

**İŞ YERİNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK ŞİDDETİN YAPISI VE
BOYUTLARI: 4-5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ**

Yrd. Doç. Dr. Şule Aydın*

Yrd. Doç. Dr. Emrah Özkul**

ÖZ

Bu çalışmada işyerlerinde yaşanan psikolojik şiddetin yapısı ve boyutları incelenmektedir. İşyerinde bir kişinin sürekli ve sistematik olarak bir ya da birden fazla çalışan tarafından saldırgan davranışlara hedef haline getirilmesiyle psikolojik şiddet meydana gelmektedir. Bu tür davranışlar kişi üzerinde psikolojik travmalara sebep olmaktadır. Bu nedenle, organizasyonlarda yaşanan psikolojik şiddetin nedenlerinin ve yapısının ortaya konulması çok önemlidir. Bu amaçla, psikolojik şiddetin özellikleri, kimlerin kimlere uyguladığını, neden yapıldığını ve sonuçlarını anlamak üzere ampirik bir çalışma yürütülmüştür. Uygulama Türkiye’de bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapılmıştır.

Anahtar kelimeler: Psikolojik Şiddet, Otel İşletmeleri, İşyeri

**THE NATURE AND DIMENSION OF MOBBING AT WORK: 4-5 STAR
HOTEL ESTABLISHMENTS CASE**

ABSTRACT

The study reviews and introduces the nature and dimensions of mobbing at work. Mobbing occurs when someone at work is systematically subjected to aggressive behaviour from one or more colleagues or supervisors over a period of time, in a situation where the targets finds it difficult to defend him or herself to escape the situation. Such treatment tends to stigmatise the target and may cause severe psychological trauma. So the causes and dimensions of mobbing must be introduced. So an empirical research has been conducted to get knowledge of “ what is the characteristic of mobbing, who is doing, what to whom, where, why and with what kinds of consequences” in relation with mobbing. The research has been focused people who were working at the four and five stars hotel establishments in Turkey

Keyword: Psychological Violence, Mobbing, Hotel Establishments, Workplace

* Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu e-mail:suleaydin2002@hotmail.com

* Düzce Üniversitesi, Akcakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

1. GİRİŞ

Aşağılama, sözlü saldırı, ısrarlı eleştiriler, kişisel veya fiziksel olarak tacize uğrama, tehdit edilme hem özel hem de kamuda çalışan pek çok işgörenin maruz kaldığı düşmanca bir çalışma ortamını yaratmaktadır. İş hayatındaki pek çok insan çalışma hayatlarının bir bölümünde üstleri, astları ya da çalışma arkadaşları tarafından bu tür sözlü saldırı, tehdit veya aşağılama gibi davranışlara maruz bırakılmaktadır.

Örgütlerde, çalışanlar açısından rahatsız edici davranışlarla ortaya çıkan, çözülmediği takdirde işyerinden ayrılmalarına neden olabilecek kadar sıkıntılara neden olabilen psikolojik şiddet kaynaklı sorunlara oldukça sıkça rastlanmaya başlanmıştır. Turizm sektörünün emek yoğun oluşu ve buna bağlı olarak da turizm işletmelerinde insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşanması, psikolojik şiddetin ortaya çıkmasına uygun bir ortam yaratmaktadır. Bundan dolayı, psikolojik şiddetin boyutlarının ortaya konulması ve nedenlerinin tespit edilmesi, turizm işletmelerinin verimliliğinin sağlanması açısından önem taşımaktadır. Bu noktadan hareketle, ülkemizde otel işletmelerinde yaşanan psikolojik şiddetin kapsamının ve boyutlarının ortaya konulması için, öncelikle konunun kavramsal boyutu ve kapsamı teorik olarak incelenerek, daha sonra ülkemizde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapılan araştırmanın sonuçları irdelenmiştir.

2. PSİKOLOJİK ŞİDDET KAVRAMI

İşletmelerde kişiler arası çatışmalara sıkça rastlanmaktadır. Bu tür çatışmalar ise, başta çalışanlar daha sonra ise tüm örgütü etkisi altına alarak, çeşitli olumsuz sonuçlar yaratır. Son yıllarda ise, bu tür çatışma ve taciz türlerinden birisi olan, işyerlerinde yaşanan psikolojik şiddet olayları giderek yaygınlaşmakta ve pek çok çalışmanın da konusunu oluşturmaktadır.

Yıldırma (mobbing), zorbalık (bullying) veya taciz (harrassment) kavramları ile ifade edilmeye çalışılan psikolojik şiddet olgusu, çalışanların tatminsiz, stres altında ve işyerlerini terk etme eğiliminde olmaları gibi sonuçlar verebilen ciddi bir örgütsel sorun olarak son zamanlarda karşımıza sıkça çıkmaktadır.

Yabancı literatürde yaygın olarak “bullying” ve “mobbing” olarak kullanılan kavramın karşılığının birebir bulunmadığı zorluk nedeniyle, araştırmacılar ortak bir kelime ile işyerinde yaşanan psikolojik şiddeti ifade edememektedir. Bu nedenle, çoğu araştırmacı iş yerinde yaşanan psikolojik şiddeti tanımlamak için bir karşılık bulmak yerine doğrudan “mobbing” kavramını kullanmayı tercih etmektedirler (Çobanoğlu, 2005, s.19; Yüçetürk, 2005, s.1; Tınaz, 2006, s.1). Bununla birlikte araştırmacıların bu kavramı ifade edebilmek için değişik kavramlar kullandıkları görülmektedir. Bu kavramları şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Psikolojik şiddet
- Yıldırma
- İşyeri terörü
- Duygusal yıldırma
- Zorbalık
- Duygusal taciz
- Duygusal zorbalık

- Taciz
- Psikolojik terör

Latince “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobilevulgus” kelimesinden türetilmiş olan “mob” sözcüğü, kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık veya çete anlamına gelmektedir. “Mobbing” kelimesi ise, “mob” kökünden gelmekte ve “kitle halinde saldırma, hücum etme, etrafını kuşatma, yığılma” olarak tanımlanmaktadır (Redhouse, 2000, s.629).

Mobbing kavramı, ilk olarak 60’lı yıllarda tanınmış Avusturyalı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından “hayvanların bir yabancıyı veya avlanmakta olan bir düşmanı kaçırmak için yaptıkları davranışları” açıklamak üzere kullanılmıştır. Daha sonra ise, İsveçli bilim adamı Dr. Peter-Paul Heinemann, çocuklara yönelik olarak sergilenen zorbalık içeren davranışları ifade edebilmek için araştırmalarında “mobbing” terimini, kurbanı yalıtın ve ümitsizlik nedeniyle intihara kadar götürebilecek bu davranışın ifade edilmesinde kullanılmıştır. 80’li yıllarda ise İsveçli psikolog Dr. Heinz Leymann işyerinde çalışanların birbirlerine uyguladıkları rahatsız edici, saldırganca ve huzursuz edici kötü davranışları tanımlamak için “mobbing” kavramını kullanarak, işyerindeki psikolojik şiddet üzerine kapsamlı çalışmalar yürütmeye başlamıştır (Davenport, 2003, s.3).

Mobbing kavramı, çalışanların üstleri, astları veya eşit düzeydeki çalışanlar tarafından sistematik olarak uygulanan her tür kötü davranış, tehdit, şiddet, aşağılama gibi anlamlarda kullanılmaktadır (Einarsen, 1999, s.17). Mobbing kim tarafından ve kime karşı yapılırsa yapılsın, zararlı davranışlardan meydana gelir ve asıl amacı hedef alınan kişinin iş yerini terk etmesini sağlamaktır (Remage, <http://www.law-office.demon.co.uk>).

İşletmelerde psikolojik şiddeti tanımlamak için kullanılan mobbing kavramı yerine yabancı literatürde değişik kavramlar da kullanılmaktadır. Bunlardan en yaygınları “bullying”, “harrasment” ve “victimization”dır.

Bullying kavramı gerçekte Türkçe’ye zorbalık veya kaba kuvvet olarak çevrilmekte ve Einarsen’in (2000, s.381) de tanımladığı gibi: “bir veya birden fazla bireye karşı bir kişi veya bir grup tarafından sistematik olarak uygulanan saldırı ve şiddet”tir. Yine benzer şekilde Zapf’ın (1999, s.71) da çalışmasında belirttiği gibi zorbalık (bullying) fiziksel saldırganlık anlamına gelmektedir. Bu konudaki çalışmaların öncülüğünü yapmış olan Leyman da (1996, s.165) benzer görüşü öne sürerek zorbalığı, fiziksel olan veya olmayan sistematik düşmanca ve saldırganca davranışlar şeklinde açıklamıştır. Field (<http://www.tes.co.uk>) ise zorbalığın psikolojik olabileceği gibi, vücut dili ile gözdağı verme, tokat ya da yumruklama gibi fiziksel boyutlarının da olabileceğini söyleyerek psikolojik şiddet ve zorbalık arasındaki farkı da ortaya koymuş bulunmaktadır.

Bunun yanında bazı araştırmalar, zorbalık (bullying) kavramını tanımlarken, kötü niyetli, aşağılayan, gözdağı vermeye yönelik davranışlar, haksız eleştiriler ve cezalandırmalar şeklinde içeriğini belirleyerek ve fiziksel saldırı boyutuna değinmeyerek, bu kavramı psikolojik şiddet (mobbing) kavramı yerine kullanmışlardır (Quine, <http://bmjjournals.com>). Einerson da (www.pistes.uqam.ca) çalışmasında, Norveç’de zorbalık kavramının anlamını neredeyse kaybederek, düşünceleri küçük görme, aşırı sataşma, dedikodu yapma anlamında kullanıldığını ve bu haliyle zorbalık kavramının çok popüler bir kelime haline geldiğini belirtmektedir. Avusturyalı ve İngiliz araştırmacılar, okullarda, işyerlerinde ve ordu gibi kuruluşlarda kişilerin gözünü korkutmak için yapılan davranışlara zorbalık kavramını kullanmaktadırlar. ABD’de ve Avrupa’da ise, okul örgütlerinde “bullying”, işyerlerindeki psikolojik şiddeti tanımlamak için ise “mobbing” kavramı kullanılmaktadır. “Bullying” kavramının fiziksel saldırı ve tehdit anlamına



geldiği düşünülürse, okullarda öğrenciler arasında yaşanan saldırı eylemlerini ifade etmekte kullanıldığı anlaşılmaktadır (Davenport vd., 2003, s.5).

İşyerlerinde psikolojik şiddet yani “mobbing” kavramı ise, işyerlerinde daha sofistike davranışlar biçiminde gelişmekte ve kurbanlar sosyal hayatlarından izole edilerek, işten ayrılmaya doğru yöneltilmektedirler. Örgütlerde yaşanan şiddet olayları hakkında detaylı araştırmalara sahip olan Leymann da (The Mobbing Encyclopaedia, <http://www.leymann.se>) “mobbing” ve “bullying” terimlerinin kullanım alanlarını ayırarak, okullarda yaşan şiddet ve zorbalık olaylarını ifade etmek için “bullying”, işyerlerinde yaşanan psikolojik şiddeti yansıtan davranışlar için de “mobbing” kavramını kullanmaktadır. Bu nedenle, işyerlerinde ki yaşanan yıldırma ve psikolojik baskı olaylarını ifade etmek için psikolojik şiddet (mobbing) kavramını kullanılmasının, kavramsal bir kargaşanın yok edilmesi açısından gerekli olduğu düşünülmektedir.

İşyerinde psikolojik şiddet, “taciz etme, rahatsızlık verme, sosyal olarak birisini dışlama veya kişinin görevlerini olumsuz etkileme anlamındadır ve bir zaman periyodunda, düzenli ve tekrarlayarak devam eden bilinçli hareketler veya yöntemlere başvurmaz” şeklinde ifade edilmektedir. (Notelaers vd <http://spitswww.uvt.nl>). Bu tanımda görüldüğü gibi, kurbanlara uygulanan olumsuz davranışın sürekliliği ve düzenliliği söz konusudur.

Arpacioğlu (<http://www.kariyer.com>) ise, psikolojik şiddeti, “haksız suçlamalar, küçük düşürmeler, tacizler, duygusal eziyetler ve/veya terör uygulamak yoluyla bir kişiyi işyerinden dışlamayı amaçlayan kötü niyetli bir eylem” olarak tanımlayarak, psikolojik şiddeti uygulayanların amaçlarını ortaya koymaktadır. Çünkü, psikolojik şiddet uygulayıcıları, şiddet davranışını büyük dikkat ve incelik ile uygulamaktadırlar ve şiddete uğrayan işgören işten ayrıldığında, kurban olarak seçilen bu işgörenin kusurlu olduğu ve kendi isteğiyle işten ayrıldığı ifade edilmektedir (McCord ve Richardson, <http://gbr.pepperdine.edu>).

Psikolojik şiddet hakkındaki yukarıda yer alan tanımlara bakıldığında, yapılan davranışın psikolojik şiddet olarak kabul edilebilmesi için bazı kriterlerin olması gerektiği anlaşılmaktadır. Rayner ve arkadaşları (1999, s.11-15) bu kriterleri frekans, uzunluk dönemi, davranışlara reaksiyon ve güç farklılıkları olarak belirlemiştir. Bu kriterlerden biri olan güç farklılıkları, psikolojik şiddete uğrayan kişinin kendisini savunamayacak durumda olması gereğidir. Çünkü, tanımlar şiddeti uygulayanlar ile şiddete maruz kalan arasında bir güç dengesizliğinin olması gerektiğini belirtmektedir (Einarsen; 2000, s.381). Nield ‘a (1996, s.242) göre kişiler ancak, tekrar eden olumsuz davranışlar karşısında, kaçamayacak ya da kendilerini savunamayacak durumda iseler kurban sayılabilirler. Yine belirtildiği gibi, bir psikolojik şiddetin varlığından bahsedilebilmesi için bir kişi ya da bir grup tarafından hedef alınmış bir kişiye karşı negatif davranışlar mevcut olmalıdır ve kurban olarak seçilen kişi de yapılan davranışları olumsuz tavırlar olarak algılamalıdır (Einarsen; <http://www.pistes.uqam.ca>: Harvey ve Keashly, <http://www.pistes.uqam.ca>). Buna göre, eğer kişiye karşı yapılan davranışları kurban bir saldırı olarak algılamıyor ise psikolojik bir şiddetin varlığından söz etmek mümkün değildir.

Psikolojik şiddet tanımlarındaki bir diğer parametre ise, şiddet davranışının süresi ve sıklığı ile ilgilidir. Bir davranışın psikolojik şiddet olarak kabul edilebilmesi için, en az haftada bir kez ve altı ay boyunca olumsuz bir psikolojik şiddete maruz kalınmalıdır. Tanımlar, geçici ve nadiren görülen çatışmaları psikolojik şiddet kapsamına alınmadığını göstermektedirler (Leymann, 1996, s.169). Bu açıklamalara dayanılarak bir davranışın psikolojik şiddet olarak kabul edilebilmesi için gerekli kriterler aşağıdaki gibidir:

- Taraflar arasında mutlak bir güç dengesizliği,
- Olumsuz bir davranışın varlığı,
- Hedef alınan kişi tarafından davranışların olumsuz olarak algılanması
- Olumsuz davranışın sürekliliği ve sıklığı
- Davranışın kurban üzerinde olumsuz etkilerinin olması.

Örgütlerde işgörenin etkinliğini ve öz güvenini azaltma, güvenilirliğini baltalama, istenmeyen fiziksel temas, sosyal çevreden izole etme, çirkin bir isim takarak seslenme, toplum önünde küçük düşürme ve yıldırma gibi davranışların, giderek daha çok farkına varılmaktadır. Birçok ülkede sendikalar, meslek örgütleri, insan kaynakları bölümleri son on yılda bu sorunla daha çok ilgilenmeye başlamışlardır (Cowie vd, 2002, s.34). İşyerlerindeki psikolojik şiddetin kapsamının anlaşılacak hangi yollarla şiddet uygulandığını tespit etmek isteyen Leymann (1996, s.173) kırk beş adet psikolojik şiddet davranışını beş grupta toplayarak psikolojik şiddet tipolojisini ortaya koymuştur. Buna göre:

- Birinci Grup: Kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu etkilemek (üstlerin kişinin kendini gösterme olanaklarını kısıtlaması, sözünün sürekli kesilmesi, sürekli eleştirilme vb.).
- İkinci Grup: Sosyal ilişkilere saldırılar (çevredekilerin konuşmaması, orada yokmuş gibi davranılması, başkalarıyla konuşulmasının veya ulaşılmasının engellenmesi vb.).
- Üçüncü Grup: İtibarınıza saldırılar (asılsız söylentiler çıkarma, dini veya siyasi görüşle alay, gülünç duruma düşürmek için yürüyüş veya konuşmaların taklidinin yapılması, alçaltıcı isimlerle anılma vb.).
- Dördüncü Grup: Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırılar (anlamsız görevlerin verilmesi, sahip olunandan daha az yetenek gerektiren işler verilmesi, verilen işlerin geri alınması vb.).
- Beşinci Grup: Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar (fiziksel olarak ağır işleri yapmaya zorlanma, fiziksel şiddet tehditleri, cinsel tacizler vb).

Psikolojik şiddetin temel özelliği, bireysel olarak musallat olan bir kişi veya bir grup çalışan tarafından yürütülmesidir. Psikolojik şiddeti bazen yönetim ihtiyatlı ve bilinçli olarak koordine edilebilir veya şiddet uygulamalarını görmezden de gelebilir. Fakat çoğu zaman psikolojik şiddet uygulamaları sinsice ve başkalarının fark edemeyecekleri şekilde yürütülür. (Ramage, <http://www.lawoffice.demon.co.uk>).

Psikolojik şiddetin uygulanması esnasında taraflara bakıldığında ise, örgütsel yapıda dikey veya yatay olmak üzere her iki şekilde de uygulandığı görülmektedir. Dikey veya “hiyerarşik psikolojik şiddet”te üstler astlarına veya astlar üstlerine şiddet uygulamaktadır. Yatay veya “fonksiyonel psikolojik şiddet”te ise, birbirleriyle kurmay-fonksiyonel ilişki içinde olan eşitler birbirine şiddet uygulamaktadır. Bu psikolojik şiddet türünde genellikle birkaç kişi bir araya gelerek bir kişiye psikolojik şiddet göstermektedirler (Tutar, 2004, s.91; Çobanoğlu, 2005, s.25)

Üstün sahip olduğu güç ve yetkiler, özellikle işveren şikayet prosedürünün yönetilmesi, şikayetlerin genellikle üste yapılması ve çalışanların işlerinin üstler tarafından koordine edilmesi nedeniyle psikolojik şiddet davranışlarının genellikle üstler tarafından astlara yapıldığı ifade edilmektedir (Ramage, <http://www.law-office.demon.co.uk>).

İsveç'te yapılan araştırma, psikolojik şiddetin %44'ünün eşitler arasında yaşandığını ve yatay doğrultuda şiddetin yaygın olduğunu ortaya çıkarmıştır. Dikey doğrultuda şiddet, yani üstten asta psikolojik şiddet %37 oranında yaşanırken, asttan üste psikolojik şiddet ise %9 oranında gözlenmiştir. Olayların %10'unda ise yatay ve dikey psikolojik şiddetin karışımı mevcuttur. (Leymann, 1996, s.170).

3. PSİKOLOJİK ŞİDDETİN NEDENLERİ VE SONUÇLARI

İşgörenleri psikolojik ve fiziksel olarak yıpratın, tükenmişliğe sürükleyen, korkutan işyerlerindeki psikolojik şiddet davranışlarının nedenlerini ortaya koymak oldukça zordur. Çünkü çeşitli etkenlerin, saldırganların bu tür şiddete yönelmelerini sağladığı çok sayıdaki araştırmacının yapmış olduğu çalışmalarından anlaşılmaktadır. Bu araştırmacılardan Zapf (1999, s.76) yapmış olduğu çalışmasında yirmi üç tane psikolojik şiddet davranış nedenini tespit ederek, bunlar arasından en önemli nedenlerin, işgörenleri işyerinden ayrılmaya mecbur bırakmak, düşmanlık dolu kişilerin diğerlerini etkilemesi, örgüt iklimi, yüksek oranda iş stresi ve çözölemeyen çatışmalar olduğunu belirtmektedir. Yine diğer faktörlerden, örgütsel sorunlar, diğer çalışanlara göre daha yüksek performans gösterme, önemli bir pozisyonda olma gibi örgütten kaynaklanan nedenlerin yanında, özel hayat, dini inanç, cinsiyet, dış görüntü gibi kişisel nedenlerinde varlığını tespit etmiştir. Ancak, bu tür özel nedenlerin çok daha az etkili olduğu görölmektedir.

Yine bir başka araştırmada ise Björkqvist ve arkadaşları (1994, s.31), psikolojik şiddetin üç temel nedeni olarak, kişilerin işyerindeki statülerini ve iş pozisyonlarını, kıskançlığı ve saldırganların kendilerine olan güvensizliğini göstermektedirler. Bu konuda çok sayıda çalışma yapmış olan Einarsen(2000 , s.388-392) ise, bu nedenleri üç grup altında toplamaktadır:

- Kişilik özellikleri (kurbanın endişeli veya saldırgan yapısının olması veya kolay incinebilir olması, kurbanın açık fikirli, ince zevklere sahip, vicdanlı ve çok başarılı olması vb.)
- Örgütlerde insanların doğal yapısında olan özelliklerden kaynaklanan çatışmalar (hırçlıklar, korkular, şüpheler, kızgınlıklar, kötümserlik vb.)
- Sosyal ve örgütsel iş çevresi ve çalışma koşulları (liderlik tarzı, rol çatışması, aşırı iş yükü, denetim eksik oluşu vb.)

İşyerlerindeki psikolojik saldırıların varlığının bazen en önemli nedeni örgüt kültürü de olabilmektedir. Bazı işletmelerde, yönetim, bu tür saldırıların yapılabileceği ortamlara göz yumabilmekte ve hatta destek olacak şekilde yaklaşımlar gösterebilmektedir. Eğer bir örgüt içerisinde bu tür saldırıları önlemeye, gözlemlemeye veya cezalandırmaya yönelik politikalar mevcut değilse, saldırganlar şiddet yaratmaya devam edecektir ve örgüt de sonuçlarına katlanmak zorunda kalacaktır (Voroney, 2005, s.23).

Tekrar eden ve sürekli şiddet davranışlarına maruz kalmak, bireyler üzerinde yıkıcı etkilere neden olabilmektedir. Kurban kendini savunmasız hissetmeye başlamakta ve kendine olan güveni sarsılmaktadır. Bunun sonucunda da aşırı derecede bir stres yaşamaya başlamaktadır. Eğer şiddet ortamı devam eder ve çözüm getirilemezse, şiddetin uzun süreli etkileri sonucu bireyde sinir bozukluğu, kalp krizi, hatta intihar etme gibi neticeler verebilmektedir. (Sheehan, 1999, s.59).

İşyeri açısından bakıldığında ise, ısrarlı, saldırgan, onur kırıcı davranış, gücü kötüye kullanma, haksız cezai yaptırım, tehdit etme gibi psikolojik şiddetlere maruz kalan bireylerde moral düşüklüğü, kendine güvenin azalması aşırı stres gibi sonuçlar nedeniyle işyeri performansı da etkilenecektir (Quine, <http://www.bmjournals.com>). Çünkü, bu tür davranışlara uzun süre maruz kalma, kişisel teşebbüsün

azalması, isteksiz iş yapma, işe gelmeme ve istifalar ile sonuçlanır (Yücetürk ve Öke, 2005, s.61). Yine benzer şekilde, psikolojik şiddet sosyal iklime zarar vermekte ve sosyal desteğin yok olmasına neden olmaktadır. Bunun sonucunda yaşanan iş stresi ve buna bağlı ortaya çıkan sorunların da artmasına sebebiyet vermektedir (Zapf, 1999, s.75). Bu nedenle, psikolojik şiddet davranışlarının varlığına müsaa eden işletmeler, yüksek orandaki iş devamsızlığı, istifaların yarattığı maliyetler ve sabotajlar gibi nedenlerle verimliliğini ve etkinliliği kaybedecektir (McMahon, 2000, s.388).

4. OTEL İŞLETMELERİNDE YAŞANAN PSİKOLOJİK ŞİDDET ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Örgütlerde işgörenin etkinliğini ve öz güvenini azaltma, güvenilirliğini baltalama, istenmeyen fiziksel temas, sosyal çevreden izole etme, çirkin bir isim takarak seslenme, toplum önünde küçük düşürme ve yıldırma gibi davranışların, giderek daha çok farkına varılmaktadır. İşyerinde yapılan psikolojik şiddetin organizasyon, toplum, işgören ve ailesi üzerinde olumsuz etkileri ve sonuçları bulunmaktadır. Bu nedenle insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı turizm işletmelerinde psikolojik şiddet boyutlarının ortaya konulması organizasyon, toplum, işgören, işgören sağlığı, iş görenin ailesi ve arkadaşları ve sunulan hizmet açısından önem taşımaktadır. Bu araştırmanın amacı, kuramsal bilgilerden yararlanılarak belirlenen psikolojik şiddet değişkenlerinin ülkemizde faaliyet gösteren orta ve büyük ölçekli otel işletmelerinde var olup olmadığını, böyle bir durum var ise şiddetin boyutlarını belirlemek, böylelikle yararlı sonuçlara ulaşmaktır.

4.2. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket sorularının oluşturulmasında, literatürdeki bilgilerden hareketle psikolojik şiddet değişkenlerinden yararlanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik toplam 11 soru yer almaktadır. Bu sorular, açık ve kapalı uçlu olup sınıflandırma ölçeğindedir. Anketin ikinci bölümünde ise katılımcıların psikolojik şiddete maruz kalıp kalmadıklarını belirlemeyi amaçlayan toplam 33 soru bulunmaktadır. Bu bölümdeki sorular sınıflandırılmalı ölçek şeklinde, “evet” ve “hayır” gruplarından oluşturulmuş; katılımcıların buna göre cevaplaması istenmiştir.

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS for Windows 13 (Statistical Program for Social Science) paket programı kullanılmış, sonuçlar tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistikle tablolar halinde sunulmuştur. Bu süreç içerisinde öncelikle araştırmaya katılanlar ile otel işletmelerinin demografik bilgileri frekans dağılımlarıyla verilmiştir. Bu aşamadan sonra anketin belirleyici sorusu olan “psikolojik şiddete maruz kaldınız mı?” sorusuna verilen yanıtlar ile psikolojik şiddet ile ilgili diğer konular gösterilmiştir. Üçüncü aşamada, katılımcıların psikolojik şiddete maruz kalma nedenleri sınıflandırılmıştır. Dördüncü aşamada ise, ankete katılanların kullanılan psikolojik şiddet değişkenlerine maruz kalma durumları sorulara verilen yanıtlarla ortaya koyulmuştur. “Evet” ve “hayır” seçeneklerini işaretleme oranları frekans ve yüzdesel olarak belirlenmiştir. Analiz sürecinin beşinci aşamasında, daha önce belirlenen hipotezlerin test edilmesine çalışılmıştır. Söz konusu hipotezler, psikolojik şiddete maruz kalma ile katılımcıların demografik özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamaya yöneliktir. Hipotezlerin sınanmasında kategorik bir değişkenini düzeylerine giren birey ya da nesnelere anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test eden ki-kare testi uygulanmıştır ve elde edilen sonuçlara göre değerlendirmeler yapılmıştır.



4.3. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Adana, Ankara, Antalya, Bursa, İstanbul, İzmir ve Muğla illerinde bulunan turistik işletme belgeli dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada yukarıdaki illerde araştırma yapılmasının nedeni; özellikle Antalya, İzmir ve Muğla'da turistik talebin belli zamanlarda yoğunluk göstermesi ve turizm açısından öncelikle çekim merkezleri olmaları; diğer illerde ise şehir otelciliğinin gelişmiş olmasıdır. Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin seçilme nedeni ise; bu işletmelerin daha profesyonel hizmet vermeleri, çalışan sayılarının daha fazla olması ve örgütsel ortamlarının farklı olmasıdır.

Araştırmada hem zaman hem de maddi olanaklar göz önüne alındığında yukarıdaki illerdeki otel işletmelerinin tümüne ulaşmak yerine her ilden beş otel işletmesine uygulama yapılması düşünülmüştür. Özellikle sezonluk faaliyet gösteren işletmelerde sezonunun yoğunluğuna göre çalışan talebi, özellikle kayıt dışı çalışan fazlalığı yukarıda belirtilen illerdeki dört ve beş yıldızlı otel işletmesinde çalışan sayısının belirlenmesini güçleştirmektedir. Bu nedenle, bu araştırma sonuçlarının akademik literatüre katkı sağlayacağı ancak evrene genellenemeyeceği söylenebilir. Otel işletmeleri ve adresleri "Türkiye Otel Rehberi"nden alınmış ve bu otel işletmelerinden her il için beş işletme belirlenmiştir. Böylelikle anket uygulanacak işletme sayısı 35 olmuştur. Her işletme için 20 anket formu hazırlanmış ve bu formların anketörler aracılığıyla çalışanlarla yüz yüze görüşülerek doldurulması istenmiştir. Araştırma süreci 10 Şubat 2006- 15 Nisan 2006 tarihleri arasında yürütülmüştür. Bu süreç içerisinde bazı işletmeler zaman kısıtlılığı ve yoğunluklarını öne sürerek ankete katılmak istemediklerini belirtmişlerdir. Bu durum karşısında yeni bir işletmenin ankete dahil olunması istenmemiş, varolan formlarla değerlendirme yapılması uygun görünmüştür. Araştırmaya ayrılan süreç bitiminde Adana'dan 3 işletme (47 anket); Bursa'dan 4 işletme (65 anket), İzmir 3 işletme (40 anket) ve Ankara 4 işletme (75 anket), Antalya 5 işletme (83 anket), İstanbul 5 işletme (78 anket) ve Muğla 5 işletme (85 anket) olmak üzere 29 işletmeden toplam 482 adet anketin geri dönüşü sağlanmıştır. Bu anket formlarının, 55 tanesi veri eksikliği nedeniyle ve değerlendirme dışı bırakılarak, değerlendirmeye uygun bulunan toplam 427 anket formuyla gerekli analizler yapılmıştır.

4.4. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları beş grup halinde sunulmaktadır. Birinci grupta işgörenlerin demografik özellikleri; ikinci grupta otel işletmelerinin özellikleri; üçüncü grupta işgörenlerin daha önce psikolojik şiddet görüp görmeme durumu ve bu durumla ilişkili konular; dördüncü grupta araştırmaya dahil olan otel işletmelerinde hangi yolla psikolojik şiddet uygulandığının belirlenmesi, beşinci ve son grupta ise şiddet görme durumunun çalışanların demografik özellikleriyle ilişkili olup olmadığının sınılanması ile ilgili veriler yer almaktadır.

4.4.1. İşgörenlerin Demografik Özellikleri İle İlgili Bulgular

Ankete katılanların demografik özellikleri olarak; cinsiyeti, yaş grubu, medeni durumu, eğitim durumu, aylık maaşları, işletmedeki pozisyonları, çalıştıkları departmanları ve son çalıştıkları işyerinden ayrılma nedenleri konularında sınıflandırmalar yapılmış ve sağlanan bilgiler tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. İşgörenlerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Bayan	151	35.4
Bay	263	61.6
Cevapsız	13	3.0
Toplam	427	100
Yaş		
18–28 yaş	201	47.1
29–38 yaş	134	31.4
39–48 yaş	70	16.4
49 ve üzeri	17	4.0
Cevapsız	5	1.2
Toplam	427	100
Medeni Durum		
Evli	203	47.5
Bekar	190	44.5
Dul	18	4.2
Cevapsız	16	3.7
Toplam	427	100
Eğitim Durumu		
İlköğretim	74	17.3
Lise	166	38.9
Ön Lisans	92	21.5
Lisans	74	17.3
Lisansüstü	6	1.4
Cevapsız	15	3.5
Toplam	427	100
	Frekans (f)	Yüzde (%)
İşletmedeki Konum		
Üst Düzey Yönetici	37	8.7
Orta Düzey Yönetici	107	25.1
İşgören	278	65.1
Cevapsız	5	1.2
Toplam	427	100
Çalışılan Departman		
Önbüro	124	29.0
Kat Hizmetleri	79	18.5
Yiyecek-İçecek	96	22.5
Güvenlik	10	2.3
İnsan Kaynakları	16	3.7
Halkla İlişkiler	20	4.7
Pazarlama	21	4.9
Muhasebe	31	7.3
Diğer	24	5.6
Cevapsız	6	1.4
Toplam	427	100
Alınan Maaş		
350–600 YTL	205	48.0
601–900 YTL	124	29.0
901- 1200 YTL	51	11.9
1201 YTL ve üzeri	37	8.7
Cevapsız	10	2.3
Toplam	427	100



Tablo 1’den, ankete katılanların % 61.6’sı bay, % 35.4’ü bayanlardan oluştuğu; daha çok genç yaş nüfusunda yer aldıkları (% 78.5, 18-38 yaş grubu); bunun yanında % 47.5’inin evli, %44.5’inin ise bekâr olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamındaki otel işletmelerinde görev yapan çalışanların % 17.3’ü ilköğretim (74 kişi); % 38.9’u lise (166 kişi); % 21.5’i ön lisans (92 kişi); % 17.3’ü lisans (74) ve % 1.4’ü ise (6 kişi) yüksek lisans ve doktora mezundur. Bu verilerden çalışanların lise, ön lisans ve lisans eğitim düzeyinde yer aldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 1’e göre çalışanların üst düzey yönetici (genel müdür/müdür yardımcısı, departman müdürleri ve yardımcıları) olma yüzdesi % 8.7, orta düzey yönetici (departman şefi ve yardımcıları) olma yüzdesi % 25.1 ve işletmede diğer çalışanlar olma yüzdesi ise % 65.1 şeklindedir. Katılımcıların, % 29’u önbüro, % 22.5’i yiyecek-içecek, % 18.5’i kat hizmetleri, % 7.3’ü muhasebe, % 4.9’u pazarlama, % 4.7’si halkla ilişkiler, %5.6 ‘sı ise diğer departmanlarda görev yapmaktadır.

Son olarak alınan maaşlara göre analiz yapıldığında çalışanların %48’inin 350-600 YTL, % 29’unun 601-900 YTL; % 11.9’unun 901-1200 YTL; % 8.7’sinin ise 1201 YTL ve üzeri maaş aldığı görülmektedir. Sonuç olarak; çalışanların büyük bir kısmı (% 48) 350-600 YTL aralığında maaş almaktadırlar.

4.4.2.Otel İşletmelerinin Demografik Özellikleri İle İlgili Bulgular

Tablo 2’deki verilere göre ankete cevap veren 427 çalışandan % 56’sı dört yıldızlı (239 çalışan); % 42.9’u ise beş yıldızlı (183 çalışan) otel işletmesinde görev yapmaktadır. Oluşan bu yüzdeler değerlendirildiğinde; ankete katılan çalışanların büyük çoğunluğunun dört yıldızlı otel işletmesinde istihdam edildikleri anlaşılmaktadır.

Otel işletmelerinin karşıladıkları ihtiyaca ve faaliyet süresine göre dağılımı incelendiğinde ise; bu işletmelerde çalışanların %67.7’sinin (289 çalışan) şehir; %28.6’sının (122 çalışan) kıyı otel işletmelerinde buldukları ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan bu çalışanların %79.6’sının (340 çalışan) sürekli, %19.7’sinin ise (84 çalışan) ise turizm sezonu boyunca hizmet veren işletmelerde çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Özetle araştırma kapsamındaki otel işletmeleri yüksek oranda şehir merkezinde ve sürekli hizmet verme durumundadırlar.

Tablo 2. Görev Yapılan Otel İşletmelerinin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Görev Yapılan Otel İşletmelerinin Yıldız Sayısı		
	Frekans	Yüzde %
Dört	239	56.0
Beş	183	42.9
Cevapsız	5	1.2
Toplam	427	100
Görev Yapılan Otel İşletmelerinin Türü		
Şehir Oteli	289	67.7
Kıyı Oteli	122	28.6
Dağ Oteli	4	0.9
Liman Oteli	1	0.2
Havaalanı Oteli	8	1.9
Cevapsız	3	0.7
Toplam	427	100
Görev Yapılan Otel İşletmelerinin Faaliyet Süresi		
Mevsimlik Oteller	84	19.7
Devamlı Hizmet Oteller	340	79.6
Cevapsız	3	0.7
Toplam	427	100

Anketin belirleyicisi durumunda bulunan “daha önce psikolojik şiddet görme” konusunda çalışanların %71.9’u hayır (307), %27.4’ü evet (117) yanıtı vermişlerdir. Tablo 3’de yer alan bu sonuçlardan anlaşılacağı gibi ankete cevap veren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan çalışanların yaklaşık %27.4’ü ve sadece 117’si psikolojik şiddete maruz kalmışlardır. Psikolojik şiddete maruz kalan 117 işgörenlerin psikolojik şiddete maruz kalma nedenleri ise aynı tabloda özetlenmektedir. Tabloya göre çalışanların %35’i psikolojik şiddete maruz kalma nedenlerini bilmemektedirler. Diğer yandan çalışanların yaklaşık %25’i böyle bir duruma girme nedenlerinin işletmedeki pozisyonları, yaklaşık %19’u ise cinsiyetleri olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 3. Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Konusuna Göre Dağılım

Psikolojik Şiddet Görme		
	Frekans	Yüzde %
Evet	117	27.4
Hayır	307	71.9
Cevapsız	3	0.7
Toplam	427	100
Psikolojik Şiddete Maruz Kalma Nedeni		
İşletmedeki Pozisyon	29	24.8
Cinsiyet	22	18.7
Fiziksel Yapı	6	5.2
Milliyet ve Etnik Kimlik	2	1.7
Yetersizlikler	5	4.3
Dini Görüş	1	0.85
Popülarite	5	4.3
Üstün Yetenek	1	0.85
Bilinmeyen Neden	41	35.0
Terfi Edilme Olasılığı	5	4.3
Toplam	117	100

Çalışmaya dahil edilen otel işletmelerinde bir başka araştırma konusu, otel çalışanlarının hangi yolla psikolojik şiddete uğradığına ilişkin düşüncelerin belirlenmesidir. İfadelere verilen yanıtlar frekans, yüzde ve katılım sırası olarak tablo 4’te gösterilmektedir. Tablodaki verire göre ankete katılanların en çok psikolojik şiddete uğradıkları konu “yönetimle ilgili haberleri en son duyan kişi olmalarıdır” (n=97). Bunun dışında “kişinin verdiği kararlara şüpheli yaklaşılması” (n=93), üçüncü olarak ise “önemli bilgi ve belgelerin kişiden saklanması”(n=91) ifadelerine diğer ifadelere oranla daha fazla katılım gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan tüm ifadeler arasında en az katılım gören ifadeler sırasıyla; “dini inançlara saldırı veya alay edilme” (n=21), “giyim ve dış görünüşle alay edilmesi” (n=24) ve “politik görüşün eleştirilmesi, saldırılması veya alay edilmesi”dir (n=27).

Bu verilerden anket çalışması yürütülen otel işletmelerinde daha çok yönetsel konularda psikolojik şiddete maruz kalındığı anlaşılmaktadır. Bu veriler her ne kadar böyle bir şiddet tipine maruz kalmayanlara göre düşük oranlarda olsa da, gerekli çalışmalar yapılmadığı takdirde gelecekte psikolojik şiddete maruz kalanların sayısının artabileceği, iç müşterinin tatmin olmamasıyla birlikte dış müşteri tatmininde azalabileceği söylenebilir.



Tablo 4. Psikolojik Şiddet Sorununun Çözüm Yöntemleri

Konu	EVET		HAYIR		CEVAPSIZ	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bir başka çalışanın işletme içinde psikolojik şiddete maruz kaldığına şahit olma	82	19.2	339	79.6	5	1.2
Psikolojik şiddetten dolayı yönetime şikayette bulunma	49	11.5	372	87.3	5	1.2
Şikayet sonucu şiddete yol açan kişinin cezalandırılması	40	9.4	376	86.3	10	2.3
Yönetimin yaşanan şiddeti ciddiye alıp çözüm üretmeye çalışması	66	15.5	347	81.5	13	3.1

Ankete katılan kişilerin psikolojik şiddete maruz kalmalarıyla ilgili diğer konularda tablo 5'te yer almaktadır. Tabloya göre; bir başka çalışanın işletme içinde psikolojik şiddete maruz kaldığına tanık olma durumu %19.2'dir (n=82). Bununla birlikte çalışanların %11.5'i (n=49) böyle bir şiddetten dolayı şikayette bulunmuşlardır. Ankete katılanların %9.4'ü (n=40) şikayet sonucu şiddete yol açan kişilerin cezalandırıldığını; %15.5'i ise (n=66) yönetimin yaşanan şiddeti ciddiye alıp çözüm ürettiğini belirtmişlerdir. Tablodaki verilere göre şiddete maruz kalanların bu durumlarını şikayete dönüştürme oranı azalmakta, özellikle yönetimin böyle bir olaya çözüm üretmesinin düşük bir olasılık olduğu ifade edilmektedir.

Tablo 5. Otel İşletmelerinde Hangi Yolla Psikolojik Şiddet Uygulandığına İlişkin Düşünceler

Konu	EVET		HAYIR		CEVAPSIZ		Sıra
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Yönetici ve iş arkadaşlarının sebepsiz yere soğuk ve ilgisiz davranması	84	19.7	342	80.1	1	0.2	4
Yönetim ile ilgili haberleri en son duyan kişi olma	97	22.7	328	76.8	2	0.5	1
Kimsenin hoşlanmadığı rahatsız edici görevlerin verilmesi	51	11.9	373	87.4	3	0.7	15
Yöneticilerin azarlaması veya ağır tavırlar sergilemesi	46	10.8	380	89.0	1	0.2	18
Başarısızlıkların yöneticileri ve iş arkadaşlarını neşelendirmesi	65	15.2	361	84.5	1	0.2	12
Gurur kıran görevler verilip yapmak için zorlanması	52	12.2	374	87.6	1	0.2	14
Toplantılarda konuşulmama, sözünün kesilmesi	72	16.9	353	82.7	2	0.5	7
Yapılmayacak görevler verilmesi	66	15.5	360	84.3	1	0.2	10
Verdiği kararlar konusunda şüpheli davranılması	93	21.8	333	78.0	1	0.2	2
Sağlığı açısından tehlikeli işleri yapmaya zorlanması	35	8.2	391	91.6	1	0.2	21
İşten ayrılmaya zorlanması	39	9.1	383	89.7	5	1.2	19
Yapılanların kendisinden kıdemli kişilerce kontrol edilmesi	79	18.5	343	80.3	5	1.2	6
Önemli işlerin kıdemli kişilere verilmesi	71	16.6	353	82.7	3	0.7	8
Önemli bilgi ve belgelerin kişiden saklanması	91	21.3	333	78.0	3	0.7	3
İş arkadaşlarının kişi odaya girdiğinde sohbeti kesip susmaları	69	16.2	355	83.1	3	0.7	9
İş arkadaşlarının kişiyi özel toplantı, piknik v.b. etkinliklere davet etmeleri	83	19.4	337	78.9	7	1.6	5
Giyim ve dış görünüşle alay edilmesi	24	5.6	400	93.7	3	0.7	24
İş arkadaşlarının kişiyi konuşmaması ve selamlaşmaması	38	8.9	386	90.4	3	0.7	20
Asılsız dedikodular yapılması	66	15.5	358	83.8	3	0.7	11
Dini inançlara saldırılması veya alay edilmesi	21	4.9	403	94.4	3	0.7	25
Politik görüşün eleştirilmesi ve saldırıyla uğrama veya alay edilmesi	27	6.3	397	93.0	3	0.7	23
Sürekli eleştirilme	47	11.0	377	88.3	3	0.7	17
Telefonla rahatsız edilme	51	11.9	369	86.4	7	1.6	16
Esrarengiz bir şekilde eşyaların kaybolması	32	7.5	392	91.8	3	0.7	22
Çaba ve başarılarının küçümsenmesi	59	13.8	364	85.2	4	0.9	13

Yöntem bölümünde belirtilen ve hipotezleri ortaya koyan, psikolojik şiddete maruz kalma ile ankete katılanların ve otel işletmelerinin demografik özellikleri arasında istatistiksel anlamda ilişki olup olmadığı incelenmiş ve hipotez aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur;

H₀: Araştırmaya katılan işgörenlerin psikolojik şiddete maruz kalmalarıyla otel işletmelerinin ve ankete katılanların demografik özellikleri arasında ilişki yoktur.

H₁: Araştırmaya katılan işgörenlerin psikolojik şiddete maruz kalmalarıyla otel işletmelerinin ve ankete katılanların demografik özellikleri arasında ilişki vardır.

Tablo 6’da yer aldığı gibi yapılan ki-kare analizinde psikolojik şiddete maruz kalma ile ankete katılanların cinsiyeti, medeni durumu, aldıkları maaş; otel işletmelerinin ise sınıfı, türü, faaliyet süresi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($p < 0,05$). Böylelikle söz konusu değişkenler için **H₁** hipotezi kabul edilmiştir. Diğer değişkenler için ise ki-kare değerinin güven aralığı dışında kalması sonucu ($p > 0,05$) **H₀** (yokluk) hipotezi kabul edilmiştir. Anlamlı ilişki bulunan değişkenler açısından soruya verilen yanıtlar incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılabılır;

Cinsiyet temelinde kadın çalışanların erkek çalışanlara ($p=0,002$); medeni durum temelinde evli çalışanların bekar ve dul çalışanlara ($p=0,026$); çalışılan departman temelinde kat hizmetleri ve yiyecek içecek departmanında çalışanların diğer departmanlarda çalışanlara ($p=0,000$); maaş temelinde maaş düzeyi düşük olanlar çalışanların maaş düzeyi yüksek olan çalışanlara ($p=0,015$) göre daha fazla psikolojik şiddete maruz kaldıkları gözlemlenmiştir. Kadın çalışanların erkeklere oranla daha fazla psikolojik şiddete maruz kalmaları sonucu, Lee(2005;206) tarafından İngiltere’de yapılmış olan çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermiştir.

Benzer şekilde verilen yanıtlar otel işletmeleri açısından incelendiğinde çalışılan otel işletmesinin sınıfı temelinde beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların dört yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara göre ($p=0,017$); otel işletmesinin türü temelinde şehir otel işletmelerinde çalışanların kıyı otel işletmelerinde çalışanlara ($p=0,000$); otel işletmesinin faaliyet süresi temelinde ise sürekli faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanların sezonluk faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlara ($p=0,000$) göre daha fazla psikolojik şiddete maruz kaldıkları ortaya çıkmıştır.

Tablo 6. Psikolojik Şiddete Maruz Kalma ile İşgörenlerin Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Analizi

Değişken	X ²	s.d.	P
Cinsiyet	9.396	1	0.002
Yaş	3.350	3	0.341
Medeni Durum	7.274	2	0.026
Eğitim Durumu	3.140	3	0.371
Çalışılan Otel İşletmesinin Sınıfı	4.995	1	0.017
İşletmedeki Pozisyon	4.200	2	0,122
Çalışılan Departman	37.569	8	0.000
Otel İşletmesinin Türü	13.535	1	0.000
Çalışılan Otel İşletmesinin Faaliyet Süresi	16.400	1	0.000
Alınan Maaş	10.536	3	0.015

5. SONUÇ

Bireylerin zarar veren ve saygısız davranışları ile ortaya çıkan ve duygusal bir saldırı olan psikolojik şiddet, işyerlerinde çok farklı biçimlerde ve sürekli olarak sergilenmektedir. Varlığı konusunda fikir birliğine varılmış olmasına rağmen, tanım konusunda ortak bir sonuca ulaşılamamış olması, belirtilerin saptanmasında güçlük çekilmesi, dahası ilk evrelerinde yaşananların iş yerlerinde meydana gelen rutin anlaşmazlıklar ya da günlük sorunlar olarak kabul ediliyor olması, örgütsel çalışma ortamlarında psikolojik şiddet teşhisinin konmasını güçleştirmektedir.

Özellikle insanlarla birebir iletişimin bulunması ve kaliteli hizmet sunumunun iç müşteri tatminine bağlı olduğu otel işletmelerinde rekabetin artması ve maliyetlerin azaltılması düşüncesi, işgören devir oranının yükselmesi ve bu işletmelerde çalışacak işgücü talebinin fazlalığı psikolojik şiddete maruz kalma durumunu ortaya çıkarmaktadır. Bu durumunun ortadan kaldırılması veya en az düzeye indirilmesi işletmenin sürekliliği açısından yaşamsal önem taşımaktadır.

Bu noktadan hareketle, yapılan bu çalışma ile Türkiye’de otel işletmelerinde yaşanmakta olan psikolojik şiddet olaylarının boyutları ve yapısı incelenmeye çalışılmıştır. Öncelikle çalışmada psikolojik şiddet ile ilgili kavramsal inceleme yapılmış ve böylelikle konuya ilişkin değişkenler belirlenmiştir. Belirlenen psikolojik şiddet değişkenlerinin otel işletmelerinde var olup olmadığı 427 otel çalışanın katılımıyla yapılmış anket çalışmasıyla test edilmiştir. Test etme sürecinde frekans analizi ile değişkenler arasında ilişkisi olup olmadığına yönelik ki-kare analizi kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan 427 çalışandan 117’si psikolojik şiddete maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte şiddete maruz kalma nedenlerinin ne olabileceği sorusuna işletmedeki pozisyonları, cinsiyetleri ve bilmedikleri nedenler olarak görüş bildirmişlerdir. İşletmedeki pozisyonlar ve bu pozisyonlarda yerini korumak anlamında özellikle sezonluk hizmet veren otel işletmelerinde çalışanların zorluklarla karşılaşmaları, işgücü devir oranı çok yüksek oran turizm endüstrisinde ast-üst ilişkilerinin tam olarak belirlenememesi çalışanların psikolojik şiddete uğrama nedenleri olabilir. Yine bu otel işletmelerinde bayan çalışanların erkek çalışanlara göre görevleri sürecinde daha fazla zorlukla karşılaşmaları cinsiyet temelinde şiddete maruz kalmaya neden olabilir. Sonuç olarak bu çalışma bulgularına göre; işletmedeki hiyerarşik yapı ve cinsiyetin psikolojik şiddete maruz kalmanın önemli bir değişkeni olarak görülmektedir. Bunun yanında psikolojik şiddetten dolayı yönetime şikayette bulunma davranışlarının düşük olduğu, şikayet sonucu şiddet uygulayan kişi yada kişilere ceza verilmesine sıklıkla tanık olunmadığı anlaşılmaktadır. Bunun en temel nedeninin yönetim tarafından bu konulara gereken önemin verilmemesi olabilir. Psikolojik şiddete maruz kalma konusunda işletme yönetimlerinin çözüm üretici tutum göstermesi, ileride yaşanabilecek olası durumların dile getirilmesi açısından son derece önemlidir.

Otel işletmelerinde hangi yolla psikolojik şiddet yaşandığına ilişkin görüşler arasında işgörenlerin; “yönetimle ilgili haberleri en son duydukları”, “kararları konusunda şüpheli davranıldığı” ve “kendilerinden önemli bilgi ve belgelerin saklandığı ifadelerine daha yüksek katılım gösterdikleri; bunun yanında “dini inançlara saldırı veya alay edilme”, “giyim ve dış görünüşle alay edilmesi”, “politik görüşün eleştirilmesi, saldırılması veya alay edilmesi”ne yönelik ifadeler ise tüm ifadeler arasında en az katılım gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Anlaşılacağı üzere işgörenlere göre psikolojik şiddetin büyük bölümü iş ortamından kaynaklanmaktadır. Böylelikle yönetim-diğer departmanlar arasında iletişimin toplantı ve diğer etkinliklere artırılması, doğru işe doğru çalışanın yerleştirilmesiyle, belirli süreçte güven sağlandıktan sonra yetki göçerimi ve güçlendirme gibi kavramların ön plana çıkarılması şiddetin ortadan kaldırılması konusunda etkin bir çözüm yolu olabilir.

Psikolojik şiddete maruz kalma ile çalışanların ve otel işletmelerinin özellikleri arasında bazı değişkenler için istatistiksel anlamda ilişki bulunmuştur. Cinsiyet temelinde kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla şiddet maruz kaldıkları yapılan analiz sonucunda ortaya çıkmıştır. Özellikle kıyı otel işletmelerinde çalışma güclüğü, otelcilik endüstrisinde çalışma saatlerinin uzun olması, kadın çalışanlarının daha fazla psikolojik şiddete uğramalarının bir nedeni olabilir. Aynı şekilde evli çalışanların bekar ve dullara göre bu şiddeti daha fazla hissetmeleri uzun ve yorucu çalışma koşulları nedeniyle aile-işletme arasında dengeleri sağlamakta zorluk çekmeleri bir açıklama konusudur.

Çalışılan departman açısından özellikle kat hizmetleri ve yiyecek içecek departmanında daha çok güçlüklerle karşılaşılması her iki departmanda yüksek iş yoğunluğuyla açıklanabilir. Özellikle kat hizmetlerinde oda temizliği sırasında değerli eşyaların kaybolma ihtimali ve işletmenin en önemli gelir noktası olduğundan yiyecek-içecek birimlerinde ise müşteri tatmininin gerçekleştirme zorunluluğu çalışan üzerinde baskıyı ve dolayısıyla psikolojik şiddete maruz kalma durumunu artırabilmektedir. Çalışmaları karşılığında düşük maaş elde edenlerin daha fazla şiddet etkisini üzerinde hissetmeleri yüksek maaşta olanlara göre daha alt kademelerde çalışmaları ve hiyerarşik yapının katı olmasıyla açıklanabilir. Diğer yandan dört yıldızlı otel işletmelerine göre beş yıldızlı otel işletmelerinde, kıyı otel işletmelerine göre şehir otel işletmelerinde, dönemsel hizmet veren işletmelere oranla sürekli hizmet veren otel işletmelerinde çalışanların daha fazla şiddete maruz kaldıkları anlaşılmaktadır. Beş yıldızlı otel işletmelerinde hiyerarşik yapının daha katı olması, şehir otel işletmeleri ve sürekli hizmet veren otel işletmelerinde olası şiddetin bütün bir yıla yayılması, ortam değişikliğinin olmaması ve rutin işlerin çokluğu bu etkiye maruz kalmanın nedenlerine örnek verilebilir.

Bu çalışmanın tasarlanma ve uygulanma sürecinde sınırlamaların en aza indirilmesi amaçlanmıştır. Ancak ülkemizde 7 ilde faaliyet gösteren dört-beş yıldızlı otel işletmelerinde tüm çalışanların evren olarak alınması ve tüm çalışanlara anket uygulamasının zorluğu nedeniyle sınırlamalara gidilmiş, bu illerde faaliyet gösteren otel işletmelerinden her ilden 5 otel işletmesine 20 adet anket formu verilmesi kararlaştırılmış ve bu oteller basit tesadüfî yöntemle belirlenmiştir. Evrendeki çalışan sayısını çeşitli nedenlerle belirleme güçlüğü bu çalışma sonuçlarının yalnızca anket uygulaması yapılan otel işletmeleri için geçerli olacağı sonucunu vermektedir. Gelecek çalışmalarda belli bölgelerin yada illerin evren alınması daha kolay veri elde etme ve sonuçların o evrene genellenebilmesi açısından bir çözüm yolu olabilir. Bununla birlikte başka çalışmalarda değişkenleri belirlemeye yönelik likert ölçeği kullanılarak daha farklı analizler yapılabilir.

Tüm işletmelerde olduğu gibi hizmetler sektöründe yer alan otel işletmelerinde de yüksek kalitede hizmet sunumu çalışanlara uygun atmosfer sağlanması ve bu ortamın sürekliliğinin kılınmasıyla olanaklıdır. Bu nedenle olumsuz ortamın giderebilmesi açısından otel işletmelerince gerekli önlemlerin alınması, hiyerarşik yapıdaki her katman arasında olumlu iletişimin yüksek olması sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Björkqvist, K., Osterman, K. ve Hjelt_Back M. (1994).** Aggression Among University Employees. *Aggressive Behavior* 20: 27-33.
- Cowie, H., Naylor, P., Smith, P. K., Rivers, I. ve Pereira, B. (2002).** Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior* 7:33-51.
- Çobanoğlu, Ş. (2005).** Mobbing İş Yerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri, Timaş Yay. İstanbul.
- Davenport N., Schwartz R. D. ve Elliot G. P. (2003).** Mobbing İş Yerine Duygusal Taciz. Çev; Osman Cem ÖnerToy . Sistem Yay. İstanbul.
- Einarsen ,S. (1999).** The Nature, Causes and Consequences of bullying at work: the Norwegian Experience. *International Journal of Manpower* 20(1/2):16-27.
- Einarsen, S. (2000).** Harrasment and Bullying at Work: A Rewiev of the Scandinavian Approach. *Aggression and Violent Behavior* 5 (4): 379-401.
- Harvey, S. ve Keashly, L. (2005).** Emotional Abuse:How the Concept Sheds Light on the Understanding of Psychological Harrasment. *PITES* 7(3) <http://www.pistes.uqam.ca/v7n3/articles/v7n3a15en.htm> (erişim tarihi 14.01.2006).
- Lee, D. (2002).** Gendered Workplace Bullying In The Restructured UK Civil Service 31(2): 205-227.
- Leymann, H. (1996).** The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5(2): 165-184
- McCord, L. B. ve Richardson, J. (2006).** Are Workplace Bullies Sabotaging Your Ability to Compete//http://gbr.pepperdine.edu/014/print_bullies.htm (erişim tarihi 21.01.2006)
- Mcmahon, L. (2000).** Bullying and Harrasment in the Workplace. *International Journal of Comtemporary Hospitality Management*, 12 (6):384-390.
- Nield, K. (1996).** Mobbing and Well - being : Economic and Personnel Development Implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5: 239-250.
- Rayner C., Sheehan M., Barker M. (1999).** Theoretical Approaches to the Study of Bullying at Work *International Journal of Manpower* 20 (1/2): 11-15
- Redhouse (2000).** İngilizce- Türkçe Sözlük. Sev Yay. İstanbul.
- Sheehan, M. (1999).** Workplace Bullying: Responding With Some Emotional İntelligence . *International Journal of Manpower*, 20 (1/2) :57-69.
- Tınaz, P. (2006).** İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). Beta Yay.İstanbul.
- Tutar, H. (2005).** İşyerinde Psikolojik Şiddet. Platin Yay. Ankara.
- Voroney, J. (2005).** Workplace Bulling: A Cultural Perspective. *Culture of Peace Online Journal* 1(1): 21-30.

Yüçetürk, Elif. ve Öke M.K. (2005). Mobbing and bullying: legal aspects relating to workplace bullying in Turkey. South East Europe Review-SEER 8(2):61-70.

Zapf, D. (1999). Organisational, Work Group Related and Personal Cause of Mobbing /Bullying at Work. International Journal of Manpower, 20 (1/2): 70-84.

İNTERNET KAYNAKLARI

Arpacıoğlu, G. <http://www.kariyer.com/CN/ContentBody.asp?listall=Y&BodyID=2384> (erişim tarihi 09.12.2005)

Einarsen, S. <http://www.pistes.uqam.ca/v7n3/articles/v7n3a1en.htm> (erişim tarihi 21.01.2006).

Field T., Staffroom Bullying, http://www.tes.co.uk/section/story/?section=Archive&sub_section=Friday&story_id=365418&Type=0 (erişim tarihi 09.12.2005)

Notelaers, G., Einarsen, S., Witte, H. ve Vermont, J. Estimating the prevalence of bullying at work <http://spitswww.uvt.nl/~vermunt/notelaers2005.pdf> (erişim tarihi 21.12.2005).

Quine, <http://bmjjournals.com/cgi/reprintform> (erişim tarih 25.12.2005).

Ramage, R. Mobbing in the Workplace. <http://www.law-office.demon.co.uk/art%20mobbing-1.htm> (erişim tarihi 25.12.2005)

The Mobbing Encyclopaedia, <http://www.leymann.se/English/1112OE.HTM> (erişim tarihi 09.12.2005).

Yüçetürk, E. Bilgi Çağında Örgütlerin Görünmeyen Yüzü: Mobbing http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=224 (erişim tarihi 08.12.2005)

