



## Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Psikolojik Şiddet (Mobbing) Algısının İş Tatminine Etkisi<sup>1</sup>

*The Effects Of Psychological Violence Perceptions Of Hospitality Employees To Job Satisfaction*

M.Bahadır KOYUNCU, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara  
[muratbahadirkoyuncu@windowslive.com](mailto:muratbahadirkoyuncu@windowslive.com)

H. Dilek SEVİN, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, Ankara [dsevim@gazi.edu.tr](mailto:dsevim@gazi.edu.tr)

### Öz

Bu çalışmanın amacı; konaklama işletmelerinde çalışanlara uygulanan psikolojik şiddeti, konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmini incelemek ve psikolojik şiddet algısının iş tatmini üzerindeki etkisini tespit etmektir. Araştırma için Antalya ili, ilçeleri ve beldelerindeki 548'i 5 yıldızlı, 109'u 4 yıldızlı, 8'i 3 yıldızlı olmak üzere toplam 665 otel çalışanına anket yöntemi uygulanmış, demografik özelliklere göre frekans dağılımları, ortalama, standart sapma, korelasyon, regresyon analizleri yapılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre; psikolojik şiddet ve iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu yani psikolojik şiddet arttıkça iş tatmininin düştüğü ortaya çıkarılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Psikolojik Şiddet, İş Tatmini, Konaklama İşletmeleri

### Abstract

The purpose of this study is to examine the psychological violence applied to employees in the hospitality business, to examine the job satisfaction of the employees in the hospitality businesses and to determine the effect of psychological violence perception on job satisfaction. A survey method was applied to a total of 665 hotel employees, 548 of whom were in 5 star hotels, 109 were in 4 star hotels and 8 were in 3 star hotels in Antalya province, its districts and villages. Frequency distributions, mean, standard deviation, correlation and regression analyses were performed according to demographic characteristics. According to the findings of the research, it is revealed that there is a negative relationship between psychological violence and job satisfaction, that is, as psychological violence increases, job satisfaction decreases.

**Keywords:** Psychological Violence, Job satisfaction, Hospitality Businesses

<sup>1</sup> Bu makale M. Bahadır KOYUNCU'nun yüksek lisans tezinden üretilmiştir.



## 1.GİRİŞ

Çağdaş iş yaşamında işletmeler bir takım sorunlarla karşı karşıya kalmakta ve örgütü oluşturan insan boyutuna büyük önem verilmektedir. Hizmet sektöründe, dolayısı ile konaklama işletmelerinde insan faktörünün ön planda olması nedeniyle, bu durum daha da belirgin olarak ortaya çıkmaktadır. Bu açıdan, çalışan bireylerin içinde bulunduğu psikolojik durum, işlerine ve birlikte çalıştıkları bireylere ve işletme müşterilerine karşı tutumları önem kazanmaktadır.

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

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

### 1.1.Psikolojik Şiddet (Mobbing)

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Daha sonraki yıllarda psikolojik şiddet ile ilgili uluslararası araştırmalar Almanya (Becker, 1993; Halama, 1995; Knorz, Zapt, 1996), Norveç (Einarsen, Raknes, 1991; Kihle, 1990; Mathiessen, Raknes, Rökkum, 1989), Macaristan (Kaucsek, Simon, 1995), Avustralya (Mc Carthy, Steehan, Kearns, 1995; Toohey, 1991), Finlandiya (Bjork vd. 1994; Paananon, Vartia, 1991) ve Avusturya (Niadl, 1995), ülkelerindeki kişiler tarafından detaylı olarak araştırılmıştır (Di Martino, Hoel, Cooper, 2003, s. 3-99).

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

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

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

## 1.2.İş Tatmini Kavramı

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

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

İş tatmini kişinin mesleğinden dolayı kendini iyi hissetme ölçüsünü, birey açısından ne derece anlamlı ve tatmin olduğunu belirten bir kavramdır. İş tatmini, çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarının ve hislerinin bir belirtisidir. İş tatmini kavramı ile, işten elde edilen maddi çıkarlar



ile çalışanın beraberce çalışmaktan haz aldığı çalışma arkadaşları ve ürün oluşturmanın sağladığı mutluluk akla gelir (Bingöl, 1996, s. 266).

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

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

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

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

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

Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler incelenmiştir:

H1: Psikolojik şiddetin iş tatminine etkisi vardır.

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

H3: Sosyal ilişkilere saldırının iş tatminine etkisi vardır.

H4: İtibara saldırının iş tatminine etkisi vardır.

H5: Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırının iş tatminine etkisi vardır. H6: Kişinin sağlığına doğrudan saldırının iş tatminine etkisi vardır.



## 2.YÖNTEM

### 2.1.Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı iş yerinde psikolojik şiddet olgusunun Antalya ilinde bulunan konaklama işletmeleri üzerinde etkisinin tespit edilmesi ve iş yerinde psikolojik şiddet davranışının iş tatminine etkisinin incelenmesidir. Ayrıca iş yerinde psikolojik şiddet davranışının ve iş tatminine etkisinin tespit edilmesi çalışmanın diğer amaçları arasındadır. Buna göre amaç Antalya ilinde turizm sektöründe çalışanların kurumda psikolojik şiddete maruz kalıp kalmadığını, psikolojik şiddet ile iş tatmini arasında ilişkinin var olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Çalışma yaşamında sıklıkla karşılaşılan, ancak Türkiye’de son birkaç yıldır tanınan iş yerinde psikolojik şiddet olgusunun, konaklama işletmelerindeki boyutlarının tespit edilmesi ve psikolojik şiddet davranışının konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerindeki etkisinin incelenmesidir.

Çalışmada “anket” veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. İş yerinde psikolojik şiddet ölçülmüş ve iş tatminine yönelik olarak anket uygulanmıştır. Anketin ilk sayfasında (A grubu sorularda) “Demografik Özelliklerle İlgili Sorular” ikinci ve üçüncü sayfasında (B grubu sorularda) “Psikolojik Şiddet İle İlgili Sorular” dördüncü sayfasında (C grubu sorularda) “İş Tatmini İle İlgili Sorular” bulunmaktadır. Psikolojik şiddeti belirlemek için Leymann’ın Psikolojik Terör Çizelgesinden ve İş tatminini belirlemek adına Minnesota İş Tatmini Soru Formunda (Minnesota Satisfaction Questionnaire-MSQ) yararlanılmıştır. (Leymann, 1993).

A grubu sorularında; ankete katılan çalışanların cinsiyetini, yaşını, medeni durumunu, öğrenim durumunu, aylık gelirini, çalıştığı işletmenin yıldız sayısını, işletmedeki statüsünü, çalıştığı departmanı, kaç yıldır işletmede çalıştığını, kaç yıldır turizm sektöründe çalıştığını, nereli olduğunu, günde kaç saat çalıştığını, mesleğini isteyerek seçip seçmediğini ortaya çıkartmaya yönelik sorular yer almaktadır.

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

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

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

12-16 arası sorular: Sosyal İlişkilere Saldırımlarla İlgili

17-31 arası sorular: İtibara Saldırımlarla İlgili

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

39-45 arası sorular: Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırımlarla İlgilidir

Konaklama işletmelerinde çalışanların psikolojik şiddet algısının iş tatminine etkisi incelenirken, anket dördüncü sayfasında C grubu sorularında, konaklama işletmelerinde İş Tatmini tespit etmek amacıyla ; Weiss, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen ve 20 sorudan oluşan; Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları (Cronbach Alpha =0.77) yapılan Minnesota İş Tatmin Ölçeğinden yararlanılmıştır.



20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmin Ölçeğindeki ifadeler 5'li Likert ölçeğine göre ; (1) Hiç Memnun Değilim , (2) Memnun Değilim, (3)Karasızım (4) Memnunum, (5) Çok Memnunum ölçülerine göre ölçeklendirilmiştir.

## 2.2.Evren ve Örneklem

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

## 2.3.Verilerin Analizi

Araştırma bulguları sonuç raporuna yazılmadan önce istatistiksel analizlerin yapılma aracı olarak SPSS (Versiyon 21) programı kullanılmıştır. SPSS programı ile demografik özelliklere göre frekans dağılımları, yüzde, ortalama, standart sapma, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

## 3.BULGULAR

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Frekans Dağılımı(A Grubu Sorular)**

		N	%
Cinsiyet	Kadın	239	35,9
	Erkek	426	64,1
Yaş	17 ve altı	66	9,9
	18-24	144	21,7
	25-34	247	37,1
	35-44	119	17,9
	45-54	81	12,2
	55 ve üstü	8	1,2
Medeni Durum	Evli	281	42,3
	Bekar	384	57,7
Öğrenim Durumu	İlköğretim	74	11,1
	Ortaöğretim	309	46,5
	Ön Lisans	179	26,9
	Lisans	98	14,7
	Yüksek Lisans	5	0,8
Aylık Gelir(TL)	500-1500	396	59,5
	1501-2500	188	28,3
	2501-3500	39	5,9
	3501-4500	27	4,1
	4501-5500	11	1,7
	7501-8500	1	0,2



	8501 ve üzere	3	0,5
İşletmenin Yıldız Sayısı	Üç yıldızlı	8	1,2
	Dört yıldızlı	109	16,4
	Beş yıldızlı	548	82,4
İşletmedeki Statü	Stajyer	90	13,5
	Departman Çalışanı	439	66,0
	Departman Müdür Yardımcısı/Asistanı-Kısım Şefi/Şef	85	12,8
	Departman Müdürü	51	7,7
Çalışılan Departman	Servis	198	29,8
	Misafir İlişkileri	20	3,0
	Ön Büro	87	13,1
	Teknik Servis	21	3,2
	Mutfak	98	14,7
	Sağlık Kulübü/Spa	3	0,5
	Kat Hizmetleri	123	18,5
	Güvenlik	25	3,8
	İnsan kaynakları	14	2,1
	Animasyon	28	4,2
	Satın alma	1	0,2
	Genel Müdürlük/Yönetim	6	0,9
	Muhasebe	18	2,7
Diğer	23	3,5	
İşletmede Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	228	34,3
	2-4	326	49,0
	5-7	85	12,8
	8-10	14	2,1
	11 yıl ve üzeri	12	1,8
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	66	9,9
	2-4	185	27,8
	5-7	164	24,7
	8-10	101	15,2
	11 yıl ve üzeri	149	22,4



Nerelisiniz?	Antalya İli ve İlçelerinden	133	20,0
	Diğer illerden	509	76,5
	Yabancı Uyruklu	23	3,5
Günlük Çalışma Saati	8 saatten az	20	3,0
	8 saat	497	74,7
	8 saatten fazla	148	22,3
Mesleği İsteyerek Seçme Durumu	Evet	547	82,3
	Hayır	118	17,7

Araştırmaya toplam 665 işgören katılmıştır. Bu işgörelere ait tanıtıcı bilgiler ve yüzdelik oranlar Tablo 1'e göre :

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

Araştırmaya katılan işgörelenler yaş durumuna göre incelendiğinde;

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

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

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

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

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

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

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

Araştırmaya katılan işgörelenlerin öğrenim durumları incelendiğinde;

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

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

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

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

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

Araştırmaya katılan işgörelenlerin aylık gelire göre durumları incelendiğinde;

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

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

Araştırmaya katılan işgörenlerin işletmedeki statüleri incelendiğinde;

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

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

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

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

Araştırmaya katılan işgörenlerin çalıştıkları departmana göre frekans dağılımları incelendiğinde;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Araştırmaya katılan işgörenlerin hizmet süresine göre frekans dağılımları incelendiğinde;

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Araştırmaya katılan işgörenlerin günlük çalıştıkları saatlere göre frekans dağılımları incelendiğinde;

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

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

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

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

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

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

**Tablo 2. Katılımcıların Psikolojik Şiddet (Mobbing) İfadelerine Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları (B Grubu Sorular)**

	Hiç		Kararsız				Sıkça		Oldukça Fazla		Standart S.	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Ortalama	rt S.
Üstlerim tarafından kendimi gösterme imkânım kısıtlanıyor.	230	34,6	287	43	106	15,9	34	5,1	8	1,2	1,95	0,903
İş ortamında sürekli sözüm kesiliyor.	285	42,9	239	36	106	15,9	28	4,2	7	1,1	1,84	0,910
Çalışma arkadaşlarım tarafından kendimi gösterme olanaklarım kısıtlanıyor.	373	56,1	168	25	94	14,1	23	3,5	7	1,1	1,68	0,913
Yüzüme karşı bağırılıyor ve yüksek sesle azarlanıyorum.	362	54,4	207	31	74	11,1	17	2,6	5	0,8	1,64	0,835
Yaptığım iş sürekli eleştiriliyor.	249	37,4	292	44	84	12,6	29	4,4	11	1,7	1,91	1,186
Özel yaşamım sürekli eleştiriliyor.	483	72,6	99	15	54	8,1	17	2,6	12	1,9	1,48	1,156
Telefonla rahatsız ediliyorum.	515	77,4	88	13	40	6	13	2	9	1,4	1,36	0,795



Sözlü tehditler alıyorum.	363	54,6	201	30	78	11,7	18	2,7	5	0,8	1,64	0,846
Yazılı tehditler alıyorum.	540	81,2	98	15	23	3,5	3	0,5	1	0,2	1,23	0,543
Jestler ve bakışlar gönderilerek ilişki kurmam reddediliyor.	330	49,6	219	33	93	14	18	2,7	5	0,8	1,72	0,857
İmalarda bulunularak ilişki kurmam reddediliyor.	344	51,7	209	31	83	12,5	25	3,8	4	0,6	1,70	0,870
Çevremdeki insanlar benimle konuşmak istemiyor.	518	77,9	88	13	51	7,7	6	0,9	2	0,3	1,32	0,680
Kimseyle konuşamıyorum ve başkalarına ulaşmam engelleniyor.	480	72,2	93	14	62	9,3	23	3,5	7	1,1	1,47	0,877
Bana diğerlerinden ayrılmış bir iş veya çalışma mekânı veriliyor.	481	72,3	107	16	48	7,2	16	2,4	13	2	1,45	0,878
Çalışma arkadaşlarımla benimle konuşması yasaklanıyor.	513	77,2	90	14	40	6	13	2	9	1,4	1,25	0,784
Sanki o ortamda yokmuşum gibi davranılıyor.	447	67,2	133	20	66	9,9	12	1,8	7	1,1	1,49	0,827
İnsanlar arkamdan kötü konuşuyor.	412	62	146	22	70	10,5	28	4,2	9	1,4	1,61	0,929
Ortalıkta benimle ilgili asılsız söylentiler dolaşiyor.	451	67,8	111	17	53	8	35	5,3	15	2,3	1,57	0,992
Gülünç durumlara düşürülüyorum.	507	76,2	93	14	39	5,9	16	2,4	10	1,5	1,38	0,825
Akıl hastasıymışım gibi davranılıyor.	557	83,8	65	9,8	29	4,4	7	1,1	7	1,1	1,25	0,684
Psikolojik tedaviye ihtiyacım olduğu şeklinde baskı yapılıyor.	581	87,4	52	7,8	17	2,6	6	0,9	9	1,4	1,21	0,659
Bir özümlü/kusurumla veya dış görünüşümle alay ediliyor.	517	77,7	115	17	20	3	3	0,5	10	1,6	1,31	0,775
Gülünç duruma düşmem için yürüyüşüm, jestlerim veya sesim taklit ediliyor.	502	75,5	108	16	34	5,1	14	2,1	7	1,1	1,36	0,767
Dini veya siyasi görüşümle alay ediliyor.	539	81,1	71	11	31	4,7	15	2,3	9	1,4	1,33	0,911
Özel yaşamımla alay ediliyor.	496	74,6	115	17	33	5	12	1,8	9	1,4	1,38	0,778
Etnik kökenim ve milletimle alay ediliyor.	546	82,1	73	11	29	4,4	4	0,6	13	2	1,29	0,752
Özgüvenimi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanıyorum.	358	53,8	244	37	50	7,5	11	1,7	2	0,3	1,57	0,725
Çabalarım yanlış ve küçültücü şekilde yargılanıyor.	268	40,3	278	42	91	13,7	20	3	8	1,2	1,83	0,860
Kararlarım sürekli sorgulanıyor.	187	28,1	318	48	120	18	31	4,7	9	1,4	2,03	0,877
Müstehcen ve Alçaltıcı isimlerle anılıyorum	635	95,4	13	2,2	10	1,3	3	0,5	4	0,6	1,08	0,354



Cinsel istismarlara maruz kalıyorum.	557	83,7	83	13	15	2,3	5	0,8	5	0,8	1,24	0,568
Bana yönelik özel bir görev verilmiyor.	212	31,9	226	34	154	23,2	51	7,7	22	3,3	2,16	1,062
Bana verilen işler geri alınıyor, yeni bir iş yaratmam engelleniyor.	347	52,2	204	31	82	12,3	21	3,2	11	1,7	1,71	0,916
Yapmam için anlamsız işler veriliyor.	266	40	210	32	124	18,6	42	6,3	23	3,5	2,01	1,073
Sahip olduğum nitelik veya yeteneğin altında işler veriliyor.	184	27,7	140	21	181	27,2	111	16,7	49	7,4	2,55	1,256
Yaptığım işlerde sürekli değişiklikler yapılıyor.	363	54,6	185	28	81	12,2	21	3,2	15	2,3	1,70	0,955
Özgüvenimi etkileyecek işler veriliyor.	437	65,7	144	22	54	8,1	20	3	10	1,5	1,52	0,879
İtibarımı düşürecek şekilde, bilinçli olarak yapamayacağım işler veriliyor.	493	74,1	102	15	41	6,2	19	2,9	10	1,5	1,42	0,848
Bana mali yük getirecek genel zararlara maruz kalıyorum.	500	75,2	98	15	52	7,8	9	1,4	6	0,9	1,38	0,763
İşyerime veya evime zarar vermek için kazalara neden olunuyor.	526	79,1	97	15	33	5	5	0,8	4	0,6	1,29	0,651
Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanıyorum.	432	65	157	24	50	7,5	21	3,2	5	0,8	1,51	0,825
Fiziksel şiddet içerikli tehditler alıyorum.	556	83,6	84	13	15	2,3	5	0,8	5	0,8	1,22	0,595
Gözümü korkutmak için hafif şiddet uygulanıyor.	607	91,3	40	6	10	1,5	3	0,5	5	0,8	1,13	0,513
Sağlığım için ciddi sonuçlar doğuracak fiziksel saldırılar uygulanıyor.	627	94,3	23	3,5	8	1,2	3	0,5	4	0,6	1,09	0,458
Doğrudan cinsel saldırılara(taciz... vb.) maruz kalıyorum.	634	95,3	14	2,1	9	1,4	4	0,6	4	0,6	1,09	0,466

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

12-16 arası sorular: Sosyal İlişkilere Saldırılarla İlgili

17-31 arası sorular: İtibara Saldırılarla İlgili

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

39-45 arası sorular: Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırılarla İlgilidir

Tabloda 2'de işgörenlerin psikolojik şiddet seviyelerini belirlemek için kullanılan ölçek gösterilmektedir.

Tablo psikolojik şiddetin alt boyutları bakımından incelendiğinde;

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



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

*12-16 rası sorular: Sosyal İlişkilere Saldırılarla İlgili,*

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

*17-31 rası sorular: İtibara Saldırılarla İlgili*

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

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

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

*39-45 arası sorular: Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırılarla İlgili*

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

**Tablo 3. Psikolojik Şiddetin Alt Boyutlarının Ortalaması ve Standart Sapması**

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

Tablo 3. incelendiğinde, katılımcıların en çok karşılaştıkları psikolojik şiddet alt boyutlarının 1,8722 ortalamaya sahip "Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırılarla İlgili" alt boyut olduğu görülmektedir. Bu alt boyutu sırasıyla 1,6536 ortalamaya sahip "Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik", 1,4416 ortalamaya sahip "İtibara Saldırılarla Yönelik", 1,3874 ortalamaya sahip "Sosyal İlişkilere Saldırılarla Yönelik" ve 1,2468 ortalamaya sahip "Kişinin Sağlığına Doğrudan Saldırılarla Yönelik" olduğu görülmektedir.

**Tablo 4. Araştırmaya Katılanların İş Tatmini ile İlgili Vermiş Oldukları Cevapların Frekans, Yüzde, Ortalama ve Standart Sapma Dağılımları (C Grubu Sorular)**

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



Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	39	5,9	29	4,4	107	16,1	318	47,8	172	25,9	3,8346	1,04694
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi açısından	36	5,4	33	5	47	7,1	201	30,2	348	52,3	4,191	1,11584

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

Tablo 4'e göre;

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

İş tatmini ile ifadelerin yüzde olarak incelersek:

1. *Beni her zaman meşgul etmesi bakımından;*

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

2. *Tek başına çalışma olanağının olması bakımından*

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

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

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

4. *Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından*

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

5. *Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından*

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

6. *Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından*

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

7. *Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından*



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

*8.Bana sabit bir iş sağlaması bakımından*

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

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

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

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

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

*11.Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından*

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

*12.İşyeri kurallarının uygulanma şekli açısından*

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

*13.Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından*

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

*14.İş içinde terfi olanağımın olması bakımından*

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

*15.Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından*

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

*16.İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından*

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

*17.Çalışma şartları bakımından*





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

*18.Çalışma arkadaşlarının birbirleri ile anlaşması açısından*

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

*19.Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından*

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

*20.Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi açısından*

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

**Tablo 5.Psikolojik Şiddet ile İş Tatmini Korelasyon Tablosu**

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

Tablo 5'te Psikolojik Şiddet ile İş Tatmini arasındaki ilişki incelenmektedir. Tabloya göre 0,01 anlamlılık düzeyinde psikolojik şiddet ile İş tatmini arasında negatif, ters yönlü -0,439 oranında bir ilişki tespit edilmiştir. Tabloya göre Psikolojik Şiddet arttıkça İş Tatmini düşmektedir.

**Tablo 6. Psikolojik Şiddetin Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerine Etkisi(Regresyon Analizi)**

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

Tablo 6'da görüldüğü gibi regresyon modeli anlamlıdır.(R Kare= 0,208 F=34,596, P=0,000)

a) Psikolojik şiddet iş tatminini %20,8 oranında etkilemektedir.(H1 Hipotezi kabul edilmiştir.)



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

#### 4.SONUÇ VE ÖNERİLER

##### 4.1.Sonuçlar

Araştırmamızın sonuçlarına baktığımızda psikolojik şiddet kavramı ile iş tatmini kavramının ters orantılı olduğu, psikolojik şiddet arttıkça iş tatmininin genel olarak azaldığı görülmektedir. Bulgular incelendiğinde;

- Katılımcılar içinde erkeklerin sayısı kadınların sayısından, bekarların sayısı evlilerin sayısından fazla olup 25-34 yaş aralığındaki katılımcılar çoğunluğu oluşturmaktadır.
- Katılımcıların çoğunluğunu ortaöğretim mezunları oluşturmaktadır.
- Katılımcıların aylık gelirleri çoğunlukla 500-1500 TL arasında değişmektedir.
- Katılımcıların çoğunluğu 5 yıldızlı işletmelerde çalışmaktadır.
- Katılımcıların çoğunluğu departman çalışanıdır.
- Katılımcıların çoğunluğu servis bölümünde çalışmaktadır.
- Katılımcıların çoğunluğu bulunduğu işletmede 2-4 yıl arasında çalışmaktadır.
- Katılımcıların çoğunluğu günde ortalama 8 saat çalışmaktadır.
- Katılımcıların çoğunluğu mesleğe isteyerek girmişlerdir.
- Katılımcıların en çok karşılaştıkları psikolojik şiddet alt boyutlarının "Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırlarla İlgili" alt boyut olduğu görülmektedir.
- Psikolojik şiddet iş tatminini %20,8 oranında etkilemektedir.(H1 Hipotezi kabul edilmiştir.)
- Kendini Gösterme ve İletişimi Engellemeye Yönelik Alt Boyutun İş Tatminini etkilediği görülmektedir.
- Sosyal İlişkilere Saldırlara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminiyle arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.
- Sağlığa Doğrudan Saldırlara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminini etkilediği görülmektedir
- İtibara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminini etkilediği görülmektedir.
- Kişinin Yaşam Kalitesi ve Mesleki durumuna Saldırlara Yönelik Alt Boyutun İş Tatminiyle arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.



#### 4.2.Öneriler

Psikolojik şiddet kavramı sadece kurumsal maliyetlere değil ülke genelinde de büyük maliyetlere yol açan bir olgudur. Bu konuda daha geniş çaplı yasalara, insanlar arasında farkındalık oluşturmaya ihtiyaç vardır. Kurumların yöneticilerinin, insan kaynaklarının ve diğer departmanların psikolojik şiddet ile ortak mücadelesi gerekmektedir.

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

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

#### KAYNAKÇA

Akçadağ, S. ve Özdemir, E., (2005). İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: İstanbul'da yapılan amprik bir çalışma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,10(2) 2005 . 167-193.

Aydın, Ş., & Özkul, E. (2007). İş yerinde yaşanan psikolojik şiddetin yapısı ve boyutları: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri örneği.

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

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

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

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

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

Ciceralli LK. & Ciceralli E. (2014). Tüm bilinmeyen yönleriyle mobbing, işyerinde psikolojik yıldırma. Ankara: İleri



- Çalışkan, O., & Tepeci, M. (2008). Otel işletmelerinde ortaya çıkan yıldırma davranışlarının iş tatmini ve işte kalma niyetlerine etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing: işyerinde duygusal saldırı ve mücadele yöntemleri*. İstanbul: Timaş
- Di Martino, M., Helge, H. , Cary, L.C.(2003) *Preventing violence and harassment in the workplace*. Ireland
- İşcan, F. & Timuroğlu, K., (2007). Örgüt kültürün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1).
- Leymann, H.(1993) *Psychterror am arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Hamburg: Combh.
- Özcan, D, E., (2011). *Örgüt yapısı ve iş tatmini*. İstanbul: Beta.
- Pelit, E., & Kılıç, İ. (2012). Mobbing ile örgütsel bağlılık ilişkisi: şehir ve sayfiye otellerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 122-140.
- Randolph Hillard, J. (2009), Workplace mobbing: are they really out to get your patient, *Current Psychiatry*, 8(4).
- Sevin, H.D. (2014). The analysis of the workers perceptions regarding mobbing towards themselves and against colleagues: applied to teachers. *International Journal of Business and Social Science*. 5(7).
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(2).
- Tınaz, P.(2011). *İşyerinde psikolojik taciz(mobbing)*. İstanbul: Beta
- Tokat, M. , Cindiloğlu, M. & Kara, H.(2011). *Değerlerin psikolojik kuşatması, mobbing*. Kütahya: Ekin
- Tutar, H. (2004). *İşyerinde psikolojik şiddet*. Ankara: Barış
- Türk, S., (2007). Örgüt kültürü ve iş tatmini. Ankara: Özkan.
- Yaman, E. (2009). Yönetim psikolojisi açısından işyerinde psikoşiddet-mobbing. Ankara: Nobel