu zaman üzülüyorum, ağlıyorum stresten. Deskte ağladığım da oldu, misafir bana bağırmıştı, odası temizlenmediği için.* ***(K10)***

Misafir saat 12.00'de odasının temizlenmesini istemiş. Oda temizliği geç yapılmadığı için resepsiyonu aradı ve bana bağırmaya başladı. Ben housekeeping departmanına söyledim ve odanın temizlenmesini sağladım. Havlular eksik kaldığı için yine arayı bana bağırdı. Ben sustum ve kibarca yanıtlar verdim ancak yine bağırdı. ***(K5)***

... türk misafirleri çok hızlı sinirleniyorlar, "neden geç getirdin?", "neden içeceğim hala hazır değil?" diye kızıyorlar. ***(K9)***

Sektörde çalışma hayatına yeni adım atmış stajyer olan K10, oda temizliğinden şikâyetçi olan bazı misafirlerin bağırarak ve küfür ederek sözlü şiddet uyguladığını aktarmaktadır. Benzer şekilde resepsiyonist olarak çalışan K5, misafirlerin sözlü şiddetine karşı kibar bir şekilde cevap verdiğini belirtmiştir. Misafirlerin çalışanların yabancı kökenlerini hedef alan küçümseyici ifadeleri ve davranışları, yalnızca bireylerin kişisel kimliklerine yönelik saygısız olmakla kalmayıp, aynı zamanda işyerindeki psikolojik ortamı da olumsuz yönde etkimektedir. Bu tür tutumlar yabancı çalışanların emeklerinin değer görmediği, sosyal olarak dışlandığı ve mesleki yetkinliklerinin sorgulandığı bir bağlam yaratmaktadır.

Erkek misafirler mesai dışında dışarıda zaman geçirme teklifinde bulunuyorlar. Yani yabancı kadın çalışanlar evet güzel ve çekici, bakımlıdırlar. Bu nedenle onlara farklı bir gözle bakarlar. **(K25)**

Bulgular yabancı kadınların misafirler tarafından sıklıkla sözlü cinsel tacize maruz kaldığını göstermektedir. Aslında bu durum sadece yabancı kadınlara özellikle yapılan bir muamele değil. Bu durum sektörde kadın çalışanların karşılaştıkları önemli bir sorun olarak görülmektedir (Çıvak et al., 2024). Cinsel şiddet bir bireyin rızası dışında cinsel bir eylemde bulunulmasını, uygunsuz dokunma, fiziksel sınırların ihlali, ya da cinsel amaçlı söz ve davranışları kapsayan bir şiddet türüdür. Basit dokunma ve okşamalardan, tecavüze kadar geniş bir davranış yelpazesini kapsamaktadır (Solmuş, 2005).

Başka bir yerde bir sorun var yabancı kadınlara mesala bir yaşlı adam sarhoştu ve yabancı bir kadın çalışana yanaşmak istediğine şahit oldum. Sanırım rus kızdı ve çok gençti, animasyonda çalışıyordu. ***(K2)***

İyi de var kötü de var. Eski çalıştığım yerlerde müşteri tarafından bir keresinde masaj yaparken, elimi tutmaya çalıştı, elimle kendi vücuduna istediği yere dokundurdu ... ilk başta anlamadım masaj yaparken acıttım sandım ... sonra

devam etti kendine çekti beni ben tepki verdim. ... Sapıktı. Ondan sonra şefe söyledim. ***(K19)***

Cinsel şiddet çalışanın yöneticisinden, iş arkadaşlarından, müşterilerden veya iş yerinin dışındaki bireylerden kaynaklanabilir (Rowe and Sherlock, 2005). Genellikle müşterilerin yabancı kadın çalışanlara karşı cinsel çağrışım içeren eylemlerde bulunduğu görülmektedir. Müşterilerle yoğun ve yakın temas, bu sektörde cinsel şiddet vakalarının yaşanmasının başlıca nedenleri arasında gösterilmektedir (Poulston, 2008). Katılımcı ifadeleri otellerde cinsel şiddet pratiklerinin varlığına işaret etmektedir. Diğer pek çok alanda olduğu gibi turizm sektöründe de cinsel şiddet önemli bir sorundur ve çalışan yabancı kadınların müşterilerle temas halinde olmaları nedeniyle tacize uğradıkları çeşitli çalışmalarda ortaya konmuştur (Lordoğlu, 2009; Ekiz-Gökmen, 2011; Coşkun, 2014). Bazı kadınlar şiddeti kendilerinin değil, başkalarının deneyimlediğini belirtmişlerdir. Diğerleri ise cinsel şiddet ile ilgili kendi yaşadıkları deneyimleri paylaşmışlardır.

4.2.3 Mücadele stratejileri

Yabancı kadın çalışanlarının, otel işletmelerinde karşılaştıkları şiddet pratiklerine karşı mücadele stratejileri elde edilen bulgular kapsamında *yönetici kaynaklı*, *çalışanlar kaynaklı* ve *misafir kaynaklı* şiddete karşı direniş alt temaları altında değerlendirilmiştir. Literatürde tanımlanan açık/gizli, bireysel/kolektif ve şiddetli/şiddetsiz direniş bu inceleme kapsamında kodlar olarak değerlendirilmiş ve analiz edilmiştir. Bu yaklaşımla kadın çalışanların farklı durumlar karşısında sergiledikleri direniş stratejileri sistematik bir şekilde ele alınmıştır (Tablo 4.4).

Tablo 4.4

Yabancı Kadın Çalışanların Şiddete Karşı Gösterdikleri Direniş Pratikleri

Ana Tema: **Mücadele Stratejileri**			
Alt Temalar	***Yönetici Şiddeteti Karşı Direniş***	***Çalışan Şiddetine Karşı Direniş***	***Misafir Şiddetine Karşı Direniş***
Kategoriler	• **Şiddetsiz-Gizli-Bireysel** - Sinirlenme - İçinden Küfretme - İşi önemsememe - Bilerek hata yapma • **Şiddetsiz-Açık-Bireysel** - Bahşiş paylaşımına sözlü itiraz - İşi önemsememe - Mesai saatlerine itiraz • **Şiddetsiz-Açık- Kolektif** - Şeflere ve üst yönetime sözlü talep • **Şiddetsiz-Gizli-Kolektif** - Kendi dilinde küfretme - Dedikodu yapma	• **Şiddetsiz-Açık-Bireysel** - Şeflere ve üst yönetime itiraz etme - Şikâyet etme - Reddetme • **Şiddetli-Açık-Bireysel** - Fiziksel müdahale	• **Şiddetsiz-Açık-Bireysel** - Çığlık atma - Reddetme • **Şiddetli-Açık-Bireysel** - Fiziksel müdahale • **Şiddetsiz-Gizli-Bireysel** - Sinirlenme - İçinde Küfretme - Gülme

4.2.3.1 Yönetici şiddetine karşı direniş

Çalışanların yöneticileri tarafından uygulanan şiddete gösterdiği direnişin daha çok bireysel olduğu ancak kolektif direniş örneklerinin de olduğu görülmüştür. Çalışanların işlerini kaybetme korkusuyla işlerine odaklanıp sabretmelerine neden olan yönetici yaklaşımları, alandaki direniş pratiklerini büyük ölçüde engellemektedir. Yönetici tarafından şiddete karşı bazı çalışanlar işsiz kalmamak adına şiddeti görmezden gelerek işini korumaya çalışırken, bazıları bireysel tepkilerle durumu idare etmeyi tercih etmiştir. Buna bağlı olarak, şiddetsiz direniş sergiledikleri görülmüştür. Bireysel direnişlerin arasında itiraz ve şikâyet etme gibi şiddetsiz-açık direniş pratiklerinin olduğu; işten ayırılma, performansını bilinçli olarak düşürme, hata yapma ve duyarsızlaşma gibi şiddetsiz-gizli direniş pratiklerinin olduğu tespit edilmiştir. Hak ihlali durumunda kolektif örgütlenme girişimlerinin olduğu tespit edilmiştir. Kolektif olarak sözlü itiraz gibi şiddetsiz-açık direniş sergiledikleri saptanmıştır. Bunun yanında gizli senaryoların da

oluştuğu görülmüştür. Yabancı kadın çalışanların aralarında kendi dillerinde başkalarının anlayamayacağı şekilde, şeflere karşı öfkeyi ve eleştirileri ifade etmeleri ve dedikodu yapmaları eyleme geçmemiş gizli senaryo örneklerini temsil etmiştir.

Şiddetsiz-gizli-bireysel

Yabancı kadın çalışanlar yönetici tarafından uygulanan şiddete karşı stratejik hatalar yapma veya sorumluluklarını sınırlama gibi bireysel direniş yöntemleri uyguladığı görülmüştür. Örneğin resepsiyon görevlisi K1, kendisine haksız yere yüklenen suçlamalar ve kaba davranışlar nedeniyle motivasyonunun düştüğünü ve bir süre sonra işine duyduğu bağlılığın zayıfladığını belirtmiştir. Bu durumun sonucunda, kasıtlı olarak check-in yapan misafirlerin kimlik bilgilerini otel sistemine eksik veya yanlış kaydettiğini ve oluşabilecek sorunlar için teknik arızaları gerekçe gösterdiğini ifade etmiştir.

> *Yoğun bir dönemde, bir müşterinin check-in işlemi sırasında sistemde bir sorun nedeniyle işlemler gecikti. Yöneticim bana kızdı. Sorun aslında teknik bir arızadan kaynaklanıyordu... bilgisayar döndü ve kimilik okuma makinesi bozuldu... yine de beni suçlamış gibi davrandı bana sinirlendi. Benim suçum yoktu o yüzden ben de kırılmıştım. O gün kötü geçti benim için. Sonrasında hiç bir şey yapmak istemedim motivasyonum düştü bu davranıştan sonra ... soğudum, ben de insanım ben de inadıma misafir kimilik bilgileri girmedim ya da yanlış girdim. Nasılsa bilgisayarlara bakmıyorlar kaç kez dedik tamir ettirin diye. Bir şey olursa bilgisayar bozuk demeye başladım.* ***(K1)***

K15'in ifadesi, haksız bir şekilde azarlanmanın ardından duyduğu kırgınlık ve müdürüne karşı geliştirdiği mesafeyi ifade etmiştir. Bu duruma karşı doğrudan çatışmaya girmemeyi, yöneticisinin azarlayıcı tavrını açık bir şekilde dile getirmese de performansını bilinçli olarak düşürerek sessiz bir protesto geliştirmesi şiddetsiz direniş olarak yorumlanabilir.

> *Bir müşteri SPA randevusunu iptal etti sonra tekrar arayıp farklı saate randevu aldı ve bu durum biraz karışıklığa yol açtı, eski aldığı saatte gelince diğer müşteri ile seanslar çakıştı. Yöneticim, bu karışıklığın sanki benim hatam gibi bana tavır yaptı, çünkü bu müşteri ile başka bir müştrinin randevusu vardı ama o müşteri de otel patronunun özel misafiriymiş. Ben randevu rezervasyonlarını hatalı yaptığımı söyledi. Bunu diğer çalışma arkadaşlarım yanında söyledi, ama nasıl söyledi tam azarlar gibi. O günden beri ben müdürüme kırgınlığım geçmedi hala. Ama zamanla boş vermeye çalıştım. İş sonuçta işimi yapıp gidiyorum ve unutmak zorundayım. Bu durumda benim yapabileceğim bir şey yok, müdürüm çünkü ona karşı bir şey yapsam, şikâyet etsem de ona değil kendime kötü olur sonuçta. Bazen*

susmak iyidir. Ama tabi bu olaydan önce gösterdiğim performans ve şimdiki arasında fark var. Çok takmıyorum işimi de artık. Son zamanlar öyle gidip geliyorum. ***(K15)***

Şiddetsiz-açık-bireysel

Yabancı kadın çalışanlar işyerinde yaşadıkları zorluklara karşı tepkilerini bireysel, şiddetsiz ve bazen de açık direniş pratikleriyle göstermiştir. Öte yandan resepsiyonda görev yapan K17, akşam mesailerinde yalnız çalışmanın yarattığı tedirginlik ve güvensizlik hissini önce şefine, ardından müdürüne ileterek *şiddetsiz-açık-bireysel* bir direniş sergilemiştir.

*... İlk başlarda her kes kendi bahşişini kendisi alıyordu, şimdi ise bu haksızlık olduğunu düşünüyorum. Şefime itirazimi bildirmeye çalıştım ama çok sıcak bir tepki alamadım. (**K1)***

Bir kere şefimiz bana bağırmıştı sinirlendiğinde, ben de bağırdım hakkı yok bana bağırmaya şefse şeftir bana ne, sonra özür diledi. ***(K3)***

Tek başıma bir de akşam şiftinde çalışıyorum. Birisinden destek alamıyorum. Bu tarz durumlarda ne bir şef var ne bir yönetici. Check-inlerin çoğu sabah şiftinde gerçekleşiyor, akşam yoğunluk yok diye akşama sadece 1 kişi yazıyorlar. Ben bir kaç kez şefimize söyledim en azından kadınları tek başına mesaide kalmamalarını rica ettim, farklı durumlar olabiliyor sarhoş misafirler veya akşamları eskort kızları getiriyorlar misafirler ve ek ücret ödememek için her şeyi deniyorlar. İşte tek başıma akşamları sürekli çalışmak beni tedirgin ediyor. Buna 'tamam hallederiz' dendi, 'çalışanlar az mecbur öyle olacak dendi' ama sonuç aynı. Madem öyle ben de gittim müdüre söyledim ***(K17)***

Şiddetsiz-açık-kolektif

Çıvak (2021)'a göre özellikle sezonluk otel işletmelerinde işgücü devir oranının yüksek olması, çalışanlar arasındaki çatışmalar kolektiviteyi zayıflatmakta, güçlü bir kolektif direnişin oluşmasını engellemektedir. Otelcilik sektöründe bireyselleşmenin yaygın olması ve sendikalaşma oranının düşük kalması nedeniyle güçlü bir kolektif direnişin genellikle görülmediği anlaşılmaktadır. Katılımcıların anlatılarına dayanarak yabancı uyruklu çalışanların haklarını savunma veya sendikaya üye olma konularında çok nadir girişimlerde bulunduğu ya da bu tür çabaların neredeyse hiç gerçekleşmediği görülmektedir.

Otelcilik sektöründe karşılaşılan en büyük zorluklardan biri düşük ücretlerdir. Çalışanların mesai ücretleri ya eksik ödenmekte ya da hiç ödenmemektedir (Işık, 2019).

K8, mesai ücretlerinin ödenmemesi sonucunda toplu bir şekilde insan kaynaklarına giderek haklarını talep ettiklerini ifade etmeektedir. Bu durum şikâyetlerini doğrudan ifade etmeleri ve işverenle yüzleşmeleri nedeniyle *şiddetsiz-açık-kolektif* direniş olarak değerlendirilmektedir.

> *Geçen sene hatta beni izin günlerimi vermeden çalıştırdılar. Bütün yabancı personele öyle yaptılar. Hepimiz beraber insan kaynaklarına gittik hakkımızı istemeye. Bize fazladan mesai yaptırdılar, çok yorulduk ve yine o maaşı alamadık aracı şirketinizden alırsınız memlekete döndüğünüzde diye yalan söylediler. Bizi boş çalıştırdılar.* ***(K8)***

Şiddetsiz-gizli-kolektif

Yabancı kadın çalışanların yönetici şiddetine karşı şiddetsiz-gizli-kolektif direniş pratikleri aynı zamanda Scott (2018)'un *gizli senaryo* kavramı çerçevesinde de değerlendirilebilir. Ona göre gizli senaryo kavramı, baskı altındaki grupların açıkça ifade edemedikleri duygularını ve eleştirilerini güvenli alanlarda paylaşmaları anlamına gelmektedir. Bu bağlamda, yabancı kadın çalışanların kendi dillerinde, başkalarının anlayamayacağı şekilde, şeflere duydukları öfkeyi ve eleştirilerini ifade etmeleri, gizli senaryonun bir örneğidir. Bu tür gizli direniş pratikleri baskı ortamında alternatif bir başa çıkma ve direniş stratejisi sunmaktadır.

> *Burada başka kızlar var yabancı benim gibi Kazakistan'lı ve Kırgizistan'lı da molalarda, yemekte konuşuyoruz aramızda tabi kendi dilimizde. Bizden başka kimse anlamaz ya, şefe sinirlendiğimizde hayalimizde neler yapmak istediğimizi konuşuyoruz, dedikodu yapıyoruz. İyi geliyor. Şeflerin yüzüne söyleyemediklerimizi dışarıya döküyoruz işte.* ***(K23)***

4.2.3.2 Çalışan şiddetine karşı direniş

Yabancı kadın çalışanlar, hem toplumsal konumları hem de kurumsal destek eksiklikleri nedeniyle maruz kaldıkları şiddete çoğunlukla bireysel direniş uyguladıkları görülmüştür. Bu direnişler açık ve sözlü sınır koyma gibi şiddetsiz ve yoğun duygusal baskılar sonucu gelişen fiziksel tepkilerle şekillenmiştir. Ancak dikkat çeken bir diğer önemli nokta ise, yapılan görüşmelerde kolektif ya da gizli direniş biçimlerine rastlanmamış olmasıdır.

Şiddetsiz-açık-bireysel

Çalışanlar arasında yaşanan şiddet ve çatışmalar karşısında yabancı kadın çalışanlar, bireysel direniş stratejileriyle sınırlarını koruma çabası göstermektedir. Garson

olarak görev yapan K8, tecrübesizliği nedeniyle önceki dönemlerde diğer çalışanlar tarafından iş yükünün artırılmasına maruz kalmış, ancak zamanla bu durumu reddetmeyi öğrenmiş ve açık bir şekilde direniş sergileyerek kendini korumuştur. Benzer şekilde, K5 ilk dönemlerde dil yetersizliği nedeniyle kendisini savunmada zorlanırken, zamanla karşı koyarak sınırlarını belirlemiştir. K15, aksanıyla alay eden bir çalışana profesyonel ortamda bu davranışın kabul edilemez olduğunu belirterek bir tepki göstermiştir.

> *Türk garsonlar beni çağırıp bunu yap bunu topla diye yaptırıyorlardı ilk geldiğimde geçen sene, ben de tecrübesizdim ve bir şey de diyemezdim. Şimdi burada da aynıymış, ama ben de artık yapmıyorum, bu sefer beni kullanmalarına izin vermiyorum... bana emir verdiklerinde hayır yapmayacağım diyorum.* ***(K8)***

> *İlk geldiğimde ben yabancı olduğum için beni saf olarak görüyorlardı, erkekler yanaşıyorlardı. Çalışma arkadaşlarım bana yürüyorlardı, o zaman belki saf davrandım ve yeterince türkçe bilmediğim için o zaman nasıl uygun cevap vermeyi bilmiyordum ... işyerinde beni ezmeye çalışan bazı çalışanlar da var ... ama şimdi ne cevap verilmesini bilirim.* ***(K5)***

> *Çoğu zaman cevap veriyorum gerektiği yerde kaba, gerektiği yerde küfür de ederim, çünkü her kes haddini bilmeli ama bazen bazi tip insanlarla uğraşılmaz. Çünkü uğraşınca olan bana olur yine. O yüzden insana göre yerinde cevap veriyorum ama tabi bu iş yerinde moralimi değiştiriyor.* ***(K15)***

Resepsiyon görevlisi K24 ise, kendisine "aptal" denerek küçümsendiği bir durumda olayı üst yönetime iletmiş ve karşı tarafın özür dilemesini sağlayarak bir direniş göstermiştir. Bu tür tepkiler, çalışanların haksız davranışlar karşısında sınırlarını koruma çabalarının bir yansımasıdır.

> *Diğer çalışanların bana kötü davrandığını fark etmiştim, bir kere satış departmanındaki kadın bana sen aptalsın bir şey öğrenemedin diye bağırmıştı, bir de ben o zaman benim işe başlayalı sadece 1 hafta olmuştu. Ben kendi departmanımdaki yöneticime söyledim. Ben olayı anlattım. Sonra kendisi geldi özür diledi. Yok kavga görültü yapmadim.* ***(K24)***

Şiddetli-açık-bireysel

Yabancı kadın çalışanlar, diğer çalışanlar tarafından şiddet karşısında farklı direniş stratejileri geliştirmektedir. K21 lojmanda oda arkadaşıyla yaşadığı çatışmada kendisini küçümseyen ve dışlayan tutumlara karşı müdürüne durumu bildirmiş olsa da

sonuç alamamış, bu süreçte gerginlik devam etmesine itme, saç yolma gibi fiziksel bir tepki göstererek *şiddetli-açık-bireysel* bir direniş sergilemiştir.

> *İlk geldiğim günden bir kızla kavga etmiştim. Lojmana yerleştiğim gün. Oda arkadaşımdı bir güvenlikte çalışan kızdı. Odaya girdiğimde benim yatağıma eşyalarını koymuştu geldiğimi görünce almadı. Ben alamsını istedim. "bir bekle, işe hazırlanıyorum" dedi. Sonra dolaba eşyalarımı yerleştirmek istedim. Eşyalarını almasını istedim. Oraya da kıyafetlerini koymuş. Yine almadı, bekledim mecbur. Ondan kavga çıktı… bu kızla kalmak istemediğimi söylediğimde, lojmanda başka odalar kalmadığını müsait olduğu zaman geçebileceğimi söyledi. Çok ağladım. Kalmak istemedim. Ama dayandım… Lojmanda kavga çıktı, birbirimize girdik, kızın saçını yoldum o derece gerildim yani.* ***(K21)***

Bu örnekler, bireysel direnişlerin genellikle sınırlı destek mekanizmaları nedeniyle yalnız başına kalındığını ve daha kolektif bir destek veya müdahale sistemine ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.

4.2.3.3 Misafir şiddetine karşı direniş

Şiddetli-açık-bireysel

Yabancı kadın çalışanlar misafirlerden gelen şiddet uygulamaları karşısındaki tutumları ve direniş pratikleri birbirinden farklıdır. Örneğin otelin sağlık merkezinde hemşire olarak görev yapan K22, cinsel şiddet karşısında çığlık atarak ve misafiri iterek olası bir kötü durumu önlemiştir. Katılımcının bu tepkisi kendisini koruma içgüdüsünün bir yansımasıdır. Bu durum *şiddetli-açık-bireysel* bir direniş örneği olarak değerlendirilmiştir.

> *Bazen kestiremezsin ne durumla karşılaştığını. Bir kere çok garip bir durumla karşılaşmıştım. Misafir türk erkek kaydıraklarda kayarken sırtı çizilmiş, kanıyordu. Sapıkmış. Ben onu muayene ederken birden soyunmaya başladı ve bana yanaştı, o an çığlık attım kendimden ittim.. Allahtan koridorda temizlik personeli geçiyormuş. Yoksa ben o anda ne yapardım inanın hiç bilmiyorum. Sonra tedirgin oldum. Yöneticiye anlattım o da otel müdürü ile konuştu.* ***(K22)***

Şiddetsiz-açık-bireysel

Misafir ilişkileri görevlisi K21'in ifadesine göre bir sınır ihlali ve cinsel taciz girişimi gerçekleşmiştir. Katılımcı misafirin uygunsuz tekliflerine karşı net bir şekilde hayır diyerek ve durumu yönetime bildirerek sınırlarını koruma çabası göstermiştir. Katılımcı, misafirin *'sizin kızlar hep geliyor sen neden istemiyorsun?', 'hepinizi satın*

aldım ben' gibi ifadelerine karşı kadın çalışanlara yönelik cinsiyetçi ve aşağılayıcı tutumlara müsamaha göstermeyeceğini belirtmiştir. Bu tutum, *açık direnişin* bir yansıması olup, işten kovulma riskine rağmen kadın kimliğini ve onurunu savunma kararlılığını ortaya koymaktadır.

> *Misafir, ısrarlı tavırlarını sürdürüp elimi tutmaya çalışınca güvenliği çağırmak zorunda kaldım. Daha sonra odasından beni aradı ve odasına çağırıp açıkça uygunsuz tekliflerde bulundu. "Sizin kızlar hep geliyor, sen neden istemiyorsun?" gibi sözleriyle beni aşağılamaya çalıştı. Çok sinirlendim. Tepki gösterince öfkelendi, bağırdı ve hakaret etti. 'Ben burada misafirim benim dediğim olur, hepinizi satın aldım ben' diye bağırdı. Olayı genel müdüre bildirdim. Misafirlerin zaman zaman sinirlenmesi ya da şikâyet etmesi normal olabilir, ancak cinsel taciz içeren yaklaşımlar karşısında sessiz kalmam. Gerekirse işimi kaybetmeyi göze alırım, ama böyle bir davranışı asla kabul etmem.* ***(K21)***

Şiddetsiz-gizli-bireysel

Özellikle misafirlerle doğrudan iletişimde olan otelcilik sektöründe çalışanlar gerçek duygularını gizleyerek profesyonelliklerini korumak zorunda kalırlar. Misafirlerden gelen kötü tutum veya şiddet unsurları karşısında doğal olarak duydukları öfke, hayal kırıklığı veya stres gibi duyguları sergilemek yerine, hizmet kalitesini sürdürebilmek adına bu duyguları gizlemek zorundalar. Çalışanlar genellikle gülümseyerek ve sakin kalarak gerçek duygularını ve tepkilerini bir "maske" arkasında saklarlar. Bu durum, çalışanlar üzerinde duygusal emek yükü yaratır çünkü duygusal ifadelerini belirli kurallar çerçevesinde kontrol etmek zorunda kalırlar. Goffman'ın (2016) "ön sahne" ve "arka sahne" kavramları bu bağlamda anlam kazanmaktadır. Ön sahnede çalışanlar, misafirlerle aynı ortamda kibar davranmak, yardım etmek, iletişimde gülümsemek ve duygularını kontrol altında tutmak zorundadırlar. Ancak misafirlerin bulunmadığı ortamlarda, arka sahnede çalışanlar duygularını serbestçe ifade edebilmektedirler (Goffman, 2016). Katılımcıların ifadelerinde de bu durum açıkça görülmüştür. İşyerinde profesyonel bir duruş sergilemek için duygularını bastıran çalışanlar yalnız kaldıkları zaman duygusal tepkilerini sergileyebilmekte ve kendilerini daha özgür hissetmektedirler.

Garson olarak görev yapan K2'nin deneyimi de misafirlerden gelen psikolojik yükü kabullenme ve dışa vurmama eğilimini yansıtmaktadır. Katılımcı iş ortamında profesyonelliğini korurken duygusal yükünü özel alana taşıyarak *şiddetsiz-gizli-bireysel*

bir direniş sergilemektedir. Bu ise yabancı çalışanların duygusal sağlıklarını korumak için geliştirdikleri dayanıklılığı ve mesleki profesyonelliği ortaya koymaktadır.

> *Ya biz burada misafire iyi davranmak zorundayız ne olursa olsun, hep gülmek zorundayız. Ama mesai dışında ya da molada ben üzülüyorum, gidiyorum köşede ağlıyorum. İşime yansıtmamaya çalışıyorum, mecbür gülüyorum. Eve gelince bu aile, sosyal hayatimi hiç bir şekilde etkilemedi, yani ben öyle düşünüyorum, yani aksine ben onlarla bütün yorgunluğumu, stresimi unutuyorum ve bana iyi geliyorlar. Ben zaten sakin bir insanın kimseye bulaşmıyorum ve bir sıkıntı olduğunda gidip şefim ile paylaşıyorum. Bizim üstümüzdekiler çözsün uğraşsın. Ben karışmıyorum.* ***(K2)***

Temizlik görevlisi K20'in ifadesine göre misafirin devam eden küfürlü davranışları karşısında içsel öfkesini bastırarak olayları daha da büyütmekten kaçınmıştır. Bu durum yabancı kadın çalışanların misafirlerden kaynaklanan tepkilere karşı genellikle kendilerini koruma ve çatışmayı önleme çabasıyla hareket ettiğini göstermektedir. K20, koridorda karşılaştığı küfürlere ve rahatsız edici tutumlara doğrudan tepki vermeden *şiddetsiz* ve *gizli* direniş göstererek bu durumu atlatmıştır.

> *Her türlü misafir var. İyileri de var, kötüleri de. Ama kötülerinden daha çok. Bir kere 'rahatsız etmeyin' kartı asmayan bir misafirin odasına girdim, banyodaymış. ...çık dedi bana, bağırdı. ... sonra eşi de bağırdı, beni şikâyet etti resepsiyona. Koridorda görünce küfür ediyordu ama ben bir şey diyemedim, olay çıkacak diye korktum ... ama içimden küfür ettim kızdım.* ***(K20)***

Resepsiyon görevlisi K5 misafirin psikolojik sorunları olabileceğini düşünerek olayları kişiselleştirmemeye çalışmış ve bu durumla başa çıkmak için umursamama stratejisi geliştirmiştir. Misafirin bağırma ve suçlama gibi sözel şiddetine karşı sakinliğini koruyarak, gülümseyerek ve içinde küfürederek *şiddetsiz-gizli-bireysel* bir direniş sergilemiştir.

> *Misafir saat 12.00'de odasının temizlenmesini istemiş, geç gidilmiş, sonra bağırmaya başladı. Eksikler kalmış, yine bana bağırdı. Kibarca cevap verdim ama içimden küfür ediyordum. Sanki o benim görevim gibiydi ... Başka bir gün de misafirin parası kaybolmuştu, yine bana bağırmaya başladı. Küfür etti, her gün gelip bağırıyordu. ... anladım ki onun psikolojik sorunu var ve boş verdim* ***(K5)***

5 SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Bu bölümde, elde edilen bulgular doğrultusunda çalışmanın sonuçları, literatüre katkısı, sınırlılıkları ve gelecekte yapılacak araştırmalar için öneriler sunulmaktadır.

Antalya (Kemer) ve Muğla (Bodrum) illerindeki otel işletmelerinde yabancı kadın çalışanların maruz kaldığı şiddet pratikleri ile şiddete karşı gösterdikleri direnişler pratikleri fenomenoloji deseni kullanılarak detaylı bir şekilde betimlenmiş ve yorumlanmıştır.

Günümüzde işyerindeki kültürel çeşitlilik ve cinsiyet eşitliği konuları, örgüt kültürünü ve bireylerin deneyimlerini keşfetmek önemli bir konu haline gelmiştir. Çalışma ortamı kültürel çeşitliliği ve farklı bireyleri bir araya getirmiştir. Kadınlar genellikle toplumun arka planında kalmalarına rağmen, toplumun ilerlemesinde önemli etkilere sahiptir. Kadınların iş hayatında yer alması, toplumsal ve ekonomik kalkınma sürecinde insanın ve insan emeğinin özgürleşmesi açısından büyük bir öneme sahiptir (Karabıyık, 2012). Yapılan araştırmalar, Türkiye'de kadın işgücünün en yoğun olduğu alanın hizmet sektörü olduğunu göstermektedir (Berber ve Eser, 2008; Karabıyık, 2012; Korkmaz vd., 2013; Bayramoğlu ve Dökmen, 2017; Serel ve Özdemir, 2017; Yağcıoğlu, 2018; Ardiç Yetiş ve Çalışkan, 2020; Göcen, 2020). Bu bağlamda, hizmet sektöründe özellikle kadın işgücünün yoğun olduğu turizm sektörü, kadın çalışanların iş hayatındaki konumlarını anlamak ve değerlendirmek için önemli bir alan sunmaktadır.

Literatürdeki araştırmalar, kadın istihdamı ve turizm sektöründeki kadın çalışanların deneyimlerini ele almıştır. Bu çalışmanın önemini artıran temel unsur ise yoğun olarak turizm sektöründe çalışan yabancı kadınları odağına alması ve günümüzün en ciddi toplumsal sorunlarından biri olan kadına yönelik şiddet olgusuyla ilişkilendirmesidir. Düşük statü, geçici iş sözleşmeleri, cinsiyet, yabancı kadınlara yönelik olumsuz yargılar, kültürel kodların anlaşılmasındaki bariyerler yabancı kadın çalışanlara yönelik şiddet pratiklerinin temel nedenleri olarak saptanmıştır. Hem göçmen hem de kadın olmak ise günümüzde pek çok açıdan ayrımcılığa uğramak ve ötekileştirilmek için bir sebep haline gelmiştir.

Araştırma, yabancı kadınların otel sektöründe istihdama katılımlarını, iş hayatında karşılaştıkları sorunları ve maruz kaldıkları şiddet pratiklerine nasıl direniş gösterdiklerini incelemeyi amaçlamıştır. Buna göre, çalışanların yaşadıkları fiziksel, psikolojik, sözel,

ekonomik, cinsel şiddet ve ırksal ayrımcılık deneyimleri ele alınmış ve bu deneyimlere karşı gösterdikleri şiddetli ve şiddetsiz, açık ve gizli, bireysel ve kolektif mücadele yöntemleri incelenmiştir. Araştırmanın alt amaçları doğrultusunda ise, yabancı uyruklu kadın çalışanların profillerini incelemek ve çalışma koşullarını daha iyi anlamak için çeşitli demografik veriler toplanmıştır. Bu veriler çalışanların karşılaştığı sorunları daha geniş bir perspektiften değerlendirme imkânı sunmuştur.

Yabancı kadın çalışanların profilleri incelendiğinde çoğunun kendi ülkelerinde aldıkları eğitimle örtüşmeyen mesleklerde çalıştığı görülmüştür. Katılımcılar Türkiye'ye gelmeden önce moda ve tasarım, hemşirelik, muhasebecilik, dil öğretmenliği, tercümanlık, tasarımcılık ve bilgisayar mühendisliği gibi nitelikli ve statü sahibi işlerde çalışmış ancak sosyal, kültürel ve ekonomik nedenlerle geçici göçmen statüsüne geçiş yaparak niteliksiz/vasıfsız işlere yönelmek zorunda kaldıkları tespit edilmiştir. Benzer durum turizm literatüründeki diğer çalışmalarda da (Mütevellioğlu ve Işık, 2009; Ndam and Man, 2016) bahsedilmiştir. Yabancı kadınların eğitimli olmalarına rağmen düşük ücretlerle ve kalifiyesiz işlerle karşı karşıya kaldıkları tespit edilmiştir. Türkiye'ye geliş sebepleri arasında çalışmanın yanı sıra gezme, akraba ziyareti, göç etme ve staj yapma gibi farklı amaçlar olduğu belirlenmiştir.

Otelcilik sektöründe çalışanların karşılaştığı en büyük sorunlardan biri, olumsuz çalışma koşulları olduğu saptanmıştır. Bu durum, literatürdeki benzer araştırmalarla da doğrulanmakta ve sektörün yapısal bir sorunu olarak öne çıkmaktadır (Boz, 2006; Develioğlu ve Tekin, 2013; Çakmakçı, 2015; Bozkurt ve Bayram, 2020; Çıvak et al., 2024). Çalışma koşulları açısından en büyük sorunlardan biri otellerin sağladığı lojman imkânlarıdır. Çalışanlar kira ve yemek masraflarını karşılamaktan kaçınmak için bu lojmanlarda kalmayı tercih etmiş, ancak lojmanların genellikle bakımsız, kalabalık ve yaşanamaz koşullarda olduğunu belirtilmiştir. Bunun yanı sıra, yabancı kadın çalışanlar yoğun iş temposu, fazla mesai saatleri, düşük ücretler, geç ödemeler, güvencesiz çalışma koşulları ve şiddet gibi ciddi sorunlarla karşı karşıya kalmıştır. Bu durum otelcilik sektöründe çalışan yabancı kadınların hem fiziksel hem de duygusal anlamda zorlayıcı bir ortamda çalıştıklarını açıkça ortaya koymuştur.

Yabancı kadın çalışanlar yalnızca düşük ücretler ve zorlu fiziksel koşullarla değil, aynı zamanda işyerindeki olumsuz sosyal dinamikler ve terfi süreçlerindeki eşitsizliklerle de mücadele etmek zorunda kalmışlardır. Yabancı kadın çalışanların işyerindeki sosyal

ilişkileri ve çalışma ortamında çeşitli zorluklar barındırdığı durumlar saptanmıştır. Katılımcılar işyerinde genellikle yalakalık, dedikodu ve kötüleme gibi olumsuz sosyal davranışlara maruz kaldıklarını veya bu tür davranışların yaygın olduğunu ifade etmişlerdir. Özellikle otelcilik sektöründe yoğun rekabetin ve kişisel çıkarların öne çıkması, çalışanlar arasında güven problemlerine ve ekip içinde çatışmalara yol açmıştır. Yabancı kadın çalışanların kültürel farklılıkları, dil bariyerleri ve sınırlı sosyal bağlantıları nedeniyle bu olumsuz sosyal dinamiklerden daha fazla etkilendikleri saptanmıştır. Bu durum onların işyerinde daha izole hissetmelerine ve sosyal destekten yoksun kalmalarına neden olmuştur. Ayrıca, terfi süreçlerinde yabancı kadın çalışanların genellikle geri planda kaldığı, dil ve kültürel farklılıkların yanı sıra önyargıların bu süreci zorlaştırdığı tespit edilmiştir. Yabancı kadınlar, otel yönetimlerinin yerli çalışanlara kıyasla kendilerine daha az güven duyduğunu ve bu nedenle üst pozisyonlara yükselme şanslarının sınırlı olduğu görülmüştür. Terfi alan yabancı kadın çalışanların ise genellikle yüksek performans, belirgin bir özveri ve çoklu dil becerileri sayesinde bu başarıya ulaştıkları görülmüştür. Bununla birlikte, bu başarıların nadiren olduğu ve çoğunlukla üst yönetimin desteğine bağlı olduğu anlaşılmıştır. Bu durum, çalışma ortamında yabancı kadın çalışanların hem profesyonel hem de kişisel anlamda büyük engellerle karşılaştığını ortaya koymakta ve bu zorlukların aşılması için sektörel farkındalık ve iyileştirme çalışmalarının önemini vurgulamaktadır.

İşletmelerin özellikle kadın çalışanları tercih etmeleri otelcilik sektörü açısından çeşitli avantajları bulunmaktadır. Yabancı çalışanların çoklu dil bilgisi, farklı kültürlere olan aşinalıkları ve misafirlerle daha kolay iletişim kurabilmeleri, otel işletmeleri için önemli bir avantaj sağlamaktadır. Bu çalışanlar, özellikle uluslararası misafirlere daha iyi hizmet sunabilmek adına kritik bir role sahiptir. Literatürdeki diğer çalışmalarda da (Ekiz-Gökmen, 2011; Benli vd., 2019; Turguter ve Ağıllı, 2024) yabancı kadın çalışanların dil ve kültür açısından turizm sektöründe avantaja sahip oldukları belirtilmiştir. Ayrıca, yabancı çalışanların genellikle çalışma ortamına bağlılıklarının yüksek olduğu ve işlerini kaybetme korkusu ile daha özverili çalıştıkları görülmüştür.

Bulgular, otelcilik sektörünün, kültürel çeşitliliğin yoğun olduğu ve farklı kimliklere sahip bireylerin bir arada çalıştığı bir alan olarak hem fırsatlar hem de dezavantajlar sunduğunu göstermektedir. Özellikle yabancı kadın çalışanlar, müşteriler, yöneticiler ve diğer çalışanlarla olan etkileşimlerinde, toplumsal cinsiyet ve kültürel

farklılıklarından kaynaklanan çeşitli ayrımcılık ve şiddet pratiklerine maruz kalabilmektedir.

Şiddet pratikleri ana teması altında yer alan yabancı kadın çalışanların iş deneyimlerine yönelik görüşler ve yapılan değerlendirmeler, istihdam sürecinde karşılaşılan bazı ciddi sorunları da gün yüzüne çıkarmaktadır. Çalışanların fiziksel saldırı, cinsel içerikli saldırı, psikolojik şiddet, sözel şiddet ve cinsel şiddet gibi farklı şiddet türlerine maruz kaldıkları saptanmıştır. Elde edilen en temel sonuç ise fiziksel olmayan şiddet pratiklerinin yaygın olduğudur. Benzer bir şekilde Yıldırım vd., (2011) araştırmasında psikolojik şiddetin fiziksel şiddetten daha fazla yaşandığını ifade etmektedir. Bu araştırma sonuçlarında da otelcilik sektöründe fiziksel müdahale olarak görülebilecek saldırı pratiklerinin sözlü ve psikolojik şiddete göre daha az olduğu tespit edilmiştir.

Yabancı kadınların yönetici tarafından uygulanan psikolojik şiddet pratikleri arasında psikolojik baskılar, eşit olmayan muamele, ekonomik hak ihlalleri, çalışma koşullarında yapılan keyfi değişiklikler, fazla iş yükleme gibi pratikler öne çıkmaktadır. Yönetici tarafından uygulanan şiddet yabancı kadın çalışanlar üzerinde baskı, kontrol veya korku yaratmaya yönelik davranışları içerdiği tespit edilmiştir. Fiziksel olmaktan daha çok psikolojik nitelikte olan şiddet pratikleri öne çıksa da fiziksel saldırı kapsamında değerlendirilen, çalışanın yüzüne nesne fırlatma ve cinsel temaslar dikkat çekmektedir. Ayrıca, bahşişlerin de ağırlıklı olarak Türk çalışanlara yönelmesi ayrımcılığın ve iş yerindeki ekonomik şiddetin bir yansıması olarak göze çarpmaktadır. Yabancı kadınların işyerinde yöneticileri tarafından bağırma, küfretme, kaba konuşma gibi sözel şiddet pratiklerine yaygın biçimde maruz kaldığı görülmüştür. Ayrıca, diğer şiddet türleri kadar yaygın olmasa bile, yönetici tarafından cinsel şiddet pratiklerinin gerçekleştiği durumların yaşandığı görülmüştür.

Yönetimin çalışanlara eşit davranılmadığı ve yabancı çalışanları iş yükü altında ezildiği durumlar da saptanmıştır. "Çalış, beğenmiyorsan git" yaklaşımı yabancı çalışanların mecburiyetlerinden faydalanarak psikolojik baskı uygulandığının bir kanıtıdır. Özellikle yabancı çalışanlar için bu durum daha da belirgin hale gelmiştir, çünkü onlara yabancı olmalarından dolayı farklı muamele gösterilen durumlar tespit edilmiştir. Örneğin, yabancı çalışanların mola saatlerinin kısıtlanması ve eşit olmayan davranışlarla karşılaşmaları bu zorlayıcı düzenin bir göstergesi olmuştur.

Çalışanlar arasında psikolojik şiddet iş yerinde görevlerin adil dağıtılmaması, ayrımcılık gibi haksız uygulamalarla birlikte, sosyal ilişkilerinde hemcinsleri tarafından duyulan kıskançlık, manipülasyon, dışlanma ve yabancı çalışanların aksanlarıyla alay etme gibi davranışlarla kendini göstermiştir. Ayrıca bazı yerel çalışanların yabancı kadınların etnik kökenine veya milliyetine dayalı olarak farklı muamele görme algısına sahip oldukları görülmüştür. Ayrıca, yabancı kadınlara karşı cinsteki iş arkadaşları tarafından flörtoz yaklaşımlar, bakışlar ve imalı teklifler geldiği dikkat çekmiştir.

Otelcilik sektöründe bazı misafirlerin çalışanlara yönelik şiddet sergilediği tespit edilmiştir. Çalışanların fiziksel şiddet, cinsel ve sözlü şiddet gibi olumsuz davranışlara maruz kaldığı görülmüştür. Misafirlerin ücretsiz hizmet almak için sorun yaratma ve şikâyet etme gibi davranışları olduğu görülmüştür. Benzer araştırmada (Reynolds ve Harris, 2009) işletmeye ek maliyet çıkarma amacıyla asılsız şikâyetlerde bulunma, ödenmeden hizmet alma, işletmeye ait eşyaları bilerek çalma, çalışanlarla veya diğer müşterilerle tartışma ve kaba davranış sergileme gibi durumlar tespit edilmiştir. Verilen hizmetten memnun kalmayan ve taleplerini baskı, küfüretme, bağırma gibi sözel şiddet uygulayarak kabul ettirmek isteyen misafirler olduğu görülmüştür. Yabancı kadın çalışanların misafir öfkesine maruz kalması ve ardından şikâyet edilmesi, ayrıca yabancı olduklarından dolayı Türkçe iletişim kuramama gibi düşünce ve önyargıların olması da saptanmıştır.

"Misafir her zaman haklı" anlayışı ile çalışanları da satın aldığını düşünen misafirler çalışanlara baskı ve hatta cinsel şiddet girişiminde bulunan durumlar da tespit edilmiştir. Araştırmada bazı katılımcılar cinsellik çağrışımları içeren imalar, teklifler ve rahatsız edici tavırlara maruz kaldığı saptanmıştır. Ayrıca masaj terapistlerinin misafirler tarafından cinsel tacize maruz kalma durumu saptanmıştır. Turizm ve otelcilik sektöründe özellikle SPA ve sağlık gibi birebir fiziksel temas gerektiren hizmetlerde çalışanların bu tür risklere daha açık olduğu görülmektedir. Benzer şekilde, Saatcı vd., (2022) tarafından Çanakkale'de gerçekleştirilen çalışmada SPA personellerinin erkek müşterilerden kaynaklanan rahatsızlık durumları yaşadığı belirtilmiştir. Kesişimsel açıdan değerlendirildiğinde ise hem kadın hem de yabancı olmalarının cinsel şiddete maruz kalmalarında etkili olduğu düşünülmektedir. Richard, vd., (2020) tarafından yapılan araştırmada, masaj terapistlerinin %74,8'inin müşteriler tarafından cinsel tacize maruz kaldığı, %26,5'inin ise bu durumu üçten fazla kez yaşadığı saptanmıştır.

Mücadele stratejileri ana temasında yer alan bulgular ise şiddet karşısında geliştirdikleri direniş biçimlerinin büyük ölçüde mevcut risk ve koşullara bağlı olduğu öne çıkmaktadır. Yabancı kadınlar kendilerini yalnız ve korunaksız hissetmelerinden ötürü şiddet pratiklerine karşı yeterli direnişi gösteremedikleri ve sesiz kaldıkları saptanmıştır. Bu durum önemli bir insan hakları sorununu ortaya çıkarmaktadır. Aynı zamanda sessizlik davranışı çalışanların despotik bir rejim altında çalıştıklarını göstermektedir. Gerek yönetici ve çalışanlar gerekse misafirler tarafından uygulanan şiddet pratikleri kadınları sınıfsal olarak alt konuma sürükleyerek eşitsiz ilişkilerin varlığını açıkça göstermektedir.

Katılımcıların yöneticileri tarafından maruz kaldıkları şiddet ve haksız muamelelere karşı verdikleri tepkilerin bireysel ve şiddetsiz gizli direnişlerle sınırlı kaldığı görülmektedir. İşlerini kaybetme korkusu ve otoriteye karşı gelmenin getirebileceği riskler, bu çalışanların çatışmadan kaçınmasına ve dirençlerini dolaylı yollarla ifade etmelerine neden olmaktadır. Bununla birlikte, cinsel, fiziksel şiddet veya emek sömürüsü gibi ciddi durumlarda, nadiren de olsa örgütlenme girişimlerinin gerçekleştiği ve kolektif direniş gösterdikleri dikkat çekmektedir.

Yabancı kadın çalışanların işyerinde diğer çalışanlar tarafından uygulanan şiddet pratiklerine karşı bireysel direniş sergiledikleri görülmüştür. Bireysel direnişlerin arasında kavga, itiraz, saç yolma gibi eylemleri içeren açık-şiddetli direniş pratiklerinin olduğu; şikâyet, tartışma, itiraz etme, sınırları çizme gibi açık-şiddetsiz direniş pratiklerinin olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında tepki vermeme, kasıtlı şekilde aynı davranış sergileme, işi önemsememe gibi şiddetsiz-gizli-bireysel direniş sergilendiği görülmüştür. Ayrıca elde edilen veriler ışığında çalışanlar arasında şiddete karşı kolektif bir direnişe rastlanılmaması dikkat çekmiştır. Bu durum, çalışanların yaşadıkları şiddet karşısında yalnız ve örgütlü bir destek ağına sahip olmadıklarını göstermektedir.

Yabancı kadın çalışanların misafir şiddetine karşı çoğunlukla bireysel direniş pratikleriyle karşılık verdiği görülmüştür. Misafirin öfkeli ve baskıcı tavırları, onuru zedeleyecek ifadeleri ve uygunsuz tekliflerine karşı kadın kimliğini ve onurunu savunma mücadeleleri ise genel olarak şiddetsiz açık direniş olarak saptanmıştır. Misafirin cinsel bir şiddete kalkışması karşısında çığlık atma ve itme gibi fiziki tepki vererek olası bir kötü durumu önleme, şiddetli açık direniş olarak değerlendirilmiştir. Buna ek olarak, misafirlerden gelen kötü tutum veya şiddet unsurları karşısında doğal olarak hissettikleri

duyguları sergilemek yerine duygularını gizleyerek şiddetsiz-gizli direniş sergiledikleri görülmüştür.

5.1 Akademik Çıkarımlar

Bu çalışma, turizm sektöründe çalışan yabancı uyruklu kadın emeğini çok boyutlu bir bakış açısıyla ele alarak, alanyazında sıklıkla göz ardı edilen şiddet pratiklerini ve bu pratiklere karşı geliştirilen mücadele stratejilerini görünür kılmaktadır. Araştırma, özellikle göçmen kadın çalışanların emek süreçlerinde deneyimledikleri fiziksel, psikolojik, sözel, ekonomik ve cinsel şiddet biçimlerini katılımcı anlatılarına dayalı olarak derinlemesine inceleyerek, turizm sosyolojisi, emek çalışmaları ve toplumsal cinsiyet literatürleri arasında kuramsal katkı sunmaktadır.

Literatürde mevcut olan sömürü, tahakküm ve direnç ilişkilerini tartışan (Çıvak vd., 2024), otel işgücündeki hiyerarşik yapı ve güvencesiz istihdam biçimlerine odaklanan (Çelik ve Erkuş-Öztürk, 2016; Robinson vd., 2019) çalışmalara ek olarak bu araştırma yabancı kadın çalışanların şiddet ve direniş pratiklerini ortaya koyarak özgürleşme için bir açılım yapmaktadır. Bu bağlamda, araştırmanın turizm literatürüne önemli katkılar sağlaması beklenmektedir. Bu yönüyle çalışma, turizm alanında yürütülen emek araştırmalarına eleştirel ve yenilikçi bir çerçeve kazandırmaktadır.

Ayrıca, nitel veri üretiminde kullanılan yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler aracılığıyla gelecekte yürütülecek karşılaştırmalı saha çalışmalarına, feminist metodolojiye dayalı analizlere ve göçmen kadın emeğine ilişkin politikaların oluşturulmasına yönelik bilimsel zemini güçlendirme potansiyeline sahiptir.

5.2 Yönetsel Çıkarımlar

Otel işletmelerinde yabancı kadın çalışanların karşılaştıkları şiddet pratikleri denetim boşluklarını ve eşitsiz ilişkilere işaret etmektedir. Otel yönetiminin baskı ve şiddet pratiklerini tümüyle önlemesi pek mümkün görünmese de önlemek için çeşitli adımlar atılabilir. Baskı ve şiddet pratikleri ve bunlarla mücadele stratejileri eğitimler verilerek aktarılabilir. Çalışanların baskı ve şiddet pratiklerini insan kaynakları departmanına özgürce aktarabileceği bir örgüt kültürü inşa edilebilir. Bununla ilgili olarak insan kaynakları departmanında şiddet ve çözümleriyle ilgilenen uzman çalışanlar görevlendirilebilir. Böylece oluşabilecek önemli krizlerin önüne geçileceği düşünülmektedir. Bunun yanı sıra, yabancı kadın çalışanların potansiyellerinin altındaki

işlerde istihdam edildiği ve vasıfsızlaştırıldığı görülmüştür. Yabancı kadın çalışanların gerek dil becerilerinden gerekse yetkinliklerinden optimum şekilde yararlanabilecek işlerde istihdam edilmesi için planlama yapılması önerilmektedir. Ayrıca işten atılma ve işsizlik baskısı yöneticiler ve çalışanlar arasında asimetrik ilişkilerin oluşmasına neden olduğu bilinmektedir (Dardot and Laval, 2014). Bunu ortadan kaldırmak için iş güvencesinin sağlanması gerekmektedir.

Yabancı çalışanlar, ülkedeki yabancı statüleri ve yalnızlık duyguları nedeniyle şiddetle başa çıkmakta zorlanabilmektedir. Bu nedenle, özellikle yabancı iş gücünün yoğun olduğu otel işletmelerinde, insan kaynakları departmanlarının çalışanları daha iyi tanıması, öneri ve şikâyetlere açık bir tutum sergilemesi ve çözüm odaklı bir yaklaşımla hareket etmesi gerekmektedir.

5.3 Politik Çıkarımlar

Bu araştırma, otelcilik sektöründe çalışan yabancı uyruklu kadınların maruz kaldığı çok katmanlı şiddet biçimlerini ve buna karşı geliştirdikleri direniş stratejilerini ortaya koyarak, emek süreçlerinde toplumsal cinsiyet ve göçmenlik temelli eşitsizliklerin politika düzeyinde de ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. Araştırma bulguları, sektördeki yapısal sorunların yalnızca bireysel deneyimlerle sınırlı olmadığını, aksine işyeri örgütlenmelerinden göç politikalarına kadar uzanan geniş bir alanda yeniden düşünülmesi gereken kurumsal düzenlemelere işaret etmektedir.

- *Göçmen kadın emeğinin korunmasına yönelik sektör bazlı düzenlemeler:* Yabancı kadın çalışanların yasal statülerinin güvencelenmesi, çalışma izni süreçlerinin şeffaflaştırılması ve istismar risklerini azaltıcı denetim mekanizmalarının güçlendirilmesi gerekmektedir.
- *Toplumsal cinsiyete duyarlı insan kaynakları politikalarının geliştirilmesi:* İşyerinde cinsiyetçi şiddetin tanımlanması, önlenmesi ve cezai süreçlerinin açık hale getirilmesi, özellikle çok kültürlü otel ortamlarında kadın çalışanların korunmasına yönelik zorunlu eğitimlerin verilmesi önem arz etmektedir.
- *Sendikal örgütlenme ve danışmanlık mekanizmalarının güçlendirilmesi:* Göçmen kadınların hak arama kapasitelerinin artırılması için çok dilli, erişilebilir, bağımsız destek hatlarının ve danışmanlık birimlerinin oluşturulması önerilmektedir.

Sonuç olarak bu çalışma, otelcilik sektöründe göçmen kadın emeğinin korunmasına yönelik kapsayıcı, eşitlikçi ve şiddetten arındırılmış bir çalışma ortamının inşası için hem sektörel aktörlere hem de politika yapıcılara yönelik somut bir farkındalık alanı yaratmaktadır.

5.4 Sınırlılıklar ve Gelecek Araştırmalara Yönelik Öneriler

Bu çalışma, Türkiye'deki otel işletmelerinde çalışan yabancı uyruklu kadınların karşılaştıkları şiddet türleri ve bu şiddetle başa çıkma stratejileri üzerine odaklanmaktadır. Araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Zaman ve maddi kaynakların kısıtlı olması nedeniyle çalışma yalnızca belirli otellerle sınırlı kalmış, bu da araştırmanın bulgularının tüm sektör geneline genellenmesini güçleştirmiştir. Ayrıca, araştırmaya katılmak istemeyen veya çalışma koşulları nedeniyle görüşme yapma imkânı bulamayan yabancı katılımcılar, verilerin toplanmasında kısıtlayıcı bir unsur oluşturmuştur. Özellikle, yabancı uyruklu kadın katılımcıların bazıları, güvenlik ve iş güvencesi endişeleri sebebiyle araştırmaya katılmaktan çekinmiştir. Tüm bu sınırlılıklara rağmen, araştırma turizm sektöründe yabancı kadınların yaşadığı ayrımcılık ve şiddet sorunlarına yönelik önemli bulgular sunarak, alandaki mevcut literatüre katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Araştırma kısıtları ve sonuçlardan yola çıkarak gelecekteki araştırmalara öneriler sunulmaktadır. Araştırmanın en önemli kısıtı Antalya (Kemer) ve Muğla (Bodrum)'da yer alan otel işletmelerinde gerçekleştirilmesidir. Bu ise gelecekte yapılacak araştırmalar için teşvik olarak değerlendirilebilir. Farklı coğrafi bölgelerde ve turizmin farklı alt sektörlerinde benzer çalışmalar yapılması, kadın çalışanların yaşadığı deneyimlerin bölgesel ve kültürel farklarını anlamaya da katkı sağlayabilir. Turizm sektöründe ırkçılık ve cinsiyet ayrımcılığı konuları üzerinden çalışmalar yürütülebilir. Şiddet konusuna ek olarak, şiddetin görünmez hali sembolik şiddet konusu farklı perspektiflerde ele alınması literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Abdullahu, D. D. (2019). Challenges faced by female entrepreneurs. *Women, Sustainable Entrepreneurship and the Economy*, Routledge. 88-96.

Acıoğlu, Y. (2019). *21. Yüzyılda cinsiyetlerin toplumsallaştırılması bağlamında medya/sosyal medyanın kadın ve göç üzerine etkileri.* Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Adam, I., Agyeiwaah, E., & Dayour, F. (2023). Migrant worker inclusion and psychological well-being: insights from the hospitality and tourism workplace. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *56,* 100882. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.100882.

Akıncı, Z. (2002), turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, (4).

Akman-Dömbekçi, H. ve Erişen, M. A. (2022). Nitel araştırmalarda görüşme tekniği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *22* (2), 141-160.

Akyıldız, İ. E. (2019). *Göç hareketliliğinin E. Lee kuramı perspektifinden yorumlanması: Türkiye örneği.* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bursa: Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Akyıldız, İ. E. (2022). Dış ve iç göçler bağlamında Türkiye'nin dinamik göç yapısının değerlendirilmesi. *İçtimaiyat Sosyal Bilimler Dergisi*, Göç ve Mültecilik Özel Sayısı, 1-15.

Akyön, F. V. (2008). İşyerinde şiddete (workplace violence) karşı çalışanların bireysel çatışma yönetimi yaklaşımları: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Öneri Dergisi, 8*(30), 163-175.

Alam, N., and e-Khuda, B. (2011). Out-migration from Matlab - a rural area of Bangladesh: directions, levels and differentials. *Asian Population Studies, 7*(1), 35-50.

Alarcon, D. M., & Mullor, E. C. (2018). *Gender dimensions in tourism work*. Alba Sud. http://www.albasud.org/publ/docs/81.en.pdf.

Alkan, Ö. (2014). *Konaklama işletmelerinde kadın çalışanların karşılaştıkları engellerin kariyer planlamasına etkisi üzerine bir araştırma: Marmaris örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı* (6. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Anker, E. D. (2002). Refugee law, gender and the human rights paradigm. *Harvard Human Rights Journal*, *15*, 133.

Anthias, F. (2000). Metaphors of home: Gendering new migrations to Southern Europe. F. Anthias ve G. Lazaridis (Eds.), *Gender and Migration in Southern Europe: Women on the Move* in (s. 15-47). Oxford, UK: Berg Oxford International Publishers.

Aracı, Ü. E., ve Koçak, N. (2014). Dezavantajlı bireylerin turizmde istihdamı: insan kaynakları yöneticilerinin algı, görüş ve deneyimlerinin incelenmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 2,* 191-205.

Ardiç-Yetiş, Ş., ve Çalışkan, N. (2020). Turizm sektöründe kadın istihdamı: mevcut duruma ilişkin bir değerlendirme. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18*(3), 105-119.

Aslan, A., and Kozak, M. (2012). Customer deviance in resort hotels: the case of Turkey. *Journal ofHospitality Marketing & Management, 21*(6), 679-701.

Attride-Stirling, J. (2001). Thematic networks: An analytic tool for qualitative research. *Qualitative Research, 1*(3), 385–405. https://doi.org/10.1177/146879410100100307.

Aydın, Y., Şahin, A., ve Uzun, A. D. (2007). Örgütlerde yaşanan psikolojik şiddet sorunlarinin konaklama işletmeleri açisindan değerlendirilmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16*(2), 61-74.

Aykaç, A. (2009). *Yeni işler, yeni işçiler: Turizm sektöründe emek*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Aytaç, S., Bozkurt, V., Bayram, N., Yıldız, S., Aytaç, M., Akıncı, S. F., ve Bilgel, N. (2011). Workplace violence: a study of Turkish workers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics, 17*(4), 385-402.

Aytaç, S., ve Dursun, S. (2013). Çalışma hayatında kadına yönelik şiddet: sağlık sektöründe bir uygulama. *Journal of Istanbul University Law Faculty, 71*(1), 67-78.

Bagheri, F., Ghaderi, Z., Abdi, N., & Hall, C. M. (2023). Female entrepreneurship and gender-based discrimination in tourism: Creating shared value and empowerment. *Tourism Management*, *95*, 104679. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104679.

Bahar, O., ve Bingöl, F. K. (2010). Türkiye'de iç göç hareketlerinin istihdam ve işgücü piyasalarına etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15*(2), 43-61.

Bailey, J.E., Kellermann, A.L., Somes, G.W., Banton, J.G., Rivara, F.P., Rushforth, N.P. (1977). Risk factors for violent death of women in the home. *Archives of Internal Medicine, 157*(7), 777-782.

Balcı, Ş. (2022). Türk hapishane filmlerinde tahakküm ve direniş. *İstanbul Arel Üniversitesi, İletişim Çalışmaları Dergisi*, *10*(22), 309-339.

Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: nitel bir araştırma nasıl yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5*(2), 368-388.

Baum, T. 1999. Human resource management in tourism's small business sector: Policy dimensions. In *HRM in tourism & hospitality international perspectives on small-to medium-sized enterprises*, Edited by: Lee-Ross, D. 3-16. London: Cassell.

Barışık, S. (2020). Göç kavramı, tanımı ve türleri. S. Barışık (Ed.), *Küreselleşen dünyada fırsat eşitliği arayışında uluslararası göç ve Türkiye'nin Suriye deneyimi içinde* (s. 1-24). Ankara: Gazi Kitabevi.

Bayramoğlu, A. T., ve Dökmen, G. (2017). Türkiye'de kadın istihdamı ve mikro kredi uygulamaları ilişkisi üzerine bir değerlendirme. *Bartın Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8*(16), 41-64.

Bazeley, P. ve Jackson, K. (2013). *Qualitative data analysis with NVivo*. SAGE publications limited.

Beddoe, C. (2004). *Labour standards, social responsibility and tourism*. A report by Tourism Concern. London, 16.

Benli, A., İslamoğlu, E., ve Ateş, T. M. (2019). Turizm sektöründe çalışan yabancılar: Antalya ili üzerine nitel bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi, 21(2), 320-342.*

Berber, M., ve Eser, B. Y. (2008). Türkiye'de kadın istihdamı: ülke ve bölge düzeyinde sektörel analiz. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, *10*(2), 1-16.

Beyaz, Z. (2020). Turizm endüstrisinde işçiliğin farklı görünümleri: göçmenler, kadınlar ve çocuklar. *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri*, *6*(10), 65-101.

Bhagat, R. B., ve Mohanty, S. (2009). Emerging pattern of urbanization and the contribution of migration in urban growth in India. *Asian Population Studies, 5*(1), 5-20.

Bogdan, R. ve Biklen. S. K. (1992). *Qualitative research for education: an introduction to theory and methods*. Boston: Allyn and Bacon.

Bolat, T. (2003), Personeli güçlendirme: davranışsal ve bilişsel boyutta incelenmesi ve yönetim kavramlarıyla karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, *17* (3-4). 100-110.

Boubtane, E., Dumont, J. C., ve Rault, C. (2014). Immigration and economic growth in the OECD countries, 1986-2006. *IZA Discussion Paper*. http://ftp.iza.org/dp8681.pdf.

Boyar, N. (2019). *2000 sonrası Türk sinemasında işçi kadın temsili: zerre, toz bezi ve şimdiki zaman örnekleri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Boz, C. (2006). *Dünya'da turizm endüstrisinde çalışma şartları.* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bozkurt, F. ve Özgüzel, S. (2019). Türklerde yaşam tarzı olarak göç olgusu 'göç yolda düzelir'. *Folklor/edebiyat, 25*(100), 815-824.

Bozkurt, Ö. H., ve Bayram, A. T. (2020). İş güvencesizliği, çalışma koşulları ve mesleki sosyal statünün mesleği bırakma niyeti üzerine etkisi. *Business and Economics Research Journal, 11*(3), 891-905.

Braun, V., ve Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Braun, V., ve Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners.* Sage.

Braun, V., ve Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Breathnach, P., Henry, M., Drea, S. ve O'Flahnerty, M. (1994). Gender in Irish tourism employment, in V. Kinnaird ve D. Hall (yhz) *Tourism: a gender analysis.* London: John Wiley & Sons.

Bulut, S. ve Göktürk, G. Y. (2012). Mobbing: işyerinde psikolojik taciz. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12*(1), 53-70.

Buz, S. (2007). Göçte kadınlar: feminist yaklaşım çerçevesinde bir çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet, 18*(2), 37-50.

Byman, D., & Waxman, M. (2002). The dynamics of coercion: American foreign policy andthe limits of military might. *Cambridge University Press.*

Chappell, D. ve Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. International Labour Organization.

Clarke, J. (2002). Maymuncuk: işyerinde iletişim ve politika, (Çev. Z. Dicleli), İstanbul, *MESS Yayınları*.

Connell, J., Dasgupta, B., Laishley, R. ve Lipton, M. (1976). Migration from rural areas: the evidence from the village studies. Delhi: *Oxford University Press.*

Corbin, J., ve Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (3. baskı).* Sage.

Creswell, J. W. (2014). *Araştırma deseni* (Çev: S. B. Demir,). Ankara: Eğiten Kitap.

Creswell, J. W. (2016). *Nitel araştırma yöntemleri beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni* (Çev. Ed. M. Bütün ve S. B. Demir). Ankara: Siyasal Kitabevi.

Cruz, A., ve Klinger, S. (2016). *Gender-based violence in the world of work: overview and selected annotated bibliography*. International Labour Organization.https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/560/Gender_Based_Violence_World_Of_Work.pdf.

Cukier-Snow, J. and Wall, G. (1996). Involvement of women in the tourism industry of Bali, Indonesia. *Journal of Development Studies, 33*(2), 248-270.

Çabuk, Y. (2020). *İşyerinde şiddetin iş performansı ve yaşam kalitesi üzerine etkisi: Tekirdağ ili sağlık sektöründe uygulama*. Doktora Tezi. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi.

Çakmakçı, E. (2015). Turizm ve suç arasındaki ilişki ve suçun önlenmesine yönelik teoriler. *Turizm Akademik Dergisi, 2*(1), 49-59.

Çalık-Doğanoğlu, Ö. (2018), *turizm sektöründe kadın istihdamı, turizm ve kadın* içinde (Edt. Erkol Bayram, G., Bayram, A.T., Altunöz Sürücü, Ö.), Ankara: Detay Yayıncılık.

Çalışkan, O. (2005). *Turizm işletmelerinde çalışanlara yapılan yıldırma davranışları*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çaylı, E. (2008). Tahakküm ve direnişin aracı olarak dedikodu: Türkiye televizyonlarında dedikodunun söylemsel analizi. *Kültür ve İletişim, 9*-39.

Çekin, A. (2014). Çalışma hayatında insan onuruna karşı psikolojik bir şiddet örneği: mobbing. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3*(1), 5-22.

Çelik, C. and Erkuş-Öztürk, H. (2016). Role of precariousness and space on class formation process: the case of Antalya's tourism workers. *Capital & Class, 40*(3), 419–445.

Çelik-Uğuz, S. ve Topbaş, F. (2016). Turizmde kadın istihdamı ve ücret ayrımcılığı: karşılaştırmalı bir analiz. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 27*(1). https://doi.org/10.17123/atad.vol27iss10004.

Çetiner, Ş.G. (2006). *Aile içi şiddet yaşayan kadınlarda cinsel sorunlar ve intihar olasılığı.* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Çetinkaya, T. (2010). *Sağlık turizmi açısından Bursa il'inin pazarlanabilirliği konusunda sağlık çalışanlarının görüşlerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çifci, C. (2014). *Türk çalışma hayatında yabancı uyruklu kadınlar: çalışma izni verileri işığında mevcut durum ve sektörel değerlendirmeler.* Uzmanlık Tezi, T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Çalışma Genel Müdürlüğü.

Çiçeklioğlu, H. (2022). X ve Y kuşağı bireylerinin mobbing algılarının karşılaştırılması: turizm sektöründe bir alan araştırması. *Social Sciences Studies Journal (SSSJournal), 5*(50), 6475-6485.

Çıvak, B. (2021). *Otel işletmelerinde emek sömürüsü, tahakküm ve direniş ilişkilerine dair niteliksel bir araştırma*. Doktora Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Çıvak, B. (2023). The nature of working in the hospitality industry: evidence from 3S tourism in Turkiye. *Journal of Tourism Leisure and Hospitality, 5*(1), 30-41.

Çıvak, B., Besler, S. and Sezerel, H. (2024). 'The door is there!': the exploitation, domination, consent, and resistance experiences of hotel employees. *European Journal of Tourism Research, 38*, 3814-3814.

Çöl, S. Ö. (2008). İşyerinde psikolojik şiddet: hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Çalışma ve Toplum, 4,* 107-134.

Dardot, P. and Laval, C. (2014). *The new way of the world: on neoliberal society.* G. Elliott (Trans). London&New York: Verso.

Davutoğlu, A. (2018). Kadın direnişçilerin gözünden bir direniş öyküsü: Gebze Bericap örneği. *Çalışma Ve Toplum, 3*(58), 1381-1396.

Dedeoğlu, A. Ö. (2002). Tüketici davranışları alanında kalitatif araştırmaların önemi ve multidisipliner yaklaşımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17*(2), 75-92.

Dedeoğlu, S. ve Ekiz-Gökmen, Ç. (2011). *Göç ve sosyal dışlanma: Türkiye'de yabancı göçmen kadınlar*. Ankara: Efil Yayınevi.

Deniz, A. ve Özgür, E. M. (2010). Rusya'dan Türkiye'ye ulusaşırı göç: Antalya'daki Rus göçmenler. *Ege Coğrafya Dergisi 19* (1), 13-30.

Deniz, A. ve Özgür, E. M. (2013). Antalya'daki Rus gelinler: göçten evliliğe, evlilikten göçe, *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi, 3*(27), 151-175.

Denscombe, M. (2010). *The good research guide for small-scale social research projects.* Berkshire: Open University Yayınları.

DeSantis, L., ve Ugarriza, D. N. (2000). The concept of theme as used in qualitative nursing research. *Western Journal of Nursing Research, 22*(3), 351–372. https://doi.org/10.1177/019394590002200308.

Develioğlu, D., ve Tekin, D. A. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve yabancilaşma arasindaki ilişki: beş yildizli otel çalişanlari üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18*(2), 15-30.

Dey, I. (1993). *Qualitative data analysis: A user-friendly guide for social scientists*. Routledge.

Diaconu, M., Racovita-Szilagyi, L. ve Bryan, B. A. (2016). The social worker's role in the context of forced migration: a global perspective. *Interdisciplinary Journal of Best Practices in Global Development, 2*(2), 1.

Díaz-Meneses, G., and Vilkaitė-Vaitonė, N. (2020). Gaining insight into violence from gender stereotypes and sexist attitudes in the context of tourism. *Sustainability, 12*(22), 9405. https://www.mdpi.com/2071-1050/12/22/9405.

Docquier, F., Lohest, O. ve Marfouk, A. (2007). Brain drain in developing countries. *The World Bank Economic Review, 21*(2), 193-218.

Dontsov, A. I. ve Zotova, O. Y. (2013). Reasons for migration decision making and migrants security notions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 76-81.

Duffy, L. N., Kline, C. S., Mowatt, R. A. ve Chancellor, H. C. (2015). Women in tourism: shifting gender ideology in the DR. *Annals of Tourism Research, 52*, 72-86.

Dura, C. ve Atik, H. (2002). *Bilgi toplumu, bilgi ekonomisi ve Türkiye*, Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Edwards, R. (1979). *Contested terrain: the transformation of the workplace in the twentieth century*. USA: Basic Books Inc.

Efthymiou, L. (2010). *Workplace control and resistance from below: an ethnographic study in a Cypriot luxury hotel*. Doktora Tezi. Leicester: University of Leicester.

Eger, C. (2021). Gender matters: rethinking violence in tourism. *Annals of Tourism Research, 87*, 103121. https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103121.

Ekiz-Gökmen, Ç. (2011). Türk turizminin yabancı gelinleri: Marmaris yöresinde turizm sektöründe çalışan göçmen kadınlar. *Çalışma ve Toplum, 1*(28), 201-232.

Ekiz-Gökmen, Ç. (2018). Turizm sektöründe göçmen emeği: nitelikli emek mi? Ucuz emek mi? *Çalışma ve Toplum, 1*(56), 139-166.

Erdem, B., Gülcan, B. ve Chykynov, S. (2015). Konaklama işletmelerinde SPA ve wellness hizmetlerinde çalışan işgörenlerin profili: Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi, 48*, 238-257.

Erder, S. (2007). Yabancısız kurgulanan ülkenin yabancıları. Arı, F. A. (der.) *Türkiye'de yabancı işçiler: uluslararası göç, işgücü ve nüfus hareketleri* içinde, İstanbul: Derin Yayınları, 1-82.

Erder, S. ve S. Kaşka (2003). *Irregular migration and trafficking in women: the case of Turkey* (Ankara: IOM).

Erköse, H. Y. (2019). Basit denetim yeniden: Türkiye'de tatil köylerinde emek denetimi. *Çalışma ve Toplum, 61*(2).

Erlandson, D. A., Harris, E. L., Skipper, B. L. ve Allen, S. T. (1993). *Doing naturalistic inquiry: a guide to methods.* Thousand Oaks: SAGE.

Eroğlu, F. ve İrdem, Ş. (2016). Örgütlerde öfke olgusu ve öfke yönetimi. *Yeni Fikir Dergisi, 7*(17), 22-41.

Erten, Y. ve Ardalı, C. (1996). Saldırganlık şiddet ve terörün psikososyal yapıları. *Cogito*. *6*(7),143-164.

Eser, Z. (2001). Türkiye'deki konaklama işletmelerinde cinsel tacizin boyutları: sınırlı bir örneklem üzerinde araştırma. *Doğu Akdeniz Üniveristesi Turizm Araştırmaları Dergisi, 2*(1), 33–64.

Eurofound. (2015). Violence and harassment in European workplaces: extent, impacts and policies. Dublin.

Ezzy, D. (2002). *Qualitative analysis: Practice and innovation.* Routledge.

Fawole, O. A. (2008). Economic violence to women and girls: is it receiving the necessary attention? *Trauma, Violence, & Abuse*, *9*(3), 167–177.

Fidrmuc, J. (2004). Migration and regional adjustment to asymmetric shocks in transition economies. *Journal of Comparative Economics, 32,* 230-247.

Flick, U. (2013). *Nitel araştırmaya giriş* (Çev. S. B. Demir). Değişim Yayınları.

Foege W.H, Rosenberg M.L & Mercy J.A. (1995). Public health and violence prevention. *Curr Issues Public Health,* 1, 2-9.

Fontana, A. and Frey, J.H. (2005). *The interview: from neutral stance to political involvement.* In N. K. Denzin, and Y. S. Lincoln. (Eds.), The Sage Handbook of Qualitative Research, (3rd edition). Thousand Oaks, CA: Sage, 695-728

Friedman, A. (1977). *Industry and labour: class struggle at work under monopoly capitalism*. London: MacMillan.

Gerberich, S. G., Church, T. R., McGovern, P. M., Hansen, H. E., Nachreiner, N. M., Geisser, M. S., ... and Watt, G. D. (2004). An epidemiological study of the magnitude and consequences of work related violence: the Minnesota nurses' study. *Occupational and Environmental Medicine*, *61*(6), 495-503.

Glesne, C. (2013). *Nitel araştırmaya giriş* (Çev. A. Ersoy & P. Yalçınoğlu). Anı Yayıncılık

Goffman, E. (2016). *Günlük yaşamda benliğin sunumu* (Çev. Alev Türker). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Göcen, S. (2020). Ekonomik gelişme ve kadın iş gücü istihdami: Türkiye için nedensellik ilişkisi incelenmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi* (29), 45-60.

Gökbayrak, Ş. (2008). Uluslararası göç ve kalkınma tartışmaları: beyin göçü üzerine bir inceleme. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 63*(03), 65-82.

Gökdeniz, A. ve Erdem, B. (2002). Otel işletmelerinde insan kaynakları yönetimi açısından personel bulma ve seçme süreci. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5*(1), 129-152.

Gökovalı, U. ve Terzioğlu, M. (2015). *Turizm endüstrisinde geri bağlantılar ve ekonomik sızıntılar: Muğla otelcilik endüstrisi üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış TÜBİTAK Projesi, 2013-2015.

Gönüllü, M. (1996). Dış göç. *Pamukkale Eğitim Fakültesi Dergisi, 1*, 94-106.

Guba, E. G. (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. *Educational Communication and Technology Journal, 29* (2), 75-91.

Guba, E. G., and Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. *Educational Communication and Technology Journal, 30* (4), 233-252.

Guerrier, Y., and Adib, A. S. (2000). `No, we don't provide that service': the harassment of hotel employees by customers. *Work, Employment and Society, 14*(4), 689-705.

Güçlü, İ. (2019). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınevi.

Gülçür, L. and İlkkaracan, P. (2002). The "Natasha" experience: migrant sex workers from the former Soviet Union and Eastern Europe in Turkey. *Women's Studies International Forum, 25*(4), 411-421.

Günel, Ö. D. (2009). *Turizm sektöründe mevsimsellik sorunu ve mevsimlik istihdamın sektör çalışanlarının örgütsel bağlılıklarına etkisi: konaklama işletmeleri çalışanlarına yönelik bir araştırma*. Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güneri Yöyen, E. (2017). Şiddet türleri ve kişilik özellikleri. *Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi*, 1(1), 35-50. https://doi.org/10.31461/ybpd.316724.

Hashish, E. A. A. and Ashour, H. M. A. (2020). Determinants and mitigating factors of the brain drain among egyptian nurses: a mixed-methods study. *Journal of Research in Nursing, 25*(8), 699-719.

Hatch, J. A. (2002). *Doing qualitative research in education settings*. Albany: SUNY Press.

Hilal, Ö. (2015). Mobbing (psikolojik yıldırma), örgüt üzerindeki etkileri ve çözüm önerileri. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 2(1), 27-33.

Holloway, I., and Wheeler, S. (1996). *Qualitative research for nurses*. Oxford: Blackwell Science Ltd.

Houser, J. (2015). *Nursing research: reading, using, and creating evidence*. (3rd ed.). Burlington: Jones ve Bartlett Learning.

In J. (2017). Introduction of a pilot study. *Korean Journal of Anesthesiology*, *70*(6), 601–605. https://doi.org/10.4097/kjae.2017.70.6.601.

International Labour Organization. (2010). Developments and challenges in the hospitality and tourism sector. *Issues paper for discussion at the global dialogue forum for the hotels, catering, tourism sector*. Geneva: ILO.

International Labour Organization. (2012). *Migrant workers in the international hotel industry, international migration paper no*. *112.* Geneva: ILO.

International Labour Organization. (2016). *Promoting fair migration. Report III (Part 1B).* International Labour Conference, 105th Session. Geneva: ILO.

International Labour Organization. (2019). *Çalışma yaşamında kadınlara yönelik şiddet ve tacizle mücadele el kitabı.* Ankara.

International Organization for Migration. (2013). Göç terimleri sözlüğü. R. Perruchoud ve J., R. Cross (Ed.). *Uluslararası göç hukuku* içinde (85), 2. Baskı, No:31. https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml31_turkish_2ndedition.pdf.

Iravani, M. R. (2011). Brain drain problem: a review. *International Journal of Business and Social Science, 2*(15).

Işık, D. (2019). *Eğitimli çalışan kadının çalışma hayatında ve aile hayatındaki ataerkil örüntülerin çalışma algısına etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İçduygu, A. (2004). *Türkiye'de kaçak göç.* İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

İçduygu, A. and Aksel, D. B. (2015). Migration realities and state responses: rethinking international migration policies in turkey. *Social transformation and migration*, (Ed., S. Castles, D. Özkul), içinde 115-131, Magdalena Arias Cubas, Palgrave Macmillan, UK.

İçduygu, A. ve Biehl, K. (2012). Türkiye'ye yönelik göçün değişen yörüngesi. *Kentler ve göç: Türkiye, İtalya, İspanya,* (Ed. A. İçduygu) içinde, 9-72, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayıncılığı, İstanbul.

İçöz, O. (2005). *Turizm ekonomisi*. 3.Bası. Ankara: Turhan Kitabevi.

İslamoğlu, E., Şimşek, H. C. ve Tellioğlu, S. (2018). Düzgün iş bağlamında turizm sektöründeki çalışma koşulları üzerine bir araştırma. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7*(3), 147-161.

İkiz, N. A. (2020). Turizm işletmelerinde cinsiyet ayrımcılığı ve kadın çalışanlar: yöneticilerinin konuya ilişkin tutum ve uygulamaları. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 50.

İlhan, Ü. (2010). İşyerinde psikolojik tacizin (mobbing) tarihsel arka planı ve türk hukuk sisteminde yeri. *Ege Akademik Bakış*, *10*(4), 1175-1186.

İlkin, A. ve Dinçer, M.Z. (1991). Turizm kesiminin türk ekonomisindeki yeri ve önemi. TOBB Yayın No: 217, Ekonomik ve Sosyal Sorunlar- Çözüm Önerileri Dizisi: 2, İstanbul.

İnci, R. (2020). Çalışan kadınlarda şiddet algısı ve bu algıda ekonomik şiddetin yeri. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, *3*(1), 189-206.

İzgi, B. B. ve Olcay, A. (2008). Çalışma koşullarının önemi: Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10*(1), 43-62.

Janta, H., Ladkin, A., Brown, L. ve Lugosi, P. (2011). Employment experiences of Polish migrant workers in the UK hospitality sector. *Tourism Management, 32*(5), 1006-1019.

Joppe, M. (2012). Migrant workers: challenges and opportunities in addressing tourism labour shortages. *Tourism Management, 33*, 662-671.

Karabıyık, İ. (2012). Türkiye'de çalışma hayatında kadın istihdamı. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(1), 321-360.

Karabulut, E. (2023). *Otellerde çalışan sayısı 417 bin*. Turizmdatabank. https://www.turizmdatabank.com/turizm-istatistikleri/otellerde-calisan-sayisi-417-bin/.

Karagöz, D. (2006). *Etkinlik turizmi ve etkinlik turizmi bağlamında yabancı ziyaretçi harcamalarının ekonomiye etkisi: Formula 1 2005, Türkiye grand prix örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karakuş, H. (2014). Kraliçe arı sendromu-pembe taciz. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, *2*(1), s. 334-356.

Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, *1*(1), 62-80.

Karcıoğlu, F. ve Akbaş, S. (2011). İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *24*(3), 139-161.

Kargiglioğlu, S. ve Özer, E. Z. (2018). Toplumsal roller ve kadın, birinci kısım turizm sektöründe kadının yeri. *Turizm ve Kadın.* Detay Yayıncılık, 3-12.

Karpat, K. (2015). Önsöz, *Türkiye'nin Göç Tarihi*, der. Murat Erdoğan ve Ayhan Kaya. 1. baskı, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Kaşka, S. (2005). Ev içi hizmetlerin küreselleşmesi ve Türkiye'deki göçmen kadınlar. *Tes-İş Sendikası Dergisi*, *Ekim*, 49-54.

Kaya, İ. (2012). Türk turizm sektöründe istihdamın temel özelliklerinin ve sorunlarının ücretli çalışanlar açısından coğrafi bölgelere göre analizi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15*(28), 241-257.

Kaya, Ş. (2017). Turizmde kadın emeği. *Karatahta İş Yazıları Dergisi, 9*, 1-22.

Kiril, İ. (2020). Emek sürecinde cinsiyet olgusu: Antalya turizm sektörüne dair bir çözümleme. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kirsh, S. J. (2006). *Children, adolescents, and media violence: a critical look at the research.* Unites State of America: Sage Publications.

Kofman, E., Phizacklea, A., Raghuram, P. ve Sales, R. (2005). *Gender and international migration in Europe: employment, welfare and politics*. London ve New York: Routledge.

Kofman, E. and Raghuram, P. (2005). *Gendered migrations and global social reproduction.* İngiltere: Palgrave Macmillan Yayınevi, 1-66.

Korkmaz, M., Alacahan, N., Cesim, D., Yücel, A., ve Aras, G. (2013). *Türkiye'de kadın istihdamının amerika birleşik devletlerindeki kadın istihdamı ile karşılaştırılması.* Turkish Studies - International Periodical for The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, 1845-1863.

Krug, E. G., Mercy, J. A., Dahlberg, L. L. ve Zwi, A. B. (2002). The world report on violence and health. *The lancet*, *360*(9339), 1083-1088.

Lazaridis, G., (2000). *Filipino and albanian women migrant workers in Greece: multiple layers of oppression.* Anthias, F. ve Lazaridis, G. (ed.) *Gender and migration in southern europe: women on the move*, içinde, Oxford, UK: Berg Oxford International Publishers Ltd., 49–81.

Lazaridis, G. and Wickens, E. (1999). Us and the others: ethnic minorities in Greece. *Annals of Tourism Research*. *26*(3), 632-655.

Lee, D., Hampton, M., and Jeyacheya, J. (2015). The political economy of precarious work in the tourism industry in small island developing states. *Review of International Political Economy*, *22*(1), 194–223.

Lever, A., (1987). Spanish tourism migrants: The case of Lloret de Mar, *Annals of Tourism Research*, *14*(4), 449-470.

Lewis, M. (2005). Bullying in nursing. *Journal of Nursing Standard*, *15*(45), 39-48.

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, *5*(2), 119-126.

Lider Antalya. (2021, Mart). *Otel çalişanlari eylemde!* https://www.lidergazete.com/otel-calisanlari-eylemde-h129231.htm.

Lincoln, Y. S. ve Guba, E. G. (1985). Establishing trustworthiness. *Naturalistic inquiry*, *289*(331), 289-327.

Lochrie, K. (1999). *Covert operations: the medieval uses of secrecy*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Lordoğlu, K., (2007). Türkiye'deki çalışma hayatının bir parçası olarak yabancı çalışanlar. *Çalışma ve Toplum*, 3, 11-32.

Lordoğlu, K. (2009). *Türkiye'de turizmde çalışan göçmenler ve işgücü piyasasında oluşan yeni sorunlar*. II. Uluslararası Eğitim ve Uyum Bağlamında Avrupalı Türkler Kongresi, 14-16 Mayıs, Belçika. Anvers.

Loveless, L. (2001). *Workplace violence: a report to the nation* (pp. 1–12). Iowa City, IA: University of Iowa, Injury Prevention Research Center. http://www.public-health.uiowa.edu/iprc/resources/workplace-violence-report.pdf.

Mak, A. H., Wong, K. K., and Chang, R. C. (2010). Factors affecting the service quality of the tour guiding profession in Macau. *International Journal of Tourism Research*, *12*(3), pp. 205-218. doi: 10.1002/jtr.746.

Mathieson, A. and Wall G., (1982). *Tourism: economic, physical and social impact*. Longman Scientific Technical.

Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative research design: An interactive approach* (3. baskı). Sage.

Mcintosh, and R., Gupta G., (1980). Tourism: principles, practices, philosophies. *Grid, Inc*., 3rd, ed., 222-223.

Merriam, S. B. (2018). *Nitel araştırma desen ve uygulama için bir rehber* (Çev: S. Turan). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Murakami, S. (2023). The Role of Social Research in Opposing Injustice. *Civic Sociology*, *4*(1), 77386.

Mütevellioğlu, N. ve Işık, S. (2009). *Türkiye'de neoliberal dönüşümün emek piyasası üzerindeki etkileri, küreselleşme, kriz ve Türkiye'de neoliberal dönüşüm* (Editör: N. Mütevellioğlu, Sinan Sönmez içinde), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2009, 159-204.

Nagler, U., Reiter, K.J., Furtner, M.R. ve Rauthmann, J.F. (2014). Is there a "dark intelligence"? Emotional intelligence is used by dark personalities to emotionally manipulate others. *Personality and Individual Differences*, 65, p 47-52.

National Center for Injury Prevention and Control (NCD)/Division of Violence Prevention. (2014). *Sexual Violence Surveillance Uniform Definitions and Recommended Data Elements*, Atlanta-Georgia.

Ndam, M. T., and Man, F. (2016). Migration and precarity in labour market: case of cameroonian migrants in Turkey. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences, 5*(4), 1–17.

Neuman, W. L. (2007). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri*. (Çev: S. Özge), İstanbul: Yayınodası Yayıncılık.

Neuman, W. L. ve Robson, K. (2014). *Basics of social research*. Toronto: Pearson Canada.

Nordisk Union Hotel, Restauration, Catering og Turisme. (2015). *Not on the menu! Sexism and sexual harassment in the Nordic tourism industry*. Denmark: Nordic Union – HRCT.

Nurol, B. (2015). Beyaz yakalıları konu edinen çalışmalarda ihmal edilen bir alan: İşyerinde direniş pratikleri. *Eğitim Bilim Toplum*, *13* (50), 174-202.

NSW Ministry of Health. (2019). *The Case for Change: integrated prevention and response to violence, abuse and neglect in NSW Health*. North Sidney.

Oberai, A. S. (1990). *Migration, urbanisation and development*. ILO, Geneva, 108.

Olalı, H. ve Korzay, M. (1989). *Otel işletmeciliği*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını, Yayın No:214.

Olsen, L. (2005). Violence at work. (Çev.: Çoşkun, M.K.). *Sendikal Notlar Dergisi, 2*(10), s. 55-63.

Özdemir, M. (2010). Nitel veri analizi: sosyal bilimlerde yöntembilim sorunsalı üzerine bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11*(1), 323-343.

Özen, S. (2007). İşyerinde psikolojik şiddet ve nedenleri. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, *9*(3), 1-34.

Özen, S. (2008). İşyerinde psikolojik şiddet: hastane çalışanları üzerine bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, *4*, 107-134.

Öztürk, M. O. (2018). *Çalışma hayatında sosyal diyaloğun geliştirilmesi projesi: Turizm sektöründe işçi ve işveren ilişkileri sorunların sosyal diyalog ile ele alınması çalıştayı sonuç raporu*. Uluslararası Çalışma Örgütü. Ankara.

Öztürk, Ş. (2021). Türkiye'de turizm sektöründe istihdam sorunları. *Çalışma İlişkileri Dergisi, 12*(2), 1-38.

Parreñas, R. S., Silvey, R., Hwang, M. C. ve Choi, C. (2018). Serial labor migration: precarity and itinerancy among Filipino and İndonesian domestic workers. *International Migration Review, 53*(4), 1230-1258.

Patton, M. Q. (2005). *Qualitative research*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.

Phan, B. ve Kleiner, B. (1999). The basics of employment discrimination. *Equal Opportunities International*, *18*(8), 10-15

Piyal, Y. B. ve Güzel, M. (2019). *Konaklama ve yeme içme işyerlerinde sağlık ve güvenlik*. 2. Baskı, Ankara, ÇASGEM Yayınları.

Poulston, J. (2008). Hospitality workplace problems and poor training: a close relationship. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 20*(4), 412-427 (15).

Purcell, K. (1996). The relationship between carreer and job opportunities women's employment in the hospital industry as a microcosm of women's employment. *Women in Management Review*, *11*(5), 17-24.

Raby, R. (2005). What is resistance? *Journal of Youth Studies, 8* (2), 151-171.

Redehegn, M. A., Sun, D., Eshete, A. M. ve Gichuki, C. N. (2019). Development impacts of migration and remittances on migrant-sending communities: evidence from Ethiopia. *PLoS ONE, 14*(2).

Reynolds, K. L., ve Harris, L. C. (2009). Dysfunctional customer behavior severity: an empirical examination. *Journal of Retailing*, *85*(3), 321-335.

Richard, M. E., O'Sullivan, L. F., and Peppard, A. F. (2020). Sexual harassment of massage therapists by their clients. *The Canadian Journal of Human Sexuality*, *29*(2), 143–153. https://doi.org/10.3138/cjhs.2020-0011.

Riley, M. (1996). *Human resource management in the hospitality and tourism industry*. Second Edition, Oxford: Butterworth-Heinemann.

Rogers, K. A., and Chappell, D. (2003). *Preventing and responding to violence at work* (pp. 1–118). Geneva: International Labour Office.

Roney, S. A., (2011). *Turizm bir sistemin analizi*. Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.

Rowe, M. ve Sherlock, H. (2005). Stress and verbal abuse in nursing: do burned out nurses eat their young? *Journal of Nursing Management*, *13*(3), 243-248.

Robinson, R. N., Martins, A., Solnet, D., and Baum, T. (2019). Sustaining precarity: critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism, 27*(7), 1008– 1025.

Saatcı, G., Atalay Tohumcu, S., ve Güdü Demirbulat, Ö. (2022). Temas hipotezi kapsamında SPA çalışanlarının kültülerarasi yeterliliklerinin incelenmesi. *Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, *12*(4), 968-981.

Sağlam, S. (2006). Türkiye'de iç göç olgusu ve kentleşme. *Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, 5*, 34-44.

Sağlık Bakanlığı. (2008). *Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: nedenleri, sonuçları ve çözüm önerileri.* Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları.

Sandelowski, M. (2014). A matter of taste: Evaluating the quality of qualitative research. *Nursing Inquiry, 22*(2), 86–94. https://doi.org/10.1111/nin.12057.

Savaş, Ö. (2018). Direniş ve dirilişin şiire düşen aksi: Arif Ay'in şiirlerinde Kudüs ve Bosna. *STAD Sanal Türkoloji Araştırmaları Dergisi, 3* (4).

Schat, A. ve Kelloway, K. (2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*(3), 386-394.

Scott, J. C. (2018). *Tahakküm ve direniş sanatları*. (Çev. A. Türker). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

SDD-Sosyal Demokrasi Derneği, (2019). *Turizm sektöründe yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri*. Yayın No:31, Ankara, Sosyal Demokrasi Derneği Yayınları.

Selim., S. (2017). Türkiye'de göç kadınlaşıyor mu? Ekonometrik bir analiz. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *4*(3), 43-63.

Selimoğlu, E. (2006). *Ofis yönetiminde mobbing. 5. büro yönetimi ve sekreterlik kongresi*. Çanakkale, 89-93.

Selçuk, G. N., ve Özdemir, Y. (2022). Turizm istihdamının nathan modeli ile ölçülmesi, Erzurum ölçeğinde bir araştırma. *Journal of Silk Road Tourism Research, 2*(2), 1-16.

Serel, H., ve Özdemir, B. S. (2017). Türkiye'de kadın istihdami ve ekonomik büyüme ilişkisi. *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, *15*(3), 134-150. https://doi.org/10.11611/yead.310569.

Sharp, G. (1973). *The politics of nonviolent action*. Boston. Porter Sargent Books.

Shenton, A. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information, 22,* 63-75.

Silver, B. (2009). *Emeğin gücü: 1870'ten günümüze işçi hareketleri ve küreselleşme.* (Çev: A. Önal). İstanbul: Yordam.

Silverman, D. (2001). *Interpreting qualitative data: Methods for analyzing talk, text and interaction* (2. baskı). Sage.

Simkus, J. (2023). Pilot study in research: definition & examples. *Simply Psychology*. https://www.simplypsychology.org/pilot-

studies.html#:~:text=A%20pilot%20study%2C%20also%20called,-future%2C%20full%2Dscale%20project.

Simmel, G. (2009). *Bireysellik ve kültür* (T. Birkan, Çev.). Metis Yayınları.

Sinclair, A. (1998). Harassment: discrimination in interpretation. *Web Journal of Current Legal Issues*. Blackstone Press Ltd.

Soares J., and Lawoko S. (2000). The nature extent and determinants of violence against psychiatric personnel. *W&S, 14*, 105-20.

Solmuş, T. (2005). İş yaşamında travmalar: cinsel taciz ve duygusal zorbalık/taciz (mobbing). *İş, Güç Endüstri llişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, *7*(2), 3-18.

Starks, H., ve Trinidad, S. B. (2007). Choose your method: A comparison of phenomenology, discourse analysis, and grounded theory. *Qualitative Health Research, 17*(10), 1372–1380. https://doi.org/10.1177/1049732307307031.

Streubert, H. J. ve Carpenter, D. R. (2011). *Qualitative research in nursing*. (5th ed.). Philadelphia: Lippincott Williams ve Wilkins.

Subaşı, N. ve Akın, A. (2011). *Kadına yönelik şiddet; nedenleri ve sonuçları*. Hacettepe Üniversitesi Kadın Sorunları Uygulama ve Araştırma Merkezi (HUKSAM) Kurumsal Web Sayfası. http://www.huksam.hacettepe.edu.tr/Turkce/SayfaDosya/kadina_yon_siddet.pdf.

Susanto, J. ve Sulaiman, N. F. C. (2022). Economic prospects and international labor migration. *IJSDP*, *17*(8), 2475-2483.

Suliman, S. (2017). Migration and development after 2015. *Globalizations,14*(3), 415–431.

Şahin, Ç. (2018). Türkiye'de kadın göçmen işçilerin durumunun 'emek-sermaye çatışmasında' yeniden değerlendirilmesi. *Çalışma Ve Toplum*, *4*(59), 2155-2192.

Şahin, H. (2012). *Küreselleşme sürecinde işçilerin direnme ve hayatta kalma stratejileri: Denizli tekstil işçileri örneği*. Doktora tezi. Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şener, B. (2010). *Modern otel işletmelerinde yönetim ve organizasyon*. (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Şimşek, A. (2018). Araştırma modelleri. Ali Şimşek (Ed.). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* içinde, 80-106. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Şit, M., (2016). Türkiye'de turizm sektörünün istihdama katkısı. *Akademik Yaklaşimlar Dergisi*, *7*(1).

Tani, M. (2019). Migration policy and immigrants' labor market performance. *International Migration Review, 54*(1), 35-57.

Taş, İ. E. ve Korkmaz, H. (2014). Kamu kurumlarında mobbing: Kahramanmaraş örneği. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, *2*, 2/1, 29-55.

Tatlıoğlu**,** S. S. (2020). *Şiddet olgusu ve yeni nesil seyirci kalma etkisi: sosyal medya ve gerçek hayat ikilemi*. Yüksek lisans tezi. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul Üniversitesi Açık Erişim.

TBMM, (2013). *Sağlık çalışanlarına yönelik artan şiddet olaylarının araştırılarak alınması gereken önlemlerin belirlenmesi amacıyla kurulan meclis araştırması komisyonu raporu*. Ankara. https://acikerisim.tbmm.gov.tr/items/38cb5ac6-aeb6-4bff-bdda-8e198e9dc2c8.

TBMM, (2007). *Türkiye'de ortaöğretime devam eden öğrencilerde ve ceza ve infaz kurumlarında bulunan tutuklu ve hükümlü çocuklarda şiddet ve bunu etkileyen etkenlerin saptanması.* Araştırma Raporu.

Tegland, P. (2008). Empowerment: a conceptual discussion. *Health Care Analysis, 16,* 77-96.

Tekeli, İ. (1998). Türkiye'de içgöç sorunsalı yeniden tanımlanma aşamasına geldi. A. İçduygu (Ed.), *Türkiye'de içgöç konferans Bolu-Gerede,* 6-8 Haziran 1997 içinde (s. 7-21). İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları.

Tekeli, H. N. (2019). *Women's employment in tourism sector in Turkey: Issues faced and glass ceiling syndrome*. İstanbul Kültür University Repository. http://openaccess.iku.edu.tr/bitstreams/f7d964a2-bce5-4c90-82cb-5522208b44fc/download.

Tekindal, M., ve Arsu, Ş. U. (2020). Nitel araştırma yöntemi olarak fenomenolojik yaklaşımın kapsamı ve sürecine yönelik bir derleme. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, *20*(1), 153-172

Türk Dil Kurumu, (2005). *Türkçe Sözlük, 10. Baskı*. TDK Yayınları, Ankara.

Türkiye İstatistik Kurumu, (2024, Şubat). *Mevsim etkisinden arındırılmış işsizlik oranı %8,8 seviyesinde gerçekleşti*. https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Isgucu-Istatistikleri-Aralik-2023-49379.

Thalhammer, K. E., O'Loughlin, P. L., McFarland, S., Glazer, M. P., Glazer, P. M., Shepela, S. T., ... ve Stoltzfus, N. (2007). Collective resistance to injustice: the special power of people working together. *Courageous resistance: the power of ordinary people*, 91-122.

Thorne, S. (2000). Data analysis in qualitative research. *Evidence-Based Nursing*, *3*(3), 68–70. https://doi.org/10.1136/ebn.3.3.68.

Tınaz, P. (2006). Mobbıng: işyerinde psikolojik taciz. *Çalışma ve Toplum*, *3*(10), 11-22.

Tınaz, P., Gök, S., ve Karatuna, I. (2013). Sosyal güvenlik kurumu çalışanlarının işyerinde psikolojik taciz algıları: yaygınlık, türler, nedenler ve bireysel mücadele yöntemleri. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, *4*(1), 39-53.

Toker, A. (2019). *Tarihsel süreçte Didim'de yaşanan göçlerin turizm ekseninde incelenmesi.* Doktora Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Toksöz, G. (2006). *Uluslararası emek göçü*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Tomev, L., Daskalova, N., Michailova, T., Naydenova, Z., Ivanova, V. ve Trakieva, D. (2003). Workplace violence in the health sector case study Bulgaria. ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector.

Topaloğlu, C. (2004). *Otel işletmelerinde örgütiçi çatışmalar ve yönetimi: 4 ve 5 yıldızlı kıyı otel işletmelerinde uygulama (Muğla Örneği).* Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.

Tremblay, R. E., and Nagin, D. S. (2005). The developmental origins of physical aggression in humans. In R. E. Tremblay, W. W. Hartup, and J. Archer (Eds.). *Developmental origins of aggression* (pp. 83–106). The Guilford Press.

Tuna, M. ve Özbek, Ç. (2012). Yerlileşen yabancılar, güney Ege bölgesi'nde göç, yurttaşlık ve kimliğin dönüşümü. Ankara: Detay Yayıncılık.

Tuna, F. (2022). Dış politika ve göç: göç olgusu ve dış politikaya etkileri. *Göç Dergisi, 9*(3), 287-294.

Turguter, E. A., ve Ağıllı, S. E., (2024). Turizm sektöründe çalışan yerli ve yabancı göçmen kadın deneyimleri: Marmaris örneği. *Kadın/Woman 2000 - Kadın Araştırmaları Dergisi*, *25*, (1), 71-90.

Turizm Ajansı. (2023, Ağustos). *Maaşını alamayan otel çalışanları eylem yaptı*. https://www.turizmajansi.com/haber/maasini-alamayan-otel-calisanlari-eylem-yapti-h61866. (Erişim Tarihi: 24.06.2024)

Turizm Aktüel. (2023, Ağustos). *Otel çalışanlarından eylemli protesto*. https://www.turizmaktuel.com/haber/otel-calisanlarindan-eylemli-protesto. (Erişim Tarihi: 24.06.2024)

Tutar, H. (2004). İşyerinde psikolojik şiddet sarmalı: nedenleri ve sonuçları. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, *2*(2), 85-108.

Tutar, H. (2022). Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik: bir model önerisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *22*, (Özel Sayı 2), 117-140.

Tutar, F., Alpaslan, C., Tutar, E., Erkan, Ç. (2013). Turizm sektörünün istihdam üzerine etkileri. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, 2*(4), 14-27.

Tümer, E.Ö. (2014). *İşyerlerinde psikolojik taciz (mobbing) bilgilendirme rehberi.* Özel Matbaası, Ankara.

Tüzünkan, D. (2015). *Türkiye'de turizm sektöründe istihdam politikalarının insan onuruna yakışır iş kavramı bakımından incelenmesi*. Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uluğ, F. (2020). Çalışma ortamının zehirleyici öğesi mobbing ve mobbingle mücadele stratejileri. *Türkiye İnsan Hakları Ve Eşitlik Kurumu Akademik Dergisi*, (4-5), 175-194.

UNWTO, United Nations World Tourism Organization. (2009). Tourism: an engine for employment creation. *5th UNWTO International Conference on Tourism Statistics*, Bali. https://webunwto.s3-eu-west1.amazonaws.com/imported_images/26000/findings_statement.pdf.

Ünlüönen, K. ve Şahin S., Z. (2011). Turizmde istihdam, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, *10* (37).

Ünsal, A. (1996). Genişletilmiş Bir Şiddet Tipolojisi. Cogito. *6*(7), 29-36.

Üstübici, A. (2011). Türkiye'ye yönelik kadın göçü: seks işçileri ve ev içi hizmetlilerin kişisel güvenlik sorunlarını ilişkilendirmek, kişisel güvenlik sorunlarını ilişkilendirmek. https://ku.academia.edu/AysenUstubici/Papers.

van Manen, M. (2007). Phenomenology of practice. *Phenomenology & Practice. 1* (1), 11-30.

van Teijlingen, E. R. ve Hundley, V. (2001). The importance of pilot studies. *Social Research Update, 35*.

VanWey, L. K. (2005). Land ownership as a determinant of international and internal migration in mexico and internal migration in thailand. *International Migration Review, 39*(1), 141-172.

Watts, C. ve Zimmerman, C. (2002). Violence against women: global scope and magnitude. *British Medical Journal, 359*, 1232-1237.

World Health Organization. (2002). *World report on violence and health: summary.* https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf.

Woolf, V. (1938). *Three Guineas*. London: Hogarth Press.

Wiskow, C. (2003). *Guidelines on workplace violence in the health sector: comparison of major known national guidelines and strategies*. United Kingdom, Australia, Sweden, USA (OSHA and California). https://www.who.int/docs/default-source/documents/violence-against-health-workers/wv-comparisonguidelines.pdf.

Yağar, F. (2023). Nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünün belirlenmesi: veri doygunluğu. *Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7* (2), 138-152.

Yağcıoğlu, S. (2018). *Kadın işgücü istihdamı ve sorunları: Konya örneği.* Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yaldız, F. (2014). Uluslararası göç ve diaspora ile ilişkili kavramlar. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, *3*(2).

Yamada, D. C. (2000). The phenomenon of "workplace bullying" and the need for status-blind hostile work environment protection. *The Georgetown Law Journal, 88*(3), 475–536.

Yamurluklu, Y. (2016). *Otel işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğinin değerlendirilmesi*. T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı Ve Güvenliği Genel Müdürlüğü. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlık Tezi. Ankara.

Yanardağ, M. Ö. ve Avcı, M. (2012). Turizm sektöründe istihdam sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum ilçeleri üzerine ampirik bir inceleme, *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, *3*(2), 39-62.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldırım, M. (2021). Tracing the consent, adaptation and resistance practices of an 'unsustainable' workforce: the governmentality of workplaces in tourism industry. *Tourism Management, 84,* 104260.

Yıldırım, H.H., Kalem, M., Seyran, F. ve Demiray, F.N. (2011). Sağlık işyeri ortamında şiddet: halkın şiddet algısı ve değerlendirmeleri. *Sağlık İşyeri Ortamında Şiddet*. Ön Bulgular Raporu-2.

Yıldız, N., ve Özkan, H. (2022). Türkiye'de turizmde mobbing ile ilgili literatürde yer alan çalışmaların bibliyometrik analizi. *Ekonomi Maliye İşletme Dergisi, 5*(2), 357-368.

Yılmaz, G. (2008). Düş, umut, acı ve travmanın sentezi: sermaye birikiminde göçmen emeği, *Toplum ve Hekim, 3,* 172–178.

Yorgun, S. (2013). Türkiye'de turizm sektöründe esnek istihdam uygulamaları ve toplu iş sözleşmelerinde yer alan düzenlemeler, *Turizm ve Araştırma Dergisi, 2*(2).

Yücel, A. (1980). *Emek ekonomisi ve endüstriyel ilişkiler*. Ankara: Kaite Matbaası.

Zapf, D., & Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: recent trends inresearch and practice-an introduction. *European Journal of Workand Organizational Psychology, 10*(4), 369–373.

EKLER

EK-1 Etik Kurul Kararı

Evrak Kayıt Tarihi: 04.07.2024 | Protokol No: 752334

Tarih: 29.07.2024

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERÎ BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU
KARAR BELGESİ

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Yüksek Lisans Tez Çalışması
KONU:	Sosyal Bilimler
BAŞLIK:	Otel İşletmelerinde Yabancı Uyruklu Kadın Çalışanların Karşılaştıkları Şiddet Pratikleri ve Mücadele Stratejileri
PROJE/TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ:	Dr. Öğr. Üyesi Barış ÇİVAK
TEZ YAZARI:	Nozimakhon DALIEVA
ALT KOMİSYON GÖRÜŞÜ:	-
KARAR:	Olumlu

Prof. Dr. Sa[illegible]ONCE
(Başkan-İkt. ve İdari Bil. Fak.)

Prof. Dr. M. Erkan ÜYÜMEZ *(Başkan Yardımcısı -İkt. ve İdari Bil. Fak.)*	**Prof. Dr. Fatime GÜNEŞ** *(Edebiyat Fak.)*
Prof. Dr. Yıldız UZUNER *(Eğitim Fak.)*	**Prof. Dr. Erkan YÜKSEL** *(İletişim Bil. Fak.)*
Prof. Dr. Handan DEVECİ *(Eğitim Fak.)*	**Prof. Dr. Kamil ÇEKEROL** *(Açıköğretim Fak.)*

EK-2 Katılımcı Bilgileri ve Görüşme Soruları Formu

Sayın Katılımcı,

Aşağıdaki sorulara verilen yanıtlar otel işletmelerinde yabancı uyruklu kadın çalışanların mazruz kaldığı şiddet pratiklerini arştırdığımız yüksek lisans tez çalışmamıza verdiğiniz destek için şimdiden teşekkürlerimizi sunarız.

Saygılarımızla,

Dr. Öğretim Üyesi Barış Çıvak Yüksek Lisans Öğrencisi Nozimakhon Dalieva

Katılımcı Bilgileri

Cinsiyet: Erkek ☐ Kadın ☐
Yaş: ……
Medeni hal: Evli ☐ Bekâr ☐
Varsa çocuk sayısı: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ve üstü ☐
Mezuniyet derecesi: **İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise ☐ Meslek Yüksekokul ☐** **Lisans ☐ Lisansüstü ☐**
Doğum yeri ve Memleket: ……
Etnik köken: Rus ☐ Kazak ☐ Ukrayna ☐ Kırgız ☐ Özbek ☐ Azerbaycan ☐ Diğer……. (Belirtiniz)
Yapılmakta olan iş: ……
Kaç yıldır bu işte çalışıyorsunuz? ….
Çalıştığı departman: Önbüro ☐ Kat Hizmetleri ☐ F&B ☐ Büro ☐ Peyzaj ☐ Diğer …… (Belirtiniz)
İstihdam biçimi: Tüm Yıl ☐ Sezonluk ☐ Günlük ☐
Sendika üyeliğiniz var mı? Var ☐ Yok ☐ Varsa Sendikanın Adı: ……
İşten aldığınız ücret: ……. (Belirtiniz)

Görüşme Soruları
1. **Bu işi seçme nedeniniz nedir?**
2. **Bu işe nasıl girdiniz? Sürecini anlatır mısınız?**
3. **Şeflerle, yöneticilerle veya patronlarla ilişkileriz nasıl?**
4. **Bu sektörde yöneticiler tarafından maruz kaldığınız kötü tutum ve davranışlar var mı? Varsa örnek verebilir misiniz?**
5. **Bu tarz bir durumla karşılaştığınızda neler hissettiniz?**
6. **Yabancı kadın çalışanlara şiddet uygulandığını düşünüyor musunuz?**
7. **Karşılaştığınız şiddet durumlarına karşı ne yaparsınız? Ne yaptınız? Hiç direndiniz mi? Nasıl?**
8. **Siz yönetici olsaydınız çalışanlara nasıl davranırdınız? Veya hangi davranışları sergilemezdiniz?**
9. **Diğer çalışanların size karşı kötü tutum ve davranışlar var mı? Varsa örnek verebilir misiniz?**
10. **Çalışanlar size kötü davrandığında ne yaparsınız? Ne yaptınız? Hiç direndiniz mi? Nasıl?**
11. **Müşteriler size karşı nasıl davranıyor? Herhangi bir şiddet durumuyla karşılaştınız mı?**
12. **Müşteriler size şiddet uyguladığında ne yaparsınız? Ne yaptınız? Hiç direndiniz mi? Nasıl?**
13. **Bu sektörde karşılaştığınız şiddet pratikleri aile, sosyal ve iş yaşantınızı nasıl etkiledi?**
14. **Bu durum sizde kalıcı bir etki bıraktı mı?**
15. **Bu durumla başa çıkmak için neler yaptınız?**

EK-3 Araştirma Gönüllü Katilim Formu

ARAŞTIRMA GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Bu çalışma, **Otel İşletmelerinde Yabancı Uyruklu Kadın Çalışanların Karşılaştıkları Şıddet Pratıkleri Ve Mücadele Stratejıleri** başlıklı bir araştırma çalışması olup otel işletmelerinde farklı departmanlarda görev yapan yabancı uyruklu kadın çalışanların yaşadıkları sorunlar, şiddet pratiklerini araştırmak amacını taşımaktadır. Çalışma, **Anadolu Üniversitesi** tarafından yürütülmekte ve sonuçları ile yüksek lisans tezi ortaya konacaktır.

• Bu çalışmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır.

• Çalışmanın amacı doğrultusunda, görüşme ve yapılarak sizden veriler toplanacaktır.

• İsminizi yazmak ya da kimliğinizi açığa çıkaracak bir bilgi vermek zorunda değilsiniz/araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır.

• Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak, araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacak ve gerekmesi halinde, sizin (yazılı) izniniz olmadan başkalarıyla paylaşılmayacaktır.

• İstemeniz halinde sizden toplanan verileri inceleme hakkınız bulunmaktadır.

• Sizden toplanan veriler gizlilik yöntemi ile korunacak ve araştırma bitiminde arşivlenecek veya imha edilecektir.

• Veri toplama sürecinde/süreçlerinde size rahatsızlık verebilecek herhangi bir soru/talep olmayacaktır. Yine de katılımınız sırasında herhangi bir sebepten rahatsızlık hissederseniz çalışmadan istediğiniz zamanda ayrılabileceksiniz. Çalışmadan ayrılmanız durumunda sizden toplanan veriler çalışmadan çıkarılacak ve imha edilecektir.

Gönüllü katılım formunu okumak ve değerlendirmek üzere ayırdığınız zaman için teşekkür ederim. Çalışma hakkındaki sorularınızı **Anadolu Üniversitesi Turizm İşletmeciliğ**i bölümü öğrencisi **Nozimakhon Dalie**va'ya yöneltebilirsiniz.

Araştırmacı Adı: Nozimakhon Dalieva

Bu çalışmaya tamamen kendi rızamla, istediğim takdirde çalışmadan ayrılabileceğimi bilerek verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını kabul ediyorum.

(Lütfen bu formu doldurup imzaladıktan sonra veri toplayan kişiye veriniz.)

Katılımcı Ad ve Soyadı:

İmza:

Tarih:

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı **:** Nozimakhon DALIEVA
Yabancı Dil **:**

Eğitim Geçmişi:

- 2022 – 2025, Anadolu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı.
- 2018 – 2022, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü.
- 2017 – 2018, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi – TÖMER, Türkçe hazırlık kursu.
- 2013 – 2016, Taşkent Devlet Doğu Bilimleri Üniversitesi Akademik Lisesi, Türk Dili Filolojisi.

Mesleki Geçmişi:

- 03.2022 – 09.2022, Resepsiyonist, Sianji Wellbeing Resort, Önbüro. Bodrum.
- 04.2021 – 11.2021, Direktör, Alvina L Chemical, Satış Departmanı. Taşkent.
- 06.2020 – 04.2021, Tercüman/Manajer, Alvina L Chemical, Satış Departmanı. Taşkent.
- 06.2019 – 08.2019, Stajer, Amara Premier Palace, Misafir İlişkileri. Antalya.

Yayınları ve/veya Bilimsel/Sanatsal Faaliyetleri:

- Dalieva, N., & Çıvak, B. (2025). Violence Practices Faced by Foreign Female Employees in Hotel Businesses. Journal of Hospitality and Tourism Issues, 7(1), 121-140. https://doi.org/10.51525/johti.1653577.