



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Begüm BÜYÜKBALLI

İŞGÖRENLERİN PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBING) ALGISI VE İŞ YAŞAM DENGESİ
İLİŞKİSİ: ALANYA ÖRNEĞİ

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2018



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Begüm BÜYÜKBALLI

İŞGÖRENLERİN PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBING) ALGISI VE İŞ YAŞAM DENGESİ
İLİŞKİSİ: ALANYA ÖRNEĞİ

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Ece ÖMÜRİŞ

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2018

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Begüm BÜYÜKBALLI' nın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Bayram ŞAHİN (İmza)

Üye (Danışmanı) : Dr. Öğretim Üyesi Ece ÖMÜRİŞ (İmza)

Üye : Prof. Dr. Cem Oktay GÜZELLER (İmza)

Tez Başlığı:	İşgörenlerin Psikolojik Taciz (Mobbing) Algısı ve İş Yaşam Dengesi İlişkisi: Alanya Örneği
--------------	---

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 04/07/2018

Mezuniyet Tarihi : 02/08/2018

(İmza)
Prof. Dr. İhsan BULUT
Müdür

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “İşgörenlerin Psikolojik Taciz (Mobbing) Algısı ve İş Yaşam Dengesi İlişkisi: Alanya Örneği” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

(İmza)

Begüm BÜYÜKBALLI



T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU
BEYAN BELGESİ



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-Soyadı	Begüm Büyükbali
Öğrenci Numarası	20145203004
Enstitü Ana Bilim Dalı	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Programın Türü	(X) Tezli Yüksek Lisans () Doktora () Tezsiz Yüksek Lisans
Danışmanın Unvanı, Adı-Soyadı	Dr. Öğr. Üyesi. Ece ÖMÜRİŞ
Tez Başlığı	İŞGÖRENLERİN PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBING) ALGISI VE İŞ-YAŞAM DENGESİ İLİŞKİSİ: ALANYA ÖRNEĞİ
Turnitin Ödev Numarası	984592240

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 119 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 23/07/2018 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nda belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

alıntılar hariç % 15

alıntılar dahil % 23'tür

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

(x) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

() Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdelerle sınırların aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

23/07/2018

(imza)

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı
Dr. Öğr. Üyesi Ece ÖMÜRİŞ

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	v
TABLolar LİSTESİ	vi
KISALTMALAR LİSTESİ	vii
ÖZET	viii
SUMMARY	ix
TEŞEKKÜR	x
ÖNSÖZ	xi

BİRİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBING) KAVRAMI

1.1 Psikolojik Taciz (Mobbing) Tanımı	1
1.3 Psikolojik Tacizin Unsurları	7
1.4 Psikolojik Tacizin Türleri	7
1.4.1 Yukarıdan Aşağıya Doğru Psikolojik Taciz (Dikey Mobbing)	8
1.4.2 Eşdeğerler Arası Psikolojik Taciz	8
1.4.3 Aşağıdan Yukarıya Doğru Psikolojik Taciz	10
1.5 Psikolojik Tacizin Aşamaları	10
1.5.1 Anlaşmazlık	10
1.5.2 Saldırganlık	11
1.5.3 Yönetimin Katılımı	11
1.5.4 Zor veya Akıl Hastası Olarak Damgalanma	11
1.5.5 İşine Son Verilme	12
1.6 Psikolojik Tacizin Boyutları	12
1.6.1 Sözlü Saldırı Aşaması	12
1.6.2 Sosyal İlişkilere Saldırı	12
1.6.3 İtibara Saldırı	13
1.6.4 Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı	13
1.6.5 Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırıları	13
1.7 Psikolojik Tacizin Nedenleri	14
1.7.1 Kişisel Nedenler	15
1.7.1.1 Psikolojik Taciz Mağduru İle İlgili Nedenler	15
1.7.1.2 Psikolojik Taciz Uygulayanlar İle İlgili Nedenler	16

1.7.2 Kurumsal Nedenler	18
1.7.3 Sosyal Nedenler.....	19
1.8 Psikolojik Tacizin Aktörleri	20
1.8.1 Psikolojik Taciz Mağdurları.....	20
1.8.2 Psikolojik Taciz Uygulayıcıları.....	21
1.8.3 Psikolojik Taciz İzleyicileri	22
1.9 Psikolojik Tacizin Sonuçları.....	24
1.9.1 Psikolojik Tacize Maruz Kalan Kişi Üzerindeki Olumsuz Etkileri	24
1.9.2 Psikolojik Tacizin Uygulayıcısı Üzerindeki Olumsuz Etkileri	26
1.9.3 Aile Üzerindeki Olumsuz Etkileri.....	27
1.9.4 Örgüt Üzerindeki Olumsuz Etkileri	28
1.9.5 Toplum ve Ülke Ekonomisi Üzerindeki Etkileri.....	29
1.10 Psikolojik Taciz İle Mücadele Yöntemleri.....	29
1.10.1 Bireysel Olarak Mücadele Yöntemleri.....	29
1.10.2 Örgütsel Olarak Mücadele Yöntemleri	31
1.11 Turizm Alanında Psikolojik Taciz İle İlgili Yapılan Araştırmalar	32

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ-YAŞAM DENGESİ

2.1 İş Yaşam Dengesi Kavramı	35
2.2. İş-Yaşam Dengesinin Önemi.....	37
2.3 İş-Yaşam Dengesini Etkileyen Unsurlar	38
2.3.1 Kişisel Faktörler	38
2.3.1.1 Cinsiyet.....	38
2.3.1.2 Eğitim	39
2.3.1.3 Kariyer Planlama	39
2.3.2 Örgütsel Faktörler	40
2.3.2.1 Rollerin Belirsizliği	40
2.3.2.2 Rol Çatışması.....	41
2.3.2.3 Kişiler Arası Çatışma.....	41
2.3.2.4 Sorumluluk	41
2.3.2.6 İş Güvenliği	42
2.3.2.8 Fiziki Mekan ve Şartları	43

2.3.2.9 Aşırı İş Yükü	43
2.3.2.10 Kariyer Engeli.....	43
2.3.4 İş-Yaşam Dengesizliğinin Sonuçları	44
2.3.4.1 Bireysel Sonuçları	44
2.3.4.1.1 Davranışsal Sonuçlar	44
2.3.4.1.2 Psikolojik Sonuçlar	44
2.3.4.1.3 Fizyolojik Sonuçlar.....	45
2.3.4.2 Örgütsel Sonuçlar	45
2.3.4.2.1 Doğrudan Maliyetler	46
2.3.4.2.2. Dolaylı Maliyetler.....	47
2.4 Turizm Alanında İş-Yaşam Dengesi İle İlgili Yapılan Araştırmalar	49

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞGÖRENLERİN PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBING) ALGISI VE İŞ-YAŞAM DENGESİ İLİŞKİSİ: ALANYA ÖRNEĞİ

3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	51
3.2 Araştırmanın Problemi ve Hipotezi.....	51
3.3 Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları	52
3.4 Araştırmanın Yöntemi	52
3.4.1 Araştırmanın Modeli	52
3.4.2 Evren ve Örneklem.....	52
3.4.3 Veri Toplama Araçları	54
3.5 Verilerinin Analizi ve Bulgular	55
3.5.1 Demografik Bulgular.....	55
3.5.2 Verilerin Normal Dağılıma Uygunluk Testi	56
3.5.3 Güvenirlik Analizi.....	57
3.5.4 Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	58
3.5.5 Betimsel Analizler.....	66
3.5.5.1 İşgörenlerin Psikolojik Taciz Algısına Yönelik Betimsel Analiz	66
3.5.5.2 İş Görenlerin İş Yaşam Dengesine Yönelik Betimsel Analiz	70
3.5.6 İşgörenlerin Psikolojik Taciz Algıları İle İş-Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkiye Ait Kanonik Korelasyon Analizi.....	73

SONUÇ	83
KAYNAKÇA.....	89
EK 1-Anket Formu.....	100
Ö Z G E Ç M İ Ş	102



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Psikolojik Tacizin Nedenleri ve Sonuçları.....	14
Şekil 3.1 İlk Modele İlişkin Standartlaştırılmış Yük Değerleri.....	59
Şekil 3.2. İlk Modele İlişkin t-Değerleri.....	60
Şekil 3.3 Düzeltme Önerileri Sonrası Kurulan Ölçme Modeline İlişkin Standartlaştırılmış Yük Değerleri	62
Şekil 3.4. İkinci Modele İlişkin Standartlaştırılmış Yük Değerleri.....	64
Şekil 3.5 İkinci Modele İlişkin t-Değerleri.....	65
Şekil 3.6 Teorik Olarak Test Edilen Modele İlişkin Genel Şema	74
Şekil 3.7 X Ve Y Değişken Setleri İçin Değişkenlere İlişkin Saçılım Grafiği.....	79
Şekil 3.8 U_1 Ve V_1 Kanonik Değişken Çifti İçin Saçılım Grafiği	81

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Çatışma ve Psikolojik Taciz Arasındaki Farklılıklar	4
Tablo 1.2. Psikolojik Tacizin Dereceleri	25
Tablo 1.3 Psikolojik Tacizin Psikolojik ve Ekonomik Maliyetleri	28
Tablo 2.1 İş Yaşam Dengesizliğinin Örgütsel Sonuçları	46
Tablo 3.1 Evrene Ait Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi	53
Tablo 3.2 İşgörenlerin Dağılımlarına İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler.....	55
Tablo 3.3 Alt Ölçeklerin Normallik Testi Sonuçları	56
Tablo 3.4 Ölçme Araçlarına İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	57
Tablo 3.5 Doğrulamalı Faktör Analizi ile Kurulan Beş Boyutlu Ölçme Modeline İlişkin Sonuçlar	63
Tablo 3.6 Doğrulamalı Faktör Analizi ile Kurulan Dört Boyutlu Ölçme Modeline İlişkin Sonuçlar	66
Tablo 3.7 Kendini Gösterme Ve İletişim Oluşumunu Etkileme Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri	67
Tablo 3.8 Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırı Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri	67
Tablo 3.9 İtibara Yönelik Saldırı Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri.....	68
Tablo 3.10 Yaşam Ve İş Kalitesine Yönelik Saldırı Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri	69
Tablo 3.11 Doğrudan Sağlığa Yönelik Saldırı Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri	70
Tablo 3.12 Kişisel Yaşamın İş Üzerine Etkisi Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri	71
Tablo 3.13 İşin Kişisel Yaşama Etkisi Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri	71
Tablo 3.14 İş-Yaşam Gelişimi Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri	72
Tablo 3.15 Eşle Beraber Çalışmanın Etkisi Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri.....	72
Tablo 3.16 Çalışma Kapsamında Kullanılan Değişkenler	73
Tablo 3.17 Modele İlişkin Anlamlılık Testi ve Özet Bilgiler.....	75
Tablo 3.18 Modele İlişkin Öz değerler ve Kanonik Korelasyon Değerleri.....	76
Tablo 3.19 Kanonik Fonksiyonlara İlişkin Betimleyici İstatistikler	76
Tablo 3.20 Bağımsız Değişken Setindeki İlişkiler	77
Tablo 3.21 Bağımlı Değişken Setindeki İlişkiler	77
Tablo 3.22 X ve Y Değişken Setleri Arasındaki İlişkiler.....	78
Tablo 3.23 Orijinal Değişkenler İle Kanonik Değişkenler Arasındaki İlişkiler.....	80

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
CEO	Chief Executive Officer
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi



ÖZET

Bu tez çalışmasının temel amacı, iş yeri ortamlarında çalışanlara yönelik sergilenen psikolojik taciz (mobbing) davranışlarının, işgörenlerin iş yaşam dengeleri ile ilişkisini ortaya koymaktır. Bu amaç çerçevesinde, psikolojik taciz ve iş-yaşam dengesi ile ilgili alan yazın taranarak, ilk bölümde psikolojik taciz kavramı, ikinci bölümde iş-yaşam dengesi kavramı ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünü kapsayan alan araştırmasında, Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 337 işgörene anket yolu ile ulaşılarak, psikolojik taciz algıları, iş ve özel yaşam dengeleri ölçümlenmeye çalışılmıştır.

Betimsel analiz ve kanonik korelasyon analizinin kullanıldığı bu çalışmanın bulguları, bireylerin psikolojik taciz olgusuyla karşılaşmadığı ve işgörenlerin algıladıkları psikolojik taciz ile iş yaşam dengeleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu yönündedir. Bununla birlikte psikolojik taciz düzeyleri kümesine ait varyansın %26'sı iş-yaşam dengeleri değişkenleri tarafından açıklanırken, iş-yaşam dengeleri değişkenleri kümesi varyansının %16'sı psikolojik taciz düzeyleri değişken kümesinin kanonik değişkenleri tarafından açıklanmaktadır. Elde edilen bu sonuca göre bağımsız değişken setinin (psikolojik taciz düzeyleri) bağımlı değişken setini (iş yaşam dengesi) açıklama oranı daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Psikolojik taciz değişkenine en önemli katkı, yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırı; iş yaşam dengesi değişkenine en önemli katkı ise işin kişisel yaşama etkisi boyutudur. Diğer bir ifade ile psikolojik taciz ortamında en fazla yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırılar etkili iken, iş yaşam dengesinin sağlanmasında işin kişisel yaşama etkileri diğer boyutlara göre daha önemli bir yer tutmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Taciz, Psikolojik Şiddet, İş Yaşam Dengesi, İş Aile Dengesi

SUMMARY

RELATION WITH THE PERCEPTION OF EMPLOYEES' PSYCHOLOGICAL HARASSMENT (MOBBING) AND WORK-LIFE BALANCE: A CASE OF ALANYA

The main purpose of this study is to reveal the relationship between mobbing behaviors and work-life balance of the employees oriented in workplaces. Within the scope of this aim, a literature study on psychological harassment and work-life balance has been carried out, introducing the concept of psychological harassment in the first part and explaining the concept of work-life balance in the second part.

In the third part of the study, 337 employees working in the five-star hotel in Alanya region were reached with questionnaires and tried to measure psychological harassment perceptions, work and private life balances.

The findings of this study that using descriptive analysis and canonical correlation analysis are as follows; the employees were not exposed to psychological harassment and it was determined that there was a meaningful relation between the psychological harassment and work-life balances. However, 26% of the variance of the psychological harassment levels was explained by the work-life balance variables, 16% of the work-life balance variables group of variance was explained by the variables of the variable set of psychological harassment levels. According to the this result, the independent variable set (psychological harassment levels) was found to have a higher explanation rate of dependent variable set (work life balance). The most important contribution to the psychological harassment variable is the attack on life and work quality; the most important contribution to the work life balance variable is the effect of work on personal life. In other words, attacks to life and work quality are most effective in psychological harassment, work's effects to private life are more important in providing work life balance than other dimensions

Keywords: Mobbing, Psychological Harassment, Work-Life Balance, Work-Family Balance.

TEŞEKKÜR

Öncelikle bu çalışmanın hazırlığı boyunca değerli bilgi, deneyim ve yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen, tez sürecinin her adımında desteği ve yorumlarıyla tezime değer katan danışman hocam Sayın Dr. Öğretim Üyesi Ece ÖMÜRİŞ'e, araştırmam sürecince bilgilerini paylaşmaktan çekinmeyen, tecrübelerinden yararlanmaktan ve derslerine katılmaktan onur duyduğum, Sayın Prof. Dr. Cem Oktay GÜZELLER'e, çalışmamın analiz kısmında bilgileri ve yardımlarıyla desteğini esirgemeyen değerli hocam Dr. Öğretim Üyesi Gökhan AKSU'ya, ayrıca vakit ayırarak anketleri dolduran, alan araştırmama katkıda bulunan değerli otel çalışanlarına, bu zorlu süreçte destekleriyle daima güç veren, bana olan inançlarını hep hissettiren; başta sevgili Özge TOLGA ve Gülfidan ARATOĞLU olmak üzere yanımda olan tüm dostlarıma çok teşekkür ederim.

Ve tüm hayatım boyunca; maddi manevi güçleri, sabırları ve duaları ile hayatıma anlam katan canım anneme, canımın iki yarısı teyzelerime ve bugünü görmesini çok istediğim rahmetli biricik anneanneme sonsuz minnet, şükran ve sevgilerimi sunarım.

Begüm BÜYÜKBALLI

Antalya, 2018

ÖNSÖZ

Kainatın yaratılışından beri insanoğlu hayatını idame ettirebilmek için çalışmak zorunda kalmıştır. Kişilerin yetenek, istek ve ihtiyaçlarına göre seçtiği bu zorunlu çalışma hayatı, yaşam koşullarının değişmesi, teknolojinin gelişmesi, algıların genişlemesi ile farklı bir boyut kazanmıştır. Önceleri fiziksel gücün etkin olduğu çalışma hayatı, zihin gücüyle çalışmanın daha önemli olduğu bir yapıya dönüşmüştür. Şüphesiz ki bireylerin hem fiziksel hem de ruhsal gücünü maksimum düzeyde kullanmasını isteyen işverenlerin beklentileri değişen şartlar itibariyle daha da artmakta, bu durum çalışanlar üzerinde baskıya sebep olmaktadır.

Bir örgütte çalışanların davranış ve düşünceleri, istekleri, amaç ve çıkarları diğer çalışanlar ya da yönetimle uyuşmadığı takdirde, kaçınılmaz bir çatışma ortamı oluşmaktadır. Ancak bu çatışmanın sürekli olması, sistematik bir hale dönüşmesi ve seçilmiş bir hedefin var olması halinde, süreç çatışmadan çıkarak bir yıldırma politikası haline dönüşmektedir. İş ortamlarında farklı şekillerde gelişen bu sürecin adı “mobbing” olarak ifade edilmektedir. Bu çalışma kapsamında psikolojik taciz olarak yer verilecek olan ‘mobbing’ kavramını ilk olarak ortaya atan Leymann (1996) tanımlamasını; “bir ya da birkaç kişi tarafından sistematik olarak, düşmanca ve etik olmayan bir tavır içinde gerçekleştirilen, hedefteki kişiyi çaresiz ve savunmasız bırakan bir tür psikolojik terör” olarak yapmıştır.

İş yeri ortamında çalışanlara sergilenen, örgüt ortamını olumsuz olarak etkileyen, kişilerin sağlığının bozulmasına sebep olan psikolojik taciz (mobbing) bireylerin iş yaşamları dışındaki alanlarını da etkileyebilmektedir. Çalışanların iş yerinde yaşadığı bu stresli ortam, kişisel hayatlarını olumsuz yönde etkileyerek, her iki yaşam alanı arasında olumsuz sonuçlar oluşturabilmektedir. Bu noktada iş yaşam dengesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Kişilerin iş ve özel yaşam alanlarındaki rol ve sorumluluklarını dengeli bir şekilde yerine getirebilmesi olarak ifade edilen iş-yaşam dengesi, çalışanların iş yerinde verimli, başarılı ve huzurlu olmasıyla sağlanacaktır.

Bu çalışmada, işgörenlerin, çalışma ortamlarında maruz kaldıkları psikolojik tacizin, iş-yaşam dengelerini etkileyip etkilemediğini saptamak amaçlanmış ve *Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışanların psikolojik taciz düzeyleri ile iş yaşam dengeleri arasında ilişki var mıdır?* sorusuna cevap aranmıştır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde psikolojik taciz (mobbing) kavramının tanımlaması, tarihsel süreci, unsurları, türleri, aşamaları, boyutları, psikolojik tacize sebep olan faktörler, bu süreçte yer alan kişiler, yarattığı olumsuz sonuçlar, psikolojik tacizle mücadele yöntemleri ve turizm alanında psikolojik tacizle ilgili yapılan araştırmalar incelenmiştir.

İkinci bölümde iş-yaşam dengesi kavramı, kavramın önemi, bu dengeyi etkileyen unsurlar iş yaşam dengesizliğinin olumsuz sonuçları ve turizm alanında iş yaşam dengesi ile ilgili yapılan araştırmalar yer almaktadır.

Üçüncü bölüm ise çalışmanın araştırma kısmıdır. Araştırma kapsamında kullanılan yöntem, sınırlar, problem, hipotez ve bulgulara yer verilmiştir. Bu bölümde psikolojik tacizin alt boyutları ile iş-yaşam dengesinin alt boyutları arasında bir ilişkinin var olup olmadığını saptamak adına kanonik korelasyon analizi, psikolojik taciz ve iş yaşam dengesine yönelik soruların ne düzeyde yanıtlandığını ortaya koymak adına betimsel analiz uygulanmıştır. Uygulanan analiz sonucunda, genel olarak işgörenlerin psikolojik tacizle karşı karşıya kalmadığı, psikolojik taciz ile iş yaşam dengeleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu sonucunu ortaya çıkarmak öngörülmüştür.

BİRİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBING) KAVRAMI

1.1 Psikolojik Taciz (Mobbing) Tanımı

“Mobile vulgus” kelimelerinden türeyen ve Latince karşılığı “kararsız kalabalık” olan “mob” kelimesi, İngilizce’de yasadışı şiddet uygulayan “çete” anlamındadır. Mobbing ise mob kelimesinin İngilizce eylem biçimi halidir; taciz, sıkıntı verme, psikolojik şiddet olarak tanımlanmaktadır (Tınaz, 2011: 7). Alman bir endüstriyel psikolog ve tıp bilimcisi olan Dr. Leymann (1996: 168) psikolojik terör olarak da ifade ettiği mobbing kavramını, bir veya birkaç kişi tarafından gerçekleştirilen, hedefteki kişi ya da kişileri çaresiz ve savunmasız bir durumun içinde olmaya zorlayan, düşmanca ve etik olmayan davranışlar bütünü olarak açıklamaktadır.

Mobbing kavramı birçok farklı araştırmacı tarafından, farklı olarak kavramsallaştırılmıştır. Bu olguyu duygusal istismar (emotional abuse) olarak ifade eden Keashly (1997: 85) tanımlamasını; cinsel ya da ırksal tacizden farklı olarak, diğerlerinin birbiriyle ilişki kurmasını engellemeye yönelik düşmanca uygulanan, sözlü ve sözlü olmayan davranışlar olarak açıklamakta iken, iş yerinde yaşanan mobbing davranışlarının nedenlerine ve bireylerde yarattığı olumsuz sonuçlara odaklanan Einarsen (1999: 17) ise kavramı; bir meslektaşın, bir üstün veya bir astın diğerine uyguladığı, kişide ciddi sosyal, psikolojik ve psikosomatik¹ sorunlara neden olabilecek sistematik bir zulüm olarak tanımlamaktadır. Hoel ve Cooper (2000: 6)’ın iş yeri zorbalığı olarak tanımladığı ve bu olumsuz deneyimlerin kalıcı ve uzun vadeli olduğuna vurgu yaptığı çalışmalarında kavram, bir ya da birden fazla kişinin, belirli bir süre boyunca, bir veya birden çok kişiye uyguladığı ve hedeftekilerin kendilerini savunmakta zorlandığı olumsuz eylemler olarak açıklanmaktadır. İşyerinde yapılan bu eylemlerin zorbalık olarak addedilmesi için birden fazla kez uygulanması gerekmektedir. Zapf ve Gross (2001: 498) sosyal bir stres etkeni ve çözülmemiş bir çatışma olarak ifade ettiği mobbing kavramını, Hoel ve Cooper (2000) gibi işyeri zorbalığı olarak tanımlamış ve bu olumsuz ortamı; bir kimsenin tacize uğraması, rahatsız edilmesi, sosyal olarak dışlanması veya kapasitesinin altında görevler verilmesi olarak açıklamaktadır. Zorbalık ve psikolojik şiddet kavramlarının, birbirinin yerine kullanıldığını belirten Vartia (2003: 10) mobbing olgusunu, gündelik iş yaşamında ortaya çıkan, bir ya da

¹ Psikosomatik Sorunlar: Başlangıcı, hastalığın alevlenmesi üzerinde ruhsal etmenlerin rol oynadığı bilinen bedensel hastalıklardır (Özcan, 2001: 217).

birden fazla kez tekrar eden, sürekli olarak gerçekleşen olumsuz ve düşmanca davranışlar olarak ifade etmektedir. Gary Namie (2003: 1) bu kavramı, “kör durum (status-blind)” olarak tanımlayarak, “kasıtlı olarak tekrarlanan, hedefteki kişiye sağlık ya da mali yönden zarar verebilecek şiddetteki durum” olarak açıklamaktadır. Browne ve Smith (2008: 131)’e göre mobbing; bir çalışana yönelik uygulanan, hedefteki kişiyi ciddi şekilde yaralayan, uzun bir süre boyunca devam eden sistematik davranışları ifade eder. Davenport vd. (2014: 37), yapılan diğer tanımlamalardan farklı olarak, mobbing olgusunun, kişilerin işten çıkmaları ya da çıkarılmaları konusunda baskı yapıldığı bir durum olduğuna dikkat çekmekte ve kavramı; bireyin saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan duygusal bir saldırı türü olarak açıklamaktadır. Yazarlara göre; kişi ya da kişiler, sürekli olarak kötü niyetli davranışlarda bulunma, ima, alay, itibar düşürme gibi yollar izleyerek, mağduru saldırgan bir ortamın içine alıp, işten çıkmaya zorlamaktadır.

Yabancı literatürde mobbing kavramına karşılık gelen diğer ifadelerle bakıldığında farklı tanımlara rastlanmıştır. Çalışanların karşılaştığı olumsuz davranışları tanımlamak için; Björkqvist vd. (1994) “işyerinde taciz”, Baron ve Neuman (1996) “işyerinde saldırganlık”, Ashforth (1994) “zorbalık”, Andersson ve Pearson (1999) “şiddet” terimlerini kullanmıştır (Aquino ve Byron, 2002: 71).

Türkiye’de yapılan çalışmalarda mobbing kavramına yüklenen anlamın yabancı literatürden farklılaşmadığı görülmektedir. Türk Dil Kurumu mobbingin anlam karşılığı olarak görülen *bezdiriyi*, “iş yerlerinde, okullarda vb. topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme eylemi” olarak tanımlamaktadır (www.tdk.gov.tr, erişim tarihi: 11.11.2017).

Yüçetürk ve Öke (2005: 61) çalışmalarında mobbing terimini, saldırının sinsi bir şekli olarak tanımlayarak, bireylerin iş yerinde sistematik olarak aşağılandığı ve medeni haklarına tecavüz edildiği bir durum olarak açıklamaktadır. Psikolojik şiddet tanımlaması Türk yazınında, bir ya da birden fazla işgören/işveren tarafından sistematik olarak, başka bir çalışana karşı uygulanan, sağlık ve güvenlik riski oluşturan, sıklık ve devamlılık arz eden, hedefteki bireyi savunmasız ve çaresiz bırakan, düşmanca ve ahlak dışı bir etkileşim (Özen, 2007: 21), kişiyi yalancılıkla itham etmek, alay etmek, hakkında söylentiler çıkarmak ya da diğer çalışanlarla iletişim kurmasını engellemek (Tetik, 2010: 83), bireylere işyeri ortamında diğer çalışanlar ya da işverenleri tarafından tekrar edilen saldırılar (Tınaz, 2011: 8) olarak yapılmaktadır. Üstler, astlar ya da eşit düzeydeki çalışanlar tarafından sistematik bir şekilde çalışana yapılan her türlü kötü

muamele, tehdit, şiddet, aşağılama gibi davranışlar da mobbing tanımlaması içinde yer almaktadır.

Aygün (2012: 92) mobbingi psikolojik yıldırma olarak ifade etmekte ve kavramı; örgütlerde işgörenlere uygulanan, kişilerde ruhsal ve fiziksel olarak büyük zararlara yol açan, her türlü baskı ve zorlama davranışları olarak açıklamaktadır. Mizrahi (2013: 443), bir makalesinde psikolojik taciz olarak yer verdiği mobbing olgusunu, kamu sektörü ve özel sektörde çalışan bireyleri istifa etmeye ve intihara kadar sürükleyen psikolojik terör ya da her türlü zorbaca davranışlar olarak açıklamaktadır. Çekin (2014: 6) ise, psikolojik şiddet olarak ifade ettiği mobbing kavramını, işgörenlerin moralini, motivasyonunu ve verimliliğini düşüren, iş yeri ortamının huzurunu ve iklimini bozan bir tür örgütsel hastalık olarak açıklamaktadır. Bununla birlikte psikolojik şiddetin, insana ve insan onuruna yapılan sürekli ve sistematik bir saldırı örneği olduğunu eklemektedir.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2014: 9) ise bir ya da daha çok kişi tarafından diğer çalışan birey/bireylere sürekli uygulanan yıldırma, pasif duruma getirme, istifa etmeye yöneltme amaçlarıyla çalışanın kişiliğini, mesleğini, sosyal hayatını, sağlığını olumsuz etkileyen kasıtlı, kötü niyet arz eden her türlü tutum ve davranış olarak tanımlamaktadır.

Mobbing ile ilgili yapılan Türkçe kaynaklı araştırmalarda kelime karşılığı olarak; Göktürk ve Bulut (2012) işyerinde *psikolojik taciz*, Özler ve Mercan (2009) *psikolojik terör*, Tutar (2004) *işyerinde psikolojik şiddet*, Solmuş (2005) *duygusal zorbalık/taciz*, Savaş (2007) *işyerinde manevi taciz*, Aydın ve Öcel (2009) *iş yeri zorbalığı*, Yaman (2009) *psikoşiddet*, Kirel (2008) *psikolojik taciz*, Yücetürk (2005) ise *yıldırma* kavramlarını kullanmaktadır.

Türkçe literatürdeki mobbing kavramının karşılığı konusunda tam bir netlik olmaması birçok benzer terimin ortaya çıkmasına neden olmuştur. İlhan (2010: 1177), kişiyi rahatsız ve huzursuz etmenin amaçlandığı “mobbing” kavramını ifade eden “taciz” kelimesi, hem fiziksel hem psikolojik bir nitelik taşıması ve davranışın işyeri ortamında uygulanması nedeniyle Türkçe karşılık olarak en uygun kelimenin “işyerinde psikolojik taciz” olduğunu ifade etmektedir. Yapılan araştırmalar ışığında, bu çalışma kapsamında da “psikolojik taciz” ifadesi kullanılacaktır.

Amerikan kaynaklı literature araştırmalarında, okullarda yaşanan örgütsel şiddet vakalarına *zorbalık (bullying)* terimi kullanıldığı, iş yeri ortamında yaşanan vakalara ise mobbing denildiği görülmektedir. Bu örnekte olduğu gibi, eğitim birimleri, askeri birimler ya da iş yerlerinde ortaya çıkan örgütsel saldırılar için farklı terimler kullanılmaktadır. Ancak iki terimi

birbirinden ayıran nokta; psikolojik baskı ve yıldırmanın benimsendiği psikolojik taciz (mobbing) davranışlarında fiziksel şiddet yer almazken, zorbalık (bullying), içinde fiziksel şiddet de barındıran bir kavramdır (Mimaroglu ve Özgen; 2007: 202).

Literatürde psikolojik tacizle ilgili yapılan tanımlamalarda üç ortak nokta karşımıza çıkmaktadır. Bu üç husus, bir örgütte psikolojik tacizin var olup olmadığını ortaya koymaktadır (Kirel, 2008: 4):

- Psikolojik taciz uygulayan bireyin, amacına bakmaksızın, uyguladığı davranışın mağdur üzerindeki etkisi
- Bu etkinin, psikolojik tacize maruz kalan kişiye verdiği zarar
- Psikolojik taciz uygulayan bireyin, bu eylemlerin sürmesi için sergilediği ısrarlı davranışları

Psikolojik taciz ile yapılan araştırmalarda, bazı kavram karışıklıklarına rastlanılmaktadır. Bu kavramlardan ilki olan *çatışma*; taraflardan birinin değer verdiği bir şeyin diğer tarafı negatif olarak etkilemek üzere olduğu veya etkilediği algısı ile başlayan bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Robbins ve Judge, 2013: 454).

Dünya Sağlık Örgütü, sağlıklı bir çatışma ortamı ile psikolojik şiddetin yaşandığı çalışma ortamı arasındaki farkları Tablo 1.1 deki gibi açıklamaktadır:

Tablo 1.1 Çatışma ve Psikolojik Taciz Arasındaki Farklılıklar

ÇATIŞMA	PSİKOLOJİK TACİZ
Roller ve görevler açık ve nettir	Roller belirsizdir
İşbirlikçi ilişkiler bulunur	İşbirlikçi olmayan ilişkiler yer alır
Ortak ve paylaşılmış hedefler vardır	Öngörü eksikliği vardır
Kişilerarası ilişkiler açıktır	Kişilerarası ilişkiler belirsizdir
Sağlıklı bir örgüt yapısı vardır	Örgüt yapısında kusurlar bulunur
Ara sıra çarpışma ve çatışmalar yaşanır	Uzun süreli ve etik olmayan sistematik eylemler yaşanır
Stratejiler açık ve dürüsttür	Stratejiler belirsizdir
Çatışma ve tartışmalar açıktır	Yapılan eylemler gizlenir ve çatışmanın varlığı reddedilir
İletişim doğrudan yapılır	İletişimde dolaylı ve kaçamak bir yol izlenir

Kaynak: Cassitto vd., 2003

Psikolojik taciz ile karıştırılan bir diğer kavram ise *şiddet* olgusudur. TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu (2011: 9) şiddet kavramını; güç ve kontrol sağlamak amacı ile kişi veya grup üzerinde uygulanan psikolojik, fiziksel, ekonomik, sözel davranışların tamamı olarak açıklamaktadır. Tutar (2015: 39) şiddeti; fiziksel ya da psikolojik olarak kişiye acı veren söz ve davranışlar olarak tanımlamakta ve *psikolojik şiddetin olduğu yerde her zaman fiziksel şiddet olmayabilir ancak fiziksel şiddetin olduğu yerde ona kaynaklık eden bir psikolojik şiddet vardır* ifadesi ile fiziksel şiddet ile psikolojik şiddet kavramı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. Yapılan tanımlar ışığında psikolojik taciz kavramı genel anlamda şiddetin bir türü olarak ifade edilmektedir (Çukur, 2016: 9).

İş yerinde psikolojik tacizle en çok karıştırılan kavramlardan olan *kabalık*, kişilerin birbirleriyle olan iletişimlerinde ve davranışlarında asgari saygı kurallarına dikkat etmeleri olarak açıklanmaktadır ve kişilerin yaşadığı psikolojik tacizden daha genel bir davranış şekli olarak tanımlanmaktadır (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı: 2014: 12).

Çalışanların iş yerinde karşılaştığı bir diğer durum *cinsel tacizdir*. Cinsel taciz, karşı cins tarafından yapılan, her türlü istenmeyen, rahatsızlık veren ve devamlılığı olan cinsel tutum ve davranışlar olarak açıklanmaktadır (Kirel, 2008: 10). Psikolojik taciz ile cinsel tacizi birbirinden ayıran en önemli husus amaçlardır. Psikolojik taciz sürecinde istenilen, çalışanın kişiliğini, gururunu hiçe saymak, kişiyi küçük görmek ve işten çıkması/çıkarılması iken, cinsel tacizde cinsiyet kaynaklı olarak, hedefteki kişiyi rahatsız etmek veya cinsel çıkar elde etmektedir. Bununla birlikte cinsel tacizi uygulayan kişinin anlık bir hareketi söz konusu iken, psikolojik taciz sürecinde, davranışlar sistematiklik ve süreklilik ifade etmektedir. Bu hususlar doğrultusunda, her ikisi arasında temel ayrımlar olmasına rağmen, psikolojik tacizde cinsel bir takım eylemler yaşandığında, cinsel tacizle bir ortak noktası oluşmaktadır. Dolayısıyla cinsel taciz, psikolojik tacizin bir aracı olarak ifade edilebilir (Ermumcu, 2011: 37).

1.2 Psikolojik Tacizin Tarihçesi

Alman İş Psikoloğu Harald Ege psikolojik taciz (mobbing) kavramını, yuvalarını korumak amacıyla saldırganın etrafında uçan kuşların davranışlarını tanımlamak için 19. yüzyılda biyologlar tarafından kullanılan İngilizce bir terim olarak ifade etmiştir. Hayvan davranışlarını inceleyen etholog Konrad Lorenz; 1960’larda ilk kez bazı hayvan hareketlerini betimlemek için “mobbing” sözcüğünü kullanmış ve bu kavramı “büyük bir hayvanın tehdidine karşı, daha küçük hayvan gruplarının gösterdiği tepkiyi ifade etmek” olarak tanımlamıştır. İsveçli doktor

Peter-Paul Heinemann 1972 yılında “bir grup çocuğun, tek bir çocuğa karşı yıkıcı hareketlerini” ifade etmek için “mobbing” terimini kullanmıştır. Alman endüstri psikoloğu Heinz Leymann (1996: 167) ise 1980’lerin başında bu yıkıcı davranışların benzer şekilde iş hayatında da ortaya çıktığını gözlemleyerek, çalışma yaşamına “mobbing” kavramını getirmiştir ve mobbing davranışının özel niteliklerini, ortaya çıkış şeklini, bundan en çok etkilenen kişileri ve sonuçlarını da çalışmalarında açıklamıştır (TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyon Raporu, 2011: 5). Leymann ayrıca İsveç’te dünyanın ilk “İş Travma Kliniğini” ve “Uluslararası Anti-Psikolojik Taciz Hareketi”ni (The International Anti-Mobbing Movement Mobbing) kuran önemli bir isimdir (Akgeyik vd. 2007: 232).

“Mobbing” yerine “taciz” ifadesinin kullanımı Brodsky (1976) tarafından iş yaşamındaki baskıları ve olumsuz davranışları ortaya çıkarmak amacıyla yaptığı çalışmada yer almaktadır (Çögenli ve Asunakutlu, 2016: 18).

Andrea Adams isimli bir gazeteci 1988 yılında yayınlanan bir BBC dizisinde İngiltere’de yaşanan zorbalığa dikkat çekmiştir. İşyerinde Zorbalık: Yüzleşme ve Aşma Yöntemleri (Bullying at Work: How to Confront and Overcome It) adlı kitabı 1992’de yayımlanmıştır. 1997’de Adams’ın isminin verildiği bir vakıf kurulmuştur. Bu vakıf zorbalık mağdurlarına yardım etmeyi amaçlamıştır. ‘Patlama’ olarak tanımlanan elektronik zorbalık ve sesli maillerin de yer aldığı cinsel ve ırksal tacizler bu vakıf tarafından ortaya çıkarılmıştır (Davenport vd. 2014: 21).

İşyerinde yaşanan psikolojik taciz kapsamında araştırmalar yapan İngiliz yazar Tim Field 1996 yılında “Görünürdeki Zorba” adlı kitabını yayımlamıştır. Field kitabında zorbalık tanımlamasını “diğer kimsenin kendine güveni ve özsaygısına sürekli ve acımasız saldırısı” şeklinde yapmıştır. Psikolojik taciz alanında çalışmalar bu yıllardan sonra ABD, Kanada ve Avrupa’da birçok akademisyen tarafından devam etmiş ve mağdurlara ses olmuştur (Altuntaş, 2010: 2998).

Avrupa Birliği kapsamında psikolojik taciz ile ilgili yapılan ilk çalışma; 2001 yılında “Avrupa Yaşama ve Çalışma Koşullarının Geliştirilmesi Vakfı (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions)”nın hazırladığı “Üçüncü Avrupa Çalışma Koşulları 2000 Araştırması”nda yer alan ‘İşyerinde Şiddet’ başlıklı bölümüdür. Psikolojik taciz kapsamında hazırlanan ilk özel çalışma ise aynı vakfın 2003 yılında hazırladığı “İşyerinde Taciz ve Şiddetin Önlenmesi” konulu araştırmasıdır (Akgeyik vd., 2007).

1.3 Psikolojik Tacizin Unsurları

Bir örgütte birçok olumsuz davranış psikolojik taciz ile karıştırılabilmektedir. Psikolojik taciz ile ilgili tanımlamalar ışığında, bir davranışın psikolojik taciz olarak adlandırılabilmesi için bir takım kriterler olması gerekmektedir. Bunlar; frekansı, süresinin uzunluğu, sergilenen davranışa gösterilen reaksiyon ve güç farklılıklarıdır. Yaşanan psikolojik taciz karşısında bireyin, kendisini bu şiddete karşı savunamayacak durumda olması, diğer bir ifade ile psikolojik tacizi gerçekleştirenler ile maruz kalan arasında bir güç dengesizliği bulunması gerekmektedir (Rayner vd., 1999; Einarsen, 2000; Aydın ve Özkul, 2007). Leymann (1996), psikolojik tacizi diğer olumsuz davranışlardan ayıran faktörlerin, haftada en az bir kez tekrarlanıyor olması, en az altı ay sürmesi ve sonucunda kişide önemli psikolojik ve psikosomatik rahatsızlıklara yol açması olarak açıklamaktadır.

İlk başlarda iki taraf da aynı düzeyde güç ve dengeye sahiptir. Ancak psikolojik taciz sürecinin ilerlemesiyle mağdur ima, azar gibi küçültücü davranışlar sonucunda gücünü kaybetmekte ve psikolojik taciz uygulayıcısı tarafından çok daha zayıf bir duruma düşürülmektedir (Tengilimoğlu ve Akdemir-Mansur; 2009: 70-71).

Tutar (2015: 130-132) ise kişinin örgüt içindeki bir tutum veya davranışı, kendi karakter yapısından dolayı (alınan, bencil, kendini haklı görme) yanlış değerlendirebildiğini belirtmekte ve psikolojik tacizin varlığından söz edebilmek için aşağıdaki hususlara dikkat çekmektedir:

İşyeri ortamı: Söz konusu kötü muameleler işyeri ya da işyerine bağlı bir faaliyet dahilinde (iş gezisi vb.) gerçekleşirse psikolojik taciz olarak ifade edilir.

İşyeri çalışanı: Psikolojik taciz, işyerindeki ast, üst ve aynı derecedeki diğer çalışanların birbirine uyguladığı kötü tutum ve davranışlar olarak tanımlanır.

Örgüt çalışanı: Eğer kötü muameleler bir örgüt çalışanına yapılmıyorsa psikolojik taciz olarak ifade edilmez. Bir davranışa psikolojik taciz tanımlaması yapılabilmesi için, söz konusu davranışın örgütsel bir ortamda örgüt çalışanına yapılıyor olması gerekir.

Kasıtlı ve sistematik eylem: Psikolojik taciz davranışları sistematik, sık sık tekrarlanan, kötü niyet arz eden bilinçli eylemlerdir.

1.4 Psikolojik Tacizin Türleri

Psikolojik tacizi uygulayan ve tacize maruz kalan iki kişi arasında gerçekleşen süreç, üç farklı şekilde ele alınmaktadır:

- Yukarıdan Aşağıya Doğru Psikolojik Taciz (Dikey Mobbing)

- Eşdeğerler Arası Psikolojik Taciz (Yatay Mobbing)
- Aşağıdan Yukarıya Doğru Psikolojik Taciz

1.4.1 Yukarıdan Aşağıya Doğru Psikolojik Taciz (Dikey Mobbing)

İşyerinde farklı bir takım sebeplerden dolayı bir amirin direkt olarak mağdura karşı saldırgan ve cezalandırıcı davranışlar uygulamasıdır. Azarlayıcı, küçümseyen davranışların her zaman bir psikolojik taciz davranışı olduğu düşünülmemelidir. Bununla birlikte astlarına arkadaşça bir yaklaşım sergileyen amirin, yani çalışanların bazılarına daha yakın bazılarına daha uzak davranış sergilemesi, psikolojik tacizin ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır ve bunun her karakter yapısındaki kişi tarafından uygulanması mümkündür. Sonuçta gücünün farkında olan birey, yeri geldiğinde bunu düşünmeden kullanmaya meğilli ise potansiyel bir psikolojik taciz uygulayıcısı adaydır (Tınaz, 2011: 124-125).

Mobbing tanımlamasının ilk defa yapıldığı İsveç'te, üstlerin astlarına uyguladığı psikolojik taciz davranışına 'bossing' ifadesi kullanılmıştır. Bu süreçte fail, işveren ya da yönetici pozisyonundaki kişidir. Çalışanın kendi iradesiyle sözleşmeyi feshederek işten ayrılması amaçlanmaktadır. Yasal düzenlemelerde çalışanı sözleşmenin feshine karşı koruyucu maddeler yer almaktadır ve işverene keyfi fesih hakkı verilmemektedir. İşverenlerin küçülmeye gittiği, maliyet azaltmak için işçi çıkardığı kriz zamanlarında "bossing" veya "planlanmış mobbing" işyeri stratejisi olarak seçilebilmektedir (Zora, 2012: 51).

Dikey yönlü psikolojik tacizin en yaygın nedenleri aşağıda belirtilmiştir (Aksakal-Kaymakçı, 2008: 105):

- Üstünden daha fazla sayıda astın varlığı ve onların üstlerinden daha başarılı olmaları,
- Psikolojik tacize maruz kalan bireyin, psikolojik taciz uygulayıcısına itici görünmesi,
- Hedefteki kişiye karşı duyulan kıskançlık ve çekememezlik duygusu,
- Daha genç, daha kabiliyetli ve gelişime açık çalışanın varlığı,
- Eğer üst daha genç, çalışan daha yaşlı ve tecrübeli ise, astın tehlike olarak algılanması,
- Siyasi düşünce ve tercihlerin ast ve üst arasında farklılık göstermesi,
- Ast olarak çalışan bireyin inancının, üstün inancından farklı olmasıdır.

1.4.2 Eşdeğerler Arası Psikolojik Taciz

Tutar (2004: 106) yatay şiddet olarak ifade ettiği, eşit statüde yer alan çalışanların birbirine uyguladığı psikolojik taciz kavramının nedenlerini; kıskançlık, yarışma, çekememezlik

olarak açıklamaktadır. Üst olarak çalışanların, alt çalışanlara yönelik, ya da alt çalışanların üst çalışanlara yönelik uyguladığı psikolojik taciz, genel olarak açık şekilde yapılmakta iken, yatay psikolojik taciz, dikey psikolojik taciz kadar görünür olmamaktadır. Aynı statüde çalışan bireyler, yaşadıkları bu tacizi genellikle kabul etmemektedir ve bu durumu işlerin karşılıklı bağımlılığının gerektirdiği bir tür çekişme olarak nitelendirmektedirler. Yatay yönlü psikolojik taciz uygulayan kişiler, şiddet uyguladıklarını redderek, buna maruz kalan kişinin iyiliğini düşündüklerini ve onu uyarmak için bu davranışları sergilediklerini söylemektedirler. Bununla birlikte yaşattıkları psikolojik tacize, örgüt verimliliğini arttırmak için bunun gerekli olduğuna dair bir sebep yaratmaya çalışmaktadır (<http://www.canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/turler.htm>, erişim tarihi: 09.04.2018).

Psikolojik tacize maruz kalan ve onun uygulayıcısı olan kişiler, aynı pozisyonda, emsal görevlerde çalışan iki iş arkadaşıdır. İşe yeni başlayan, tayin ile gelen ya da terfi almış kişi; karakteri, uzmanlık özellikleri vb. ile örgüt ortamında bir şekilde iç dengeyi bozabilmektedir. Çalışkan, üstün nitelikli, becerikli, duygularını ve heyecanını gizleyemeyen birey, örgüt içinde hiyerarşik düzeni tehdit edici bir unsur olarak değerlendirilmekte ve iş arkadaşlarının nefret ve kıskançlığına maruz kalmaktadır. Eşdeğerler arası psikolojik tacizin yani yatay psikolojik tacizin rekabet, farklı bir bölgeden veya kentten gelmiş olma ve ırkçılık gibi sebepleri vardır (Tınaz; 2011: 124-144):

- **Rekabet:** İnsanın özünde saklı, genetik bir ihtiyaç olan rekabetin yoğunluğu kişilerarası farklılık göstermektedir. Rekabet duygusunu çok güçlü yaşayan birey, iş ortamında kendisine rakip olacağı hissine kapıldığı bir iş arkadaşına psikolojik taciz uygulayabilmektedir.
- **Farklı Bir Bölgeden Veya Kentten Gelmiş Olma:** Psikolojik taciz sürecinin yaşandığı yerlerinde görülen coğrafi bir önyargı biçimidir. İlk başlarda basit şakalar, iki yer arasında yaşanmış, iğneleyici hikayelerle başlayan süreç, rahatsız edici imalar, bireyin geldiği yerin olumsuz taraflarının vurgulandığı ve o yer ile bireyi özdeşleştiren sözlerle devam eder. Mağdur bir şekilde yaftalanmış ve saldırılardan kaçamayacak duruma gelmiştir. Süreçte yer alan herkes, bu durumdan mağdurun kurtuluşunu ancak işten ayrılarak gerçekleştireceğini bilmektedir.
- **İrkçilik:** Kültürü tamamen farklı olan çalışana tahammül yoktur. Farklı bir yerden gelen kişiye uygulanan psikolojik taciz, önceleri oyun gibidir ancak ırkçılık temelli psikolojik tacizde en baştan beri belirgin ve tehdit içeren davranışlar bulunmaktadır. İrkçilik sadece

ulusal ve kültürel farklılık ile sınırlı değildir. Şık ve bakımlı çalışanların olduğu yere özensiz gelen kişilere, farklı giyim kuşamı olan ya da özel hayatı diğer çalışanlarından çok farklı olan kişilere de psikolojik taciz uygulanabilmektedir.

1.4.3 Aşağıdan Yukarıya Doğru Psikolojik Taciz

Ast olarak çalışanların, bireysel olarak veya diğer çalışanlarla birlikte hareket ederek üstlerine uyguladığı/uyguladıkları psikolojik taciz türüdür (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2014: 13).

Psikolojik taciz ile ilgili yapılan araştırmalar neticesinde, aşağıdan yukarıya doğru gerçekleşen bu psikolojik taciz türüne az rastlanmaktadır. Aslında bu bir otoriteyi tanımama durumudur. Birey bu süreçte, amirini dışlamak, sabote etmek, verilen vazifeleri yerine getirmemek veya daha uzun zaman içinde bitirmek, amirin kararlarını sorgulamak, hatasını bulmaya çalışmak veya yapılan hatanın üzerine gitmek gibi davranışlar ile üstüne psikolojik taciz uygulamaktadır (Şimşek, 2013: 39).

İş kaybetmek, işsizlik oranının yüksek olduğu ülkemizde ve diğer ülkelerde çalışanın en büyük korkularından biri olması sebebiyle, bireyin üstlerine karşı böyle bir psikolojik taciz uygulaması pek mümkün olmamaktadır (Tınaz, 2011: 145-146).

1.5 Psikolojik Tacizin Aşamaları

Psikolojik taciz (mobbing) sinsice başlayan, oldukça hızlı ilerleyen ve geri dönülmesi neredeyse imkansız bir süreçtir. Psikolojik tacizin başlangıcından son aşamasına kadar olan beş aşamalı sürece aşağıdaki gibi özetlenmiştir (Davenport vd.2014: 37):

- Anlaşmazlık
- Saldırgan Eylemler
- Yönetimin Katılımı
- Zor veya Akıl Hastası Olarak Damgalanma
- İşine Son Verilme

1.5.1 Anlaşmazlık

Anlaşmazlık aşamasında henüz psikolojik taciz süreci başlamamıştır. İş yerinde problem yaratacak kritik bir olayın yaşanması ya da anlaşmazlık olarak nitelendirilen herhangi bir davranış psikolojik tacize dönüşebilir (Davenport vd. 2014:37). Psikolojik taciz bazen şiddetli bir

çatışma gibi algılanabilmektedir. Psikolojik tacize maruz kalan birey, yaşadığının bir psikolojik ya da fiziksel baskı olduğunu hissetmemektedir (Yavuz, 2007: 26).

1.5.2 Saldırganlık

Psikolojik taciz süreci içerisinde ortaya çıkan tüm davranışların, çalışanı işten uzak tutmak amaçlı sergilenen saldırılar olduğunu söylemek doğru değildir. Taciz edici, düşmanca olan davranışlar, her gün ve uzun süre devam ediyor ise, normal iletişim davranışları olarak düşünülebilir. Ancak bu davranışların, zamanla bireyi örgüt içinde yalnızlaştırarak cezalandırma amaçlı eylemlere dönüştüğü, saldırgan eylemlerin ve psikolojik saldırıların başladığı durumlarda psikolojik taciz dinamiğinin ortaya çıktığı söylenilebilir (Tetik, 2010: 83-84).

1.5.3 Yönetimin Katılımı

Yönetim, direkt olarak sürecin ikinci aşamasına dahil olmasa da, ilk aşamadaki duruma önyargı gösterebilir. Yaşanan olayları yanlış değerlendirerek suçu mağdura atma ve sorunları başından savma davranışları sergileyen yönetim, negatif bir döngünün içinde yer almış olur. Mağdurun iş arkadaşları ve üstleri, iş ile ilgili temel özellikler yerine, kişinin özellikleri ile ilgili hatalar aramaya ve onu damgalamaya çalışmaktadır. Yönetimin ‘çalışma ortamının psikososyal durumunun kontrolü’ sorumluluğunu reddettiği bu aşamada, negatif döngüye katılmış ve süreçteki yerini tam anlamıyla almış olur (Tınaz, 2011: 65).

1.5.4 Zor veya Akıl Hastası Olarak Damgalanma

Psikolojik tacize maruz kalan birey, yaşamış olduğu psikolojik sorunların üstesinden gelmek için uzman desteği alırsa ve eğer diğer kişiler durum hakkında bilgi sahibi ise, kişiyle ilgili geliştirilen yanlış yorumlar daha da artmaktadır. Bu aşama, mağdurun yanlış değerlendirmeler sonucunda “zor insan”, “paranoyak” ya da “akıl hastası” olarak damgalanmaması açısından önem taşımaktadır. Yönetimde yer alanların yanlış yargıları yada psikolojik taciz konusunda yeterli bilgiye sahip olmayan sağlık uzmanlarının yanlış tanıları bu döngüyü hızlandırmaktadır. Psikolojik taciz mağduruna bu süreçte işten uzak kalması için uzun vadeli hastalık izinleri verilmekte ve işten çıkarma ya da zorunlu istifa ile mağdurun iş hayatı riske girmektedir (Turamberg-Özerden, 2010: 49; Davenport, 2014: 38).

1.5.5 İşine Son Verilme

Mağdurun işyerinden uzaklaştırılmasından sonra, kişiye inanılmamaktadır ya da inanılmak istenilmemektedir. Diğer bir ifade ile mağdurun işten uzaklaştırılmasına sebep olan unsurlarla ilgili bir çaba sarf edilmemesi sonucunda, duygusal gerilim ve psikosomatik hastalıklar kişide yoğunlaşarak devam etmektedir. Süreç sonunda mağdurdaki sarsıntı, travma sonrası stres bozukluğunun da başlangıcı olmaktadır (Tınaz, 2011: 66).

1.6 Psikolojik Tacizin Boyutları

Leymann (1996), psikolojik tacize maruz kalan kişi/kişilerin (mağdur) karşılaşması muhtemel psikolojik taciz davranışlarını beş boyutta ele almıştır:

1.6.1 Sözlü Saldırı Aşaması

Psikolojik taciz sürecinin sözlü saldırı aşamasında amaç, kişinin ilişki kurmasına müdahale edilerek, onu savunmasız bir durumda bırakmaktır. Bu amaç doğrultusunda bireyin kendini ifade etme özgürlüğü kısıtlanır, toplantılarda sözü kesilir, fikirlerine önem verilmez, iş arkadaşlarıyla iletişim imkanı sınırlandırılır. Psikolojik taciz yaşayan kişi (mağdur) azar işitmekte, karalamaya maruz kalmakta, başarıları görmezden gelinmekte, başarısızlıkları ise abartılı bir şekilde lanse edilmektedir. Özel hayatının devamlı eleştirildiği birey, telefonla tacizlere ve sözlü tehditlere maruz bırakılmaktadır (Tutar, 2015: 137).

1.6.2 Sosyal İlişkilere Saldırı

Bireylerin iş ortamındaki mutluluğu, çalışma hayatlarında başarılı olmalarının yanı sıra, o iş yerinde çalışan diğer bireylerle olan iletişimine de bağlıdır. İletişimi kuvvetli olan bireylerin özgüveni de bu doğrultuda artacaktır. Ancak bu süreç zarfında çalışanların sosyal ilişkilerinin zedelenerek, yalnız bırakıldığı ve bu özgüvenin ortadan kaldırılmaya çalışıldığı görülmektedir.

Zayıf kişilikli bireyler sözde güçten yana bir davranış biçimi sergileyerek, psikolojik taciz mağduru ile olan ilişkilerini minimum düzeyde tutmaktadır. Mağdurun şikayette bulunabileceği tüm yollar kısıtlanır, çalışma arkadaşlarından soyutlanır. Psikolojik taciz altında çalışan birey ile iletişim halinde olanlara iyi davranılmamakta ve onların da psikolojik taciz mağduru olma ihtimalinden bahsedilmektedir (Tutar, 2015: 138).

1.6.3 İtibara Saldırı

Hedefteki kişinin özsaygısını yitirmesi için, şiddetli bir yıldırma politikasının uygulandığı aşama, itibara saldırı aşamasıdır. Çalışma arkadaşları bireyin arkasından kötü sözler söylemekte, aslı olmayan söylentiler çıkarmaktadır. Gülünç durumlar içinde bırakılmaya çalışılan birey, psikolojik sorunları varmış gibi muameleye maruz bırakılarak, psikolojik tedavi alması gerektiği ile ilgili baskı görmektedir. Bir kusuru varsa, engeli ile alay edilir. Mağdurun yürüyüşü, sesi, jest ve mimikleri taklit edilerek gülünç duruma düşürülmeye çalışılır. Siyasi ya da dini görüşü, özel hayatı alay konusu haline getirilir. Verilen görevler, özgüvenini düşürmeye yöneliktir. Uğraşları küçük görülerek, yargılanır. Bireye aşağılayıcı isimler takılır, cinsel taciz imalarında bulunmaktadır (Çalışkan ve Tepeci, 2008: 137; Leymann, 1990).

1.6.4 Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı

Psikolojik taciz uygulayan kişiler sürecin bu aşamasında, hedefindeki bireyin çalışma hayatında ilerlemesini engelleyen, performans ve verimliliğini düşüren tüm yollara başvurmaktan çekinmemektedirler.

Psikolojik tacize maruz kalan kişinin yaşam ve iş kalitesine yönelik olarak gerçekleşen saldırılar; verilen görevlerin önemsiz olması yetkilerin ve hakların kısıtlanması, sahip olduğu haklarına yargı yoluyla ulaşması için zorlanması ya da lehine olan kararların uygulamaya geçmesi için ertelemeye gidilmesi şeklinde olmaktadır. Bunlara ek olarak, kişiye yapabileceklerinin altında görevler verilmekte ve mağdurun istifa etmesi için önemsiz pozisyonlarda işler verilmektedir (Tutar, 2015:138).

1.6.5 Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırıları

Psikolojik taciz sürecinde, kişilerde oluşan psikolojik ve fiziksel rahatsızlıkların yanı sıra, bireyleri örgüt dışında bırakmayı amaçlayan, direkt sağlıklarını tehdit eden psikolojik taciz eylemleri de söz konusudur. Sürecin bu aşamasında, mağdura fiziksel olarak zorlanacağı görevler verilmektedir. Kadın çalışanlara sözlü veya fiili olarak cinsel taciz uygulanmaktadır (Tutar, 2015:138). Tokat veya itme gibi şiddete maruz kalan mağdurun evine ve iş yerine de zarar verilmekte ve kişiyi zarara sokma amaçlı girişimlerde bulunmaktadır (Tınaz, 2011:57).

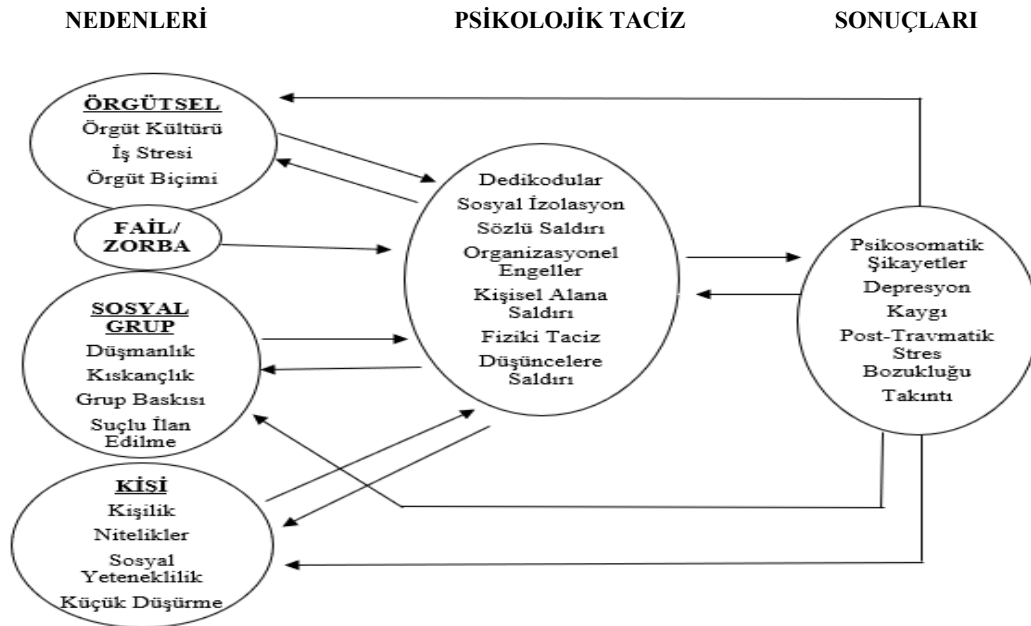
Örgütlerde gerçekleşen yukarıdaki psikolojik taciz eylemlerinin genel olarak ortak amacı, hedefteki kişiyi bir şekilde savunmasız bırakarak, onu yıldırma ve uzaklaştırmaktır. Psikolojik tacizi gerçekleştiren bireyin sürdürdüğü eylemlerdeki temel amacı her ne kadar hedefindeki kişiyi

iş yerinden uzaklaştırmak olsa da, bireyi işteki mevcut pozisyonundan, bir takım haklarından uzaklaşmasını sağlamak da hedeflenebilmektedir. Mağdur durumundaki bireyin terfi veya prim almasının önüne geçmek, başka bir birime atanmasını engellemek amacı ile, ya da boşalan bir üst pozisyon için yaşanan rekabet dolayısı ile, psikolojik taciz ortamı oluşabilmektedir. Diğer bir ifade ile, örgütlerde ortaya çıkan psikolojik taciz saldırıları yalnızca işten uzaklaştırmak amacı gütmemektedir (Taşkın, 2016: 398).

1.7 Psikolojik Tacizin Nedenleri

Psikolojik tacizin belli bir nedeni olmamakla birlikte, buna kaynak oluşturan birçok faktörden söz edilebilir. Süreç, iki taraf arasındaki anlaşmazlıkla başlar. Hedefteki kişi, boyun eğmekten kaçındığı ve kontrole karşı direndiği için öfkelenen psikolojik taciz uygulayıcısı harekete geçer. Psikolojik taciz uygulayıcısının tek amacı, kendisine engel olduğunu düşündüğü hedefi zayıflatarak yer değiştirmesini, hatta işten ayrılmasını sağlamaktır. Örgütlerde psikolojik tacize neden olan faktörlerden en önemlileri aşağıdaki gibidir (Tutar, 2015: 143):

- İş tasarımındaki yetersizlik
- Örgütsel liderliğin yetersizliği
- Mağdurun mesleki yetersizliği, örgütsel statüsünün düşüklüğü
- Örgüt içinde düşük moral standartları



Şekil 1.1. Psikolojik Tacizin Nedenleri ve Sonuçları

Kaynak: Zapf, 1999: 71

Şekil 1.1'deki modele göre, psikolojik tacize mağdur ve psikolojik tacizi uygulayan kişi (fail) sebep olabileceği gibi, örgütsel ve sosyal faktörler de kaynaklık etmektedir (Zapf, 1999) Psikolojik taciz sürecinde çalışanlar, sözlü ve fiziki saldırı, dedikodu, izole ve kişisel alana saldırı gibi davranışlarla baş etmek durumunda kalmaktadırlar. Zapf'ın bu modelinde de, ilişkilerin kimi zaman çift taraflı, kimi zaman belirsiz bir hal aldığı görülmektedir. Sonucunda ise işgörenler çeşitli sağlık sorunları yaşamaktadırlar (Karakuş, 2011: 47).

TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyon Raporu da iş yerinde yaşanan psikolojik tacizin nedenlerini kişisel, kurumsal ve sosyal nedenler olarak açıklamaktadır.

1.7.1 Kişisel Nedenler

Psikolojik taciz sürecinde, psikolojik tacize maruz kalan mağdur ve bunu uygulayan fail olarak iki taraf bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar, psikolojik taciz mağdurlarının ve fail olarak nitelendirilen psikolojik tacizi uygulayanların kişilik özelliklerinin buna zemin hazırladığını ortaya koymaktadır (TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyon Raporu, 2011: 11).

1.7.1.1 Psikolojik Taciz Mağduru İle İlgili Nedenler

İşyerlerinde ve çeşitli kültürlerde, kişilerin özelliklerine bakılmaksızın psikolojik tacize maruz kalma riski vardır. Ancak bazı çalışanların kişilik özellikleri, psikolojik taciz mağduru olma ihtimallerini arttırmaktadır. İşe yeni başlayan, fikir üretkeni olan, diğerlerinden farklı bakış açısına sahip, aldığı eğitimi, dış görünümü, bilgi birikimi ile ön plana çıkan, işverenleri tarafından başarılarının övgü ile anıldığı çalışanlar psikolojik taciz mağduru olmaya aday olarak görülür. Rekabetçi ve bencil kişiler için bu azınlık gruba dahil olanlar kolay hedef olarak görülmektedir. Psikolojik taciz uygulanması, onların işinde başarılı, zeki, duygusal zekası yüksek, faal, kariyer odaklı, yaratıcı fikirlere sahip ve yönetimin her istediğini yerine getirerek, kendilerini kullanmaya müsaade vermeyen bireyler olduğu anlamına gelmektedir (Saraç, 2011).

Mağdurlar sadece yetenek ve başarıları sebebi ile değil, sahip oldukları mevki sebebi ile de psikolojik tacize maruz kalabilmektedirler. Suistimal ya da adam kayırma ile mevki elde eden yönetici pozisyonundaki bireylerin, yeteneksizlikleri aşikar olunca görevleri ellerinden alınabilmektedir. Örgütteki bu yeteneksizlikleri meydana çıkarmak için çaba sarf edecek olan psikolojik taciz uygulayacak birileri her zaman vardır (Ocak, 2008:29).

1.7.1.2 Psikolojik Taciz Uygulayanlar İle İlgili Nedenler

Leymann (1990)'a göre insanlar, hayatındaki eksiklikleri telafi etmek için psikolojik taciz uygulamaya başlarlar. Konumları ve hayatları adına duydukları korku ve güvensizlik, onları başkalarını küçük görme davranışı sergilemek için güdülemektedir (Davenport vd.,2014:56). Psikolojik taciz uygulayıcılarının kötü bir çocukluk geçirmiş olmaları, toplum ve aile baskısı altında yaşamaları, başa çıkamayacakları olaylarla karşı karşıya gelmeleri kişilere psikolojik taciz ortamı yaratmalarında sebep teşkil edebilmektedir (TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyon Raporu, 2011: 12)

Tınaz (2011: 89-93) kişinin psikolojik taciz uygulamasının altında yatan sebepleri aşağıdaki gibi sıralayarak açıklamaktadır:

- **Bireyi Grup Kuralını Kabul Etmeye Zorlamak:** Belli bir düzenin var olması ile gruba olan bağlılığın artacağı ve bu şekilde güçlü olunacağı düşüncesinin hakim olduğu bazı gruplarda, herkes grubun kurallarına uymak zorundadır. Kurallara uymayan hedef kişi, o kurallara uyma ya da gitme zorunluluğu ile başbaşadır. Diğer çalışma arkadaşları da mağdurun yaşadıklarının kendi başlarına da gelmemesi adına psikolojik tacize katılırlar ve psikolojik tacizi uygulayan kişiyi dışlanma korkusu ile bu süreçte yalnız bırakmazlar.
- **Düşmanlıktan Zevk Almak:** Psikolojik taciz uygulayan kişiler, düşmanlık duygularıyoğun, ilgiye ve övgüye aç, zayıf karakterli, silik insanlardır ve sahte bir ruha bürünerek düşman yaratma ihtiyacı içine girerler. Düşmanları yok ise, yeni bir düşman bulmakta zorlanmazlar. Güçlü düşmana tahammülleri yoktur, onları zayıflatmak ve yok etmek için herşeyi yaparlar.
- **Sadece Zevk Arayışı:** Kimi insan, kendini çevreleyen kişilere yönelik fiziksel veyapsikolojik olarak acı çektirmekten haz duyarlar. Bu durum, sadist kişilik yapısından ileri gelen bir duygu durumu olarak görülür. Özel hayatları ve toplumsal çevreleri tarafından dışlanan psikolojik taciz uygulayıcıları, kurumsal kimliklerinden başka sığınabilecekleri bir kimlikleri olmadığı için, bu etiketi kaybetmemek uğruna psikolojik taciz uygulamaktadırlar.
- **Can Sıkıntısı:** Monoton bir iş ortamında ve iş yükü dağılımının eşit olmadığı örgütlerdepsikolojik taciz uygulayan kişi, sorunlu psikolojisini düzeltmek, zarar gördüğünü düşündüğü benliğini doyurmakve bu monoton ortamdaki uzaklaşmak adına küçük nedenlerden büyük kavgalar çıkartmaktadır. Kişi, yaşattığı bu olumsuzlukları

biralışkanlık haline getirdiği için, psikolojik taciz hedefinde kimin olduğu ya da sebebinin ne olduğu önemli değildir.

- **Önyargıları Pekiştirmek:** Psikolojik taciz uygulayan bireylerin, bunu yapma sebebiyle örtüşen mantıklı bir temeli ve açıklaması yoktur. Genellikle önyargılıdırlar ve bu önyargıların dinsel, sosyal veya etnik bir sebebi olabileceği gibi, hedefteki kişinin performansının yüksek oluşu, edindiği bir fırsat, beklenilmeyen bir terfi ya da ödül alması da psikolojik taciz uygulayan kişiyi faaliyete geçirmektedir. Hatta hedef kişinin psikolojik taciz uygulayan bireye sevmediği birini hatırlatması bile saldırı için yeterli bir sebeptir.
- **Ayrıcalıklı Hak Sahibi Olduğuna İnanmak:** İşyerindeki pozisyonları gereği, diğer çalışanlara her istediğini yaptırma hakkına sahip olduğunu düşünen psikolojik taciz uygulayıcıları, kendilerine bağlı olarak çalışan herkesi küçümsemektedirler. Hesap vermeleri gereken bir yer olmadığı ve diğerlerinin de şikayette bulunacağı bir makamın bulunmadığı düşüncesiyle, hedefindeki kişileri istediği gibi kullanarak tacizde bulunurlar. Örgüt içinde, kendilerinin güç uygulama ayrıcalığına sahip olduğunu düşünürler. Çevrelerine güven teşkil eden karakterde insanlar değildir ve güven duygusundan da yoksunlardır. Üstlerine karşı nazik, diplomatik, abartılı saygı davranışları sergilerken, astlarına karşı baskıcı ve zalim davranarak karmaşık ve zayıf karakterli bir kişilik içindedirler.
- **Sahip Olamadıklarının Acısını Çıkarmak:** Bazı insanlar eğer kendileri mutlu değiller ise, başkalarının mutlu olmalarına tahammül edemezler ve o mutlulukları da kişilerin ellerinden almaya çalışırlar. Psikolojik taciz uygulayan bireylerin haset, kıskançlık, meydan okuma gibi olumsuz duygu durumları vardır. Eğer çevrelerinde kendilerinden daha yetenekli, daha üstün olduğunu düşündükleri bireyler var ise ve bu özelliklerinden dolayı onlara hayranlık ve saygı gösteriliyor ise, kıskançlıkları kamçılanır. Çalışanının verimliliğini arttırmak yerine, onun başarısının gölgesinde kalmamak için hedefini yok etme davranışı içine girer. Benimsediği yol, kendinde olmayanların acısını, mağdurdan çıkarmaktır.
- **Bencillik:** Psikolojik taciz uygulayan bireylerdeki en belirgin özellik, aşırı bencil davranışlarıdır. Diğerlerinin başarısını kıskandığı için, kendisine de aynı duyguların beslendiği düşüncesine kapılırlar. Zaaflardan yararlanarak, hedeflerine ulaşma yolunu seçerler. Benmerkezci kişilik yapılarından dolayı, empati yetenekleri yoktur.

1.7.2 Kurumsal Nedenler

Psikolojik tacizin başlamasında; örgütün yapısı, kötü yönetim tarzı, yönetimdekilerin yetersiz ve liyakata dayalı olmayan bir sistemle görev başına geçmesi, iletişimdeki sorunlar, katı hiyerarşik düzen, çalışanların örgüt içinde oluşturdukları çalışma grupları gibi temel nedenler vardır (Çögenli, 2013: 15).

Davenport vd. (2014: 65-68)'a göre psikolojik tacize yol açan ve devamına neden olan bazı örgütsel etmenler aşağıdaki gibidir:

- **Kötü Yönetim:** Örgütlerde yaşanan tacizin nihai, gerçek ya da akla uydurulmuş amaçları disiplin getirmek, verimliliği arttırmak ya da refleksleri koşullandırmak olarak tanımlanmaktadır. Kötü yönetimin diğer unsurları ise şunlardır (Davenport, 2014:65)
 1. İnsan kaynaklarının öneminin göz ardı edilerek, aşırı şekilde sonuca yönelik bir yaklaşım sergilemek
 2. Fazlasıyla hiyerarşik yapı
 3. Açık kapı politikasının olmaması
 4. Yetersiz iletişim
 5. Sorun çözebilme yeteneğinin eksik olması, etkisiz çatışma yönetimi veya şikayetin yeterli olmaması
 6. Zayıf liderlik
 7. Hataları kabul etmeyerek, var olan yanlışların başkalarının üzerine atılması
 8. Ekip çalışmasının yetersiz olması veya olmaması
 9. Anlaşmazlıklarının çözümünde ve fikirlerin farklılığına önem vermek hususunda gerekli olan farklılık eğitiminin olmaması veya etkisiz olması
- **Yoğun Stres İçeren İş Yeri Ortamı:** Stresli işyerlerinde, çalışanlardan beklenen üretim baskısı oldukça yüksektir ve bu beklenen üretim yerine getirilmez ise psikolojik taciz yaşanması kaçınılmazdır. Üst yönetim baskısı altındaki yöneticiler astlarına, alt düzeyde çalışanlar ise iş stresine sebep olduklarını düşündükleri bir üstlerine psikolojik taciz uygulayabilmektedirler.
- **Monotonluk:** Bir örgütte, yapılan işlerin aynı hızda olması ve devamlı tekrar etmesinin yarattığı yorgun ve bıkkın durumlar monotonluk olarak ifade edilmektedir. Süreklilik arz eden ve daha fazla dikkatli olmayı gerektiren işler, kişileri daha fazla sıkılmaktadır. Kişilerin aynı iş yerinde, aynı şeyleri yapmaktan sıkılması, onların sıradan hayatına renk

katabilmek, söylenti ortamı yaratmak ve rutin olanın dışında bir şey ile ilgilenmek için, psikolojik taciz uyguladıkları görülmektedir (Aksakal-Kaymakçı, 2008: 83).

- **Yöneticilerin İnanmaması ve İnkarı:** Psikolojik tacizin devam etmesine sebep olan unsurlardan biri de yönetimdekilerin işyerinde psikolojik tacize yaşandığına inanmamasıdır. Psikolojik taciz, yaygın bir işyeri sendromudur ve bunun bilinmemesi, nasıl başa çıkılması gerektiğinin bilinmemesini de beraberinde getirir. Örgüte yeni katılan bir CEO, yönetim kurulunun da onayı ile diğer çalışanlarca saygı gösterilen bir çalışanın sonuna sebep olabilir. Yönetim kurulu, kendi seçmiş olduğu bir yöneticiye, psikolojik taciz mağduru bir çalışandan daha fazla inanıp, güvenir; CEO'yu desteklemeyi, zor bir çalışanı kazanmaya çalışmaya tercih ederler.
- **Ahlakdışı Uygulamalar:** Müşterileri veya çevreyi tehlike içine atacak davranışlar, şüpheli mali işlemler gibi ahlak dışı uygulamalar çalışanlar tarafından ortaya çıkarılır ise, onlara basit sebeplerle psikolojik taciz uygulanabilir.
- **Yatay Organizasyonlar:** Mevki, maddi çıkar veya yükselmeye herşeyden önce önem veren yatay organizasyonlardaki çalışanlar, şanslarını arttırmak için diğerlerinin huzurunu kaçıracak psikolojik taciz gibi olumsuz eylemler yaratmaktadırlar.
- **Küçülme, Yeniden Yapılanma, Şirket Evlilikleri:** Yöneticiler yerine göre küçülme, yeniden yapılanma, ve şirket evlilikleri gibi kararlar alabilmektedir. Ancak bazı mevkilerin kaldırılması gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir. Rekabetin yaşandığı ortamlarda, işini yitirmekten korkan çalışanlar, mevkileri için savaşmakta, çıkarılmaktansa psikolojik taciz uygulama yoluna gitmektedirler. Psikolojik tacizin önüne geçebilmek için, bu tarz durumlara karşı çalışanları hazırlamak, başka bir mevki bulmak konusunda onlara yardımcı olmak, işten çıkarılma durumunda tazminat vaad etmek gerekmektedir.

1.7.3 Sosyal Nedenler

TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyon Raporu (2011: 13) psikolojik tacizin oluşumunda etkili olan sosyal nedenleri aşağıdaki gibi açıklamaktadır:

İşyerinde yaşanan psikolojik tacizin görülme sıklığı, toplumun sosyal, ekonomik, kültürel ve ahlaki koşul ve değerleri ile yakın ilişkilidir. Göçteki artış, yabancılaşıma duygusu, özgüven eksikliği, liyakayata yeterli önemin verilmemesi ve hemşerilik ağı etkileşimi gibi unsurlar psikolojik tacize zemin hazırlanmaktadır. Bununla birlikte güçlünün zayıfı ezme algısı, çalışanlara

yeteneklerinin üstünde görevler verilmesi, ortak duyarlılık alanı ve ortak çalışma kültürünün hiçe sayılması, değişim ve yenilikleri kişilerin aleyhinde kullanmak gibi toplumsal norm ve değerlerin karşısı her türlü durum ve davranış psikolojik tacize neden olan faktörler arasında sıralanabilir.

1.8 Psikolojik Tacizin Aktörleri

Cinsiyet ve hiyerarşi farketmeksizin, bütün kültür yapılarında ve bütün işyerlerinde psikolojik tacize rastlanmaktadır. Diğer bir ifade ile psikolojik tacize maruz kalma riski, herkes için mümkündür (Tınaz, 2011: 102).

1.8.1 Psikolojik Taciz Mağdurları

Psikolojik tacize maruz kalan kişi, kurban veya mağdur olarak tanımlanır. Mağdur bu süreçte en büyük zararı gören taraftır. Çünkü psikolojik tacizle başbaşa bırakılan, sonuçlarını birebir yaşayan kişi mağdurun kendisidir (Karakuş, 2011: 37).

Psikolojik taciz sürecinde mağdurlar için belli bir kişilik tiplmesi yoktur. Bununla birlikte psikolojik taciz mağduru olma tehlikesi altında olan dört kişilikten bahsedilmektedir (akt. Tınaz, 2011: 104-105):

- **Yalnız Bir Kişi:** Çoğunlukla erkeklerin çalıştığı bir ofiste, tek bir kadın veya kadınların yoğun olduğu bir işyerinde tek bir erkek olması durumunda psikolojik taciz ortamı oluşabilmektedir.
- **Aykırı Bir Kişi:** Başkalarıyla kaynaşmayan, farklı stilde giyinen, engelli veya yabancı bir çalışan psikolojik tacize uğrayabilmektedir. Evlilerin çoğunlukta olduğu bir işyerinde tek bekar olarak çalışmak, ya da tersi durumda da psikolojik tacize uğrama olasılığı artmaktadır. Herhangi bir şekilde diğerlerinden farklı olan bireyin, psikolojik taciz ile başbaşa kalma riski her zaman yüksektir.
- **Başarılı Bir Kişi:** Amir, yönetim veya müşteri tarafından başarılarından övgüyle söz edilen ve takdirle karşılanan birey, diğer çalışanlar tarafından kıskanılanacak kişi konumundadır. Hedefteki kişinin arkasından türlü oyunlar oynanır, dedikodular çıkarılır ve işi bir şekilde sabote edilerek psikolojik tacize maruz bırakılır.
- **Yeni Gelen Kişi:** Yeni işe başlayan bireyin yer aldığı pozisyonda daha önce çalışan kişi, çok seviliyor ise veya yeni gelen diğer çalışanlardan daha farklı özelliklere sahip, daha güzel, daha kaliteli ya da daha genç ise, psikolojik taciz mağduru adaydır.

Psikolojik tacize maruz kalan kişiler, kendi davranışlarını inceleyen, yanlışlarını fark ettiklerinde ise bunu düzeltebilmek adına yeterli duygusal olgunluğa sahip bireylerdir. İlkeli, başkaları tarafından yönlendirilen değil, kendi kendilerini yönlendiren kişilik yapısına sahip olmalarının yanı sıra ihtiyatlı, yanlış anlaşılma ve kelimelerinin kötü niyetle saptırılma endişesini çok yoğun yaşayan bu kişilerin tek teminatları dürüstlükleri ve iyi niyetli oluşlarıdır. Bu aşırı iyi niyetli tutumları psikolojik taciz uygulayan kişileri daha da cesaretlendirerek, mağdurların kavgadan uzak duran, sabırlı hallerini zaaf olarak algılamalarına zemin hazırlamaktadır. Psikolojik taciz mağdurları aynı zamanda haksızlığa karşı duran, duyarlılık sahibi, fedakar, idealist, kişisel gelişimi için kendilerine sürekli bir şeyler katan, onurlu kişilerdir. Kamu vicdanları gelişmiş, insanlığa değer veren, az ve öz dostu bulunan, herkesi olduğu gibi kabul eden, saygın bireyler olmaları psikolojik taciz uygulayanlar için tehdit arzeder (Tutar, 2015: 190).

1.8.2 Psikolojik Taciz Uygulayıcıları

Namie (2003) psikolojik taciz uygulayıcılarını dört grupta kategorize etmektedir. Bunlar; Bağıran Psikolojik Taciz Uygulayıcısı (The Screaming Mimi), Sürekli Eleştiren Psikolojik Taciz Uygulayıcısı (The Constant Critic), İkiyüzlü Psikolojik Taciz Uygulayıcısı (The Two-Headed Snake), Geçit Bekçisi Psikolojik Taciz Uygulayıcısı (Gatekeeper).

Bağıran Psikolojik Taciz Uygulayıcısı (The Screaming Mimi)

Bağırp çağırarak psikolojik taciz uygulamaya çalışan bu karakterdeki bireyler tipik rastlanan zorbalardır. Bireylerin duygularını kontrol altına almaya çalışırlar ve öngörülemeyen öfke patlamalarıyla işyeri ortamını çalışanlara çekilmez hale getirirler. Yaşattıkları bu psikolojik tacize maruz kalanları sürekli küçük düşürmeye çalışırlar ve buna seyirci kalan kişileri de korkulması gereken biri olduğuna ikna ederler (Namie, 2003: 4). Karşısındaki bireylere eziyet etmekten zevk alan bu bireyler, iletişim kurmakta zorluk çeken, sosyal çevreleri zayıf ve mağdur ettiği kişilerin geri adım atmasından da keyif duyan bir karakter yapısına sahiptirler (Kırel, 2008: 32). Çalışanların, yaşadıkları bu tutumlar karşısında ne yapmaları gerektiğini bilemedikleri için, hata yapma riskleri de artmaktadır. Bu sebeple, işgörenlerde kaygı ve korku semptomlarının görülmesi muhtemeldir (Aksakal-Kaymakçı, 2008: 67).

Sürekli Eleştiren Psikolojik Taciz Uygulayıcısı (The Constant Critic)

Bu gruptaki psikolojik taciz uygulayıcıları en önemsiz detayları daha eleştirmektedirler. Hep bir hata bulma halinde olan bu bireyler, başkalarının performanslarını takıntı haline getirmektedirler. Ancak bu tutum aslında onların kendi eksiklik ve güvensizliklerini gizleme şeklidir. Çevrelerindeki insanlara isimler takıp, onların kusurlarından ve yeteneksizliklerinden şikayet etmekten zevk alırlar. Hedeflerini küçümsediği bireylerin kafalarını karıştırmaya çalışırlar (Namie, 2003: 4).

İkiyüzlü Psikolojik Taciz Uygulayıcısı (The Two-Headed Snake)

İkiyüzlü davranan bu gruptaki bireyler, hedeflerindeki kişilerin itibarını zayıflatarak, kendi imajlarını arttırmaya çalışmaktadırlar. İş ortamında söylentiler çıkartırlar ve “böl- yönet” taktiğiyle hedeflerindeki kişilere bu dedikodular ile diğer bireylerin de sırt çevirmelerini sağlarlar (Namie, 2003: 4). Hedefinde olan bireylere karşı sürekli kötülük yapma eğiliminde olan zorbalılar, mağdura rahatsızlık vermekte, verdiği bu huzursuzluktan da keyif almaktadır. Stres altında bıraktığı mağduru yenmek için uğraşırlar. Kendisinden başka birinin üstün ve başarılı olması onlar için katlanılmaz bir durum oluşturmaktadır. Hatalarını bir başkasının üzerine atarlar ve masum olduklarını yemin ederek ispat etmeye hazırdırlar (Aksakal-Kaymakçı, 2008: 68).

Geçit Bekçisi Psikolojik Taciz Uygulayıcısı (Gatekeeper)

Kontrol konusunda takıntılı olan bu bireyler; zaman, para, personel ve bilgiyi hedefindeki kişinin başarısız olmasını sağlayacak şekilde kullanmaktadır. Psikolojik tacize maruz kalan kişilerin performansından şikayet etmek için sürekli bahaneler üretmektedirler. Bu gruptaki zorbalılar, iş ortamında yer alan saatleri, kişilerin geç gelip erken çıktığını göstermek adına yanlış ayarlamaya kadar varan davranışlar sergileyebilmektedirler (Namie, 2003: 4).

1.8.3 Psikolojik Taciz İzleyicileri

Psikolojik taciz sürecinde, psikolojik taciz uygulayanlar ve buna maruz kalanlar dışındaki tüm çalışanlar izleyici ya da seyirci olarak tanımlanır. Bu kişiler bazen olayı müdahale etmeksizin izlemekte, bazen de sürece dahil olmaktadır. Hatta birçoğu psikolojik taciz uygulayan kişi/kişilere paralel tavır içindedir olmaktadır. İzleyiciler nadiren mağdurun yanında yer almakta, onu yalnız bırakmamaya çalışmaktadır. Ancak izleyici olmaları sorunsalının temelinde,

mağdurile aynı safta yer almanın, psikolojik taciz uygulayanlar tarafından hedef haline gelip, benzer muamelerle karşılaşmaktan korkmaları yatmaktadır (Çögenli, 2013: 11).

İzleyicileri, sergiledikleri davranış tarzları açısından aşağıdaki şekilde açıklamak mümkündür (Tınaz, 2011: 117-119):

- **Diplomatik İzleyici:** Bu süreç içerisinde hep uzlaşıcıdan yana olan kişidir. Aracı rolü oynamasından dolayı, ya çok sevilen ya da nefret duyulan bir kişiliktir. Kararlar alınırken, bu kişinin de fikirlerinin sorulması, diğer çalışanların kıskançlığına neden olabilmektedir. İlerleyen zamanlarda, örgüt içinde karşılaştığı tepkiler neticesinde kendisinin de mağdur olma riski vardır.
- **Yardakçı İzleyici:** Bu gruptaki izleyici, sanki bir emir eriymiş gibi davranmakta, psikolojik taciz uygulayıcısına karşı sadık bir tutum sergilemektedir. Bu özelliğinin fark edilmesini istemeyen kişi, kendisini güvenilir bir iş arkadaşı gibi göstermek istemektedir. Eğer amiri, herhangi bir çalışana psikolojik taciz uygular ise, onu desteklemekten çekinmemektedir.
- **Fazla İlgili İzleyici:** Başkalarının sorunları ile yakından ilgilidir. Çalışanların özel yaşamını ilgilendiren konulara zorla girmeye çalışır. Hatta yardıma ihtiyacı olan mağdur, zaman içinde bu tutumdan rahatsız olur, kaçış yolları aramaya başlar. Sorularıyla rahatsız eden ve karşısındakini strese sokan bu kişi, mağdur tarafından ikinci bir psikolojik taciz uygulayıcısı olarak algılanmaya başlar.
- **Bir Şeye Karışmayan İzleyici:** Kişi, iyi veya kötü her olan bitenden uzakta kalmayı tercih etmekte ve konuyla ilgili fikir yürütmemektedir. Psikolojik taciz uygulayan bireyin, kötü amaçlarına ulaşması için yardımcı olmadığı gibi, mağdura karşı yapılan tacizi de engellemeye çalışmamaktadır. Kendisinin yapılanlarda parmağı olduğunun düşünülmesinden korkan bu kişi, psikolojik tacize karşı ilgisiz ve sessiz bir tutum sergilemektedir.
- **İkiyüzlü İzleyici:** Bu gruptakiler, ilk bakışta hiçbir şeye müdahil olmayan biri izlenimi yaratsalar da, aslında belli bir düşünceye hizmet etmektedirler. Kişi, en sonunda psikolojik taciz uygulayan bireyi destekler ya da kendisine de psikolojik taciz uygulanmasından korktuğu için mağdura yardım etmekten kaçınır. Bu davranış ile kendisini sağlama almaya çalışır. Psikolojik taciz uygulandığını görmediğine dair yalan söylemekten çekinmez. Bu süreç bir oyun olarak algılanmamalıdır. Eğer kişi, iş

arkadaşlarının karşılaştığı bu psikolojik tacize sessiz kalır, göz yumar ve engellemez ise o da bir psikolojik taciz uygulayıcısı olarak değerlendirilmelidir.

1.9 Psikolojik Tacizin Sonuçları

Psikolojik taciz ve sonuçları üzerine yapılan araştırmalar, psikolojik tacizin yalnızca mağduru değil, işyerini, mağdurun ailesini ve toplumu da oldukça etkilediğini ortaya koymaktadır. Hedefteki kişinin saf dışı bırakılmak istenmesiyle başlayan psikolojik taciz, onu uygulayan kişinin tahmin edemeyeceği sonuçlar yaratmaktadır. Kötü olayların zincir haline geldiği bu sürecin sonunda devlet politikaları dahi etkilenmektedir. Psikolojik taciz uygulayan kişi, mağdurdan kurtulacağını düşünerek yaptığı bu olumsuz davranışların, hem toplumsal sıkıntılara neden olacağını hem de kendisine zarar verebileceğinin farkına varmamaktadır (Çögenli ve Asunakutlu, 2016: 17-32).

1.9.1 Psikolojik Tacize Maruz Kalan Kişi Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Kasten ve sistematik olarak tekrar eden psikolojik tacizin etkileri, psikolojik tacize maruz kalan bireyin üzerinde yavaş yavaş biriken zararlar olarak ortaya çıkmaktadır. Psikolojik taciz süreci bireyde, ekonomik, sosyal, ruhsal ve fiziksel sonuçlar yaratmaktadır. İlk başlarda ruhsal ve fiziksel sağlığın geri kazanılması için doktorlara, ilaçlara, hastanelere yapılan ödemeler ile başlayan ekonomik kayıplar, bireyin işten ayrılmak zorunda kalması ya da işten çıkarılması sonucunda düzenli bir kazancın yok olması ile devam etmektedir. Psikolojik tacizin bireyde yarattığı sosyal sonuçlar araştırıldığında, mağdurun sosyal imajının zedelendiği gözlenmiştir. Kişinin depresif konuşma tarzı ve davranışları, iş ve özel hayatındaki arkadaşlarının ondan soğuyup, terk etmesine sebebiyet vermektedir. İş ortamında dışlanan, mesleki kimliğini kaybeden mağdur, sosyal ve aile çevresi içindeki konumunu da kaybetmeye başlamıştır (Tınaz, 2011: 157: 158)

Psikolojik taciz sürecinde yaşanan psikolojik rahatsızlıklar üç evre ile mağduru etkilemektedir:

Birinci aşama şok evresidir. Kişi önce psikolojik bir şok geçirir, sersemlemiş, donakalmış durumdadır ve duygusal bir hissizlik yaşamaktadır. Zaman, mekan, kişi kavramları mağdur için anlamını yitirmiştir. Bellek kaybı ve bilinç zedelenmesi görülür. *İkinci aşamada* mağdur; güç kaybı, direnç düşüklüğü ve pasifleşme evresindedir. Telkine açıktır, yardım talebinde bulunanları dinler, uygulamaya çalışır ancak sonuç alamaz. *Üçüncü aşamada* ise; mağdurda kaygı düzeyi

oldukça yüksektir, telaşlı ve heyecanlıdır. Olayları düşüncelerinde ve rüyalarında sıklıkla yaşamaktadır (Tutar, 2015: 165)

Psikolojik taciz sürecinde mağdurlarda görülen psikolojik ve fiziksel semptomlar aşağıda Tablo 1.2'deki gibidir:

Tablo 1.2. Psikolojik Tacizin Dereceleri

Birinci Derece Psikolojik Taciz	• Ağlama, • Zaman zaman uyku bozuklukları, • Alınganlık • Konsantrasyon bozuklukları
İkinci Derece Psikolojik Taciz	• Yüksek tansiyon • Kalıcı uyku bozuklukları • Mide ve bağırsak sorunları • Konsantrasyon bozuklukları • Aşırı kilo alma veya verme • Depresyon • Alkol veya ilaç alışkanlığı • İşyerinden kaçma (sıklıkla geç kalmak, işe gitmemek ya da sık alınan hastalık izinleri) • Alışılmadık korkular (hiçbir sebep yok iken uçma, araba sürme veya yalnız kalma korkusu oluşması)
Üçüncü Derece Psikolojik Taciz	• Şiddetli depresyon • Panik ataklar • Kalp krizleri • Diğer ciddi hastalıklar • Kazalar • İntihar girişimleri • Üçüncü kişilere yönelik şiddet

Kaynak: Davenport vd. 2014: 86-88

Psikolojik tacize maruz kalan kişilerde ortaya çıkan olumsuz sonuçlarla ilgili olarak yapılan araştırmalar, psikolojik taciz davranışlarının mağdurlarda bıraktığı psikolojik ve psikosomatik bulguların ölçülmesi yolu ile yapılmaktadır. Yapılan araştırmalarda, psikolojik tacize maruz kalmak ile psikolojik ve psikosomatik sağlık problemlerinin artması arasında önemli bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Cemaloğlu ve Ertürk, 2007: 348).

Psikolojik tacize uzun süre maruz kalan kişilerde, saldırılar sonrasında travma sonrası stres bozukluğu yaşanabilmektedir. Travma sonrası stres bozukluğu; trafik kazası, çatışma, tecavüz, yangın gibi herkes için korkutucu düzeyde olan ve bireyin fizik bütünlüğünü tehdit eden veya ölüm tehlikesi yaratan bir olayı takiben ortaya çıkan bir takım belirtiler olarak ifade edilmektedir. Bu tür olaylarla karşılaşmış veya sadece şahit olmuş kişiler, aşırı korku, çaresizlik veya dehşet duygusuna sahiptirler. Olayın şiddeti ve kişiye yakınlığı, bu belirtilerin gelişme riskini artırır (<https://www.e-psikiyatri.com/travma-sonrasi-stres-bozuklugu-nedir-22108>, erişim tarihi: 05.12.2017).

Travma sonrası stres bozukluğu, ani olarak görülen sebepsiz korkular, yüksek şiddette panik atak nöbetleri, ölüm duygusu ve öz kontrolü yitirme ile ortaya çıkan bir sendrom olarak tanımlanır. Kişi yaşadığı nöbetler sonrasındaki gün ya da hafta içinde yorgun düşmekte ve bitkin bir ruh haline sahip olmaktadır. Panik atak krizlerinin kalabalık ve açık yerlerde, asansör, toplu taşıma araçları vb. alanlarda tekrar etmesinden korkan kişi, kendine hep bir kaçış yolu aramaktadır. Kişinin yaşadığı bu sendromun en ağır sonucu, özgüvenini kaybetmiş olmasıdır. Psikolojik taciz mağduru, eğer kendisine yardım edebilecek kimseyi bulamaz ise, hayatını idame ettirebilmesi için gerekli olan etkinlikleri yerine getiremez hale gelmektedir. Yaşamış olduğu panik atak nöbetlerini, kendisine uygulanan psikolojik taciz davranışlarıyla ilişkilendirmeye çalışan kişi, en sonunda bu dışlanma ve aşağılanma sebeplerinin kendisinden kaynaklandığını düşünür ve özsaygısını yitirir. (Tınaz, 2011: 160-161).

1.9.2 Psikolojik Tacizin Uygulayıcısı Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Psikolojik taciz, kişinin egosunun büyümesi sonucunda ortaya çıktığı için, maruz kalan kadersikolojik tacizi uygulayana da büyük bir yıkım getirmektedir. Psikolojik taciz uygulayan birey üzerinde güvensizlik, kaygılı ve saplantılı bir ruh hali oluşmakta ve beraberinde kişilik ve davranış bozukluklarına sebebiyet vermektedir. Kişi, işyeri ortamında huzursuzluk yaratmayı amaçladığı için, sürekli gergin, depresif, aşırı öfkeli ve tetikte bir ruh hali içindedir. Hedeflerindeki kişiyi yıldırmaya, kendilerinden emin olmayan bir psikoloji içine sokmaya çalışırken, kendileri de özgüvenlerini kaybeder ve herkesten şüphe duymaya başlarlar. Bu süreçte psikolojik taciz uygulayan kişide görülen en olumsuz durum; kronik kaygıdır. Kişi sürekli nedeni bilinmeyen bir şekilde tedirgindir. Kronik kaygı, birtakım fobilere, bu fobiler ise obsesif

kompulsif bozukluğa² neden olur. Bu kişi kendisini rahatsız eden düşüncelerden kurtarılamayacak hale gelir. Zihninde tekrar eden bu düşünceler, yarattığı psikolojik taciz ortamında ortaya çıkan zamansız ve yersiz davranışlarının sebebinin de açıklamaktadır (Tutar, 2015: 159-161).

1.9.3 Aile Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Mağdur, işyerinde yaşadığı psikolojik tacizin kendisinde oluşturduğu dışlanmışlık ve küçük görülmenin sebep olduğu kızgınlık, üzüntü ve hayal kırıklığını ailesine taşımakta, işte bulamadığı ilgi ve sevgiyi aile ortamında aramaktadır. Normal bir çatışmanın ötesindeki psikolojik taciz sürecinde birey, yaşadığı sistematik taciz, aşağılanma ve dışlamalardan sonra çaresiz ve etkisiz bir kişi haline gelmektedir. Tüm bu olumsuzlukların kişiye çok acı vermesi, anne-baba, eş ve çocuklara da yansımaktadır. Kişi iş yerinde yaşadığı tacizlerle tükenirken, özgüvenini de yitirmiştir ve ailesinin de kendisine olan davranışlarının değiştiği algısı içine girer. Zaman içerisinde aile bireyleri, anlatılanlara şüphe ile yaklaşmakta, asıl problemin kaynağının o olduğunu düşünmektedir. Aile artık onu yanlış meslek seçmiş, hayatı boyunca hata yapmış, başarısız bir insan olarak görebilmektedir. Aile desteğini de kaybeden mağdurda ikinci bir psikolojik taciz süreci başlayabilmektedir (Tınaz, 2011: 176-177).

Psikolojik tacize maruz kalan kişilerde oluşan kafa karışıklığı ve telaş hali, kendi davranışlarını etkilediği gibi ilişkilerini de önemli ölçüde etkilemektedir. Kimi mağdur kaçmayı tercih ederken, kimisi de kalıp içinde bulunduğu durumu destek almak için tekrar tekrar anlatmaktadır. Kişinin sevgilisi, eş ve çocukları, aile bireyleri, arkadaşları aynı şeyleri dinlemekten bıkmaktave çok geçmeden de mağdurdan uzaklaşmaktadırlar. Bireyin kime güveneceğini bilemediği şüpheli tavırları yüzünden, sevdiklerinin kafasını karıştıran, dolambaçlı iletişim şekilleri ortaya çıkar ve evde gitgide artan çatışmalar yaşanır. Krizler büyüdükçe, eşler özenli taraf olmaktan sıkılarak asıl problemi bulmakta güçlük çekerler ve ayrı yaşama ya da boşanmaya varan sonuçlara sebep olurlar. Kişilerin sevdiği birisini acı çekerken görmesi, onları da çaresizlik içinde bırakmaktadır. Mağdurun çevresi de tam bu noktada ne yapacağını bilememektedir. Her iki taraf da bir diğerinin istek ve ihtiyaçlarını anlamalı, böylece psikolojik taciz öncesi ve sonrasındaki ilişkiye destek olmalıdır (Davenport vd., 2014: 114-117).

²Obsesif Kompulsif Bozukluk: **Obsesyon** adı verilen takıntılı düşünce, fikir ve dürtüler ile **kompulsiyon** adı verilen yineleyici davranışlar ve zihinsel eylemlerden oluşan bir ruhsal hastalıktır''(<http://www.psikiyatri.org.tr/halka-yonelik/29/obsesif-kompulsif-bozukluk>).

1.9.4 Örgüt Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Psikolojik taciz, kişiler üzerinde olduğu kadar, örgüt üzerinde de hasar verici sonuçlara yol açmaktadır. Eğer işveren, psikolojik tacizin işletmeye vereceği zararın ne kadar büyük olacağını bilirse, oluşacak sonuçlar ile ilgili bilgi sahibi olursa, süreç ile mücadele etmek ve bunu sonlandırmak hususunda çaba sarfedecektir. İşveren konusunda oluşacak zararlar en başta ekonomik boyuttur. Bununla birlikte ağır sosyal sonuçların da ortaya çıkması olasıdır (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010: 143-144).

Örgüt çalışanları, eğer çalışma koşullarından memnun değiller ise ve tacize maruz kalıyorlarsa, yaşananları dışarıda anlatmaları muhtemeldir. Bu şekilde ekip çalışması ve birliktelik ruhunun bozulması ile başarılı iş sonuçlarının oluşması engellenmektedir. Acımasız bir rekabetin olduğu günümüz iş dünyasında, firma saygınlığı ve isminin lekelenmesi gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Tınaz, 2011:162).

Psikolojik tacize maruz kalan kişinin, örgüte, yöneticilere, iş arkadaşlarına olan güveninin azalması, örgütsel maliyetleri doğrudan etkilemektedir. Çünkü örgüte olan güven ve bağlılığını yitiren çalışanda işe gelme isteği azalır, işe karşı kayıtsızlaşır, bıkkınlık, performans düşüklüğü gibi doğrudan maliyetler ortaya çıkar (Kırel, 2008: 66).

Psikolojik taciz, psikolojik ve ekonomik olarak örgütlere aşağıda Tablo 1.3'te gösterilen maliyetlere yol açmaktadır:

Tablo 1.3 Psikolojik Tacizin Psikolojik ve Ekonomik Maliyetleri

Psikolojik Maliyetleri	Ekonomik Maliyetleri
Bireyler arası anlaşmazlık ve çatışmalar	Hastalık izinlerinin artması
Olumsuz örgüt iklimi	Yetişmiş uzman çalışanların işten ayrılmaları
Örgüt kültürü değerlerinde çöküş	İşten ayrılmaların artmasıyla yeni çalışan alımın getirdiği maliyet
Güvensizlik ortamı	İşten ayrılmaların artmasıyla eğitim etkinlerinin maliyeti
Genel saygı duygularında azalma	Genel performans düşüklüğü
Çalışanlarda isteksizlik nedeniyle yaratıcılığın kısıtlanması	İş kalitesinde düşüklük
	Çalışanlara ödenen tazminatlar

	İşsizlik maliyetleri
	Yasal işlem ve /veya mahkeme masrafları

Kaynak: Tınaz, 2011: 16

1.9.5 Toplum ve Ülke Ekonomisi Üzerindeki Etkileri

Psikolojik taciz, tüm toplumun katlanmak zorunda olduğu olduğu bir takım ekonomik maliyetlere sebebiyet vermektedir. Psikolojik tacize uğrayan bireylerin yaşadığı sağlık problemleri, sağlık harcamalarının artmasına, sigorta masraflarında artışa neden olmaktadır. İşsizlik, nitelikler ve yeteneklerin altında çalıştırılmadan kaynaklanan vergi kayıpları, devletin sağladığı yardım programlarına yönelen talebin ve erken emeklilik oranının artması psikolojik taciz sonucunda toplumda meydana gelen ekonomik maliyetler olarak sıralanabilir. Bununla birlikte, mutsuz bireyler ve ailelerin olduğu ve çalışma barışının yer almadığı bir iş hayatı da psikolojik tacizin yol açtığı toplumsal sorunlardandır. Yaşanan psikolojik taciz neticesinde ortaya çıkan tablo; mesleki yeterliliğini kaybetmiş, psikolojik açıdan yok olmuş, sağlıksız bireylerin boşta gezdiği bir toplum örneği şeklindedir (Tınaz, 2011: 186).

1.10 Psikolojik Taciz İle Mücadele Yöntemleri

Psikolojik tacizin önüne geçebilmek için atılması gereken ilk adım, örgüt bünyesindeki problemleri zamanında belirleyebilmektir. Bunu gerçekleştirebilmek için, psikolojik taciz ile ilgili erken uyarı sinyallerini izlemeli ve alınması gereken önlemler için bir plan oluşturmalıdır (Kırel, 2008: 81).

1.10.1 Bireysel Olarak Mücadele Yöntemleri

Psikolojik taciz ile bireysel olarak mücadele ederken aşağıdaki üç yöntemden söz edilebilir (Tutar, 2011: 196)

Psikolojik tacize anlayış gösterme: Psikolojik taciz şiddeti gitgide devam ediyor ise, bu tacize anlayış göstermek doğru değildir. *Geri çekilme:* Psikolojik taciz uygulayan kişi ve gücünün arasındaki fark fazla ise, istenmeden seçilen bir durum olarak ortaya çıkar. Eğer ki savaşımadan kazanılan bir zaferle neticelecek ise, geri çekilme bu savaşta etkili bir strateji olarak düşünülebilir. *Karşı savaş verme:* Uygulanması gereken en önemli yöntem, mağdurun değerlerine daha fazla bağlanması ve güçlü bir karakter ortaya koymasındır. Psikolojik taciz ile

başa çıkmak için, mağdurun öncelikle kendi kişiliğini geliştirmesi, direncini artırması gerekmektedir. Bu doğrultuda izlenebilecek stratejiler aşağıdaki gibidir (Tutar, 2011: 197-198):

- **Özsaygının geliştirilmesi:** Psikolojik tacize dayanma katsayısı kişiden kişiye farklılıkgöstermektedir. Psikolojiktaciz ile mücadele ederken en önemli hususlardan birisi, kişinin özsaygısını geliştirmesidir. Birey ne kadar kendisine inanırsa, kendi olabilir ise psikolojik tacize direnme gücü de o ölçüde artış gösterecektir.
- **Denge bölgeleri oluşturmak:** Denge bölgeleri, her türlü istikrarsız ve güvensiz ortamın varlığını yitirdiği, mağdurun kendisini güven ve refah içinde hissettiği ortamlardır. Mağdurun isteğinin dışındaki değişimlerin yer almadığı veya yönetilebilir düzeyde olduğu güvenilir bir liman olan bu ortamlarda, psikolojik tacizle başa çıkmak daha kolay olacaktır.
- **Mesleki beceri ve nitelikleri geliştirmek:** Mağdurun kendisine olan güven ve özsaygını yükseltmesi, kişisel ve mesleki yeteneklerini geliştirmesiyle mümkündür. Niteliklerinin güçlenmesiyle, özgüveni yükselen birey, yaşanacak her türlü çatışmaya karşı daha yüksek direnç gösterecektir.
- **Ruh sağlığını korumak:** Geliştirilmiş güçlü bir psikolojik uyum ile, mağdurun ruhsal olarak yaralanması engellenmektedir. Psikolojik dayanıklılığın artması sayesinde psikolojik tacizin karşısında mağdur, daha donanımlı hale gelmekte ve psiko-teröre karşı direnci yükselmektedir.
- **Tanım stratejileri geliştirmek:** Bireylerin kişilik yapısı, psikolojik tacize olan tepkinin gücünü belirlemektedir. Örgütlerde, güçlü bir direnç gösterenlerin yanı sıra, basit bir psikoloik şiddet karşısında yıkıma uğrayan kişiler de mevcuttur. Problem, psikolojik tacizin nasıl tanımlanacağı ile alakalıdır.
- **Değerleri açıklamak:** Psikolojik tacize karşı bireysel mücadele yöntemlerinden bir diğeri de, kişisel değerlerin farkına varmak ve hayatın bu değerler ile doğal bir uyum içinde olduğundan emin olmaktır. Mağdur, değerlerini yok sayarak, psikolojik taciz ile başa çıkamaz. Onu kurtaracak en güvenli liman, sahip olduğu değerlerin bilincinde olmasıdır. Psikolojik tacize maruz kalan birey, yaşamının değerleriyle uyum içinde olduğunu bilirse, psikolojik tacize karşı daha güçlü olabilir.

1.10.2 Örgütsel Olarak Mücadele Yöntemleri

Örgütün hedeflerini ve etkinliğini olumsuz olarak etkileyen psikolojik taciz davranışları ile mücadele ederken, işletme sahipleri ve yönetimdekilere çok önemli görevler düşmektedir. Başlıca görevleri arasında; çatışmaların her daim farkında olmaları, bu çatışmaların çözüme kavuşması için adaletli, yapıcı ve insani olmaları, psikolojik tacizin sebepleri ve yol açtığı sonuçları ile ilgili, örgüt çalışanlarını eğitmeye arzulu olmaları yer almaktadır. Kurumun kalbinin insan olduğu bilinci ile, bireylere daha güvenli bir çalışma ortamı sağlayabilmek için, yönetim anlayışının yeniden organize edilmesini sağlamak durumundadırlar. Problemin varlığını kabul etmek, problemin çözüme kavuşması için ya da onu engelleyebilmek için başta gelen koşullardan biridir. Bu süreçte, çalışanların bilgilendirilmesi ve kanunların onları korumak konusundaki eksikliğin giderilmesi gerekmektedir (Mercanlıoğlu, 2010: 1309-8030).

Psikolojik taciz ile örgütsel olarak mücadele yöntemlerinden biri de “whistleblowing” uygulamasıdır. *Whistleblowing*; bir örgüt içinde yasal olmayan ve etik değerlere aykırı davranış ve eylemlerin, o örgüt içindeki ya da dışındaki başka kişi ve kurumlara zarar vermemesi adına çalışanlar ya da paydaşlar tarafından problemleri çözme otoritesine sahip kişilere bildirilmesidir. Bununla birlikte, örgütlerdeki olası kötü ve aykırı eylemlerin raporlanması ya da ortaya çıkarılması olarak da tanımlanmaktadır (Aktan, 2015: 9). Psikolojik taciz süreci, kanıtlanması zor olan bir süreçtir. Bu süreçte psikolojik taciz mağdurları yargıya başvurmaktan çekinmektedir. İş ortamında psikolojik taciz sürecine seyirci kalan ast/üst/meslektaş profilindeki bireylerin, etkili ve masraf gerektirmeyen bir yöntem olan *whistleblowing* yolunu seçmeleri ile, mağdurları yargıya gitmeleri konusunda cesaretlendirerek, problem oluşturan kişileri de engellemelerisağlanmış olacaktır (Karlıoğlu-Yeni, 2013: 68).

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (2012: 24)’na göre psikolojik taciz ile mücadele ederken işletmelerin alabileceği önlemler aşağıdaki gibidir:

İşgören ve işverenlerin konuyla alakalı eğitim almaları ve farkındalık oluşturulması için işletme içi çalışmalar yapması, örgüt içinde psikolojik taciz konusunda temel politikalarının oluşturulması, toplu iş sözleşmelerinde psikolojik taciz ile ilgili düzenlemelere yer verilmesi, psikolojik tacize maruz kaldığını düşünen işgörenlerin işletme içi müracaat ve şikayet mercilerinin, yöntemlerinin ve inceleme usullerinin belirlenmesi ile bu konuda çalışanların bilgilendirilmesinin sağlanması, işyeri yönetmeliklerine psikolojik taciz uygulamaları ile ilgili maddeler eklenmesi, disiplin suç ve cezalarında konuyla ilgili düzenlemeler getirilmesi, psikolojik taciz uygulayanlar ve haksız yere psikolojik taciz iddiasında bulunanlar hakkında

gerekliliklerin yapılması (disiplin cezası, koşulların oluşması halinde işverenin bu kişilerden tazminat talebi, iş sözleşmelerinin geçerli ya da haklı nedenlerle feshi vb), mağdurları koruyucu önlemler alınması (işyerinin ya da biriminin değiştirilmesi, sağlık desteği sağlanması vb), disiplin kurullarının bu konuda görevlendirilmesi, işyeri doktorlarından destek alınması, mağdurların tıbbi açıdan ön değerlendirilmelerinin ve yönlendirilmelerinin yapılması (Bu uygulama psikolojik taciz iddialarının doğrulanması ve sağlık yönüyle ispatı açısından önem taşımaktadır.), iş güvenliği uzmanlarının psikolojik taciz konusunda bilinçlendirilmesi (İş güvenliği uzmanları doğrudan ilgili görünmeseler bile, çalışanlarla ilişkilerinin yoğunluğu dikkate alındığında olası psikolojik taciz vakaların gözlemlenmesinde ve işletme yönetiminin uyarılmasında önemli rol oynayabileceklerdir.), iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri kapsamında “psikolojik taciz” le ilgili konuların tanım ve hukuki boyutları ile ele alınmasıdır.

1.11 Turizm Alanında Psikolojik Taciz İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Turizm endüstrisinin emek yoğun bir sektör olması sebebiyle, turizm işletmelerinde insan ilişkilerinin diğer sektörlere göre daha yoğun olarak yaşanması, psikolojik tacizin ortamının oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Aydın ve Özkul, 2007: 170). Aydın ve Özkul’un Adana, Ankara, Antalya, Bursa, İstanbul, İzmir ve Muğla illerinde bulunan turistik işletme belgeli dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları üzerinde yaptığı çalışmanın sonucu, 427 işgörenden 117’sinin psikolojik tacize maruz kaldığı yönündedir.

Gün (2007)’nin Bitlis ilindeki 3 ve 4 yıldızlı otel çalışanları üzerinde, psikolojik taciz ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yaptığı bir araştırmada, ast olarak çalışanların yönetici pozisyonunda çalışanlara göre daha fazla psikolojik tacize maruz kaldığı ve psikolojik taciz ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Çalışkan ve Tepeci (2008) ‘in Antalya, Kapadokya ve Bodrum bölgelerindeki 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesinde çalışan 328 işgören üzerinde yaptığı çalışmada, 99 işgörenin psikolojik tacize maruz kaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışma, psikolojik taciz konusunda ülkemizde turizm işletmeciliği alanında görgül olarak yapılan ilk çalışmalardan biridir.

Kılınç, vd. (2008), İstanbul’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan insan kaynakları yöneticilerinin psikolojik taciz algılarının belirlenmesine yönelik yaptığı çalışmada, yöneticilerin psikolojik taciz konusunda sınırlı bilgiye sahip olduğu ve bağlı oldukları işletmelerin psikolojik taciz davranışlarının oluşmasına sebep olabilecek örgütsel faktörleri barındırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yeşiltaş ve Demirçivi (2010), Antalya, Muğla ve Kapadokya'daki 5, 4 ve 3 yıldızlı otellerde çalışanların psikolojik tacize maruz kalma düzeylerinin araştırıldığı 328 işgören üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda, 240 işgörenin psikolojik tacize maruz kaldığı saptanmıştır.

Pelit ve Kılıç (2012), Antalya ve İstanbul bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı çalışmalarında, çalışanların psikolojik taciz ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ve sayfiye otel işletmelerinde çalışanların, şehir otellerinde çalışanlara göre psikolojik taciz algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Pelit ve Pelit (2014), Antalya, İstanbul, Muğla, İzmir, Aydın, Ankara ve Afyonkarahisar illerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde psikolojik tacizin örgütsel sinizme etkilerini belirlemek amaçlı yaptıkları araştırmanın sonuçlarına göre, en yüksek psikolojik taciz algısının “kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkileyemeye yönelik saldırı” boyutunda olduğu ve psikolojik taciz ile örgütsel sinizm arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğu yönündedir.

İlgaz-Yıldırım vd. (2014), Antalya ilinin Belek bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde, psikolojik tacizin, örgütsel bağlılık ilişkisini saptamaya yönelik gerçekleştirdikleri çalışmanın sonucunda, erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha fazla psikolojik tacize maruz kaldığı ve psikolojik taciz ile örgütsel bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki var olduğu saptanmıştır.

Einarsen ve Skogstad (1996), Norveç'te işyerinde zorbalığın ve tacizin yaygınlığını araştırmak amaçlı yaptıkları çalışmanın sonucunda, bu olgunun en yaygın turizm otelcilik sektöründe görüldüğü ve yaşlı işgörenlerin genç işgörenlere göre daha yüksek mağduriyet riski altında olduklarını saptamışlardır.

McMahon (2000) İrlanda'da yaptığı bir araştırmanın sonuçlarına göre, psikolojik tacizin otelcilik sektöründe daha ağırlıklı görüldüğü ve kadın çalışanların erkek çalışanlara göre bu şiddete daha fazla maruz kaldığını saptamıştır.

Hoel ve Einarsen (2003), psikolojik taciz algısına yönelik farklı sektörlerde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmanın sonucunda, diğer sektörlerin içinde en yüksek ikinci sırada yer alan otel ve yiyecek-içecek alanında çalışanların %12'sinin psikolojik taciz eylemlerine maruz kaldığı saptanmıştır.

Tambur ve Vadi (2011)'nin Estonya'da birçok farklı sektör üzerinde yaptıkları araştırmanın sonuçları; psikolojik taciz tüm sektörlerde ciddi boyutlarda var olduğu ve en yaygın olduğu alanın seyahat ve otelcilik sektörü olduğu yönündedir.

Sandybayev (2015), Kuzey Kıbrıs'ta faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 303 katılımcı üzerinde yaptığı çalışmada, işgörenlerin % 42'sinin psikolojik tacizle karşı karşıya kaldığını saptamıştır.

İş hayatında zamanla daha fazla konuşulan ve ülkemizde de araştırmaların devam ettiği psikolojik taciz kavramı, temelinde psiko-sosyal bir olgudur. Bilhassa hizmet sektöründe kendini göstermesinin sebebi, sosyal ilişkilerin diğer sektörlerle göre daha fazla olmasıdır. Bu doğrultuda yapılan az sayıdaki araştırma da, psikolojik tacizin otel işletmelerindeki varlığını belirlemiştir (Kılınç vd., 2008: 34).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ-YAŞAM DENGESİ

2.1 İş Yaşam Dengesi Kavramı

“Work-life balance” veya “work family balance” olarak İngilizce’den dilimize çevrilmiş olan iş yaşam dengesi kavramı, işgörenlerin iş hayatı ile özel hayatı arasındaki dengeyi kurabilmeleri olarak tanımlanmaktadır. Yapılan literatür araştırmalarında, iş yaşam dengesine ait birçok farklı tanımlamaya rastlanmaktadır. İfade edilen farklı tanımlamalarda çıkan ortak nokta ise; iş, aile ve kişisel yaşamın dengede tutabilmek olduğudur (Yeşiltepe, 2014: 3).

İş yaşam dengesi, bireyin özel yaşamındaki işlerini, aile içi sorumluluklarını ve çalışma yaşamı dışında kalan diğer sorumluluklarını yerine getirme yeteneği olarak tanımlanır. Sadece kişinin iş ve aile ilişkilerinin yanı sıra, diğer yaşam alanlarındaki tüm rolleri içermektedir (Delecta, 2011: 186). İş yaşam dengesi ile ilgili yabancı yazında yapılan diğer tanımlamalara bakıldığında, Felstead ve Jewson (2002: 56) iş yaşam dengesini; gelirin ağırlıklı olarak hizmet yoluyla üretildiği ve dağıtıldığı toplumlarda, kişilerin iş ve iş dışı yaşamlarının kurumsal ve kültürel zamanları arasındaki ilişki, Greenhaus vd. (2003: 510), kişinin iş ve aile hayatındaki rollerini, eşit ilgi ile, eşit zamanda, eşit tatmin düzeyinde yerine getirmesi olarak açıklamaktadır. İş yaşam dengesinin, bireyleredaha fazla seçenek ve kurumlara kendi kaynaklarını organize etmek içindaha fazla esneklik sunduğunu belirten Chandra (2012: 1041), bu kavramı hem bireyin sorumluluk ve isteklerini karşılamak hem de iş hayatının ve toplumun ortak faydasına yönelmek olarak açıklamaktadır. Yaklaşımına göre iş yaşam dengesi; bireylerin ne zaman, nerede ve nasıl çalıştıkları üzerinde bir denetim ölçüsü olması gerektiği anlamına gelir. Benzer bir tanım, bireyin hem iş hem de kişisel yaşamındaki isteklerinin eşit olduğu bir denge durumu olarak yapılmıştır vekökeni ile ilgili yaptığı araştırmalarda bu terimin ilk kez 1986 yılında ortaya çıktığını belirtilmiştir. Ancak son birkaç yıldır günlük hayatta kullanımına çok rastlanmamaktadır. İş yaşam dengesi programlarının başlangıcı ilk defa 1930’larda 2. Dünya Savaşı öncesine dayanmaktadır. Bu konudaki ilk örnek, W.K Kellong isimli şirketin çalışanların moral ve verimliliğini arttırmak amacıyla başlattığı geleneksel üç günlük 8 saatlik vardiyalar yerine 4-6 saatlik vardiyalar oluşturmasıdır. 1980’li ve 1990’lı yıllarda şirketler iş-yaşam programları sunmaya başladılar. Bu programların ilk dalgası önceleri çocuklu kadınları desteklerken,

bugünün iş-yaşam programları cinsiyet ayrımının daha az yapıldığı ve ailenin yanı sıra diğer yükümlülükleri de ön planda tutmaktadır (Lockwood, 2003: 2).

Türk yazınında iş yaşam dengesi ile ilgili tanımlar yabancı yazın ile benzerlik göstermektedir. Altun-Dilek ve Yılmaz (2016: 38) iş yaşam dengesi olgusunu; kişilerin iş ve özel hayatı ile ilgili beklentileri arasında denge kurabilme yeteneği ve her iki yaşam alanında da doyuma ulaşabilmesi olarak tanımlarken, Küçükusta (2007a: 133), işgörenlerin çalışma hayatlarında ve özel hayatlarında yerine getirmesi gereken sorumlulukları arasında bir denge oluşturması, Kuru (2014: 13), kişilerin iş ve kişisel hayatlarındaki yükümlülüklerine hem eşit ve yeterli zaman ayırması hem de her iki yaşam alanında aynı doyumu hissetmesi olarak özetlemektedir. İş-aile dengesi olarak da ifade edilen kavram; kişinin iş ve aile hayatındaki sorumluluklarının birbiri ile uyumu anlamına gelmektedir. Statü farketmeksizin, insanlar çalışma hayatını ve aile içi ilişkilerini dengede tutma çabası içindedirler. Bu dengeyi kurmak için kişisel çabalar, değişen şartlar içinde daha da güç hale gelmekte ve kişi, bu zor durumda ortaya çıkan stresi çok daha fazla hissetmektedir. İşin öneminin merkezi bir hal alması, daha uzun ve sıkı mesailer, hayat standartlarının yükselmesi, maddi zorluklar, ailenin vazgeçilmez olması ile, işin ve ailenin bireyden beklentileri artmaktadır. Bireyin iş ve aile hayatında hissettiği denge, kişiden kişiye göre farklılık göstermektedir. Diğer bir ifade ile, bir kişi için denge olarak ifade edilen durum, diğerleri için dengesizlik olarak açıklanabilir. İşini, hayatının merkezine olan biri için, aile içi sorumluluklarının ön planda olmaması, dengeden uzak kaldığı anlamı taşımamaktadır. Kişi, iş ve aile hayatındaki dengeyi işini merkez haline getirerek kurmuş olabilir ve bu durum onun için bir çatışma ortamı demek değildir. Bunun aksi olarak, aile hayatına daha çok vakit ayıran biri için, işten gelen yoğun istekler, kişiye ters gelmekte ve buna bağlı olarak iş-aile çatışması yaşayabilmektedir (Özen-Kapız, 2002: 140).

Lockwood (2003: 3) iş yaşam dengesinin anlamının, kişilerin bakış açısına göre farklılık gösterdiğini belirtmekte ve yazında kullanılan tanımlamaları aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

İş-aile: Geçmişte daha sık kullanılan bir ifadedir. Kavram, günümüzde iş-yaşam olarak kullanılmaktadır. Bununla birlikte; çalışma yaşamını kapsayan, yaşam kalitesi, esnek çalışma saatleri, yaşam dengesi vb. gibi başlıkları içermektedir.

İş-aile çatışması: Kişilerin, iş ve özel yaşamlarındaki sorumlulukları arasında süregelen çatışma halini ifade etmektedir.

Çalışan açısından iş-yaşam dengesi: İşgörenlerin iş yükümlülüklerini ve kişisel/aile sorumluluklarını yönetme ikilemi olarak tanımlanmaktadır.

İşveren açısından iş-yaşam dengesi: İşgörenleri, iş ortamında işlerine odaklanabilecekleri, destekleyici bir şirket kültürü yaratma faaliyetleridir.

Aile dostu destekler: Örgütün işgörelere işlerin aksatılmadan, kişisel yaşamları ve aile içi yükümlülüklerini yerine getirmeleri için destek verdiği imkanlardır.

İş-yaşam programları: İşverenler tarafından çalışanlara sunulan, genellikle finansal ya da zamanla ilgili konularda, iş ve kişisel yaşam alanlarındaki sorumluluklarını destekleyen programlardır.

İş-yaşam inisiyatifleri: Çalışanların işlerini yapabilmelerini sağlamak ve aynı zamanda kişisel / aile kaygılarını gidermek için esneklik sağlamak amacıyla işveren tarafından kurulan politikalar ve prosedürlerdir.

İş/aile kültürü: Bir kurumun kültürünün, çalışanlarının aile sorumluluklarını kabul etmesi, bunlara saygı göstermesi ve yönetim ile birlikte hareket edilerek, işgörenlerin kişisel ve çalışma yaşamı ile ilgili ihtiyaçlarını karşılamak için planlama yapmasıdır.

2.2. İş-Yaşam Dengesinin Önemi

Kişilerin hayatlarındaki en vazgeçilmez parçaları, ailesi ve işidir. Kimi insan ailesine çok zaman ayırırken işlerini ihmal edebilmektedir. Kimi ise işine verdiği fazla önem yüzünden aile ilişkilerini yıpratabilmektedir. Çalışan tarafından en çok istenen ve sağlıklı bir ilişki için en doğru yol, iş ve aile arasında bir denge köprüsü oluşturabilmektir (Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009: 90).

İşgörenlerin özel hayatlarından ve iş hayatlarından memnun olarak çalışması, işverenleri de pozitif olarak etkilemektedir. Bireylerin, motive olmaları için gereksinim duydukları zamana sahip olmaları, kalite ve yeteneklerini arttırarak, verimliliklerine doğrudan bir katkı sağlayacaktır. İşverenlerin, çalışanların özel hayatlarının devamlılığına destek veren polita ve uygulamalar gerçekleştiriyor olması, işgörenlerin işe ve örgüte bağlılığını arttırarak, iş devamsızlığının önüne geçilmekte ve üretkenliğin artmasına fayda sağlamaktadır. Bununla birlikte çalışanlar, iş hayatı dışındaki yaşam alanlarında da memnuniyet duymaları için, çalışma hayatlarının dışında bazı aktivitelerle uğraşmak istemektedirler. Bunu sağlayıcı en önemli adım ise, kişilerin iş ve özel hayatları arasındaki denge ile atılmış olacaktır (Doğrul ve Tekeli, 2010: 13).

İşletmelerin etkin ve verimli çalışma şartlarına sahip olması, kişilerin iş ve özel hayatlarındaki dengenin varlığı ile doğru orantılıdır. Çalışanların özel hayatları ve iş hayatları ne kadar dengeli olur ise, örgüt içindeki etkinlik ve verimlilik artacaktır. Bununla birlikte işgörenlerin, kabiliyet ve kalitesini yükseltmek için, yeteri kadar vakte sahip olmaları gerekmektedir. Kişisel gelişimine katkıda bulunacak faaliyetler içinde olan bireyin, iş hayatındaki etkinliği artacak, dolayısıyla işletme performansı da bu ölçüde yükselecektir. Eğer çalışanın kendisine, iş dışında ayıracak zamanı kalmıyor ise, çevresinde olup bitenlerden bihaber, yeniliklerin aktığı çemberin dışında bir hayata mahkum olacaktır. Yalnızca iş hayatından memnun kalmak kişiyi mutlu etmeye yetmez. Çalışan iş dışında da hayatından memnun olmalıdır. Bunu sağlamak öncelikle işletmelerin görevidir, bu görevi yerine getirmedeki en önemli husus; iş dışı yaşam kalitesini arttırmaya yönelik politikalar izlemelidir (Yağcı, 2014: 47).

Kurumların, işgörenlerin iş hayatı dışındaki sorumluluklarına önem verdiklerini göstermeleri, ailelerine destekte bulunmaları bir sosyal sorumluluk gereğidir. Şirket bu sosyal sorumluluğu; işgörelere, onların ailesine ve topluma karşı yerine getirmek durumundadır. Bu sayede hem çalışanın işe olan bağlılığı ve doyumunu artacak, hem de şirket kazançlı çıkacaktır. (Özen-Kapız, 2002: 142)

2.3 İş-Yaşam Dengesini Etkileyen Unsurlar

İş yaşam dengesini etkileyen unsurlar, kişisel ve örgütsel unsurlar olarak iki bölümde incelenebilir. Kişisel faktörler, kişilerin sahip olduğu özelliklerden kaynaklı olup, örgütsel faktörler, örgütte uygulanan mevcut stratejilerden kaynaklanmaktadır (Ballica, 2010: 9).

2.3.1 Kişisel Faktörler

İş yaşam dengesinin belirleyicilerinden biri olan kişisel faktörler; cinsiyet, eğitim ve kariyer planlama olarak üç başlık altında incelenmektedir:

2.3.1.1 Cinsiyet

Cinsiyet faktörü iş yaşam dengesini etkileyen unsurların içinde en önemlilerinden biridir. Kadınlar çalışma hayatındaki sorumluluklarının haricinde, çocuk ve yaşlı bakımı hususunda erkeklerden daha fazla role sahiptirler. İş yaşam dengesine destek veren programlara ve çalışmalara kadınlar, evdeki sorumlulukları ya da bakım ile ilgili faktörler nedeniyle daha fazla ihtiyaç duymaktadırlar. Dolayısıyla erkeklere göre daha çok stresle başbaşa kalmaktadırlar. Diğer

bir ifade ile, iş yaşam dengesi hususunda daha hassas bir tavır içindedirler. Sorumlulukların, önceki senelere göre daha eşit dağılımı söz konusu olsa da, Türk toplumunda erkek faktörünün öncelikleri sebebiyle iş hayatı ve ekmek parası elde etme gerekliliği ön sırada yer almaktadır (Küçükusta, 2007a: 51).

2.3.1.2 Eğitim

Kişilerin eğitim seviyesi, iş yaşamlarına olan bakış açısını, yapmakta olduğu ya da hedeflediği işten beklentilerini önemli ölçüde etkilemektedir. Bireyler, uzmanlık elde ettiği bir meslekte, teknik bilgi birikiminin hem maddi hem de manevi ölçüde karşılık bulmasını istemektedirler. Beklentilerinin yerine gelmesi ile, birey işine daha bağlı olacak ve yüksek performansta çalışacaktır. Yapılan araştırmalarda, genellikle eğitim düzeyi düşük olan çalışanların, iş doyumlarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sebepleri ise; çalışanların eğitim seviyesi arttıkça, örgütten beklentilerinin de artması, eğitim olanaklarının günümüz koşullarında genişlemesi, ancak işverenlerin buna geç ayak uydurması, çalışanların ise bu seviyeleri daha erken yakalaması olarak açıklanmıştır (Uludağ, 2017: 12-251).

İşgörenlerin, aldıkları eğitime eşdeğer işlerde çalışıyor olması, işe olan bağlılıklarını, verimliliklerini ve özsaygılarını arttırmaktadır. Buna bağlı olarak, iş hayatında başarısı yükselen bireyin, huzurlu ve mutlu ruh hali özel yaşamını da pozitif yönde etkileyecektir. Bu durumun aksine; işgören, mesleki yeteneklerinin ve eğitim düzeyinin karşılığını alamadığı bir çalışma ortamında, özsaygını yitirecek, huzursuz bir iş ortamında çalışmanın yaşattığı stresi kişisel yaşamına da yansıtacaktır.

2.3.1.3 Kariyer Planlama

Kariyer planlaması, kişilerin eksikliklerini tamamlayarak, olumlu yönlerini geliştirmek için neler yapabileceklerine karar verdiği, gerekli önlemleri aldığı, bilgi ve yeteneklerine eşdeğer olan bir hedefin belirlendiği ve bu hedef doğrultusunda kendisine bir yol haritası çıkardığı bir süreçtir (Acar ve Özdaşlı, 2017: 480).

Kariyer planlamasının ve yönetiminin, doğru bir biçimde uygulandığı örgütlerde, iş ile ilgili tanımlamaların ve analizlerin yapılıyor olması, çalışanların rollerini de açık olarak belirlemektedir. Roller belirsiz olduğu, rol çatışmasının yaşandığı, görevlerin belirsiz olduğu bir örgüt ortamında işgörenler, yoğun stres altında çalışmakta ve tükenme sürecine girmektedir. (Uzdil-Cerit, 2007: 76).

İşgörenlerin, yetenekleri ve istekleri doğrultusunda kendilerine belirlediği yol, kişisel bir gelecek garantisidir. Birey kendisini; en iyi hangi şekilde, nasıl bir işte ve pozisyonda gösterebileceğini biliyor ise, çalışma yaşamı boyunca bu doğrultuda performans sergileyecektir. Kariyeri ile ilgili kendisine hedefler koyan ve bu yolda gayret gösteren birey, bunu özel hayatındaki refahın artması için de istemektedir. Kişinin görev ve sorumluluklarının bilincinde olup, bunları istekli olarak yerine getirmesi, iş ve özel yaşamı arasındaki dengeyi kurmasına da yardımcı olacaktır.

2.3.2 Örgütsel Faktörler

Örgütün, işgörenden talep ettiği çalışma saatleri, izin günleri, çalışma koşulları gibi durumlar iş yaşam dengesini etkileyen örgütsel faktörler olarak tanımlanabilir. Yoğun ve düzensiz iş saatleri, hafta sonu mesailerinin ya da iş seyahatlerinin sık oluşu, kişilerin iş ile aile hayatını dengede kurmasını oldukça zor bir hale getirmektedir. Böyle bir durum karşısında bireyin yerine getirmesi gereken rollerinin dağılımında zaman yetersizliği ortaya çıkmakta, hatta düzenli olmayan çalışma saatleri nedeniyle evlilikleri de olumsuz yönde etkilenmektedir (Yeşiltepe, 2014: 12-13)

Gelişen teknoloji ve artan rekabet koşulları sebebiyle, çalışanlardan standart çalışma saatlerinin üstünde mesai yapılması beklenmektedir. Bu durum ülkemiz şartlarında haftalık çalışma saati 45 saat olarak belirlenmiş olsa da yapılan araştırmalarda standardın üstüne çıkıldığı görülmüştür. İş yaşam dengesinin sağlanmasında kendisine büyük rol düşen işverenler, çalışma saatlerinin esnek tutulması, yarı zamanlı çalışma, uzaktan çalışma gibi alternatiflerle örgüte ve işgörenlere önemli ölçüde fayda sağlayacaklardır. (Kuru, 2014: 17)

2.3.2.1 Rollerin Belirsizliği

Rol belirsizliği, kişinin bir organizasyon içindeki rolünü yerine getirmesi için gerekli olan bilgiye yeteri kadar sahip olmadığı bir durum olarak açıklanmaktadır. Bu belirsizlik, organizasyon içindeki bireylerin refahını olumsuz yönde etkileyerek, örgüt için zararlı sonuçlar doğurmaktadır. Bireylerde ortaya çıkan psikolojik gerginlik ve memnuniyetsizlik, insan kaynaklarının yeterince kullanılmamasına yol açmakta ve örgüt ortamıyla başa çıkarken, kişilerde boş bir uğraş içinde olduğu hissi uyandırmaktadır. Yapılan araştırmalarda, çoğu kuruluştaki rol belirsizliğine rastlanıldığı görülmüştür (French ve Caplan, 1972: 5-8).

Rol belirsizliği, genel olarak işe yeni başlayanlarda görülmektedir. Mevcut işindeki rolünün ne olduğu, neler yapması gerektiği ile ilgili bilgisi olmayan yeni personel için, kuşkusuz çalışma ortamındaki arkadaşlarının ona nasıl davrandığı, işe uyumunu zor ya da kolay getirecektir. Kimi işgören, işe yeni başlayanlara karşı “iş öğrenirse benim yerime geçer”, “iş benden daha iyi yapabilir” gibi tutumlarla, onlara yardımcı olmaktan kaçınılmaktadırlar. Bu tutumlarla karşısında birey, işe uyum sürecinde sıkıntılar yaşamaktadır. Kişi, istenmediği hissine kapılarak, yoğun stres altında çalışmaktadır (Cam, 2004: 3-4). Bu stres, çalışma ortamında kişiyi mutsuz ettiği kadar, özel hayatını da önemli ölçüde etkilemekte, iki yaşam alanı arasında denge kurmakta zorluk yaşamaktadır.

2.3.2.2 Rol Çatışması

Eş zamanlı olarak iki veya daha fazla sorumluluğun ortaya çıkması durumunda, sorumluluklardan birine uymak, diğerine uymayı zorlaştırıyor ise orada bir rol çatışmasının varlığından söz edilir (akt. Greenhaus ve Beutell, 1985: 77).

Her iki ebeveynin de kariyer yaptığı bir ailede, çiftler işle birlikte ev, eş, çocuk, anne-baba, ve arkadaşlarına aynı anda vakit ayırmakta zorlanabilmektedir. Sayıları milyonları bulan tek ebeveynli ailelerin ve anne-babasına bakmakla yükümlü olan çalışanların varlığı iş ve aile sorumlulukları arasında denge kurmayı zorlaştırmakta ve bireyde rol çatışması ortaya çıkmaktadır (Robbins ve Judge, 2013: 20).

2.3.2.3 Kişiler Arası Çatışma

Aynı örgüt çatısı altında çalışan kişilerin yaşadığı anlaşmazlıklar nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Statünün kaynaklı ettiği bu çatışmanın nedenleri, üstlerle geçimsizlik, işgörenler arası olumsuz ilişkiler, kişiliklerin uyuşmaması olabilmektedir. Kişilerin birbirlerinin başarısına engel olmaya çalışması kavgaya varan çatışmalara yol açmaktadır. Yönetimdekilerin kendi arasında, çalışanların birbirleri ile ya da üst-ast arası ortaya çıkan fikir ve çıkar ayrılıkları kişiler arası çatışma olarak ifade edilir (akt. Ballica, 2010: 11).

2.3.2.4 Sorumluluk

Bir organizasyonda kişinin sahip olduğu sorumluluklar, o organizasyonda sık sık stres oluşturmaktadır. Sorumluluklar kişilerin sorumluluğu ve işin sorumluluğu olarak iki türde sınıflandırılır. Kişilerin sorumluluğu, kişinin kariyerinde, mesleki gelişiminde ve iş güvenliğinde

sahip olduğu sorumluluğu içerir. İşin sorumluluğu ise, bütçeler, projeler, ekipmanlar ve diğerk mülkler için sorumluluğu kapsar (French ve Caplan, 1972: 23). Bu iki sorumluluk türü arasındaki ayırım, ilk kez Wardwell vd. (1964) tarafından kişilerin sorumluluğunun işlerin sorumluluğundan daha fazla stresli olduğu savıyla ortaya atılmıştır.

Bir örgütte çalışan birey, diğerk çalışanların da sorumluluğunu üzerine alıyor ise, sürekli gergin bir ruh hali içinde olacaktır. İşin gerektirdiği sorumluluğun fazla olması bununla birlikte yetkilerinin de kısıtlı bir şekilde işini devam ettirmesi istenmesi ile işgören büyük bir baskı altında kalabilmektedir. Yapılan araştırmalarda, sağlık problemleriyle daha fazla karşı karşıya kalanların, sorumluluğu daha fazla olan yöneticiler olduğu saptanmıştır (Ballica, 2010: 11-12). Sorumluluğun, yoğun strese dönüştüğü durumda, kişi iş hayatındaki sıkıntıları aile hayatına da yansıtacak, işi ile özel yaşamı arasında denge kurmakta oldukça güç bir durumda kalacaktır.

2.3.2.5 Yönetime Katılım

Katılım, kişinin karar süreçlerinde ne kadar etkili olduğunu gösterir. Yönetim kararlarına katılımın kişiler üzerindeki etkileri üzerine yapılan araştırmalar, katılım fırsatlarının yeterli olmamasının, çalışanlarda gerilime neden olabileceği gibi verimliliği de olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir (French ve Caplan, 1972: 26-27). İşgörenlerin, karar aşamasında düşüncelerine önem verilmesi, onları işe karşı daha fazla motive edecek ve performanslarını arttıracaktır. Başarılarının yükselmesi kişinin hem iş hem özel hayatını pozitif yönde etkileyecektir (Ballica, 2010: 12).

2.3.2.6 İş Güvenliğı

İşgörenlerin iş ortamında karşılaşılabilecekleri olası tehlikeler, onları stres altında bırakabilmektedir. Düşme, yaralanma, zehirlenme, radyasyon ya da ölümle sonuçlanabilecek iş kazaları, kişiyi sürekli gergin ve tedirgin bir ruh haline sokabilmektedir. Tehlike faktörünün yüksek olduğu iş ortamlarında bireyler, bu korku ve gerilim sebebiyle, tüm dikkatlerini işe vermek durumunda kalmaktadırlar (akt. Cam, 2004: 3-4). Çalışanların iş yerinde karşılaştığı ya da karşılaşması muhtemel tehlikeler, hem çalışma hayatlarında hem de özel hayatlarında kaygı ve gerginliğin yol açtığı olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır.

2.3.2.7 Yönetim Tarzı

Yöneticilerin, işgörenlerde uyandırdığı hisler, yönetim sürecinde işgörenlerin işlerini yaparken ortaya koyacağı davranışların zeminini hazırlar. Ödül ve ceza sistemini uygulayan geleneksel yöneticiler, işgörenlerde öfke, korku ya da ödül hissine neden olurlar. Oluşan bu duyguların sonucunda astlar; isyan, kötü niyetli itaat ya da gönüllü olarak boyun eğme gibi davranışlar sergileyerek verimsizliğe yol açan bir sürecin içine girerler. Etkili yönetmeyi bilmeyen, insanı bedeni, nefsi, zihni ve kalbi ile bir bütün olarak göremeyen yöneticiler yüzünden, çalışanlar pasif ve mutsuz bir ruh haline girerler (Özgür, 2011: 216-218).

2.3.2.8 Fiziki Mekan ve Şartları

Bireylerin tüm mesailerini harcadığı çalışma ortamı ve o ortamın fiziksel şartları, onların fizyolojik ve psikolojik yapıları üzerinde doğrudan etkilidir. Aydınlatmanın yetersiz oluşu, aşırı gürültü, çok sıcak yada çok soğuk hava, titreşim, hava kirliliği, elektrikli araç kullanımı sonucu ortaya çıkan radyasyon kişilerin çalışmasını olumsuz yönde etkilemektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 235). İşyerinde gergin ve mutsuz olan bireyin verimliliği azalacak ve bu negatif ruh hali iş yerinde olduğu kadar özel hayatına da yansıyacaktır.

2.3.2.9 Aşırı İş Yükü

Aşırı iş yükü; belirli bir zamanda, işi tamamlama zorunluluğu, işgörenin işin özelliklerine göre yeterli olmaması ya da iş standardının yüksek olması anlamına gelmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 236). Günümüz şartlarındayöneticiler, daha az personelle daha fazla üretim anlayışına sahip oldukları için, çalışanlar iş ortamında son derece yorgun düşmektedirler. Buna bağlı olarak bireylerin ailesine, çocuklarına, evine, arkadaşlarına yeterince enerjisi kalmamakta ve işi ile özel yaşamı arasında denge kurmakta zorluk yaşamaktadır (Özyolcu, 2015: 7).

2.3.2.10 Kariyer Engeli

İşgörenler, mevcut işlerinde kariyerleri adına bir gelecek öngöremedikleri takdirde, o işten ayrılmak isteyeceklerdir. Bu sebeple, örgüt iklimi, kültürü ve iletişimi olumsuz olarak etkilenecek, performans ve verimlilikte düşüş yaşanacaktır. Bireylerin iş hayatları boyunca, içinde olduğu kariyer aşaması, cinsiyet, her iki eşin de çalışıyor olması gibi durumlar sebebiyle kariyer hedefleri engellenmektedir. Başarılı bir kariyer planmasıyla tüm bu olumsuz faktörler kaldırılarak, kişi hem kariyerini gerçekleştirmenin verdiği mutluluğa erişmiş olacak, hem de

örgütler amaçlarına ulaşacaklardır (Kır ve Salkım-Er, 2017: 21). Altun-Dilek ve Yılmaz (2016: 38) iş yaşam dengesini; kişinin işi ile özel hayatındaki istekleri arasında denge kurabilmesi, ve her iki yaşamında da doyuma ulaşması olarak tanımlamıştır. Bu tanım ışığında; çalışanların hedeflerine giden yolda, kendisine engel olan faktörlerin varlığı, onların iş hayatında tatmin olmamasına, gelecek kaygısı taşımalarına sebep olmakta ve özel hayatları da bu durumdan olumsuz olarak etkilenmektedir.

2.3.4 İş-Yaşam Dengesizliğinin Sonuçları

Kişinin iş ve özel hayatı arasındaki dengesizliğin bir takım sonuçları vardır. Bu sonuçlar, birey ve örgüt açısından ele alınabilir. Geçmişte yapılan araştırmalar, kadın çalışanların iş yaşam dengesizliğinden daha çok etkilendiğini ortaya koymuştur. Bunun sebebi ise, kadınların çalışma yaşamındaki konumunun dışında, içinde olduğu birden fazla rol ve sorumluluklarıdır (Küçükusta, 2007a: 60).

2.3.4.1 Bireysel Sonuçları

İş ve aile yaşamı arasındaki dengenin sağlanamamasına bağlı olarak ortaya çıkan bireysel sonuçlar; davranışsal, psikolojik ve fiziksel olmak üzere üç başlık altında incelenebilir (Küçükusta, 2007a: 61).

2.3.4.1.1 Davranışsal Sonuçlar

İş-yaşam dengesizliği sonucu bireylerde bir takım davranış bozuklukları ve değişiklikleri ortaya çıkmaktadır. Bunlardan en sık görülenler ise; sigara ve alkol kullanım artışı, iş kazalarının çoğalması, şiddete karşı eğilimin oluşması ve yeme-içme bozukluklarıdır.

Günlük sıkıntılardan kurtulmak için almaya başlanılan alkol, zaman geçtikçe bağımlılık haline gelmektedir. Benzer durum sigara, uyuşturucu ve aşırı yemek için de geçerlidir. Bireyin yaşadığı sorunlara bağlı olarak, dikkat eksikliği sonucu kazalar ortaya çıkabilmektedir. Kişide saldırganlık duygusu oluşmakta ve şiddete başvurabilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 244).

2.3.4.1.2 Psikolojik Sonuçlar

Bireyler, iş-aile-sosyal çevre üçgeni arasında hayatlarını idame ettirmektedirler. Kimi zaman kişilerin iş yaşamları iş dışındaki hayatlarına etki etmekte ya da özel hayatları işlerini etkilemektedir. Sorumluluk sahibi olan işgörenler, iş ve özel hayatlarını dengede tutmak ve her

iki alanı da bir sosyal ortamda yaşamak durumundadırlar. Dolayısıyla kişilerin yaşamakta olduğu bu alanların yükümlülükleri ve sonucunda meydana gelen rol çatışması bireylerde yoğun bir strese sebep olmaktadır (Küçükusta, 2007a: 63).

Kişilerin iş yerinde yaşadığı stres; kaygı bozukluğu, uykusuzluk, depresyon, tükenmişlik gibi sonuçlara yol açmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 244). İş-aile çatışması yaşayan bireylerin yaşadığı stres, psikosomatik hastalıklara da sebebiyet vermektedir. İşgören, iş hayatındaki sorumlulukları sebebiyle ailesi ile az zaman geçiriyor ve onları ihmal etmek durumunda kalıyor ise, kişi suçluluk duygusuna kapılacak aile ve yaşam tatmini önemli ölçüde azalacaktır (Özdevecioğlu ve Çakmak Doruk, 2009: 80). Ara vermeksizin sunulması gereken hizmet, uzun soluklu çalışma saatleri, insanlarla yoğun iletişim ve onları güler yüzle memnun etme zorunluluğu, işgören devir hızı yüksekliği ve sezonluk çalışma fazlalığının olduğu konaklama sektörü çalışanlarında stres daha fazla görülmektedir (Yağcı, 2014: 61).

2.3.4.1.3 Fizyolojik Sonuçlar

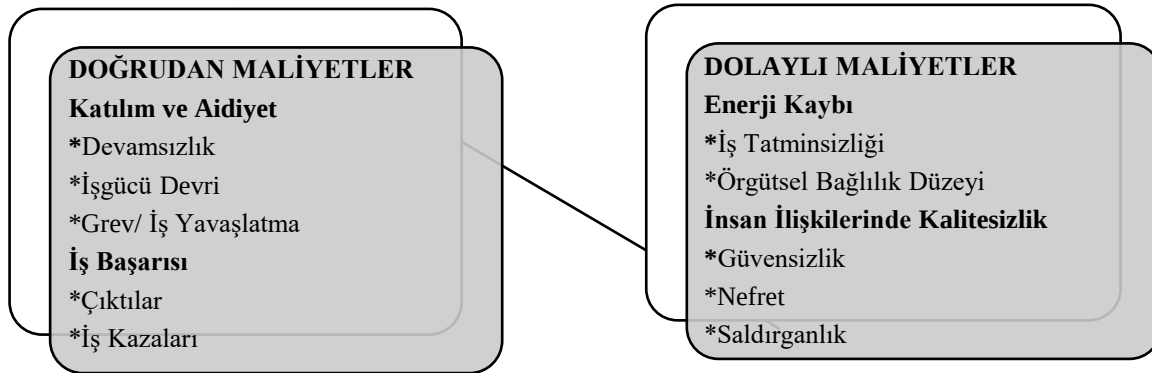
Kişilerin yaşadığı iş yaşam dengesizliği sonunda ortaya çıkan stres, davranışsal ve psikolojik sonuçlar kadar fizyolojik sonuçlar da doğurmaktadır. Kalp hastalığı ve inme modern dünyanın karşı karşıya kaldığı en ciddi sağlık tehditleri arasında yer almaktadır. Strese bağlı olarak ortaya çıkan diğer problemler, baş ve sırt ağrısı, mide rahatsızlıkları ve kanser olarak belirtilmektedir (Hargrove vd., 2011: 186; The World Health Organization, 2004).

2.3.4.2 Örgütsel Sonuçlar

Kişilerin iş yaşamlarında karşılaştıkları stres veya iş-yaşam çatışması yalnızca çalışanı değil, işvereni de önemli ölçüde etkilemektedir. Makul düzeydeki stresin hem işgören hem işveren için yararları vardır. Ancak doğru yönetilmeyen ya da kontrol altına alınamayan stres iki tarafa da zarar verebilmektedir. Başarı ve verimlilik, uygun düzeyde yaşanan stresle artarken, fazla ya da yanlış yönetilen stres örgütsel strese neden olmaktadır (Küçükusta, 2007a: 65-66).

İş yaşam dengesizliğinin örgütsel sonuçları doğrudan ve dolaylı maliyetler olarak iki başlık altında toplanmaktadır (akt. Ulukapı, 2013: 33-34):

Tablo 2.1 İş Yaşam Dengesizliğinin Örgütsel Sonuçları



Kaynak: akt. Küçükusta, 2007a: 66

2.3.4.2.1 Doğrudan Maliyetler

Doğrudan maliyetler; işe devamsızlık, işgören devri, iş yavaşlatma, grev ve başarı gibi etmenler kapsamında ele alınmıştır (Küçükusta, 2007a: 66).

İşe Devamsızlık

Örgüte doğrudan etki eden maliyetler kapsamındayeralmaktadır. Bireyler iş yaşamı ile özel yaşamı arasında denge kuramaz ise, yaşadığı çatışmanın sonunda yoğun strese girecek ve işe devamsızlık gösterecektir (Ulukapı, 2013: 34). İşgörenin işe devamsızlık yapmasına, isteksiz, sorumsuz, tembel davranışları ve alkolizmin etki edebileceği gibi, kalp krizi, yüksek tansiyon, ülser gibi hastalıkları da sebep olabilmektedir. İşe devamsızlık gösterenler üzerinde yapılan araştırmalarda %40 oranında stresten kaynaklı devamsızlık yapıldığı görülmüştür (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 246). İşgörenler, fiziksel rahatsızlıkları olmadığı zamanlarda, hastalığı bahane göstererek özel hayatının gerekliliklerine yetişmek durumunda kalabilmektedir. Örneğin, bir çalışan, çocukları ile daha fazla zaman geçirebilmek için sağlık problemini işe gelmemek için mazeret olarak sunabilmektedir (Yağcı, 2014: 62). İş devamsızlığının örgütlere maliyeti yüksek ve birçok aksaklıklara sebep olmaktadır. ABD’de yapılan bir araştırmada, işgörenlerin aniden işe gelmemesinin, işverenlere çalışan başına yılda 789 dolar zarar ettirdiği belirtilmiştir. Verimlilik kaybı, personelin yerini doldurabilmek için yapılan fazla mesainin diğer çalışanlara ödenmesi ya da geçici olarak işe alınanların maliyeti bu rakama dahil değildir (Robbins ve Judge, 2013: 24-25).

İşgücü Devir Hızı

İşgücü devri, bir çalışanın gönüllü ya da gönülsüz olarak bir kuruluştan kalıcı olarak ayrılmasını ifade eder. Yüksek bir devir oranı işe alım, personel seçme ve eğitim maliyetlerini de önemli ölçüde artırmaktadır (Robbins ve Judge, 2013: 25). Bir örgütte işgören devir hızının yüksek oluşu, o örgütte çalışanların yoğun stres altında olduğunu göstermektedir. Her ne kadar işgören devir hızı, örgüte taze kan gelmesi ve örgütsel amaçlara ulaşma açısından optimum düzeyde gerekli olsa da, oranın genel ortalamaı aşması maliyetleri yükselterek tehlikeli bir durum arz etmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 245).

Grev / İş Yavaşlatma

Toplu İş Sözleşmesi Grev ve Lokart Kanunu'na göre grev; işçilerin, topluca çalışmamak suretiyle işyerinde faaliyeti durdurmak veya işin niteliğine göre önemli ölçüde aksatmak amacıyla aralarında anlaşarak veya bir kuruluşun aynı amaçla topluca çalışmamaları için verdiği karara uyarak işi bırakmalarıdır (<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/5.5.2822.pdf>, erişim tarihi: 07.12.2017). Grev/iş yavaşlatma, örgütlerde hem üretim ve personel açısından doğrudan maliyetleri arttırmakta hem de fırsat, tedarikçi, müşteri ve diğer taraflarla alakalı dolaylı maliyetler yaratmaktadır (Küçükusta, 2007a: 68).

İş Başarısı

Bireylerin iş ile özel hayatı arasında denge kuramamasına bağlı olarak ortaya çıkan stres ve yorgunluk, performans düşüklüğü ve iş kazalarına sebep olmaktadır (Yağcı, 2014: 63). İş yaşam dengesini kuramayan işgörenlerden etkin ve verimli bir çalışma performansı beklemek rasyonel bir düşünce değildir. Stres altındaki birey, örgüt performansını yalnızca kendisi açısından değil, çalışma arkadaşları açısından da olumsuz olarak etkilemektedir (Gülertekin-Genç vd.,2016: 104).

2.3.4.2.2. Dolaylı Maliyetler

Dolaylı maliyetler kapsamında; iş tatminsizliği, örgütsel bağlılık ve insan ilişkilerinde kalitesizlik etmenleri yer almaktadır (Küçükusta, 2007a: 68)

İş Tatminsizliği

İş tatmini, bir işin niteliklerinin değerlendirilmesi neticesinde, o iş hakkındaki olumlu duygular olarak ifade edilmektedir (Robbins ve Judge, 2013: 76). İş-aile dengesi kuramayan, çatışma içinde olan kişilerin yaşadığı psikoloji, işlerinden tatmin olmamalarına sebep olmaktadır. İşgören, işi dolayısıyla evine, ailesine, çocuklarına, arkadaşlarına yeterli vakti ayıramadığı takdirde, onlara ilgisiz davrandığı düşüncesine kapılarak çalışma hayatında huzurlu olmayacak ve işe olan memnuniyeti azalacaktır. Özellikle kadınların kariyerlerinden önce evlilik, aile ve çocukların daha önemli olması sebebiyle, aile hayatında üstlendikleri rol ve sorumluluk, mesleklerinde terfi olanaklarının engellenmesine, kariyerlerini aksatmasına yol açmaktadır (Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009: 79). İşinden memnun olan çalışan, düşük oranda işgücü devrine, devamsızlığa ve geri çekilme davranışına sahiptir ve örgütte daha verimli olarak çalışmaktadır. Tatminsizliğin sebep olduğu istifa ve devamsızlıklar, işverenlere mali yük getireceği için, özellikle çalışanların en üretken olanları arasında potizif iş tutumu yaratacak yollar aramalıdır (Robbins ve Judge, 2013: 89).

Örgütsel Bağlılık Düzeyi

Kişinin, çalışmakta olduğu örgüte karşı hissettiği bağın kuvveti, örgütsel bağlılık olarak tanımlanmaktadır. Bu örgütsel bağlılık hissinin, örgütsel performansını olumlu olarak etkilediği ve buna bağlı olarak işe geç kalma, devamsızlık ve işten ayrılma gibi durumları azaltarak ürün ve hizmet kalitesini arttırdığı savunulmaktadır (Bayram, 2005: 125).

Örgütsel bağlılık duygusu taşıyan bireylerin iş tatmini yüksektir ve daha üretken bir çalışma performansı sergilerler. Sorumluluk duygusunun daha fazla oluşu, işlere katılım göstermelerini arttırarak, uyumlu ve sadık bir çalışan profiliyle, örgüte daha az maliyet getirmektedirler (Yağcı, 2014: 65). İşverenler çalışanlarına iş ve özel hayatındaki rolleri ile alakalı yeterince destek vermiyor ise, o çalışanların, örgüte olan bağlılıkları azalacaktır (Küçükusta, 2007: 70).

İnsan İlişkilerinde Kalitesizlik

Çalışanların iş yaşam dengesini kuramamaları sonucu ortaya çıkan stres, ilişkilerine olumsuz etki etmekte, sağlıklı iletişimkurmalarını zorlaştırmaktadır. Stres altında çalışan bireyin çevresine güveni, sevgi ve saygısı azalmaktadır. Çalışma ortamındaki ilişkileri olumsuz olarak etkileyen çalışanın bu tutumları, örgüt yapısına da zarar vermektedir (Ulukapı, 2013: 35).

2.4 Turizm Alanında İş-Yaşam Dengesi İle İlgili Yapılan Araştırmalar

İş yaşam dengesi kavramı birçok sektörde ele alınarak incelenmiş, ancak özellikle emek-yoğun bir sektör olan turizm sektöründe bu kapsamda çok fazla çalışmaya rastlanmamıştır. Yapılan literatür araştırmalarına göre, iş yaşam dengesi konusunda turizm alanında yapılan sınırlı sayıdaki araştırmalar aşağıdaki gibidir:

Brownell (1998), konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yaptığı çalışmada, turizm sektörünün götürülerinden biri olarak uzun saatler mesai yapmak zorunda kalmak nedeniyle, kadın çalışanların aile içi sorumluluklarını aksatabildiği ve iş-özel yaşam dengesini kurmakta zorluk çektiklerini ifade etmektedir.

Wong ve Ko (2009)'nun Hong Kong'da bulunan otellerde yaptıkları bir çalışmanın sonucuna göre; işgörenlerin iş-yaşam dengeleri algılarına yönelik 7 faktör ortaya çıkarılmıştır. Bunlar; iş yaşamı dışında yeterli sosyal zaman, işyeri tarafından sağlanan aile desteği, işe bağlılık, çalışma saatleri esnekliği, yaşam oryantasyonu, şahsi ihtiyaçlar için mesai saatlerinin azaltılması, iş ve kariyer için gereklilikler olarak saptanmıştır. İş yaşamı dışında yeterli sosyal zaman en yüksek beta değeri olan faktör olarak bulunmuştur. Diğer bir ifade ile, personelin işten kendilerine yeterince zaman ayrılması durumunda iş ve özel hayatlarının daha dengeli olacağı sonucu ortaya konulmuştur.

Mulvaney vd. (2007), otel müdürleri üzerinde iş-yaşam dengesi ile ilgili geliştirdikleri bir modelde; bireylerin kişilik özelliklerinden kaynaklanan farklılıkların, ailevi etkenlerin ve örgütün yapısının iş yaşam dengesi sürecinde etkili olduğunu, iş yaşam dengesinin sağlanamadığı durumlarda örgütsel, bireysel ve aile kapsamında birçok olumsuz sonucun ortaya çıktığı belirtilmiştir.

Küçükusta (2007), Türkiye'de ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlar üzerinde iş yaşam dengesi veya dengesizliğinin çalışma yaşamı kalitesini ne ölçüde etkilediğini ortaya koymak amaçlı gerçekleştirdiği çalışmada; iş ve kişisel yaşam arasındaki dengenin sağlanamadığı durumlarda öncelikle duygusal bitkinliğin ortaya çıktığını dolayısıyla çalışma yaşamı kalitesinin de etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, kişisel yaşamın iş üzerindeki olumsuz etkisinin çok güçlü bir şekilde strese yol açtığı saptanmıştır.

Gülertekin-Genç, vd. (2016), Antalya ilinin Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, işgörenlerin duygusal zekalarının iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerinde etkisi olup olmadığını ortaya koymayı

amaçlamışlardır. Araştırmanın bulguları, işgörenlerin kendi duygularının farkında olması ve duygu düzenlemenin iş stresini etkilediği ve duygusal zekanın iş yaşam dengesi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı yönündedir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞGÖRENLERİN PSİKOLOJİK TACİZ (MOBBING) ALGISI VE İŞ-YAŞAM DENGESİ İLİŞKİSİ: ALANYA ÖRNEĞİ

3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmada amaç, psikolojik taciz kavramını incelemek ve psikolojik tacizle iş-yaşam dengesi arasındaki ilişkiyi saptamaktır. Bu amaç doğrultusunda Alanya’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışanlar üzerinde bir alan araştırması yapılmıştır.

Alan yazınında psikolojik taciz ve iş yaşam dengesi üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde turizm alanında ilgili araştırmaların yapıldığı ancak psikolojik tacizin çalışanların iş yaşam dengesi üzerindeki doğrudan ilişkisine yönelik yeterli çalışmaya rastlanmadığı görülmüştür. Bu bağlamda, işgörenlerin çalışma hayatında maruz kaldığı psikolojik taciz ile iş ve özel hayatlarının ne düzeyde ilişkisi olduğunu saptamak anlamında önem taşımaktadır. Ayrıca, araştırmalarda sıklıkla kullanılan analiz tekniklerinden farklı olarak işgörenlerin psikolojik taciz düzeyleri ve iş yaşam dengelerinin alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek için kanonik korelasyon analizinden yararlanılan bu çalışmanın, alan yazınına ek katkı sağlayacağı da öngörülmektedir. Bununla birlikte bu çalışma, işverenlerin, örgüt içinde yaşanan psikolojik tacizin varlığından haberdar olmaları, bunu çözümlemek için neler yapabileceklerini planlamaları ve iş yaşam dengesini düzenleyici programlar oluşturmaları açısından önem arz etmektedir. Hizmet sektörünün doğrudan insan odaklı olması sebebiyle, mutlu bir çalışan, mutlu müşteri demektir. Çalışanın memnuniyeti sonucu sağlanan müşteri memnuniyeti, işverenin hem maddi kazancını artırmış olacak hem de kaliteli bir örgüt ortamının yaratılmasını sağlamış olacaktır.

3.2 Araştırmanın Problemi ve Hipotezi

Araştırmanın konusu olan işgören psikolojik taciz algısı ve iş yaşam dengesi arasındaki ilişkiyi anlamaya yönelik oluşturulan bu çalışmaya ait problem “Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışanların psikolojik taciz düzeyleri ile iş yaşam dengeleri arasında ilişki var mıdır?” olarak belirlenmiştir.

Çalışmada yer alan işgörenlerin algıladıkları psikolojik taciz düzeyleri ve iş yaşam dengeleri arasında ilişkiyi anlamaya yönelik araştırma hipotezi aşağıda verilmiştir.

H₁= Algılanan psikolojik taciz ile iş yaşam dengesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.3 Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları

Bu araştırma Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleriyle sınırlandırılmıştır. Ayrıca anket çalışmasının düşük sezonda gerçekleştirilmesi sebebiyle, bölgede yer alan otellerin tamamının açık olmaması, ilgili otellerde çalışan sayısının yetersiz olması, daha fazla otele ulaşabilmek adına veri toplama sürecinin uzaması, bu çalışmanın sınırlılıklarındandır. Veri toplama süreci Kasım 2017-Şubat 2018 dönemini kapsamaktadır.

3.4 Araştırmanın Yöntemi

Veri toplama yöntemi olarak 3 bölümden oluşan bir anket formu oluşturulmuştur. İlk bölümde çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular, ikinci bölümde psikolojik taciz algılarını ve üçüncü bölümde ise iş yaşam dengesini ölçmeye yönelik ifadeler yer almaktadır.

3.4.1 Araştırmanın Modeli

Çalışmada, işgörenlerin psikolojik tacize maruz kalma düzeyleri ile iş-yaşam dengesinin alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olup olmadığının belirlenmesi amaçlandığından çalışmanın ilişkisel tarama modeline uygun olduğuna karar verilmiştir. İlişkisel (korelatif) araştırmalar, iki veya daha fazla sayıda değişken grubu arasında ilişki olup olmadığı belirlemeye yönelik araştırma desenleridir (Karasar, 2009; Erkuş, 2011).

3.4.2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Örneklem grubunu ise Alanya bölgesindeki beş yıldızlı otellerde çalışan, 337 işgören oluşturmaktadır. Alanya Turistik İşletmeciler Derneği'nin paylaştığı son verilere göre Alanya bölgesinde, Kültür ve Turizm Bakanlığı belgeli, faal olarak çalışan 69 adet beş yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır. Araştırmaya katılmayı kabul eden otellerin, insan kaynakları departmanlarından alınan bilgiler doğrultusunda, düşük sezonda maksimum 35 işgören çalıştığı iletilmiştir. Bu bilgi ışığında, araştırmanın tahmini evreni 2415 işgörendir. Bu araştırmadaki örneklem büyüklüğünün yeterliliğini destekleyen Sekaran (1992)'ın tablo 3.1'de belirtilen, evrene ait örneklem belirlenmesine dair verilerinden yararlanılmıştır. Örneklem seçimi, olasılığa dayalı olmayan örneklem türlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Kolayda örnekleme, yaygın olarak kullanılan ve ankete yanıt veren herkesin

örneğe dahil edildiği bir yöntemdir (Coşkun, vd. 2015: 142). Bu doğrultuda, ulaşılan otel çalışanlarına anketlere dürüstlikle yanıt vermeleri için, çalışmanın önemiyle ve bilgilerin gizli tutulacağı ile ilgili ön bilgi verilmiştir. Bireysel olarak ulaşılamayanlar için insan kaynakları departmanları konuyla ilgili bilgilendirilerek, formların tarafımıza kargo yoluyla ulaşılması sağlanmıştır. Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin; ön büro, yiyecek-içecek, kat hizmetleri, muhasebe ve diğer (güvenlik, insan kaynakları, satış ve pazarlama, bilgi-işlem) departmanlarında çalışan 500 işgören ve departman yöneticilerine anket yoluyla ulaşılmış, bunlardan 435 tanesi geri dönmüştür. Cevapları tutarsız bulunması nedeniyle geçersiz sayılan 98 anket, analiz kapsamına alınmamıştır. Geçerli olan 337 veri ile analizler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Alanya bölgesinde uygulanmasının sebebi; ülke turizmi için önemli bir destinasyon merkezi olmasıdır. Buna kaynaklık eden, Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (2017)'nin paylaştığı son veriler, yıllık turist sayısının 3.000.315 kişi olduğu, Alanya turizm imkanları ve gelirleri bakımından yaklaşık olarak, Antalya'nın %25'ini, Türkiye'nin de %10'unu sağladığı yönündedir. Turizm ekonomisine önemli katkıları olan Alanya ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin örneklem grubuna dahil edilmesinin nedeni ise, bu işletmelerin kurumsal bir örgüt yapısına sahip olması, kalite ve müşteri memnuniyeti algısının üç ve dört yıldızlı işletmelere göre daha fazla olması, çalışanların iş doyumu ve geri bildirimlerin oldukça önemli olduğu insan kaynakları yönetimi ile ilgili hassasiyetin yüksek olmasıdır.

Tablo 3.1 Evrene Ait Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357

100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

N: Evren S: Örneklem

Kaynak: Sekaran, 1992:253

3.4.3 Veri Toplama Araçları

İşgörenlerin psikolojik tacize maruz kalma düzeylerini ölçmek için Dr. Heinz Leymann'ın 45 ifadeden oluşan LIPT (The Leymann Inventory of Psychological Terrorization) ölçeği kullanılmıştır. Pelit ve Kılıç (2012)'in da araştırmalarında kullandığı ölçeğin 5'li liket tipi sorularla oluşturulan ifadeleri Davenport ve arkadaşlarının yazdığı Osman Cem Öner toy'un çevirisini yaptığı 'Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz' adlı kitaptan alınmıştır. 5 alt boyuttan oluşan ölçeğin ilk boyutunda: kişinin kendisini göstermeye ve iletişim oluşumunu etkileyip etkilemediğini saptamaya yönelik 11 soru, ikinci boyutunda; sosyal ilişkilere yönelik saldırıların olup olmadığını saptamak için 5 soru, üçüncü boyutunda itibara yönelik saldırıların varlığını belirlemeye yönelik 15 soru, dördüncü boyutunda kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna yönelik saldırıların olup olmadığını ortaya koymaya yönelik 9 soru ve son boyutta, kişinin sağlığına doğrudan bir saldırı olup olmadığını saptamaya yönelik 5 soru yer almaktadır.

İş-yaşam dengesini ölçmek için Fisher-McAuley vd. (2003) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlemesi Küçükusta (2007a) tarafından yapılan iş yaşam dengesi ölçeğinden yararlanılmıştır. İş-yaşam dengesi ölçeği Küçükusta (2007a)'nın doktora tezinde üç boyutta ele alınmıştır. Birinci boyut; kişisel yaşamın iş üzerindeki etkisi (5 soru), ikinci boyut işin kişisel yaşama etkisi (4 soru), üçüncü boyut iş yaşam gelişimidir (4 soru). Erben ve Ötken (2014) bir makalesinde aynı ölçeğe, eşle beraber çalışmanın etkisi (2 soru) olarak ifade ettiği dördüncü boyutu da ekleyerek 15 ifadeye yer vermiştir. Aynı iş yerinde çalışan çiftler ikili ilişkilerindeki olumlu ya da olumsuz durumları, iş ve özel yaşantılarına taşıyabilmektedirler. Kimi çalışan eşiyle empati kurmayı tercih ederken, kimi ise yaşanan problemleri her iki yaşam alanına da yansıtabilmektedir. Bu sebeple, bireylerin aynı örgüt ortamında çalışmalarının iş ya da özel

hayatlarına etkisinin de ölçülmesi amacıyla Küçükusta (2007a)'nın ve Erben ve Ötken (2014)'in çalışmalarında yararlandığı ölçeklerin ifadeleri birleştirilmiştir.

3.5 Verilerinin Analizi ve Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmaya katılanların demografik bulgularına, verilerin normal dağılıma uygunluk testi sonuçlarına, ölçeklerin güvenirliğine ilişkin bulgulara, yapı geçerliliğini ölçmek için uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına , işgörenlerin psikolojik taciz düzeyleri ve iş yaşam dengelerinin alt boyutları için katılımcıların verdikleri cevapların ne düzeyde olduğunu belirlemek amacıyla yapılan betimsel analiz bulgularına ve algılanan psikolojik taciz ve iş yaşam dengesinin alt boyutları arasındaki ilişkinin saptanması adına kanonik korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

3.5.1 Demografik Bulgular

Çalışma grubunda yer alan işgörenlerin cinsiyet, medeni durum ve görev yaptıkları departmanlara göre dağılımları Tablo 3.2'de gösterilmiştir.

Tablo 3.2 İşgörenlerin Dağılımlarına İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Değişken		F	%
Cinsiyet	Erkek	192	57,00
	Kadın	145	43,00
Medeni Durum	Evli	195	57,90
	Bekar	142	42,10
Departman	Ön büro	48	14,20
	Yiyecek-içecek	78	23,10
	Kat hizmetleri	48	14,20
	Muhasebe	58	17,20
	Diğer	105	31,20

Otel çalışanlarının cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde çalışmaya katılanların 192'si erkek (%57) ve 145'i (%43) kadındır. İş görenlerin medeni duruma göre dağılımları incelendiğinde 195'i evli (%58) ve 142'si (%42) ise bekardır. Otel çalışanlarının görev yaptıkları bölümlere göre dağılımları incelendiğinde 48'i (%14) ön büroda, 78'i (%23) yiyecek içecek

bölümünde, 48'i (%14) kat hizmetlerinde, 58'i (%17) muhasebe ve 105'i (%31) diğer bölümlerde görev yapmaktadır.

3.5.2 Verilerin Normal Dağılıma Uygunluk Testi

Çalışma kapsamında analizlere geçilmeden önce “Psikolojik Taciz Düzeyleri” ve “İş Yaşam Dengeleri” ölçekleri için normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığı incelenmiştir. Bu sebeple ilk olarak beş alt boyuttan oluşan “Psikolojik Taciz Düzeyleri” ölçeği ile dört alt boyuttan oluşan “İş Yaşam Dengeleri” ölçeğinin çarpıklık ve basıklık katsayıları ile Kolmogorov-Smirnov test sonuçları Tablo 3.3’de gösterilmiştir.

Tablo 3.3 Alt Ölçeklerin Normallik Testi Sonuçları

				Kolmogorov-Smirnov^a		
	Ortalama	Çarpıklık	Basıklık	Statistic	df	Sig.
İletişim Oluşumuna Yönelik	25,98	0,62	0,39	,071	337	,000
Sosyal İlişkilere Yönelik	10,43	1,01	1,50	,152	337	,000
İtibara Yönelik	33,79	0,77	0,62	,083	337	,000
Yaşam Kalitesine Yönelik	21,42	0,54	-0,01	,089	337	,000
Sağlığa Yönelik	9,94	1,00	1,62	,153	337	,000
Kişisel Yaşamın İşe Etkisi	10,08	0,90	0,14	,155	337	,000
İsin Kişisel Yaşama Etkisi	9,73	0,44	-0,67	,113	337	,000
İş Yaşam Gelişimi	11,56	0,17	-0,77	,080	337	,000
Eşle Beraber Çalışmanın Etkisi	4,41	0,78	-0,65	,222	337	,000

Normallik varsayımına ilişkin yapılan araştırmalarda ortalama, mod, medyan, basıklık ve çarpıklık katsayıları gibi betimleyici istatistiklere yönelik yöntemlerin, diğer yöntemlere göre daha fazla kullanıldığı görülmektedir. Hipotez testleri arasında en fazla kullanılan test ise Kolmogorov-Smirnov testidir (Demir vd., 2016: 144). Bu çalışma kapsamında da sıklıkla kullanılan Kolmogorov-Smirnov testinden faydalanılmıştır.

Tablo 3.3 incelendiğinde ölçme aracıda yer alan alt boyutların tamamı için Kolmogorov-Smirnov (KS) değerinin anlamlı olması sebebiyle ölçekte yer alan alt boyutlar için normallik varsayımının karşılanmadığı görülmüştür. Başka bir ifadeyle 2 farklı ölçeğin ve ölçekte yer alan alt boyutların normal dağılım göstermediği belirlenmiştir. Gözlenen değişkenlerin normal dağılım göstermemesi sebebiyle her bir alt boyut için logaritmik dönüşüm uygulanmıştır (Güzeller, 2016). Dönüşüm sonrası verilerin normal dağılım gösterdiği belirlendiğinden, uygulanacak kanonik korelasyon analizine devam edilmiştir.

3.5.3 Güvenirlik Analizi

Otel çalışanlarının psikolojik taciz düzeyleri ile iş-yaşam dengelerinin alt boyutları ve her iki ölçeğin tamamı için elde edilen güvenirlik katsayısı değerleri Tablo 3.4’de gösterilmiştir.

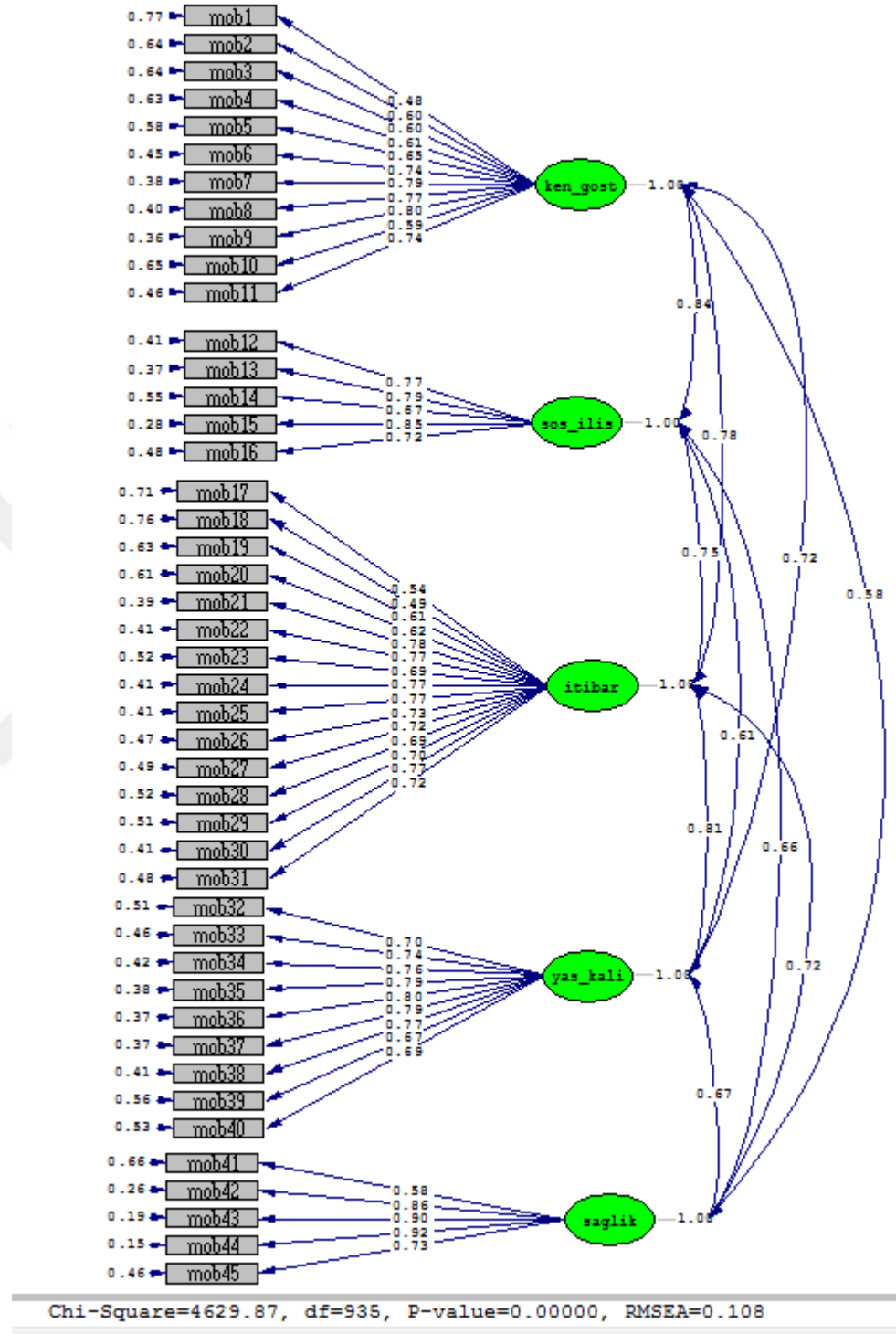
Tablo 3.4 Ölçme Araçlarına İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Madde Sayısı	Cronbach Alpha (α)
Kendini göstermeye yönelik saldırı	11	.901
Sosyal ilişkilere yönelik saldırı	5	.869
İtibara yönelik saldırı	15	.929
Yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırı	9	.916
Doğrudan sağlığa yönelik saldırı	5	.878
Psikolojik Taciz Ölçeği	45	.969
Kişisel yaşamın iş üzerine etkisi	5	.915
İşin kişisel yaşama etkisi	4	.889
İş-yaşam gelişimi	4	.882
Eşle beraber çalışmanın etkisi	2	.936
İş-yaşam Dengeleri Ölçeği	15	.874

Tablo 3.4 incelendiğinde iç tutarlılık anlamında güvenilirlik katsayılarının birinci ölçeğin tamamı için .97, ikinci ölçek için .87 olduğu belirlenmiştir. Psikolojik taciz ölçeğin alt boyutları için elde edilen güvenilirlik katsayıları .869 ile .929 arasında değişkenlik gösterirken iş yaşam dengeleri ölçeğinin alt boyutları için güvenilirlik katsayılarının .882 ile .936 arasında değişkenlik gösterdiği belirlenmiştir. Elde edilen bu değerlere göre her iki ölçeğin ve ölçeklerin alt boyutlarının hem psikolojik tacizi hem de iş-yaşam dengelerini ölçmek için güvenilir bir ölçme aracı oldukları belirlenmiştir.

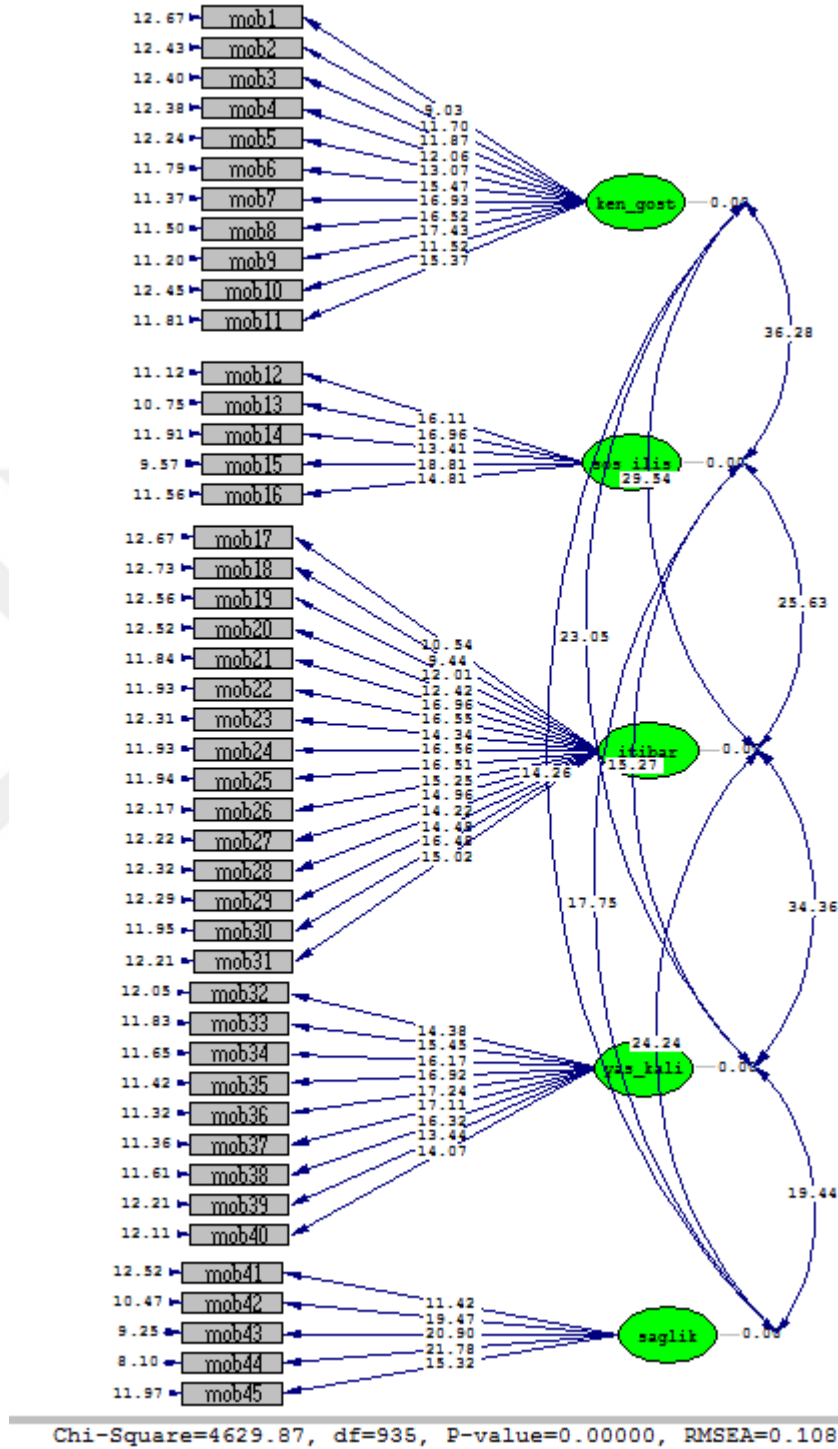
3.5.4 Doğrulayıcı Faktör Analizi

Çalışmada birinci aşamada belirlenen faktör yapısının ikinci aşamada oldukça güvenilir olduğunun belirlenmesinin ardından ölçeğin yapı geçerliğine kanıt sağlamak amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulamaya karar verilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen ölçme modeline ilişkin standartlaştırılmış faktör yük değerleri Şekil 3.1’de gösterilmiştir.



Şekil 3.1 İlk Modele İlişkin Standartlaştırılmış Yük Değerleri

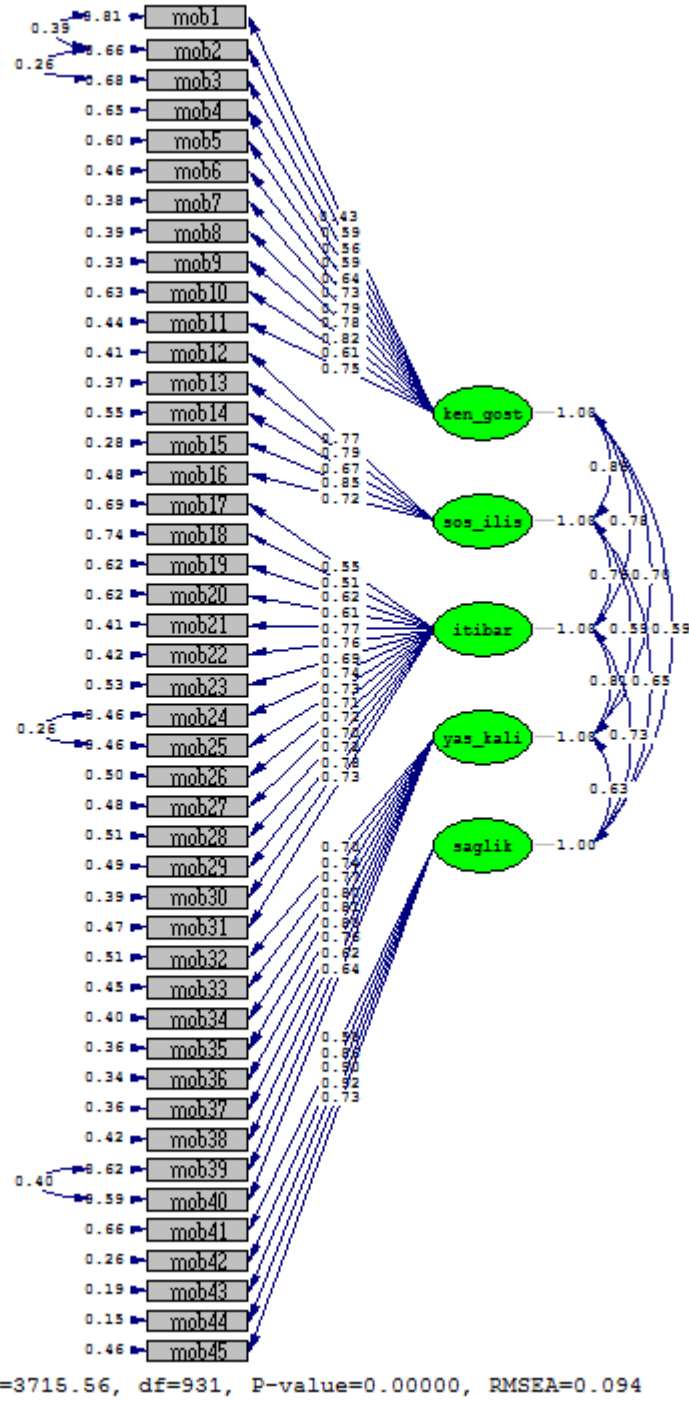
Şekil 3.1 incelendiğinde maddelerin standartlaştırılmış faktör yük değerleri kritik olarak kabul edilen .40 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir. Bunun yanında kurulan modele ilişkin t-değerleri Şekil 3.2’de gösterilmiştir.



Şekil 3.2. İlk Modele İlişkin t-Değerleri

Şekil 3.2 incelendiğinde her bir yol katsayısına ilişkin t-değerlerinin 1.96'dan büyük olması sebebiyle her bir maddenin ilgili boyuta anlamlı bir katkıda bulunduğu belirlenmiştir. Model veri uyumu için ilk ölçüt olarak kabul edilen χ^2 / df oranı incelenmiştir. Şekilde

görülebileceği üzere bu değer 4,95 (4629,87/935) olarak hesaplandığı için model veri uyumunun sağlanmadığı belirlenmiştir. Bunun yanında modele ilişkin hata değerinin 0.08'den büyük olması sebebiyle modelin hatalı olduğu görülmektedir. Lisrel programı tarafından önerilen düzeltme indeksleri incelendiğinde ilk dört madde çifti için hata değerleri birbirine ilişkilendirildiğinde 1. ve 2. madde için 146.70, sonrasında 2. ve 3. madde için 115.80, 24. ve 25. madde 107.60 ve 39. ve 40. Madde için 152.20 değerinde ki-kare değerinin azalacağı rapor edilmektedir. İlgili düzeltme önerilerinin maddelerin aynı boyutta yer alması sebebiyle yapılması önerilmektedir (Kline, 1998; Ullman, 2001). Bu işlemin ardından elde edilen düzeltilmiş ölçme modeline ilişkin analiz sonuçları Şekil 3.3'te gösterilmiştir.



Şekil 3.3 Düzeltme Önerileri Sonrası Kurulan Ölçme Modeline İlişkin Standartlaştırılmış Yük Değerleri

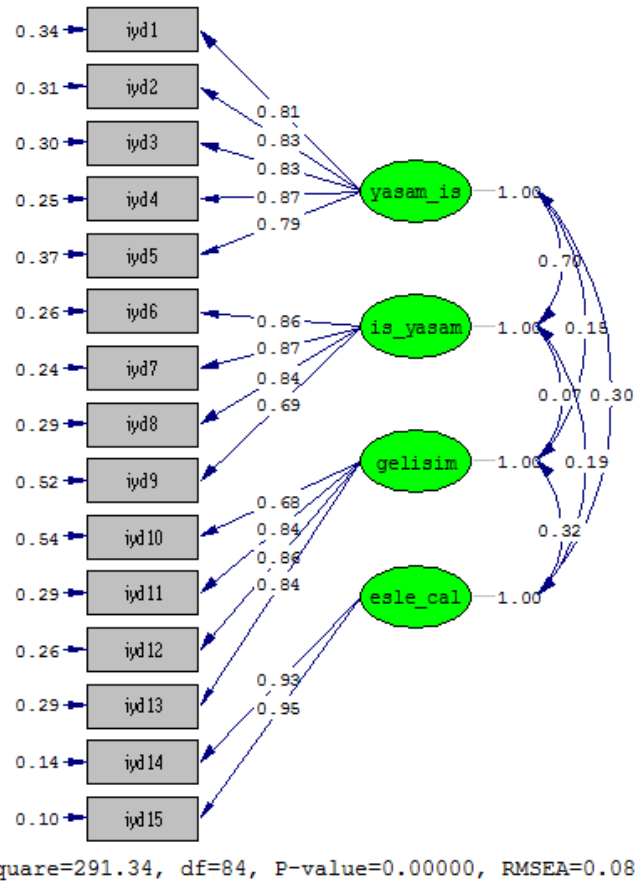
Şekil 3.3 incelendiğinde ki-kare değerinin 4629.87'den 3715.56 değerine düştüğü belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuca göre χ^2 / df oranı 3,99 (3715.56/931) olarak hesaplandığı için model veri uyumunun sağlandığı belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuca göre modelin kabul

edilebilir bir model olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Marsh ve Hocevar, 1985). DFA ile elde edilen ölçme modeline ilişkin uyum iyiliği sonuçları Tablo 3.5’de gösterilmiştir.

Tablo 3.5 Doğrulayıcı Faktör Analizi ile Kurulan Beş Boyutlu Ölçme Modeline İlişkin Sonuçlar

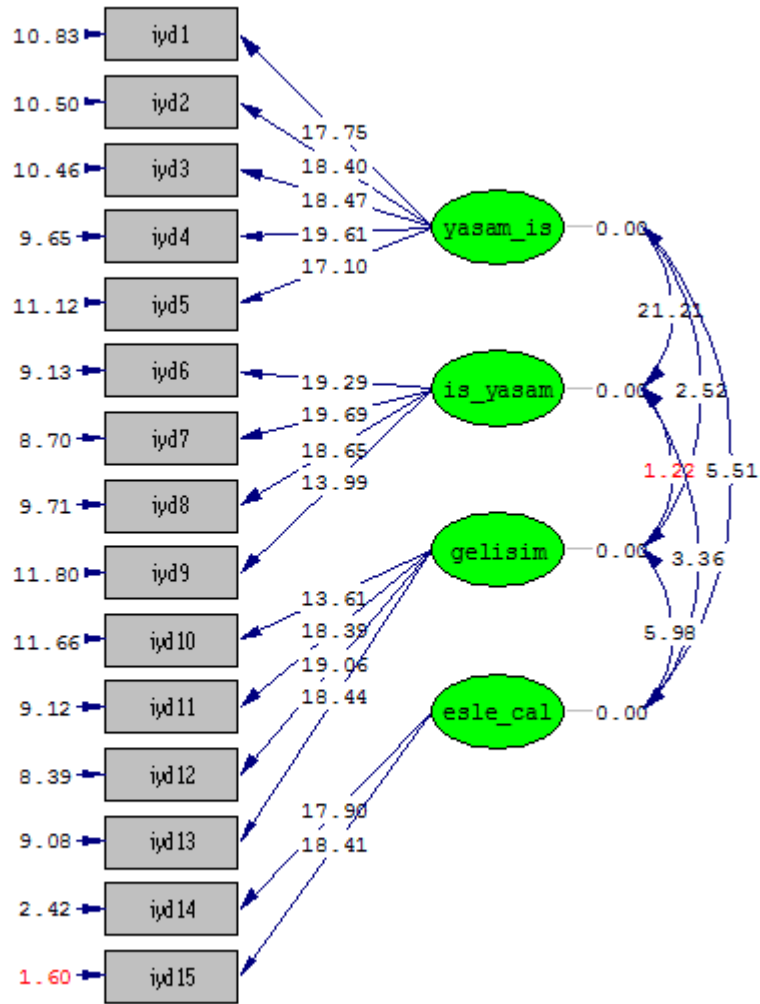
Model	χ^2	χ^2 / sd	NFI	NNFI	RFI	CFI	RMSEA
Beş Faktörlü Yapı	3715.56	3,99	.95	.96	.94	.96	.094
Ölçütler		≤ 4	$\geq .90$	$\geq .85$	$\geq .90$	$\geq .95$	$\leq .08$

Tablo 3.5’de görüldüğü üzere elde edilen doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre tüm uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu, sadece hata değerinin kritik düzeyin biraz üzerinde olmasına rağmen ölçekte yer alan maddelerin beş boyutlu yapıyla kurulan modelin uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kline, 2005; Bentler, 1990). Bu işlemin ardından çalışma kapsamında kullanılan iş-yaşam dengeleri ölçeğinin 4 alt boyutu için kurulan ölçme modeline ilişkin sonuçlar elde edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ikinci ölçme aracı için kurulan ölçme modeline ilişkin standartlaştırılmış faktör yük değerleri Şekil 3.4’te gösterilmiştir.



Şekil 3.4. İkinci Modele İlişkin Standartlaştırılmış Yük Değerleri

Şekil 3.4 incelendiğinde maddelerin standartlaştırılmış faktör yük değerleri kritik olarak kabul edilen .40 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir. Bunun yanında kurulan modele ilişkin t-değerleri Şekil 3.5'te gösterilmiştir.



Chi-Square=291.34, df=84, P-value=0.00000, RMSEA=0.086

Şekil 3.5 İkinci Modele İlişkin t-Değerleri

Şekil 3.5 incelendiğinde her bir yol katsayısına ilişkin t-değerlerinin 1.96'dan büyük olması sebebiyle her bir maddenin ilgili boyuta anlamlı bir katkıda bulunduğu belirlenmiştir. Model veri uyumu için ilk ölçüt olarak kabul edilen χ^2 / df oranı incelenmiştir. Şekilde görüleceği üzere bu değer 3,46 (291.34/84) olarak hesaplandığı için model veri uyumunun sağlandığı belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuca göre modelin kabul edilebilir bir model olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Marsh ve Hocevar,1985). Doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen ölçme modeline ilişkin uyum iyiliği sonuçları Tablo 3.6'da gösterilmiştir.

Tablo 3.6 Doğrulayıcı Faktör Analizi ile Kurulan Dört Boyutlu Ölçme Modeline İlişkin Sonuçlar

Model	χ^2	χ^2 / sd	NFI	NNFI	RFI	CFI	RMSEA
Beş Faktörlü Yapı	291.34	3,46	.95	.95	.94	.96	.086
Ölçütler		≤ 4	$\geq .90$	$\geq .85$	$\geq .90$	$\geq .95$	$\leq .08$

Tablo 3.6’da görüldüğü üzere elde edilen doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre tüm uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu, sadece hata değerinin kritik düzeyin biraz üzerinde olmasına rağmen ölçekte yer alan maddelerin dört boyutlu yapıyla kurulan modelin uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kline, 2005; Bentler, 1990).

3.5.5 Betimsel Analizler

Ölçekte yer alan maddeler, likert tipi, eşit aralıklı ve beş bölümlü küçük ölçekler kullanılarak değerlendirilmektedir. Bu ölçekte kişinin kendisi hakkında görüş belirtmesi amacıyla hazırlanan 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır.

Buna göre 1 puan en olumsuz madde olmak üzere “Kesinlikle Katılmıyorum”; 2 puan “Katılmıyorum”; 3 puan “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum”; 4 puan “Katılıyorum” ve 5 puan “Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde değerlendirilmiştir. Elde edilen ortalama puanların yorumlanmasında ranj değeri ($5-1=4$) toplam 5 kategori olması sebebiyle 5’e bölünmüş ve sınıf aralığı 0.80 olarak hesaplanmıştır. Buna göre maddelere verilen yanıtlar için 1.00-1.80 arası puanlar “Kesinlikle Katılmıyorum” düzeyinde; 1.81-2.60 arası ortalama puanlar “Katılmıyorum” düzeyinde; 2.61-3.40 arası ortalama puanlar “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” düzeyinde; 3.41-4.20 arası ortalama puanlar “Katılıyorum” düzeyinde ve son olarak 4.21-5.00 arası ortalama puanlar “Kesinlikle Katılıyorum” düzeyinde kabul edilmiştir.

3.5.5.1 İşgörenlerin Psikolojik Taciz Algısına Yönelik Betimsel Analiz

Çalışmada beş alt boyuttan oluşan işgörenlerin psikolojik taciz algısı toplam 45 madde yardımıyla belirlenmiştir. Toplam 11 maddeden oluşan birinci alt boyut olan “Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkilemeye yönelik” için madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeğin genelinden elde edilen değerler Tablo 3.7’de gösterilmiştir.

Tablo 3.7 Kendini Gösterme Ve İletişim Oluşumunu Etkileme Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri

Maddeler	Minimum	Maksimum	$\bar{x}$	ss
1.Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar	1,00	5,00	2,44	1,13
2.Sözünüz sürekli kesilir.	1,00	5,00	2,62	1,14
3.Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.	1,00	5,00	2,62	1,17
4.Yüzünüze bağırılır ve yüksek sesle azarlanırsınız.	1,00	5,00	2,67	1,27
5.Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.	1,00	5,00	2,70	1,18
6.Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.	1,00	5,00	2,36	1,12
7.Telefonla rahatsız ediliyorsunuz.	1,00	5,00	2,15	1,03
8.Sözlü tehditler alırsınız.	1,00	5,00	2,07	1,06
9.Yazılı tehditler gönderilir.	1,00	5,00	1,98	0,99
10.Jestler ve bakışlarla ilişki kurmanız reddedilir.	1,00	5,00	2,21	1,18
11.İmalar yoluyla ilişki kurmanız reddedilir.	1,00	5,00	2,11	1,00
Ortalama	11,00	55,00	25,98	8,76

*N=337

Tablo 3.7 incelendiğinde işgörenler 1, 6, 7, 8, 9, 10 ve 11. maddelere ortalama olarak “Katılmıyorum” düzeyinde cevap verirken 2, 3, 4 ve 5. maddelere “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” düzeyinde katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde işgörenler kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkileme boyutunda düşük ve orta düzeyde cevap verdikleri belirlenmiştir. Psikolojik tacize maruz kalma düzeyleri ölçeğinin ikinci alt boyutu olan “Sosyal ilişkilere yönelik saldırı” için madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeğin genelinden elde edilen değerler Tablo 3.8’de gösterilmiştir.

Tablo 3.8 Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırı Alt Boyutu Betimsel İstatistikler

Maddeler	Minimum	Maksimum	$\bar{x}$	ss
12.Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.	1,00	5,00	2,03	0,93
13.Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.	1,00	5,00	2,04	0,94
14.Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri veya çalışma mekanı verilir.	1,00	5,00	2,18	1,00

15.Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.	1,00	5,00	1,96	0,88
16.Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.	1,00	5,00	2,20	1,07
Ortalama	5,00	24,00	10,43	3,93

*N= 337

Tablo 3.8 incelendiğinde işgörenler 12, 13, 14, 15 ve 16. maddelere “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” düzeyinde katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde işgörenler “Sosyal İlişkilere Yönelik Saldırı” boyutunda düşük düzeyde cevap verdikleri belirlenmiştir. Psikolojik tacize maruz kalma düzeyleri ölçeğinin üçüncü alt boyutu olan “İtibara Yönelik Saldırı” için madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeğin genelinden elde edilen değerler Tablo 3.9’da gösterilmiştir.

Tablo 3.9 İtibara Yönelik Saldırı Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri

Maddeler	Minimum	Maksimum	$\bar{x}$	ss
17.İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.	1,00	5,00	2,52	1,24
18.Asılsız söylentiler ortada dolaşır.	1,00	5,00	2,91	1,37
19.Gülünç durumlara düşürülürsünüz.	1,00	5,00	2,30	1,11
20.Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.	1,00	5,00	1,89	0,89
21.Psikolojik tedavi görmeniz için size baskı yapılır.	1,00	5,00	1,74	0,81
22.Bir özrünüzle/dış görünümünüzle alay edilir.	1,00	5,00	2,06	1,02
23.Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir.	1,00	5,00	2,23	1,06
24.Dini veya siyasi görüşünüzle alay edilir.	1,00	5,00	2,00	0,97
25.Özel yaşamınızla alay edilir.	1,00	5,00	2,02	1,02
26.Milliyetinizle veya etnik kökeninizle alay edilir.	1,00	5,00	2,10	1,03
27.Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.	1,00	5,00	2,38	1,08
28.Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde	1,00	5,00	2,50	1,15
29.Kararlarınız sürekli sorgulanır.	1,00	5,00	2,56	1,17
30.Alçaltıcı isimlerle anılırsınız.	1,00	5,00	2,23	1,08
31.Cinsel imalara maruz kalırsınız.	1,00	5,00	2,28	1,15
Ortalama	15,00	72,00	33,79	11,54

*N=337

Tablo 3.9 incelendiğinde işgörenler 21. maddeye ortalama olarak “kesinlikle katılmıyorum” düzeyinde katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Buna göre “İtibara Yönelik Saldırı” alt boyutunda işgörenler “Psikolojik Tedavi Görmeniz İçin Size Baskı Yapılır” maddesine kesinlikle katılmadıklarını belirtmişlerdir. Başka bir ifadeyle işgörenler yöneticileri tarafından psikolojik tedavi görmeleri için baskı yapılmadığını belirtmişlerdir. Bunun yanında işgörenler 18. maddeye “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” düzeyinde görüş belirtirken alt ölçeğin diğer maddelerine “Katılmıyorum” düzeyinde görüş bildirdikleri belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde işgörenler “İtibara Yönelik Saldırı” boyutunda düşük düzeyde cevap verdikleri belirlenmiştir. Psikolojik tacize maruz kalma düzeyleri ölçeğinin dördüncü alt boyutu olan “Yaşam Ve İş Kalitesine Yönelik Saldırı” için madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeğin genelinden elde edilen değerler Tablo 3.10’da gösterilmiştir.

Tablo 3.10 Yaşam Ve İş Kalitesine Yönelik Saldırı Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri

Maddeler	Minimum	Maksimum	$\bar{x}$	ss
32.Sizin için hiçbir özel görev yoktur.	1,00	5,00	2,55	1,28
33.Size verilen işler geri alınır, kendinize yeni iş bile yaratamazsınız.	1,00	5,00	2,43	1,18
34.Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir.	1,00	5,00	2,54	1,25
35.Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir.	1,00	5,00	2,51	1,19
36.Yaptığınız işler sürekli değiştirilir.	1,00	5,00	2,48	1,12
37.Özgüveninizi etkileyecek işler verilir.	1,00	5,00	2,50	1,21
38.İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir.	1,00	5,00	2,35	1,12
39.İş yerinize ya da evinize zarar verilir.	1,00	5,00	1,97	0,92
40.Size mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur.	1,00	5,00	2,05	0,97
Ortalama	9,00	45,00	21,42	7,99

*N=337

Tablo 3.10 incelendiğinde işgörenler 32, 33, 34, 35, 36, 37 38, 39 ve 40. maddelere ortalama olarak “katılmıyorum” düzeyinde cevap verdikleri belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar

bir bütün olarak incelendiğinde işgörenler “Yaşam Ve İş Kalitesine Yönelik Saldırı” boyutunda düşük düzeyde cevap verdikleri belirlenmiştir. Psikolojik tacize maruz kalma düzeyleri ölçeğinin beşinci alt boyutu olan “Doğrudan Sağlığa Yönelik Saldırı” için madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeğin genelinden elde edilen değerler Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 3.11 Doğrudan Sağlığa Yönelik Saldırı Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri

Maddeler	Minimum	Maksimum	$\bar{x}$	ss
41.Fiziksel olarak ağır işlerle görevlendirilirsiniz.	1,00	5,00	2,31	1,22
42.Fiziksel şiddet içeren tehditler yapılır.	1,00	5,00	1,94	0,86
43.Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.	1,00	5,00	1,90	0,84
44.Fiziksel zarar verilir.	1,00	5,00	1,88	0,87
45.Doğrudan cinsel tacize maruz kalırsınız.	1,00	5,00	1,90	0,93
Ortalama	5,00	25,00	9,94	3,93

*N=337

Tablo 3.11 incelendiğinde işgörenler 41, 42, 43, 44 ve 45. maddelere ortalama olarak “katılmıyorum” düzeyinde cevap verdikleri belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde işgörenler “Doğrudan Sağlığa Yönelik Saldırı” boyutunda düşük düzeyde cevap verdikleri belirlenmiştir. Başka bir ifadeyle işgörenler doğrudan sağlıklarına yönelik bir saldırı görmediklerini belirtmişlerdir.

3.5.5.2 İşgörenlerin İş Yaşam Dengesine Yönelik Betimsel Analiz

Çalışma kapsamında veri toplama aracı olarak kullanılan iş yaşam dengesi ölçeğinin toplam dört alt boyutu için betimsel istatistikler hesaplanmıştır. İş yaşam dengesi ölçeğinin birinci alt boyutu olan “Kişisel Yaşamın İş Üzerine Etkisi” için madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeğin genelinden elde edilen değerler Tablo 3.12’de gösterilmiştir.

Tablo 3.12 Kişisel Yaşamın İş Üzerine Etkisi Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri

Maddeler	Minimum	Maksimum	$\bar{x}$	ss
1.Kişisel sorunlarım işimi tamamlamamı engelliyor.	1,00	5,00	1,91	1,05
2.Kişisel yaşamım işim için gerekli olan enerjimi tüketir.	1,00	5,00	1,98	1,08
3.Sorumluluklarımdan dolayı işime yorgun geliyorum	1,00	5,00	2,07	1,10
4.Özel sorunlarımdan işim etkileniyor	1,00	5,00	2,03	1,11
5.İşteyken özel işlerimden dolayı endişe duyuyorum	1,00	5,00	2,08	1,13
Ortalama	5,00	25,00	10,08	4,75

*N=337

Tablo 3.12 incelendiğinde işgörenler 1, 2, 3, 4 ve 5. maddelere ortalama olarak “katılmıyorum” düzeyinde cevap verdikleri belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde işgörenler “Kişisel yaşamın iş üzerine etkisi” boyutunda düşük düzeyde cevap verdikleri belirlenmiştir. Başka bir ifadeyle işgörenler kişisel yaşamın iş yaşamı üzerine bir etkisi olmadığını belirtmişlerdir. İş Yaşam Dengesi ölçeğinin ikinci alt boyutu olan “İşin kişisel yaşama etkisi” için madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeğin genelinden elde edilen değerler Tablo 3.13’de gösterilmiştir.

Tablo 3.13 İşin Kişisel Yaşama Etkisi Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri

Maddeler	Minimum	Maksimum	$\bar{x}$	ss
6.Kişisel gereksinimlerimi işin nedeniyle ihmal ederim	1,00	5,00	2,36	1,19
7.Kişisel faaliyetlerimi zaman kalmadığı için kaçıyorum	1,00	5,00	2,54	1,24
8.Özel yaşamımı işim dolayısıyla askıya alırım	1,00	5,00	2,48	1,22
9.İşim kişisel yaşamımı daha zor hale getirir	1,00	5,00	2,33	1,19
Ortalama	4,00	20,00	9,73	4,21

N=337

Tablo 3.13 incelendiğinde işgörenler 6, 7, 8 ve 9. maddelere ortalama olarak “katılmıyorum” düzeyinde cevap verdikleri belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde işgörenler “İşin kişisel yaşama etkisi” boyutunda düşük düzeyde cevap verdikleri

belirlenmiştir. Başka bir ifadeyle işgörenler İşin kişisel yaşam üzerinde bir etkisi olmadığını belirtmişlerdir. İş Yaşam Dengesi ölçeğinin üçüncü alt boyutu olan “İş-Yaşam Gelişimi” için madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeğin genelinden elde edilen değerler Tablo 3.14 gösterilmiştir.

Tablo 3.14 İş-Yaşam Gelişimi Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri

Maddeler	Minimum	Maksimum	$\bar{x}$	ss
10.Özel yaşamımdan dolayı işimde moralim yüksektir	1,00	5,00	2,95	1,23
11.İşimden dolayı evde moralim yüksektir	1,00	5,00	2,85	1,19
12.İşim, özel yaşamımı sürdürmem için bana fırsat verir	1,00	5,00	2,80	1,27
13.Özel yaşamım işimi yapabilmem için enerji verir	1,00	5,00	2,94	1,23
Ortalama	4,00	20,00	11,56	4,24

Tablo 3.14 incelendiğinde işgörenler 10, 11, 12 ve 13. maddelere ortalama olarak “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” düzeyinde cevap verdikleri belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde işgörenler “İş-Yaşam Gelişimi” boyutunda ortalama düzeyde cevap verdikleri belirlenmiştir. Başka bir ifadeyle işgörenler iş yaşam dengesini belirleme konusunda kararsız olduklarını belirtmişlerdir. İş Yaşam Dengesi ölçeğinin dördüncü alt boyutu olan “Eşle Beraber Çalışmanın Etkisi” için madde bazında ortalama ve standart sapma değerleri ile ölçeğin genelinden elde edilen değerler Tablo 3.15’de gösterilmiştir.

Tablo 3.15 Eşle Beraber Çalışmanın Etkisi Alt Boyutu Betimsel İstatistikleri

Maddeler	Minimum	Maksimum	$\bar{x}$	ss
14.Eşimle aynı işyerinde çalışmam işimi olumsuz etkiler.	1,00	5,00	2,21	1,33
15.Eşimle aynı işyerinde çalışmam özel hayatımı olumsuz etkiler.	1,00	5,00	2,19	1,37
Ortalama	2,00	10,00	4,41	2,62

N=337

Tablo 3.15 incelendiğinde işgörenler 14.ve 15. maddelere ortalama olarak “katılmıyorum” düzeyinde cevap verdikleri belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde işgörenler “Eşle Beraber Çalışma” boyutunda düşük düzeyde cevap verdikleri belirlenmiştir.

Başka bir ifadeyle işgörenler eşle beraber çalışma konusunda düşük düzeyde etkili olduklarını belirtmişlerdir.

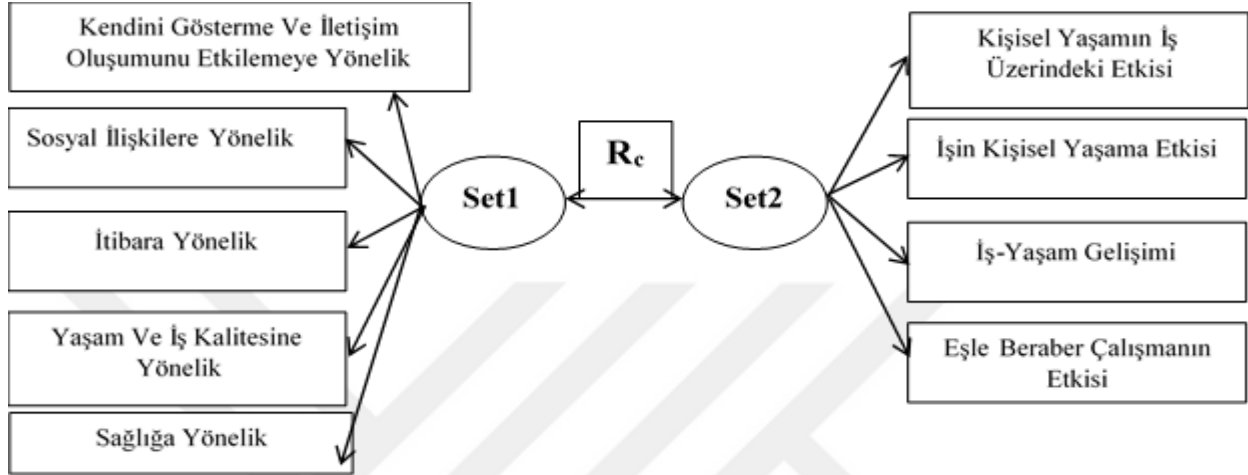
3.5.6 İşgörenlerin Psikolojik Taciz Algıları İle İş-Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkiye Ait Kanonik Korelasyon Analizi

Otel çalışanlarının psikolojik taciz düzeyleri ile iş-yaşam dengelerinin alt boyutları arasındaki ilişkiler kanonik korelasyon analizi ile incelenmiştir. Her birinde en az iki değişken bulunan iki değişken seti ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ve $Y_1, Y_2, Y_3, \dots, Y_m$) arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla kullanılan kanonik korelasyonda iki veri setindeki ilişki tek bir analiz ile belirlenebilmektedir (Varmuza ve Filzmoser, 2009; Bordens ve Abbott, 2011). Bu sayede gerçekte anlamlı olmayan ilişkilerin anlamlı kabul edilme olasılığı azalmış ve dolayısıyla I. Tip hata da azalmış olacaktır (Stangor, 2010). Bağımsız değişken setinin bağımlı değişken setini etkileyip etkilemediğini belirlemeye yönelik çalışmada iki değişken seti için Set1 ve Set2 şeklinde bir adlandırma tercih edilmekte ve kanonik korelasyonun amacı Set1 ile Set2 arasındaki ilişkiyi belirlemeye yöneliktir (Pedhazur, 1997; Stevens, 2009). Çalışmada kullanılan bağımlı ve bağımsız değişken setleri Tablo 3.16’da gösterilmiştir.

Tablo 3.16 Çalışma Kapsamında Kullanılan Değişkenler

Değişken seti	Değişken adı	Madde sayısı
Psikolojik Taciz Düzeyleri	Kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkilemeye yönelik saldırı	11
	Sosyal ilişkilere yönelik saldırı	5
	İtibara yönelik saldırı	15
	Yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırı	9
	Doğrudan sağlığa yönelik saldırı	5
İş-Yaşam Dengeleri	Kişisel yaşamın iş üzerine etkisi	5
	İşin kişisel yaşama etkisi	4
	İş-yaşam gelişimi	4
	Eşle beraber çalışmanın etkisi	2

Bağımlı ve bağımsız değişken setlerinin belirlenmesinin ardından teorik olarak var olduğu düşünülen ilişkilere ilişkin kanonik korelasyon analizinin genel şeması Şekil 3.6’da gösterilmiştir (Lattin vd., 2003)



Şekil 3.6 Teorik Olarak Test Edilen Modele İlişkin Genel Şema

Kanonik korelasyon analizinde, ortaya çıkarılacak maksimum kanonik değişken çifti sayısı, hangi değişken setinde daha az sayıda değişken bulunuyor ise, o setteki değişken sayısına eşittir (Cohen vd. 2003). Kurulan teorik modele göre birinci veri setinde 5, ikinci veri setinde 4 değişken bulunmaktadır. Bu sebeple oluşturulabilecek maksimum kanonik değişken çifti sayısı 4 olarak belirlenmiştir.

Çalışmada ilk olarak kanonik korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Kanonik korelasyon analizinde, araştırmacılar tarafından kurulan kanonik modelin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını gösteren çok değişkenli anlamlılık testi sonuçları incelenmiştir. Bu testlerden Pillais, Hotellings, Wilks ve Roys olarak adlandırılan dört farklı testin her biri F testine dönüştürülerek analiz sonucunda ortaya çıkan kanonik modelin anlamlılığı sınanabilmektedir. Bu dört testin her birinin dayandığı kuramsal temelin farklı olması, her bir test için hesaplanan F değerinin de farklı olmasına sebep olmaktadır. Bununla birlikte, araştırmalarda genellikle uygulanabilirliği daha fazla olduğu için yorumlar Wilks'in λ göre yapılmaktadır (Sherry ve Henson, 2005). Araştırmada kurulan teorik modelin STATISTICA programından elde edilen analiz sonuçları Tablo 3.17’de gösterilmiştir.

Tablo 3.17 Modele İlişkin Anlamlılık Testi ve Özet Bilgiler

Kanonik R	0,596	
Serbestlik derecesi	20	
Ki-kare değeri	162,41	
p değeri	.000	
Değişken Seti	Psikolojik Taciz Düzeyleri	İş-Yaşam Dengeleri
Elde edilen varyans	93,41	100,00
Açıklanan varyans (Redundancy)	25,58	16,09
Değişken sayısı	5	4
Değişkenler	X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ , X ₅ ,	Y ₁ , Y ₂ , Y ₃ , Y ₄

Tablo 3.17 incelendiğinde 5 bağımsız ve 4 bağımlı değişken ile kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir (Chi-square=162.41, sd=20, p<0.05). Ancak bu testin anlamlı olması elde edilen ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi vermediği için açıklanan varyans (redundancy) değerlerinin de incelenmesi gerekmektedir. Buna göre psikolojik taciz düzeyleri kümesine ait varyansın %26'sı iş-yaşam dengeleri değişkenleri tarafından açıklanırken, iş-yaşam dengeleri değişkenleri kümesi varyansının %16'sı psikolojik taciz düzeyleri değişken kümesinin kanonik değişkenleri tarafından açıklanmaktadır. Elde edilen bu sonuca göre bağımsız değişken setinin bağımlı değişken setini açıklama oranı daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu işlemin ardından analiz sonucunda ortaya çıkan kanonik fonksiyonların (Root1, Root2, Root3 ve Root4) yığılmalı değerlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu bir kanonik modelde, kanonik fonksiyonların bir kısmı anlamlı iken bir kısmı için kanonik değişkenler arasındaki ilişki çok düşük olabilir ve bu ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmayabilir. Bu sebeple kanonik model ile birlikte her bir kanonik fonksiyonun anlamlılığının da ayrıca değerlendirilmesi önerilmektedir. Böylece kanonik fonksiyonların hangilerinin anlamlı olduğuna karar vermek için kanonik fonksiyonlara ilişkin öz değerler ve bunlara ilişkin yüzde değerleri Tablo 3.18'de gösterilmiştir.

Tablo 3.18 Modele İlişkin Öz değerler ve Kanonik Korelasyon Değerleri

Kök No.	Kanonik Korelasyon	Kanonik R ²	Ki-kare	df	p	λ
1	0,596	0,356	162,40	20	.000	0,612
2	0,194	0,037	16,67	12	.162	0,950
3	0,088	0,007	0,69	6	.691	0,988
4	0,062	0,003	0,52	2	.524	0,996

Tablo 3.18’de elde edilen sonuçlara göre istatistiksel olarak anlamlı bulunan birinci kanonik fonksiyona göre psikolojik taciz düzeyleri ile iş-yaşam dengeleri %36’lık bir varyans paylaşmaktadır. İstatistiksel olarak anlamlı bulunmayan ikinci kanonik fonksiyona göre psikolojik taciz düzeyleri ile iş-yaşam dengeleri %4’lük bir varyans paylaşmaktadır. Üçüncü kanonik fonksiyonda ise bu değer %1 olarak hesaplanmıştır. Çalışmada dört kanonik değişken çifti için elde edilen dört kanonik fonksiyona ilişkin ilgili fonksiyonun toplam varyansa katkısı ve açıkladığı varyans miktarı Tablo 3.19’da gösterilmiştir.

Tablo 3.19 Kanonik Fonksiyonlara İlişkin Betimleyici İstatistikler

Fonksiyonlar	Toplam varyans (%)	Açıklanan varyans (%)
1.Kanonik fonksiyon	41,65	14,83
2. Kanonik fonksiyon	28,90	1,09
3. Kanonik fonksiyon	11,78	0,09
4. Kanonik fonksiyon	17,67	0,06
Toplam	100	16,07

Tablo 3.19 incelendiğinde kanonik değişkenlerin orijinal değişkenlerdeki varyansı açıklama yüzdesi birinci kanonik fonksiyon için %42, ikinci kanonik fonksiyon için %29, üçüncü kanonik fonksiyon için %12 ve dördüncü kanonik fonksiyon için %18 olarak hesaplanmıştır. Tüm kanonik değişkenlerin birbirinden bağımsız olması sebebiyle tablonun birinci sütununun en alt satırında açıklanan toplam varyans miktarı %100 olarak hesaplanmıştır. Ancak bir değişken setinin diğer değişken setinin açıklama yüzdesi olarak bilinen açıklanan varyans (*redundancy*) değerlerine göre birinci kanonik fonksiyon için %15, ikinci kanonik fonksiyon için %1, üçüncü

kanonik fonksiyon için %1 ve dördüncü kanonik fonksiyon için %1 olarak hesaplanmıştır. Daha önce kanonik fonksiyonların anlamlılığına ilişkin Tablo 3.18’de elde edilen sonuçlar göz önüne alındığında sadece birinci fonksiyonun istatistiksel olarak anlamlı olması sebebiyle iki değişken setinin birbirini açıklama oranı %15 olarak belirlenmiştir. Bunun yanında istatistiksel olarak anlamlı bulunmayan diğer kanonik fonksiyonlara ait açıklanan varyans değerlerinin de oldukça düşük olduğu görülmektedir. Bu işlemin ardından çalışma kapsamında ele alınan bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler Tablo 3.20’de gösterilmiştir.

Tablo 3.20 Bağımsız Değişken Setindeki İlişkiler

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
X ₁	1,00				
X ₂	0,69	1,00			
X ₃	0,72	0,69	1,00		
X ₄	0,65	0,54	0,77	1,00	
X ₅	0,56	0,60	0,71	0,70	1,00

*X1: Kendini Gösterme ve İletişime Yönelik Saldırı, X2: Sosyal İlişkilere Saldırı, X3: İtibara Yönelik Saldırı, X4: Yaşam ve İş Kalitesine Yönelik Saldırı, X5: Sağlığa Yönelik Saldırı

Tablo 3.20 incelendiğinde X (Psikolojik taciz) değişken setindeki doğrusal ilişkileri gösteren korelasyon katsayılarının 0,54 ile 0,77 arasında değişkenlik gösterdiği belirlenmiştir. Psikolojik taciz düzeyleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde değişken seti arasındaki en yüksek ilişki itibara yönelik saldırı (X₃) ile yaşam kalitesine yönelik saldırı (X₄) arasında ($r=.77$); en düşük ilişkinin ise yaşam kalitesine yönelik saldırı (X₄) ile sosyal ilişkilere yönelik saldırı (X₂) arasında ($r=.54$) olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuca göre psikolojik taciz düzeyleri arasında orta ve yüksek düzeyde istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir. Bu işlemin ardından bağımlı değişken setindeki (Y) değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmiş ve sonuçlar Tablo 3.21’de gösterilmiştir.

Tablo 3.21 Bağımlı Değişken Setindeki İlişkiler

	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
Y ₁	1,00			
Y ₂	0,65	1,00		
Y ₃	0,13	0,09	1,00	
Y ₄	0,27	0,18	0,28	1,00

Y1: Yaşamın İş Üzerine Etkisi, Y2: İşin Yaşam Üzerine Etkisi, Y3: İş-Yaşam Gelişimi, Y4: Eşle Beraber Çalışmanın Etkisi

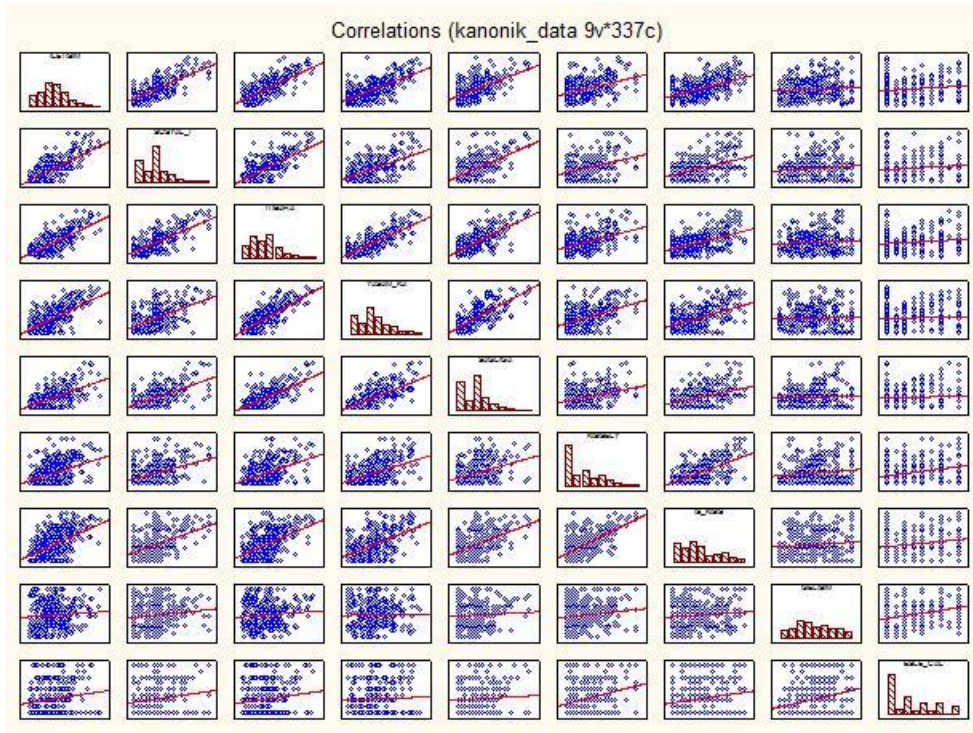
Tablo 3.21 incelendiğinde Y (İş yaşam dengeleri) değişken setindeki doğrusal ilişkileri gösteren korelasyon katsayılarının 0,09 ile 0,65 arasında değişkenlik gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre en yüksek ilişki işin kişisel yaşama etkisi (Y_2) ile kişisel yaşamın iş üzerine etkisi (Y_1) değişkenleri arasında ($r=.65$) gözlenirken en düşük ilişkinin iş yaşam gelişimi (Y_3) ile işin kişisel yaşama etkisi (Y_2) değişkenleri arasında olduğu belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde sadece Y_2 (İşin kişisel yaşama etkisi) ve Y_1 (Kişisel yaşamın işe etkisi) değişkenleri arasındaki ilişki orta düzeyde iken diğer değişkenler arasındaki ilişkilerin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bunun ardından bağımlı ve bağımsız değişken setleri arasındaki ilişkileri gösteren korelasyon matrisi Tablo 3.22’de gösterilmiştir.

Tablo 3.22 X ve Y Değişken Setleri Arasındaki İlişkiler

	Y₁: Kişisel Yaşamın İş Üzerine Etkisi	Y₂: İşin Kişisel Yaşam Üzerine Etkisi	Y₃: İş-Yaşam Gelişimi	Y₄: Eşle Beraber Çalışmanın Etkisi
X₁: Kendini Göstermeye Yönelik	0,420	0,516	0,079	0,146
X₂: Sosyal İlişkilere Yönelik	0,379	0,440	0,126	0,144
X₃: İtibara Yönelik	0,451	0,505	0,091	0,134
X₄: Yaşam Ve İş Kalitesine Yönelik	0,461	0,517	0,013	0,040
X₅: Sağlığa Yönelik	0,361	0,433	0,057	0,0523

Tablo 3.22 incelendiğinde X (Psikolojik taciz) ve Y (İş yaşam dengesi) değişken setleri arasındaki ilişkilerin 0,01 ile 0,52 arasında değişkenlik göstermektedir. En yüksek ilişki X_4 : yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırı ile Y_2 : işin yaşam üzerine etkisi değişkenleri arasında olduğu belirlenmiştir ($r=0,52$, $p<.05$). Bu doğrultuda H_1 = algılanan psikolojik taciz ile işyaşam dengesi arasında anlamlı bir ilişki vardır hipotezi kabul edilmiştir. Bunun yanında en yüksek ikinci ilişki X_1 (Kendini göstermeye yönelik) ve Y_2 (İşin yaşam üzerine etkisi) değişkenleri arasında gözlenirken en yüksek üçüncü ilişki X_3 (İtibara yönelik) ve Y_2 (İşin yaşam üzerine etkisi) değişkenleri arasında olduğu belirlenmiştir. Tablodan elde edilen sonuçlar bir bütün olarak incelendiğinde bağımsız değişkenler kümesindeki tüm değişkenlerin sırasıyla Y_2 (İşin yaşam üzerine etkisi) ve Y_1 (Yaşamın iş üzerine etkisi) değişkenleri ile orta düzeyde bir ilişkiye sahipken diğer değişkenlerle düşük düzeyde ilişki gösterdiği belirlenmiştir. X (Psikolojik taciz)

ve Y (İş yaşam dengesi) değişken setleri için değişkenlere ilişkin saçılım grafiği Şekil 3.7’de gösterilmiştir.



Şekil 3.7 X Ve Y Değişken Setleri İçin Değişkenlere İlişkin Saçılım Grafiği

Kanonik değişken farklı setler için hesaplanan doğrusal bileşenlerdir ve birinci değişken seti olan X (Psikolojik taciz) için U doğrusal bileşenleri, ikinci değişken seti olan Y (İş yaşam dengesi) için V doğrusal bileşenler oluşturulur. Bu şekilde her bir değişken setindeki en az değişken sayısı kadar (u_1, v_1) , (u_2, v_2) , (u_3, v_3) ve (u_4, v_4) yani toplam 4 tane kanonik değişken çifti hesaplanmaktadır (Tatlıdil, 2002). Bu durumda;

$$U_1 = a_{11}.x_1 + a_{12}.x_2 + a_{13}.x_3 + a_{14}.x_4 + a_{15}.x_5$$

$$U_2 = a_{21}.x_1 + a_{22}.x_2 + a_{23}.x_3 + a_{24}.x_4 + a_{25}.x_5$$

$$U_3 = a_{31}.x_1 + a_{32}.x_2 + a_{33}.x_3 + a_{34}.x_4 + a_{35}.x_5$$

$$U_4 = a_{41}.x_1 + a_{42}.x_2 + a_{43}.x_3 + a_{44}.x_4 + a_{45}.x_5$$

$$V_1 = b_{11}.y_1 + b_{12}.y_2 + b_{13}.y_3 + b_{14}.y_4$$

$$V_2 = b_{21}.y_1 + b_{22}.y_2 + b_{23}.y_3 + b_{24}.y_4$$

$$V_3 = b_{31}.y_1 + b_{32}.y_2 + b_{33}.y_3 + b_{34}.y_4$$

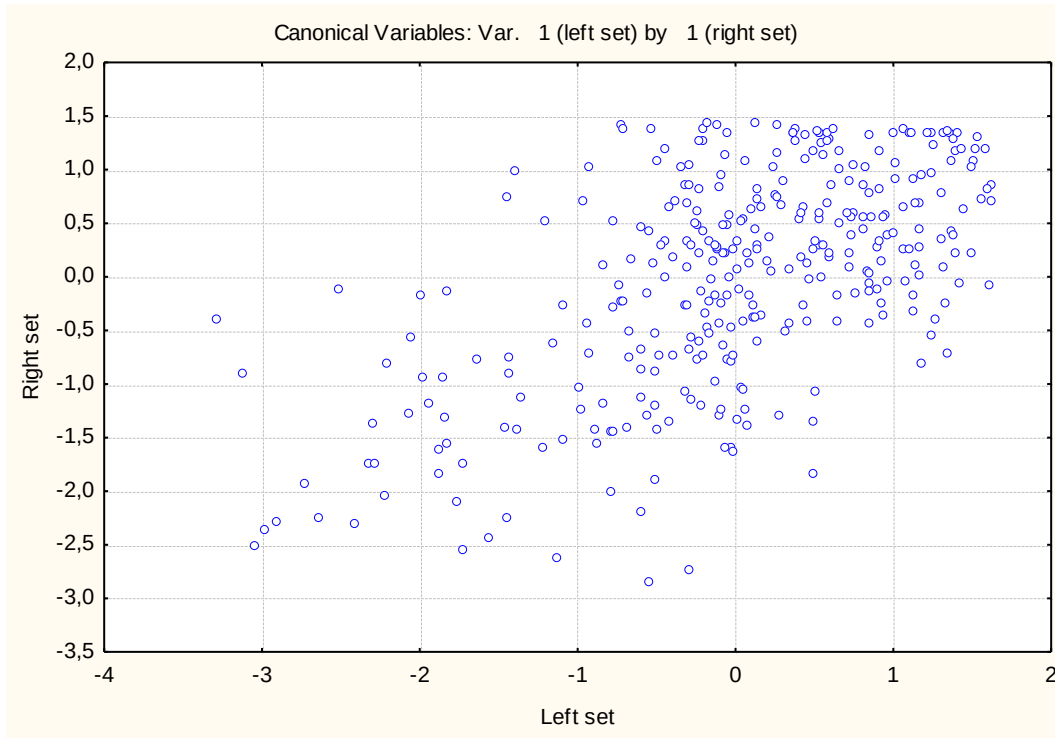
$$V_4 = b_{41}.y_1 + b_{42}.y_2 + b_{43}.y_3 + b_{44}.y_4$$

a ve b vektörlere ait ağırlık değerleri olmak üzere U ve V doğrusal bileşenleri için elde edilen kanonik katsayılar Tablo 3.23’de gösterilmiştir.

Tablo 3.23 Orijinal Değişkenler İle Kanonik Değişkenler Arasındaki İlişkiler

	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄
X ₁ : Kendini Gösterme Ve İletişime Yönelik Saldırı	-0,345	0,382	1,410	0,590
X ₂ : Sosyal İlişkilere Saldırı	-0,140	0,464	-0,660	-0,734
X ₃ : İtibara Yönelik Saldırı	-0,158	0,768	-1,037	0,763
X ₄ : Yaşam Ve İş Kalitesine Yönelik Saldırı	-0,479	-1,377	-0,366	0,255
X ₅ : Sağlığa Yönelik Saldırı	-0,011	-0,151	0,690	-1,163
	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄
Y ₁ : Yaşamın İş Üzerine Etkisi	-0,365	-0,393	-1,196	0,325
Y ₂ : İşin Yaşam Üzerine Etkisi	-0,731	0,130	1,042	-0,324
Y ₃ : İş-Yaşam Gelişimi	-0,004	0,495	-0,342	-0,855
Y ₄ : Eşle Beraber Çalışmanın Etkisi	0,044	0,775	0,160	0,729

Tablo 3.23 incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bulunan U₁ (Psikolojik taciz düzeyleri) ve V₁ (İş yaşam dengeleri) kanonik değişken çifti için saçılım diyagramı Şekil 3.8’de gösterilmiştir.



Şekil 3.8 U₁ Ve V₁ Kanonik Değişken Çifti İçin Saçılım Grafiği

Şekilde görüldüğü üzere aralarında anlamlı bir ilişki bulunan U₁ (Psikolojik taciz düzeyleri) ve V₁ (İş yaşam dengeleri) kanonik değişken çifti arasında doğrusal bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Buna göre elde edilen sonuçlar matematiksel olarak modellenecek olursa Tablo Y'nin birinci sütunundaki kanonik katsayılar göre elde edilen eşitlik aşağıda gösterilmiştir.

$$U_1 = -0,34 \text{ Kendini gösterme} + -0,13 \text{ Sosyal ilişkilere saldırı} + -0,15 \text{ İtibara yönelik saldırı} + -0,47 \text{ Yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırı} + -0,01 \text{ Sağlığa yönelik saldırı}$$

$$V_1 = -0,36 \text{ Yaşamın iş üzerine} + -0,73 \text{ İşin yaşam üzerine} + -0,00 \text{ İş-yaşam gelişimi} + 0,04 \text{ Eşle beraber çalışma}$$

Psikolojik taciz düzeyleri olarak tanımlanan U₁ kanonik değişkenine en önemli katkırı 0,47 ile yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırı ve sonrasında 0,34 ile kendini gösterme ve iletişim oluşumuna saldırı ve daha sonra 0,15 ile itibara yönelik saldırı olduğu belirlenmiştir. Sosyal ilişkilere yönelik saldırı 0,13 düzeyinde iken sağlığa yönelik saldırınının 0,01 ile U₁ kanonik değişkenine oldukça düşük bir etkide bulunduğu belirlenmiştir.

İş-yaşam dengeleri olarak tanımlanan V_1 kanonik değişkenine en önemli katkısı 0,73 ile işin yaşam üzerine etkisi ve sonrasında 0,36 ile kişisel yaşamın iş üzerine etkisi olduğu belirlenmiştir. Eşle beraber çalışma etkisi 0,04 ile çok düşük düzeyde bir etkide bulunurken iş-yaşam gelişiminin V_1 kanonik değişkenine oldukça düşük bir etkide bulunduğu belirlenmiştir.



SONUÇ

Çalışma hayatının artan rekabet koşulları, işverenlerin çalışanlar üzerinde beklentilerini de arttırmaktadır. İşletmenin hedeflerini gerçekleştirme sürecinde, çalışanların istek ve ihtiyaçlarını da göz önüne alması gerekmektedir. İşgörenlerle iletişimin olmadığı ya da yeterli düzeyde olmadığı bir çalışma ortamında başarı beklemek mümkün değildir. Kaliteli bir hizmetin öncelikle iç müşteri olarak adlandırılan işgörenlerin memnuniyetinden geçtiği, tüm işletmelerin bilmesi gereken bir konudur. İşgörenlerin yaşadığı sorunlarla ilgilenmeyen, hatta örgüt başarısı uğruna işgücünü arttırarak, işletme maliyetlerini azaltma yoluna giden işverenlerin, bireyleri daha fazla stres altında bıraktıkları bilinen bir gerçektir. Birçok işletmenin belki farkında olmadığı ya da farkında olup görmezden geldiği bir durum olan psikolojik taciz olgusu bu noktada dikkat çekilmesi gereken bir konudur. Bu bağlamda, insan unsurunun daha fazla önem arz ettiği hizmet sektöründe psikolojik tacize maruz kalma riski artmaktadır. Bireyleri dışlama, küçük görme, ima ya da alay ile özgüvenini kaybettiren her türlü davranış, kişilerin iş hayatını olumsuz etkilediği kadar, özel yaşamını da etkilemektedir. Kişilerin iş ve özel hayatındaki sorumluluklarını eşit düzeyde yerine getirebilmesi ve her iki alanda eşit düzeyde mutlu olabilmesi olarak bilinen iş yaşam dengesi kavramı da bu noktada oldukça önem taşımaktadır. Emek-yoğun bir sektör olan turizm sektörünün, konaklama işletmeleri bazında, psikolojik taciz (mobbing) ve iş yaşam dengesi kavramlarının ilişkisi bu tez çalışması kapsamında ilişkilendirilerek ele alınmıştır. Alanya’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen alan araştırmasına ait sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenmiştir:

Ankete katılmayı kabul eden, cevapları geçerli 337 işgören üzerinde yapılan alan araştırmasının katılımcılarının çoğunluğunu, erkek (%57) çalışanlar oluşturmaktadır. Evli personelin ağırlıkta olduğu (%58) ve ön büro, yiyecek-icecek, kat hizmetleri, muhasebe, diğer olarak ele alınan departmanlardan, “diğer” bölümlerde çalışanların (%31) daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5li likert tipi ölçeğinin kullanıldığı anket çalışmasının işgörenlerin psikolojik taciz düzeyleri; kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkileme, sosyal ilişkilere yönelik saldırı, itibara yönelik saldırı, yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırı, doğrudan sağlığa yönelik saldırı olarak 5 alt boyutta ele alınmıştır. Boyutlara ilişkin cevaplara, işgörenlerin ne düzeyde katılıp katılıp katılmadığını ölçmek amacıyla betimsel analizden yararlanılmıştır. Betimsel analizde elde

edilen veriler, önceden belirlenen başlıklar altında özetlenerek yorumlanmaktadır. Bu analizin amacı; ham verilerin okuyucuların anlayıp, istenirse kullanabileceği hale getirilmesidir (Coşkun vd. 2015: 324). Çalışanların psikolojik taciz alt boyutlarından olan; kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkilemeye yönelik sorulara, düşük ve orta düzeyde cevap verdikleri; sosyal ilişkilere saldırılar, itibara yönelik saldırılar, yaşam ve iş kalitesine yönelik ve doğrudan sağlığa yönelik saldırılar konusundaki sorulara ise düşük düzeyde cevap verdikleri görülmüştür. Bu bilgiler doğrultusunda, işgörenlerin psikolojik tacize yönelik algılarına bakıldığında, işgörenlerin sadece kendini gösterme ve iletişim oluşumuna yönelik saldırıların uygulanıp uygulanmadığı konusunda kararsız kaldıkları, diğer boyutlar kapsamında verilen cevapların sonucunda psikolojik tacize maruz kalmadıkları saptanmıştır. Çivilidağ (2014)'ın Antalya ilinin Konyaaltı, Kemer and Aksu bölgelerindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 273 işgören üzerinde yaptığı araştırmanın sonuçları, bu araştırmayı destekler niteliktedir. Araştırmanın sonuçlarına göre, psikolojik tacize maruz kaldığı algısı olmayan otel çalışanlarının sayısı 216 kişi (%79,1) olarak saptanmıştır. Diğer benzer bir sonuç, Aydın ve Özkul (2007)'un Adana, Ankara, Antalya, Bursa, İstanbul, İzmir ve Muğla illerinde bulunan, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan 427 çalışan üzerinde yaptıkları araştırmayla örtüşmektedir. Çalışmanın bulgularına göre, psikolojik tacize maruz kalmadıkları belirten işgören sayısı 307 (%71.9), maruz kalan ise 117 (%27) kişi olarak saptanmıştır.

İşgörenlerin iş yaşam dengelerinin dört alt boyutu betimsel istatistikle incelenmiştir. Kişisel yaşamın iş üzerine etkisi, işin kişisel yaşama etkisi, iş-yaşam gelişimi, eşle beraber çalışmanın etkisi boyutlarının incelendiği sorulara, iş yaşam gelişimi boyutu dışında, diğer boyutlara düşük düzeyde cevap verdikleri görülmüştür. Bireyler, kişisel yaşamlarının işlerini, işlerinin özel yaşamlarını ve eşleri ile beraber çalışmanın iş-özel yaşamlarını etkilemediğini belirtmişler, iş yaşam gelişimi konusundaki sorularda ise kararsız cevap vermişlerdir. Cleveland vd. (2007)'ın Singapur'daki otel yöneticileri ve eşleri üzerinde yaptıkları bir araştırmanın sonuçlarına göre, yöneticilerin %83'ünün iş yeri esnekliğinden memnun olduğu saptanmıştır. Korkmaz ve Erdoğan (2014)'ın iş yaşam dengesinin örgütsel bağlılık ve çalışan memnuniyetine etkisinin ölçüldüğü çalışmalarında; iş yaşam dengesi ortalamalarına göre, çalışanların aile yaşamlarındaki sıkıntılarını işlerine yansıtmadıklarını ancak iş yaşamındaki sıkıntıların iş yaşamındaki dengelerini etkilediği düşüncesine sahip oldukları görülmektedir.

Araştırmanın; “*Algılanan psikolojik taciz ile iş yaşam dengesi arasında anlamlı bir ilişki vardır*” hipotezi doğrultusunda psikolojik taciz ve iş yaşam dengesinin alt boyutları arasındaki

ilişki derecesini saptamak adına kanonik korelasyon analizi yapılmıştır. Kanonik korelasyon analizi; bağımsız değişkenlerle bağımlı değişkenler arasındaki ilişkilerle ilgilenmekte ve bu ilişkinin kuvveti ve yönü hakkında bilgi vermektedir (Güzeller, 2005: 136). Bu ilişkiyi ölçümlemek adına yapılan analiz sonucunda 4 kanonik fonksiyon elde edilmiştir. Bireylerin psikolojik taciz düzeylerini belirten X değişkeni ve iş yaşam dengelerini belirten Y değişkeni arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmış ve H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre iki değişken kümesi arasındaki en yüksek ilişki X_4 : yaşam ve iş kalitesi ile Y_2 : işin yaşam üzerine etkisi değişkenleri arasında olduğu belirlenmiştir ve psikolojik tacizin, bireylerin iş yaşam dengelerini etkilediği saptanmaktadır. Bir diğer önemli sonuç, çalışanların psikolojik taciz algıları kümesine (U_1) en önemli katkının yaşam ve iş kalitesine yönelik saldırı boyutu, iş yaşam dengeleri kümesine (V_1) en önemli katkının ise, işin yaşam üzerine etkisi olduğu saptanmıştır. Buna göre bireylerin maruz kaldıkları psikolojik taciz olgusunda yaşam ve iş kalitesine saldırının, iş yaşam dengelerinin oluşmasında; işin özel hayatlarına etkisi boyutunun önemli bir yer tuttuğu söylenebilir.

Bu tez çalışmasının önemini arttıran bir nokta psikolojik taciz ile iş yaşam dengesi arasındaki doğrudan ilişkiyi saptamaktır. Yapılan analiz sonucunda *Tablo 3.22 X ve Y Değişken Setleri Arasındaki İlişkiler*'de belirtildiği gibi ($r=0,52$, $p<.05$), iki değişken seti anlamlı bir ilişki var olduğu sonucu ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda, işgörenlerin iş hayatlarının, özel yaşamlarını etkilediği boyutu iş yaşam dengesi değişkenine en çok etki eden faktör olması sebebiyle, iş yeri ortamlarında ortaya çıkan psikolojik tacizin, kişilerin özel hayatlarını etkilediğini söyleyebiliriz.

Alan yazında psikolojik taciz ve iş yaşam dengesinin doğrudan ilişkisine yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bununla birlikte Özkin ve Reyhanoğlu (2014)'nin hemşireler üzerinde psikolojik taciz ve iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerine etkilerini araştırdıkları bir çalışmada; genel psikolojik taciz boyutunun hem alt boyutlarıyla hem de tükenmenin iki boyutuyla (dışlanma, duygusal tükenmişlik) ve ayrıca aile –iş yaşamı çatışmasıyla istatistiki olarak anlamlı orta ve yüksek derecelerde aynı yönde ilişkileri bulunmuştur.

Bu tez çalışması, mesai saatlerinin düzensizliği, işgücü devir hızının diğer sektörlere göre fazla olması, hizmetin insan unsuruna doğrudan odaklı olması sebebiyle stres faktörünün diğer iş yerlerine göre yüksek olduğu bilinen, beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Turizmin önemli bir halkasını oluşturan, konaklama işletmelerinde artan rekabet, işverenlerin hizmet kalitesine daha da önem vermelerini sağlamıştır. İşverenlerin bu yüksek rekabet

piyajasında işgörenlerden beklediği hizmet, onları baskı ortamı yaratmaya itebilmektedir. Ancak bu baskı, performansın yükselmesi uğruna, yanlış düşünce yapısı ve yıldırıcı davranışlara dönüştüğünde, ortaya bir psikolojik taciz ortamı çıkmaktadır. Yaşanan her durumun psikolojik taciz olduğu düşünülmemelidir. Yapılan literatür araştırmalarında, bir davranışın psikolojik taciz olarak adlandırılabilmesi için; en az 6 ay süreyle, sık sık tekrarlanması, kişiye psikolojik, fizyolojik zararlar veriyor olması gerektiği belirtilmektedir. Kişiye yapılan hakaret, ima, alay her türlü dışlayıcı davranış ve tutumlar, çalışanların o iş yerinde tutunmalarını oldukça zorlaştırmaktadır. Psikolojik tacizi gerçekleştirenlerin amaçladığı da tam olarak, kişiye yıldırarak, işten ayrılmasını sağlayıcı sebepler yaratmaktır. İş yeri ortamlarında yaşanan psikolojik taciz olgusunun ciddiyeti, birçok araştırmaya konu olmasına sebep olmuştur. Yaşanan şiddet ortamı şüphesiz, kişilerde psikolojik ve fiziksel zararlara sebebiyet vermekle birlikte, özel hayatlarını da olumsuz yönde etkilemektedir. Bu noktada, kişilerin işleri ve özel yaşamları arasında kurdukları dengenin var olup olmadığının önemi karşımıza çıkmaktadır. Özellikle çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz olması sebebiyle, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin aile ve şahsi yaşamlarına gerekli zamanı ayıramadıkları bilinmektedir. İşverenler, daha fazla hizmet sunabilmek için, işgörenlerin istek ve ihtiyaçlarını göz ardı edebilmektedir. Çalışanlar ise işlerini kaybetmemek uğruna; psikolojik baskıya göz yumabilmekte, bir yandan yaşadıkları düzensiz iş hayatına katlanmak durumunda kalabilmektedir. Ancak bu durumda yaşanan yoğun stres ortamı, örgüte de yüksek düzeyde zarar verebilmektedir. Kişilerin performansının düşmesi, işe devamsızlık, işgücü devir hızında artış, özellikle turizm sektörünün yüksek sezonunda ortaya çıkan durumlardır. İşgörenlerin, kendilerine ayıracak vakitlerinin olmaması, hayatlarının bir noktada sadece işten ibaret hale gelmesi onları bir çıkmazın içine sokabilmektedir. Her sektörde var olduğu bilinen psikolojik tacizin de tüm bu faktörlere eklenmesi, hem çalışanın hayatında uzun vadeli problemlere yol açmakta hem de örgütün kültür yapısına, verimliliğine zarar vermektedir. Bir işgörenin kaybı, domino taşı gibi diğerlerini de etkileyecek, işletmeye doğrudan ya da dolaylı olarak mali zararlar verecektir. İşsizlik, erken emeklilik, yardım programlarına rağbetin artması gibi sonuçlara da yol açan psikolojik taciz olgusu, uzun vadede devlet ve ülke ekonomisini de olumsuz yönde etkilemektedir.

Dünyanın birçok yerinde ve tüm sektör alanlarında, işletmeler mevcut işgücünü arttırabilmek adına iş-yaşam dengesi sağlamaları gerektiği düşüncesindedirler. Daha iyi bir norma ulaşmış olan iş yaşam dengesinin örgütlere getirisi; çalışanların moralinin yükselmesi ve örgüte sadakatlerinin oluşması, etkinlik ve verimliliğin artması ve yeniliklere karşı daha kolay

adapte olabilmektir (Küçükusta, 2007b: 263). Yapılan araştırmalar, işi ve ailesi arasında denge kuramayan, çatışma içinde olan çalışanların, performanslarının diğerlerine göre daha düşük olduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte, üstlendiği rollerin fazla oluşu kişilerde strese yol açmakta ve hem çalışma yaşamlarında hem de özel hayatlarında mutsuz olmalarına sebep olmaktadır. İş-yaşam dengesinin oluşturulmasının bireyler için öneminin fazla oluşu, işveren, sendika ve devletin önlem almasını gerekli hale getirmektedir (Doğrul ve Tekeli, 2010: 14).

Çalışma kapsamında yapılan analizlerde her ne kadar işgörenlerin psikolojik tacize maruz kalmadıkları ve iş-yaşam dengelerinin sağlandığı sonucuna ulaşılsa da, örgütlerin içinde var olan ve kişilerin hem çalışma hayatlarını hem özel hayatlarını etkileyen bu olgunun önemi yadsınmamalıdır. Tüm sektörlerde az ya da çok var olduğu bilinen psikolojik tacizin önüne geçebilmek ve işgörenlerin iş hayatları ile özel hayatları arasındaki dengeyi sağlayabilmeleri için gerekli önerileri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- İşgörenlerin öncelikle yaşadığı olayın bir psikolojik taciz davranışı olduğunun farkına varmaları gerekmektedir. Bu anlamda çalışanlara; bir taciz karşısında nasıl davranması gerektiği, kanun önündeki hakları, yasal süreci gibi bu şiddet süreci ilgili bilgilendirmenin, hizmet içi eğitimler ile yapılması gerekmektedir.
- Psikolojik taciz hususunda bireylerin var olduğunu düşündüğü bu şiddeti kanıtlayacak, yazı, mesaj, e-mail gibi bilgileri saklaması var ise şahitlerinin de bu süreci desteklemesi gerekmektedir. Yaşadıkları psikolojik tacizin, gerekli mercilere kanıtlarla ulaşması, çözüme ulaşmak konusunda önemli bir basamaktır.
- İşgörenlerin varsa bağlı oldukları sendikalarla iletişime geçmeleri, tıbben ve hukuken destek almaları, kişilerin bu süreci atlatması için önemli bir adımdır.
- Ailelerin tüm bu baskı sürecinin suçlusu olarak mağduru görmemeleri gerekmektedir. Empati kurarak mağdurun içinde bulunduğu durumu atlatması için yeni yollar aramaları, kişiyi bu süreçte yalnız bırakmamaları gerekmektedir.
- Kişiye psikolojik ve fizyolojik zararlar veren bu şiddet sürecinin yargıya taşınması, şüphesiz ki, başka vakaların yaşanmaması adına yapılacak en iyi çözümdür. Özellikle turizm sektöründe bu anlamda gizli kalmış vakaların da var olduğu düşünülürse, hizmet kalitesini daha da iyileştirebilmek için bu önlemlerin alınması kaçınılmazdır.
- Bu çalışmanın %43'lük bir kısmını oluşturan kadın çalışanların da yüksek olduğu göz önüne alınırsa, çocuk ve yaşlı bakımı sorumluluklarının kadınlar üzerindeki payının fazla olması, yarı zamanlı çalışma şartlarının getirilmesini gerekli kılmaktadır. Bu sayede,

verimliliğin artması hem örgütün kalitesini ve kârını yükseltecek hem de mutlu işgörenler yaratılacaktır.

- Mesai saatleri düzensizliğinin önüne geçilmesi, çalışana fazla mesai yapmayı reddetme hakkı verilmesi bu süreçte işgörenlerin özel hayatını da motive olarak idame ettirmesine yardımcı olacaktır.
- İnsan kaynakları yöneticilerinin işgörenlerin yetenek ve kapasitelerini yakından bilen bir konumda olması, iş dağılımlarında etkin bir rol oynamaktadır. Bu anlamda bireylerin yetenekleri ölçüsünde görevlendirildiği işler, örgüt verimliliğini de dolaylı olarak arttıracaktır. Bu anlamda, işletme yönetiminin insan kaynakları departmanlarına kaynak ayırmaları ve işgörelere daha fazla esneklik sağlamaları gerekmektedir.
- İşgörenlerin bağlı bulundukları sendikalar var ise, işgörenlerin yaşadığı sorunların çözümünde kamu bilincini arttırarak, kişilere ön ayak olmaları gerekmektedir.
- Devletin, iş yaşam dengesini sağlama konusunda, esnek çalışmaya yönelik politikalar geliştirmeleri, işletmelere bu anlamda destekleyici maddi bir pay ayırmaları, yeniliklere ve değişimlere açık bir yol izlemeleri, bu süreçte gerekiyor ise iş kanunlarını yenileme yoluna gitmeleri iş yaşam dengesini sağlamak konusunda atılacak önemli adımlar olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, R. ve Özdaşlı, K. (2017). “Bireysel Kariyer Planlama Yapmanın Öğrenci Başarısı Üzerindeki Etkisi: SBMYO Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”. MESTEK 2017 4. *Ulusal Meslek Yüksekokulları Sosyal Ve Teknik Bilimler Kongresi*, 11-13 Mayıs 2017, Burdur, 471-483
- Akgeyik, T., Güngör, M., Uşen, Ş. ve Omay, U. (2007). "İşyerinde Psikolojik Taciz Fenomeni: Uluslararası Deneyimler ve Perspektifler". *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*,(53): 232-254.
- Aksakal-Kaymakçı, H. (2008). *Çalışma Hayatında Mobbing (Sakarya İmalat Sektöründe Bir Araştırma)*. Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Aktan, C. C. (2015). "Organizasyonlarda Yanlış Uygulamalara Karşı Bir Sivil Erdem, Ahlaki Tepki ve Vicdani Red Davranışı: Whistleblowing" *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 7(2): 19-36.
- Alanya Ticaret ve Sanayi Odası. (2017). *Alanya Ticaret Ve Sanayi Odası Ekonomik Raporu*.ALTSO, Alanya.
- Altun-Dilek,S. ve Yılmaz, K. (2016). "Öğretmenlerin İşkoliklik Eğilimleri İle İş-Yaşam Dengeleri". *e-Kafkas Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 3(1): 36-55.
- Altuntaş, C. (2010). “Mobbing Kavramı Ve Örnekleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma”. *Journal Of Yasar University*, 18(5): 2995-3015.
- Aquino, K. ve Byron, K.(2002). “Dominating Interpersonal Behavior and Perceived Victimization in Groups: Evidence for a Curvilinear Relationship”. *Journal of Management*, 28(1): 69-87.
- Aydın,O. ve Öcel, H. (2009). “İşyeri Zorbalığı Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. *Türk Psikoloji Yazıları*, 12(24): 94-103.
- Aydın, Ş. ve Özkul, E. (2007). “İş Yerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı Ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği”. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2): 169-186.
- Aygün, H. A. (2012).“Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Üzerine Nitel Bir Araştırma’. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(5): 93-121

- Ballica, S. (2010). *İş Görenlerin İş Yaşam Dengesi Algılamaları İle Cinsiyet Rollerini Ve Bireysel Özelliklerinin İlişkisi: Büyük Ölçekli Bir İşletmede İnceleme*. Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Bayram, L. (2005). “Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık”. *Sayıştay Dergisi*, (59): 125-139.
- Bentler, P.M. (1990). "Comparative Fit Indexes in Structural Models," *Psychological Bulletin*, 107 (2): 238-46.
- Bordens, K. S. ve Abbott, B. B. (2011). *Research Design and Methods: A Process Approach*. The McGraw-Hill Companies, Newyork
- Brodsky, C. M. (1976). *The Harassed Worker*. DC Heath & Co, Lexington, MA.
- Browne, N. ve Smith, M. (2008). “Mobbing In The Workplace: The Latest Illustration Of Pervasive Individualism In American Law”. *Employee Rights And Employment Policy Journal*, 12(13): 131-159.
- Brownell, J. (1998) “Striking the Balance: The Future Work and Family Issues in the Hospitality Industry”. *Marriage&Family Review*, 28 (1-2): 109- 123.
- Cam, E. (2004). “Çalışma Yaşamında Stres Ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, (1): 1-10.
- Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo, C., Gonik, V., Di Perfezionamento, I. C.,... Kortum-Margot, E. (2003). “Psychological Harassment At Work”. *World Health Organization Protecting Workers*, (4): 1-40
- Cemaloğlu, N. ve Ertürk, A. (2007). “Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Yıldırma Eylemlerinin Cinsiyet Yönünden İncelenmesi”. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(2), 345-362.
- Chandra, V. (2012). Work–Life Balance: Eastern And Western Perspectives. *The International Journal Of Human Resource Management*, 23(5): 1040-1056
- Cleveland, J. N., O'Neill, J. W., Himelright, J. L., Harrison, M. M., Crouter, A. C., ve Drago, R. (2007). “Work And Family Issues In The Hospitality Industry: Perspectives Of Entrants, Managers, And Spouses”. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3): 275-298.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G. ve Aiken, L. S. (2003). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis For The Behavioral Sciences*. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, London
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*, Sakarya Kitabevi, Sakarya.

- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2014). *İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Çalışkan, O. ve Tepeci, M. (2008). "Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2): 135-148.
- Çekin, A. (2014). "Çalışma Hayatında İnsan Onuruna Karşı Psikolojik Bir Şiddet Örneği: Mobbing". *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(1): 5-22.
- Çivilidağ, A. (2012). "Hotel Employees' Mobbing, Burnout, Job Satisfaction And Perceived Organizational Support: A Research On Hospitality In Turkey". *European Scientific Journal*, 10(35): 1-22
- Çöğenli, Z.M. (2013). *Üniversitelerde Mobbing'in İncelenmesi Ve Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama*. Doktora Tezi. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Çöğenli, Z. M. ve Asunakutlu, T. (2016). "Akademide Mobbing: Adım Üniversiteleri Örneği". *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1): 17-32.
- Çukur, C. (hızl.). (2016). *Türk Hukuku ve Karşılaştırmalı Hukukta İşyerinde Psikolojik Taciz*. TBMM Araştırma Merkezi Yayınları, Ankara
- Davenport, N.Z., Elliott G.E. ve Schwartz R.D. (2014). *Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz*. (Çev. Öner Toy, O.C) Ray Yayıncılık, İstanbul.
- Delecta, P. (2011). "Work Life Balance". *International Journal of Current Research*, 3(4), 186-189.
- Demir, E., Saatçioğlu, Ö. ve İmrol, F. (2016). "Uluslararası Dergilerde Yayımlanan Eğitim Araştırmalarının Normallik Varsayımları Açısından İncelenmesi". *Current Research in Education*, 2(3): 130-148
- Doğrul, Ş. B. ve Tekeli, S. (2010). "İş-Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma". *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(2): 11-18.
- Einarsen, S. ve Skogstad, A. (1996). "Bullying At Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations". *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 5(2): 185-201

- Einarsen, S. (1999). "The Nature and Causes of Bullying at Work". *International Journal of Manpower*, 20(1/2): 16-27.
- Einarsen S. (2000). "Harassment And Bullying At Work: A Review Of The Scandinavian Approach. *Aggression And Violent Behavior*, 5(4): 379-401.
- Erben, G.S. ve Ötken, A.B. (2014). "Paternalist Liderlik Ve İşe İlişkin İyilik İlişkisinde İş-Yaşam Dengesinin Rolü". *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, (22): 103-121
- Erkuş, A. (2011). *Davranış Bilimleri İçin Bilimsel Araştırma Süreci*. Seçkin Yayıncılık, Ankara
- Ermumcu, S. (2011). *İşyerinde Psikolojik Taciz*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Felstead, A. ve Jewson, N. (2002). "Opportunities To Work At Home In The Context Of Work-Life Balance". *Human Resource Management Journal*, 12(1): 54-76.
- Fisher-McAulley, G., Stanton, J., Jolton, J. ve Gavin, J., "Modelling the Relationship between Work Life Balance", *Human Resources Journal*, 12(1): 54-76.
- French, J.R.P. ve Caplan, D.R. (1972). "Organizational Stress and Individual Strain". *The Failure Of Success*, (30): 66.
- Göktürk Y.G. ve Bulut, S. (2012). "Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz". *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (24): 53-70.
- Greenhaus, J.H. ve Beutell, N. J. (1985). "Sources of Conflict Between Work and Family Roles". *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J.H., Collins K.M. ve Shaw, J.D. (2003). "The Relation Between Work-Family Balance And Quality Of Life". *Journal of Vocational Behavior*, (63): 510-531.
- Gülertekin-Genç, S., Genç, V. ve Gümüş, M. (2016). "Otel İşletmelerinde Duygusal Zekanın İş Stresi ve İş Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi". *Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6(2/1): 97-112.
- Gün, G. (2016). "Otel İşletmelerinde Mobbing ve İş Tatmini İlişkisi". *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5: 81-96
- Güzeller, C.O. (2005). "İlköğretim Akademik Başarı Not Ortalamaları İle OKÖSYS Alt Test Puanları Arasındaki Uygunluk Geçerliği Çalışması". *Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 133-143.
- Güzeller, C. O. (2016). *Herkes İçin Çok Değişkenli İstatistik*, Maya Akademi, Ankara
- Hargrove, B.M., Quick, J.C, Nelson, D.L., ve Quick, J.D. (2011). "The Theory of Preventive Stress Management: A 33-year Review and Evaluation". *Stress and Health*, 27(3): 182-193.

- Hoel, H. ve Cooper. C. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Manchester School of Management UMIST, Manchester.
- Hoel, H. ve Einarsen, S. (2003). "Violence at Work in Hotels, Catering and Tourism". *Sectoral Activities Programme Working Paper*, October 2003, ILO Geneva, 1-35.
- İlgaz-Yıldırım, B., Yirik, Ş. ve Yıldırım, F. (2014). "Mobbing'in Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama". *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3): 25-40
- İlhan, Ü. (2010). "İşyerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Tarihsel Arka Planı Ve Türk Hukuk Sisteminde Yeri". *Ege Akademik Bakış*, 10(4): 1175-1186.
- Karakuş, H. (2011). *Mobbingin Hemşireler Ve İş Tatmini Üzerine Etkileri: Sivas İli Örneği*. Doktora Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Karasar, N. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- Karcıoğlu, F. ve Akbaş, S. (2010). "İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3): 139-161.
- Karşlıoğlu-Yeni, G. (2013). *Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz*. Türk Metal Yayınları, Ankara
- Keashly, L. (1997). "Emotional Abuse in the Workplace". *Journal of Emotional Abuse*, 1(1): 85-117.
- Kılınç, İ., Şahin-Perçin, N. ve Uslu, A.(2008). "Otel İşletmelerinde Yıldırma (Mobbing): İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma". *Seyahat ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(1/2): 27-37
- Kır, A. ve Salkım-Er, A. (2017). Organizasyonlarda Kariyer Planlaması Ve Kariyer Engelleri. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 7(2): 14-23.
- Kırel, Ç. (2008). *Örgütlerde Psikolojik Taciz(Mobbing) ve Yönetimi*. T.C Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Kline, R. B. (1998). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. The Guilford Press, New York.
- Kline, R. (2005). *Principles and Practices of Structural Equation Modeling (2n ed.)*. Guilford Press, New York.
- Korkmaz, O. ve Erdoğan, E. (2014). " İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ve Çalışan Memnuniyetine Etkisi". *Ege Akademik Bakış*, 14(4): 541-557
- Kuru, İ. (2014). *Y Kuşağı Ve İş Yaşam Dengesi*. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Küçükusta, D. (2007a). *Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Küçükusta, D. (2007b). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesi Sorunları Ve Çözüme Yönelik Yaklaşımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3): 243-268.
- Lattin, J. M., Carroll, J. D., ve Green, P. E. (2003). *Analyzing Multivariate Data*. Thomson Brooks/Cole, Pacific Grove, CA
- Leymann, H. (1990). "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces". *Violence and Victims*, 5(2): 119-126.
- Leymann, H. (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work". *Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2): 165-184.
- Lockwood, N. R. (2003). "Work/Life Balance Challenges and Solutions". *The Society for Human Resource Management (SHRM) Research*. USA.
- Marsh, H. W. ve Hocevar, D. (1985). "Application Of Confirmatory Factor Analysis To The Study Of Self-Concept: First- And Higher Order Factor Models And Their Invariance Across Groups". *Psychological Bulletin*, 97: 562-582.
- McMahon, L.(2000). "Bullying and Harrasment in the Workplace". *International Journal of Contemporary Hospitality Managemen*, 12(6): 384-387
- Mercanlioğlu, Ç. (2010). "Çalışma Hayatında Psikolojik Tacizin (Mobbing) Nedenleri, Sonuçları Ve Türkiye'deki Hukuksal Gelişimi". *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2): 37-46.
- Mimaroğlu, H. ve Özgen, H. (2007). "Örgütlerde Güncel Bir Sorun: Mobbing". *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(15): 201-226.
- Mizrahi, R. (2013). "Çalışma Hayatında Mobbing İle Mücadele Yöntemleri". *Sosyal Ve Beşeri*
- Mulvaney, R. H., O'Neill, J. W., Cleveland, J. N., ve Crouter, A. C. (2007). "A Model Of Work-Family Dynamics Of Hotel Managers". *Annals of Tourism Research*, 34(1): 66-87.
- Namie, G. (2003). "Workplace Bullying: Escalated Incivility". *Ivey Business Journal*, 68(2): 1-6
- Ocak, S. (2008). *Öğretmenlerin Duygusal Taciz (Mobbing)'e İlişkin Algıları (Edirne İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Özcan, Y.D. (2001). " Tıbbi Sorunları Etkileyen Psikolojik Faktörler (Psikosomatik Bozuklar)". *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(2): 216-223

- Özdevecioğlu, M. ve Çakmak-Doruk, N. (2009). "Organizasyonlarda İş-Aile Ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş Ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi". *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33: 69-99.
- Özen-Kapız, S. (2002). "İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yaklaşım: Sınır Teorisi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3): 139-153
- Özen, S. (2007). "İş Yerinde Psikolojik Şiddet Ve Nedenleri". *İş, Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9(3): 1-24.
- Özgür, B. (2011). "Yönetim Tarzları ve Etkileri". *Maliye Dergisi*, (161): 215-230.
- Özkin, F. ve Reyhanoğlu, M. (2014). "İş-Aile-Yıldırma Girdabında Tükenen Kadınlar". 13. Ulusal İşletmecilik Kongresi, 8-10 Mayıs 2014, Antalya, 271-278.
- Özler, D. E. ve Mercan, E. (2009). *Yönetimsel Açısından Psikolojik Terör*. Detay Yayıncılık, Ankara
- Özyolcu, E. (2015). *Eğitim Yönetimi Temelinde Öğretmenlerin Ve Yöneticilerin Aşırı İş Yükü, Tükenmişlik Ve Sosyal Destek Durumlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kıbrıs.
- Pedhazur, E. J. (1997). *Multiple Regressions In Behavioral Research: Explanation And Prediction*. Holt, Rinehart & Winston, Newyork.
- Pelit, E. ve Kılıç, İ. (2012). "Mobbing İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2): 122-140.
- Pelit, E. ve Pelit, N. (2014). "The Effects of Mobbing on Organizational Cynicism: A Study on Hotels in Turkey". *International Journal of Human Resource Studies*, 4(1): 34-56
- Rayner C., Sheehan, M., ve Barker, M. (1999). "Theoretical Approaches To The Study Of Bullying At Work". *International Journal Of Manpower*, 20(1-2): 11-16.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2013). *Örgütsel Davranış*. (Çev. İ. Erdem), Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2001). *Örgütsel Psikoloji*. Ezgi Kitabevi, Bursa
- Sandybayev, A. (2015). " Research toward Mobbing: Mobbing Perception in Northern Cyprus Tourism Sector". *Universal Journal of Management*, 3(1): 21-28
- Saraç, E. (2011). *İş Ortamında Psikolojik Tacizin (Mobbing) Çalışanlar Üzerinde Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Savaş, F. B. (2007). *İşyerinde Manevi Taciz*. Beta Yayınları, İstanbul
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business*, John Wiley & Sons, Amerika

- Sherry, A. ve Henson, R. K. (2005). "Conducting and Interpreting Canonical Correlation Analysis in Personality Research: A User-Friendly Primer". *Journal of Personality Assessment*, 84(1): 37-48.
- Solmuş T. (2005). "İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz Ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)". *"İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi"*, 7(2): 1303-2860.
- Stangor, C. (2010). *Research Methods for The Behavioral Sciences*. Wadsworth
- Stevens, J. P. (2009). *Applied Multivariate Statistics For The Social Sciences*. Routledge, Newyork.
- Şimşek, A.S. (2013). "Mobbing Kaderimiz Midir?" *Barış Araştırmaları ve Çatışma Çözümleri Dergisi*, 1(2): 36-45.
- Tambur, M., ve Vadi, M. (2011). " Bullying At Work: Do Industries Differ In The Estonian Case?". *Estonian Discussions on Economic Policy*, 19(2): 190-205
- Taşkın, A. (2016). "Mobbing Davalarında İspat Sorunu". *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 20(2): 391-437.
- Tatlıdil, H. (2002). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz*. Cem Web Ofset Ltd.Şti., Ankara
- Tengilimoğlu, D. ve Akdemir-Mansur, F. (2009). "İşletmelerde Uygulanan Mobbingin (Psikolojik Şiddet) Örgütsel Bağlılığa Etkisi". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 1(3): 69-84.
- Tetik, S. (2010). "Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi". *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18): 81-89.
- The World Health Organization. (2004). *The World Health Report: Annex Table 2 Deaths By Cause, Sex And Mortality Stratum In WHO Regions, Estimates For 2002*, The World Health Organization.
- Tınaz, P. (2011). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. Beta Basım, İstanbul
- Turamberk-Özerden S. (2010). *Turizm İşletmelerinde Çalışan Bireylerin Öz Yeterlilik Algılarının Psikolojik Şiddet (Mobbing) Olgusu Üzerindeki Etkisi: K.K.T.C.'de Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Tutar H. (2004). "İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2): 101-128.
- Tutar H., (2015). *Mobbing (Nedenleri ve Başa Çıkma Stratejileri: Kuramsal Yaklaşım)*. Detay Yayıncılık, Ankara

- Türkiye Büyük Millet Meclisi Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu, (2011). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu (Rapor No: 6)*, TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları, Ankara
- Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu, (2012). *Psikolojik Taciz (Mobbing) İle Mücadelede İşletme Rehberi*, Matsa Basımevi, Ankara.
- Ullman, J. B. (2001). "Structural Equation Modelling. In B.G. Tabachnick & L. S. Fidell (Eds.)" *Using Multivariate Statistics* (4th Ed.). Boston: Allyn And Bacon.
- Uludağ, Y. (2017).*İş Tatmininde Kişilik Özelliklerinin Ve Sosyal İlişkilerin Rolü: Bir Enerji İşletmesinde Araştırma*. Doktora Tezi. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale
- Ulukapı, H. (2013). *Algılanan Örgütsel Desteğin İş Yaşam Dengesine Etkisi: Konya Üniversiteleri Örneği*.Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Uzdil-Cerit, Ö. (2007). *İşletmelerde Kariyer Planlaması ve Çalışanların Mesleki Tükenme Düzeyi*.Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın
- Varmuza, K. ve Filzmoser, P. (2009). *Introduction To Multivariate Statistical Analysis InChemometrics*. CRC Press, Boca Raton
- Vartia- Väänänen, M. (2003). *Workplace Bullying: A Study On The Work Environment, Well-Being And Health*,(Report No: 56), Finnish Institute of Occupational Health. Helsinki.
- Wardwell, W. I., Hyman, M., ve Bahnson, C. B. (1964). "Stress And Coronary Heart Disease In Three Field Studies".*Journal of Chronic Diseases*, (17): 73-84.
- Wong, S. C-K. ve Ko, A. (2009) "Exploratory Study of Understanding Hotel Employees' Perception on Work–Life Balance Issues" *International Journal of Hospitality Management*, 28: 195-203.
- Yağcı, E. (2014). *Konaklama İşletmelerinde Kurumsallaşmanın İş Yaşam Dengesi Aracılığıyla Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel Genel Müdürleri Üzerine Bir Uygulama*. Doktora Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Yaman, E.(2009).*Yönetim Psikolojisi Açısından İşyerinde Psikoşiddet-Mobbing*.Nobel Basımevi, Ankara

- Yavuz, H. (2007). *Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SdÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yeşiltaş, M. ve Demirçivi, B.M. (2010) " İş Görenlerin Yıldırma Eylemlerine Maruz Kalma Durumları Üzerine Bir Araştırma: Antalya Örneği". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*,21(2): 199-217
- Yeşiltepe, B. (2014). *Konaklama İşletmelerinde İş Yaşam Dengesini Etkileyen Faktörler ve Yöneticiler Üzerindeki Sonuçları*. Yüksek Lisans Tezi. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Yücetürk E. (2005). "Türkiye'de İş Yaşam Kalitesini Ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom:Yıldırma (Mobbing)". *Iktisat Isletme ve Finans*, 20(231): 97-108.
- Yücetürk, E.E. ve Öke, M.K. (2005). "Mobbing And Bullying: Legal Aspects Related To Workplace Bullying In Turkey". *South-East Europe Review*,(2): 61-70.
- Zapf, D.(1999). "Organisational, Work Group Related And Personal Causes Of Mobbing/Bullying At Work". *International Journal of Manpower*, 24(1-2): 70-85.
- Zapf, D. ve Gross. C. (2001). "Conflict Escalation And Coping With Workplace Bullying: A Replication And Extension". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4): 497-522.
- Zora, B. (2012). *İşyerinde Psikolojik Taciz Ve İş İlişkisine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İnternet Kaynakları

- Alanya Turistik İşletmeciler Derneği, "Alanya Tesis Türlerine Göre Kapasite "
<http://www.altid.org.tr/tr/Turizm-Istatistikleri/1927-Alanya-Tesis-Turlerine-Gore-Kapasite.html>
- Eray, A., "Travma Sonrası Stres Bozukluğu Nedir?".
<https://www.e-psikiyatri.com/travma-sonrasi-stres-bozuklugu-nedir-22108> (erişim tarihi: 05.12.2017)
- Toplu İş Sözleşmesi, "Grev ve Lokavt Kanunu".
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/5.5.2822.pdf> (erişim tarihi: 07.12.2017)
- Tutar, H., "İşyerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) Türleri".
<http://www.canaktan.org/yonetim/psikolojik-siddet/turler.htm> (erişim tarihi: 09.04.2018)

Türk Dil Kurumu, "Bezdiri".

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5ae939a6c5bcc5.95343198 (erişim tarihi: 11.11.2017)

Türkiye Psikiyatri Derneği Anksiyete Bozuklukları Bilimsel Çalışma Birimi, "Obsesif - Kompulsif Bozukluk".

<http://www.psikiyatri.org.tr/halka-yonelik/29/obsesif-kompulsif-bozukluk> (erişim tarihi: 06.12.2017)



EK 1-Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı yüksek lisans öğrencisi tarafından *işgörenlerin psikolojik tacize (mobbing) maruz kalma düzeylerinin iş yaşam dengesine etkisini belirlemeye yönelik* yüksek lisans bitirme projesinde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Elde edilecek veriler yalnızca bilimsel çalışma kapsamında kullanılacak olup, isim belirtmeniz gerekmemektedir. Soruları eksiksiz ve tarafsız bir şekilde cevaplandırmanız çalışmanın değerini arttıracaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Yüksek Lisans Öğrencisi

Dr. Öğretim Üyesi Ece ÖMÜRİŞ
DanışmanBegüm BÜYÜKBALLI (begumbuyukballi@gmail.com)**BİRİNCİ BÖLÜM****DEMOGRAFİK BİLGİLER****Cinsiyetiniz:** Erkek () Kadın ()**Medeni Haliniz:** Evli () Bekâr ()**Departmanınız :** Ön Büro () Yiyecek İçecek () Kat Hizmetleri () Muhasebe () Diğer ()**İKİNCİ BÖLÜM**

“ <u>Su anda çalıştığınız iş verinizi düşünerek</u> ” aşağıdaki ifadeleri, yanına X işareti koyarak yanıtlayınız. 1 “Kesinlikle Katılmıyorum” 2 “Katılmıyorum” 3 “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” 4 “Katılıyorum” 5 “Kesinlikle Katılıyorum”	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.	1	2	3	4	5
Sözünüz sürekli kesilir.	1	2	3	4	5
Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar.	1	2	3	4	5
Yüzünüze bağırılır ve yüksek sesle azarlanırsınız.	1	2	3	4	5
Yaptığınız iş sürekli eleştirilir.	1	2	3	4	5
Özel yaşamınız sürekli eleştirilir.	1	2	3	4	5
Telefonla rahatsız ediliyorsunuz.	1	2	3	4	5
Sözlü tehditler alırsınız.	1	2	3	4	5
Yazılı tehditler gönderilir.	1	2	3	4	5
Jestler ve bakışlarla ilişki kurmanız reddedilir.	1	2	3	4	5
İmalar yoluyla ilişki kurmanız reddedilir.	1	2	3	4	5
Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmazlar.	1	2	3	4	5
Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir.	1	2	3	4	5
Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri veya çalışma mekanı verilir.	1	2	3	4	5
Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır.	1	2	3	4	5
Sanki orada değilmiştiniz gibi davranılır.	1	2	3	4	5
İnsanlar arkanızdan kötü konuşur.	1	2	3	4	5
Asılsız söylentiler ortada dolaşır.	1	2	3	4	5
Gülünç durumlara düşürülürsünüz.	1	2	3	4	5



Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır.	1	2	3	4	5
Psikolojik tedavi görmenez için size baskı yapılır.	1	2	3	4	5
Bir özrünüzle/dış görünümünüzle alay edilir.	1	2	3	4	5
Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir.	1	2	3	4	5
Dini veya siyasi görüşünüzle alay edilir.	1	2	3	4	5
Özel yaşamınızla alay edilir.	1	2	3	4	5
Milliyetinizle veya etnik kökeninizle alay edilir.	1	2	3	4	5
Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız.	1	2	3	4	5
Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır.	1	2	3	4	5
Kararlarınız sürekli sorgulanır.	1	2	3	4	5
Alçaltıcı isimlerle anılırsınız.	1	2	3	4	5
Cinsel imalara maruz kalırsınız.	1	2	3	4	5
Sizin için hiçbir özel görev yoktur.	1	2	3	4	5
Size verilen işler geri alınır, kendinize yeni iş bile yaratamazsınız.	1	2	3	4	5
Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir.	1	2	3	4	5
Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir.	1	2	3	4	5
Yaptığınız işler sürekli değiştirilir.	1	2	3	4	5
Özgüveninizi etkileyecek işler verilir.	1	2	3	4	5
İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir.	1	2	3	4	5
İş yerinize ya da evinize zarar verilir.	1	2	3	4	5
Size mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur.	1	2	3	4	5
Fiziksel olarak ağır işlerle görevlendirilirsiniz.	1	2	3	4	5
Fiziksel şiddet içeren tehditler yapılır.	1	2	3	4	5
Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır.	1	2	3	4	5
Fiziksel zarar verilir.	1	2	3	4	5
Doğrudan cinsel tacize maruz kalırsınız.	1	2	3	4	5

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Lütfen aşağıdaki soruları “ne kadar sıklıkta yaşadığınızı” aşağıdaki açıklamaya göre işaretleyiniz.	Asla	Nadiren	Ara sıra	Çoğu zaman	Her zaman
1 “Asla” 2 “Nadiren” 3 “Ara sıra” 4 “Çoğu zaman” 5 “Her zaman”					
Kişisel sorunlarım işimi tamamlamamı engelliyor.	1	2	3	4	5
Kişisel yaşamım işim için gerekli olan enerjimi tüketir.	1	2	3	4	5
Sorumluluklarımdan dolayı işime yorgun geliyorum	1	2	3	4	5
Özel sorunlarımdan işim etkileniyor	1	2	3	4	5
İşteyken özel işlerimden dolayı endişe duyuyorum	1	2	3	4	5
Kişisel gereksinimlerimi işin nedeniyle ihmal ederim	1	2	3	4	5
Kişisel faaliyetlerimi zaman kalmadığı için kaçıyorum	1	2	3	4	5
Özel yaşamımı işim dolayısıyla askıya alırım	1	2	3	4	5
İşim kişisel yaşamımı daha zor hale getirir	1	2	3	4	5
Özel yaşamımdan dolayı işimde moralim yüksektir	1	2	3	4	5
İşimden dolayı evde moralim yüksektir	1	2	3	4	5
İşim, özel yaşamımı sürdürmem için bana fırsat verir	1	2	3	4	5
Özel yaşamım işimi yapabilmem için enerji verir	1	2	3	4	5
Eşimle aynı işyerinde çalışmam işimi olumsuz etkiler.	1	2	3	4	5
Eşimle aynı işyerinde çalışmam özel hayatımı olumsuz etkiler.	1	2	3	4	5

VAKİT AYIRDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI	Begüm BÜYÜKBALLI
Doğum Yeri-Tarihi	Şarköy- 03.07.1989
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Alanya Lisesi (Y.D.A) (2007)
Lisans Diploması	Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Seyahat İşletmeciliği (2012)
Yabancı Dil / Diller	İngilizce
İŞ DENEYİMİ	
Stajlar	Aldı Tours (2009)
Çalıştığı Kurumlar	Hillside Su Hotel (2012) Havaş Yer Hizmetleri (2013) Fly Service Ltd. Şti. (2014) Odeon Tours (2017)
E-Posta	begumbuyukballi@gmail.com