T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI

OTEL İŞLETMELERİNDE KADINLARA YÖNELİK YILDIRMA DAVRANIŞI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kübra TAŞKIRAN

KOCAELİ 2021

T.C.KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI

OTEL İŞLETMELERİNDE KADINLARA YÖNELİK YILDIRMA DAVRANIŞI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KÜBRA TAŞKIRAN

DOÇ. DR. HATİCE GÜÇLÜ NERGİZ

KOCAELİ 2021

T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI

OTEL İŞLETMELERİNDE KADINLARA YÖNELİK YILDIRMA DAVRANIŞI ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KÜBRA TAŞKIRAN

DOÇ. DR. HATİCE GÜÇLÜ NERGİZ

Tezin Kabul Edildiği Yönetim Kurulu Karar ve No: 29.01.2021/4

KOCAELİ 2021

ÖNSÖZ

Lisans eğitimim sırasında, çalışma etiği ve kişiliğiyle beni içten içe yüksek lisansa teşvik eden, iki yıl boyunca hiçbir zaman ilgisini ve bilgisini esirgemeyen, son derece sakinlikle pratik çözümler bulup beni yönlendiren, yoğun programına rağmen her problemimi usanmadan dinleyip yol gösteren, zora düştüğüm anlarda motivasyonumu yüksek tutmamda yardımcı olan, akademik sürecini benimle paylaşıp hayatın hep bir öğrenme süreci olduğuna vurgu yapan, sabır, destek ve özverili katkılarından dolayı Sayın danışman hocam Doç. Dr. Hatice GÜÇLÜ NERGİZ'e,

Görüşlerine başvurduğum ve değerli görüşlerini benimle paylaşıp çalışmama yön gösteren saygıdeğer akademisyenlere,

Tecrübelerini benimle paylaşan ve yoğun otel işletmelerinde kıymetli zamanlarını ayırıp çalışmama katkıda bulunan tüm meslektaşlarıma,

Tezin hazırlanması sırasında teknik konularda her daim yardımcı olan arkadaşlarıma,

Son olarak canım annem Hatice Taşkıran'a, biricik babam Hüseyin Taşkıran'a ve sevgili kız kardeşim İrem Taşkıran'a içtenlikle teşekkürlerimi sunarım.

Kübra TAŞKIRAN
Kocaeli, 2021

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER ..... **II**
ÖZET ..... **IV**
ABSTRACT ..... **V**
SİMGE VE KISALTMALAR LİSTESİ ..... **VI**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **VII**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **VIII**
GİRİŞ **1**

BİRİNCİ BÖLÜM

1. YILDIRMA KAVRAMI HAKKINDA GENEL BİLGİLER **3**
1.1. YILDIRMA KAVRAMI **3**
1.1.1. Yıldırma Kavramının Kökeni ve Tarihçesi 4
1.1.2. Yıldırma Kavramının Ortaya Çıkış Nedenleri 7
1.1.3. Yıldırma Kavramının Şiddet ve Stres Kavramlarıyla İlişkisi 10
1.2. YILDIRMA DAVRANIŞI **11**
1.2.1. Yıldırma Davranışının Türleri ve Özellikleri 11
1.2.2. Yıldırma Davranışının Etkileri 15
1.2.3. Yıldırma Davranışında Taraflar 16
1.3.YILDIRMA DAVRANIŞI İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ **17**
1.3.1. Yıldırma Davranışı ile Bireysel Mücadele Yöntemleri 18
1.3.2.Yıldırma Davranışı ile Toplumsal Mücadele Yöntemleri 18
1.3.3.Yıldırma Davranışı ile Örgütsel Mücadele Yöntemleri 19
1.3.4.Yıldırma Davranışı ile Hukuki Mücadele Yöntemleri 20

İKİNCİ BÖLÜM

2. OTEL İŞLETMELERİNDE KADIN ve YILDIRMA DAVRANIŞI **23**
2.1. OTEL İŞLETMELERİNDE KADININ YERİ **23**
2.2. OTEL İŞLETMELERİNDE YILDIRMA DAVRANIŞI **25**
2.3. OTEL İŞLETMELERİNDE KADINLARA YÖNELİK YILDIRMA DAVRANIŞI **26**
2.4. TÜRKİYE'DE OTEL İŞLETMELERİNDE YILDIRMA KONULU ARAŞTIRMALAR **30**

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ARAŞTIRMA **35**

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ **35**

3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ **37**

3.3. ARAŞTIRMANIN ANAKÜTLESİ **38**

3.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE SINIRLILIKLARI **39**

3.5. ARAŞTIRMA SORULARI **40**

3.6. ARAŞTIRMA KAPSAMINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR **42**

3.7. VERİ TOPLAMA SÜRECİ **42**

3.8.VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR **44**

3.8.1. Kadın Katılımcılara Ait Bulgular 47

3.8.1.1. Kadın Katılımcılara Göre Yıldırma Kavramı 47

3.8.1.2. Statü Farkından Dolayı Uygulanan Yıldırma Davranışı 48

3.8.1.3. İşe İlişkin Uygulanan Yıldırma Davranışı 49

3.8.1.4. Fiziksel Özelliklere İlişkin Yıldırma Davranışı 49

3.8.1.5. Takdir ve Tebriklere İlişkin Yıldırma Davranışı 51

3.8.1.6. Sosyal Etkinliklere Davet Edilme Durumu 51

3.8.2. Yönetici/ Şeflere Ait Bulgular 52

3.8.2.1. Yönetici/ Şeflere Göre Yıldırma Kavramı 52

3.8.2.2. Fiziksel Özelliklerin Başarıyı Getirdiğine İnanma Durumları ..53

3.8.2.3. Fikirleri Dinlerken Cinsiyet Ayrımı Yapma Durumları 54

3.8.2.4. İş Görüşmelerinde Fiziksel Görünüşü Değerlendirmeleri 54

3.8.2.5. Sosyal Etkinlikleri Planlama Durumları 57

3.8.2.6. Çalışanları Takdir/ Tebrik Etme Durumları 58

SONUÇ VE ÖNERİLER **59**

KAYNAKÇA **65**

EKLER **74**

ÖZGEÇMİŞ **80**

ÖZET

Otel işletmelerinde, çalışanların yıldırma davranışına maruz kalmaları hizmet sunumlarını ve hizmetin kalitesini de etkileyen önemli bir sorun olarak kabul edilmektedir. Bu araştırma, otel işletmelerinde kadın çalışanların maruz kaldığı yıldırma davranışını değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca araştırmada, yıldırmaya maruz kalan kadın çalışanların üstleri konumunda yer alan yönetici ve/veya şeflerinin görüşlerini de incelemek hedeflenmektedir. Bu amaç doğrultusunda, nitel araştırma yöntemi temel alınmıştır. Veri toplama tekniği olarak, derinlemesine görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Görüşme formları uzman görüşü alınarak düzenlenmiştir. Görüşmeler, İstanbul'da dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan kadın çalışanlar ve bunların üstleri ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada kartopu örnekleme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler ast-üst ilişkisi olan kişilere yapılmış olup, araştırmanın geçerli olabilmesi için ast çalışanın kadın olması esas alınmıştır. Görüşmeler otel işletmelerinde kadın çalışanın üstleri konumunda olan yönetici/ şeflerle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada 20 kadın çalışan ile 20 üst düzey yönetici/ şef olmak üzere 40 katılımcı ile görüşme yapılmıştır. Elde edilen verilerin incelenmesinde nitel veri analiz yöntemi Maxqda ile analiz gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, otel işletmelerinde kadın çalışanlar yıldırma kavramını psikolojik baskı, psikolojik şiddet ve zorbalık biçiminde tanımlarken, üstler ise yıldırma kavramına farklı anlamlar yüklemişlerdir.

Anahtar Kelimeler*: Yıldırma, kadın çalışan, otel işletmeleri, nitel veri analizi, İstanbul.*

ABSTRACT

Mobbing on employees, which is considered a major problem effects the presentation and quality of service at hotel businesses. This research aims to evaluate the woman employees which are exposed to mobbing on hotel businesses.In addition, the research aims to examine the views of managers and / or supervisors who are in the position of superiors of female employees whic are exposed to mobbing. According to this purpose, qualitative data analysis was taken basis of this research. Depth technique was utilized as a data collection technique. Interview forms were arranged by taking an expert opinion. The interviews restricted by female employees' superiors, which are working in four and five stars hotel businesses in Istanbul. In this research, snowball sampling technique was used. In order for the effectual of the study, the interviews were made with the people with subordinate-superior relationship and the subordinate employee was taken as a woman. The interviews were fulfilled with the managers / chiefs, who are the superiors of the female employees in hotel businesses. 40 participants, including 20 female employees and 20 senior executives / chiefs, were interviewed in the study. In the analysis of the obtained data, qualitative data analysis was analyzed with Maxqda. According to the analysis results, female employees in hotel establishments define the concept of mobbing as psychological pressure, psychological violence and bullying, while superiors ascribe a different meanings to mobbing was seen.

Key Words: *Mobbing, female employees, hotel businesses, qualitative data analysis, İstanbul.*

SİMGE VE KISALTMALAR LİSTESİ

AB **:** Avrupa Birliği
ABD **:** Amerika Birleşik Devletleri
F&B : Food and Beverage (Yiyecek ve İçecek)
H/K : Housekeeping (Kat Hizmetleri)
LIPT : Leymann'ın Mobbing Tipolojisi
TDK **:** Türk Dil Kurumu
UNWTO **:** Dünya Turizm Örgütü

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Kadınlara Yapılan Yıldırma Davranışı Kod Teori Modeli 46
Şekil 2: Kadın Çalışanlara Göre Yıldırma Kavramı Kod Teori Modeli 47
Şekil 3: Kadın Çalışanların Yıldırma Davranışına İlişkin Değerlendirmeleri..... 50
Şekil 4: Yönetici/ Şeflere Göre Yıldırma Kavramı Kod Teori Modeli 52
Şekil 5: Yönetici/ Şeflerin Yıldırma Davranışına İlişkin Değerlendirmeleri…… 56

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Yıldırma Kavramı İçin Yabancı Literatürde Kullanılan Kelimeler 5
Tablo 2: Yıldırma Kavramı İçin Yerli Literatürde Kullanılan Kelimeler 6
Tablo 3: Örgütlerde Yıldırma Davranışının Nedenleri ve Oranları 8
Tablo 4: Yıldırma Türleri 12
Tablo 5: Yıldırma Sürecinde Taraflar ve Rolleri 16
Tablo 6: Konaklama ve Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanlarında İstihdam Oranları 23
Tablo 7: Ülkelerde Cinsiyet Faktörüne Göre Yıldırmaya Maruz Kalma Yüzdeleri 25
Tablo 8: Yıldırma Davranışında Bulunanların Cinsiyetler Açısından Dağılımları 25
Tablo 9: Türkiye'de Otel İşletmelerinde Yıldırma Konulu Araştırmalar 29
Tablo 10: Araştırmaya Katılan Kadınların Demografik Özellikleri 40
Tablo 11: Araştırmaya Katılan Yönetici/ Şeflerin Demografik Özellikleri 54

GİRİŞ

Yıldırma (mobbing) kavramı ilk olarak bir bilim insanı olan Lorenz tarafından, küçük bir hayvan grubunun büyük bir hayvanı korkutmak için yaptıkları saldırıları tanımlamada kullanılmıştır. 1980'lerin başında Leymann ise benzer davranışların işyerlerinde de olabileceğini öne sürmüştür. İsveç'te 1984 yılında *"İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık"* isimli bir rapor kapsamında *"İşyerinde Kişilerin Mağdur Edilmesi"* adlı kanunla yasal nitelik kazanmıştır. Norveç'te 1983 yılında üç gencin intiharı üzerine ise çok geniş çaplı bir araştırma başlatılmıştır. Dönemin Milli Eğitim Bakanı olan Dah Ohveus, okullardaki zorbalıkları ortaya çıkarmak için çabalamıştır. Araştırmaların sonucunda gençleri korumak maksadıyla programlar başlatılmıştır. Programlar ABD'de, İngiltere ve Almanya'da 1990 yılından sonra uygulanmaya başlamıştır. İlköğretim çağında olan öğrencilerin %15'inden daha fazlasının, okul içinde kurban ya da zorba olarak olgunun içinde bulundukları tespit edilmiştir (Leymann, 1996). Yıldırma (mobbing), kavramının dönüm noktası ise bu üç gencin ölümü ile olmuştur.

İnsanoğlunun varlığını sürdürmesinin ve topluma tutunmasının bir amacı haline dönüşen iş, yaşamda artık farklı bir yere gelmiştir. Rekabetin artması, kariyer mücadelesi ve iş stresi örgütsel ilişkilerde olumsuz sonuçlara neden olmaya başlamıştır. İş yaşamı, günümüz insanının hayatının neredeyse tamamını işgal etmektedir. Çalışma yaşamı, farklı kişiliklerin bireysel amaçlarını gözetmeksizin, bazı fedakârlıklara katlanıldığı paylaşım ortamıdır. Bu ortam içerisinde belirli kişiler, iş motivasyonunu düşürme, iş paylaşımında eksik bilgi verme, işi engelleme gibi hamlelerle bazen tamamen rekabet bazen de kişisel zevk ve egoları uğruna yıldırma davranışı uygulayabilmektedirler. Farklı nedenlerle ortaya çıkan, kişi ve gruplar arası zıtlaşma, anlaşmazlık ve uyumsuzluk çatışma olarak değerlendirilmekte ve bu çatışmanın da yıldırma ile ilgisi araştırılmaktadır.

Bu çalışmada, otel işletmelerinde kadınlara yönelik yıldırma davranışının araştırılması amaçlanmaktadır. Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, yıldırma kavramı ile ilgili literatür taramasından bahsedilmektedir. İlk olarak yıldırma kavramının kökeni ve tarihçesi, ortaya çıkma nedenleri ele alınmıştır. Daha sonra yıldırma

ve şiddet arasındaki ilişki incelenmiştir. Ardından, yıldırma davranışları türleri ve özellikleri ile ele alınarak yıldırma davranışında taraflar açıklanmıştır. Bu bölümün son kısmında ise yıldırma davranışı ile bireysel, toplumsal, örgütsel ve hukuki mücadele yöntemlerine yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde otel işletmelerinde yıldırma davranışı ve kadın bölümü başlığı altında otel işletmelerinde kadının yerine değinilmiştir. Daha sonra otel işletmelerinde kadın çalışanlara yönelik yıldırma davranışlarına ve otel işletmelerinde yıldırma konulu araştırmalara yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise çalışmanın amacı ve önemi, yöntemi, ana kütle, varsayımları ve sınırlıkları, araştırma sorularına yer verilmiştir. Bu bölümde otel işletmelerinde kadın çalışanlara yapılan yıldırma davranışını çalışanlar ve onların üstleri konumunda olan yöneticilerinin/şeflerinin yıldırma davranışını değerlendirmelerini belirlemek amacıyla yapılan araştırma süreci ve yönteminden bahsedilmiştir. Son olarak ise araştırmaya ait bulgulara, araştırma sonucuna ve bu araştırmanın sonuçları doğrultusunda geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.YILDIRMA KAVRAMI HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Bu bölüm içerisinde yıldırma kavramı, yıldırma davranışı ve yıldırma davranışı ile mücadele yöntemleri yer almaktadır.

1.1. YILDIRMA KAVRAMI

Uluslararası literatürde *"mobbing"* olarak kabul gören bu kavram, ulusal literatürde *"yıldırma"* (Acar ve Dündar, 2008), *"bezdiri"* (TDK, 2012), *"psikolojik taciz*" (Gün, 2010) olarak karşılık bulmaktadır. Bu çalışmada ise rahatsız edici ve sıkıntı verici durumu daha iyi açıklamasından dolayı yıldırma olarak kullanılmıştır. İngilizce yıldırma kavramı "mob" kökeninden, Latincede "mobile vulgus" kelimesinden türemiştir. Mobbingin sözcük anlamı, psikolojik şiddet, baskı, taciz, rahatsız etme ve sıkıntı vermektir. Mobbing kavramının dilimizde tam karşılığı ise "*bezdiri*" olarak yer almaktadır (Tutar, 2015). Kavramın Türkiye'de yapılan çalışmalarda kullanımında ise yıldırma şeklinde kullanıldığı görülmektedir (Acar ve Dündar, 2008). Bu çalışmada da Türkçe yaygın karşılığı olması ve Türkçenin gelişimine katkıda bulunmak amacı ile "*yıldırma"* kavramının kullanımı tercih edilmiştir.

Yıldırma, genel taciz, duygusal eziyet, iftira atma ve terör uygulayarak kişiyi bulunduğu örgütten dışlama maksadıyla yapılan kötü bir eylemdir (Altıntaş vd., 2011). Yıldırma, hiyerarşinin fazla olduğu, yönetsel becerilerin zayıf olduğu iş ortamlarında güçlü kişi veya kişiler tarafından diğerlerine uzun soluklu psikolojik olarak baskı uygulanmasıdır (Tutar, 2015). Yıldırma, iş hayatında rekabetten kaynaklanan psikolojik nedenlerle ortaya çıkmaktadır (Tınaz, 2006a: 7). Bir başka tanımla yıldırma; bir ya da daha fazla kişiden başka kişi ve kişilere yönelen, iş performansı üzerinde etkiler oluşturan ve hoşa gitmeyen çalışma ortamı yaratan durumların tümüdür (Günel, 2010). Yıldırma, saldırma veya rahatsız etmek anlamı da içermektedir (Davenport vd., 2003).

İş hayatındaki verimsizliğin ve kişinin performansının düşük olmasının en önemli sebeplerinden biri olan yıldırma, tüm dünyada özel ve kamu örgütlerinde var olup, sınırları kesin bir şekilde ortaya konulamayan ve her biçimiyle kötü bir davranış olarak kabul edilmektedir (Tutar, 2015). Yıldırma kavramının kullanımında anlaşılmış net bir betimleme bulunamamaktadır (Anjun ve Yasmeen, 2011). Batı yazınında yıldırma kavramı farklı kelimeler ile ifade edilebilmektedir. En sık tercih edilenler "mobbing" ve "bullying" kelimeleridir. Bullying fiziksel saldırı gibi anlamlar içerdiği için mobbing kelimesinin daha uygun anlam içermesi nedeni ile daha sık kullanıldığı görülmektedir (Dofradottir ve Høgh, 2002). Niedl (1996), Resch ve Schubiski (1996) gibi araştırmacılar da "mobbing" kelimesini kullanmışlardır. Türkiye'de yapılan çalışmalarda ise "duygusal zorbalık/taciz" (Solmuş, 2005), "psikolojik şiddet" (Tutar, 2004) ve "yıldırma" (Yücetürk, 2005) şeklinde kullanıldığı, en yaygın kullanımın da yıldırma olduğu tespit edilmiştir.

1.1.1.Yıldırma Kavramının Kökeni ve Tarihçesi

Yıldırma kelimesi ilk olarak 1960'lı yıllarda hayvan davranışlarını inceleyen Avusturyalı bilim insanı Konrad Lorenz tarafından küçük hayvan gruplarının büyük bir hayvana karşı gösterdiği tepkileri ifade etmek için kullanılmıştır (Davenport vd., 2008: 3). Lorenz'den sonra 1972'de psikobilimci ve psikiyatrist Dr. Peter Paul Heinemann tarafından okuldaki çocuk grubunun tek bir çocuğa karşı yapılan zorbalık ve taciz tutumunu tanımlamada kullanılmıştır (Leymann, 1996: 265). Dr. Heimann ilk olarak Almanya'da tüm detaylarıyla konuyu açıklayarak ele almıştır. İsveç'te yayınlamış olduğu *'Mobbing: Group Violence among Children'* adlı kitabıyla çocuklar arasında görülebilen şiddet ve zorbalığın önü alınamazsa *mobbing* sebebiyle korku ve umutsuzluğun ardından mağdur çocukların intihara yönelebileceklerini vurgulamıştır (Erdoğan, 2009). Davranışların önüne geçilememesi durumunda kötü sonuçların da ortaya çıkabileceği tespit edilmiştir (Arpacıoğlu, 2005). Buna benzer başka davranışların iş yerlerinde de gözlendiğini söyleyen Leymann (1996) bu kelimeyi bilerek veya bilmeyerek onur kırıcı, mutsuzluk, sıkıntı veren, çalışma hayatını olumsuz etkileyebilen tutumlar içinde kullanmaya başlamış, zorbalık kelimesini ise çoğunlukla okullarda şiddet olarak görülmesi sebebiyle yıldırma kelimesinden ayrı tutmuştur (Altıntaş, 2014).

Yıldırma kavramı için yabancı literatürde farklı farklı tanımlar bulunmaktadır. Yıldırma kavramı için kullanılan tanımlar Tablo 1'de kronolojik sırayla verilmiştir.

Tablo 1: Yıldırma Kavramı İçin Yabancı Literatürde Kullanılan Kelimeler

Yazar - Yıl	**Kelime**	**Türkçe Karşılığı**
Brodsky (1976)	Harassment	Taciz
Thylefors (1987)	Skypegoatin	Günah Keçisi
Leymann (1990)	Mobbing and Physicological Terror	Yıldırma ve Psikolojik Terör / Taciz
Kihle (1990)	Health in Dangering Leadership	Sağlığı Tehdit Eden Liderlik
Wilson (1991)	Workplace Travma	İş Yeri Travması
Adams (1992)	Bullying	Zorbalık
Ashfort (1994)	Petty Tyranny	Adi Zorbalık
Einarsen ve Skogstad (1996)	Bullying	Zorbalık
Vartia (1996)	Harassment	Taciz
Keashly (1998)	Emotional Abuse	Aşağılayıcı Davranış, Duygusal Taciz
O"Moree vd. (1998)	Bullying	Zorbalık
Einarsen (1999)	Bullying, Emotional Abuse, Harassment, Mistreatment, Victimization	Duygusal Zorbalık, Taciz, Baskı, Hor Görme, Mağdur Etme
Field (1999)	Bullying	Zorbalık
Zapf (1999)	Mobbing, Bullying	Bezdiri, Zorbalık
Hoel ve Cooper (2000)	Bullying	Zorbalık
Namie ve Namie (2000)	Bullying	Zorbalık
Matthiesen ve Einarsen (2001)	Mobbing	Bezdiri, Psikolojik Şiddet ve Taciz
Salin (2001)	Bullying	Zorbalık
Dofradottir ve Høgh (2002)	Bullying	Zorbalık

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Yıldırma kavramının kullanımına ilişkin literatürde ortak bir görüş yer almamaktadır. Yıldırma kavramı tek bir sözcükle ifade edilmemekte, kavram; "duygusal taciz" (Keashly, 1998), "psikolojik terör" (Leymann, 1990), "psikolojik şiddet" (Matthiesen ve Einarsen, 2001) anlamında kullanılmaktadır. Türk Dil Kurumu'nda (TDK) ise (2012) "*Mobbing"* kelimesinin tam karşılığı; *"bezdiri"* olarak geçmekte olup söz konusu bu kavram; "işyerlerinde, okullarda, vb. topluluklar içinde belirli bir şahsı hedef alıp, çalışmalarını bilinçli bir biçimde engelleyip huzursuzluk olmasına yol açarak çalışanı yıldırma, dışlayıp gözden düşürme" şeklinde açıklanmaktadır.

Yabancı literatürde olduğu gibi yerli literatürde de *"yıldırma"* kavramı pek çok farklı anlamda kullanılabilmektedir. Yerli literatürde kelimenin kullanımı kronolojik sırasıyla Tablo 2'de açıklanmaktadır.

Tablo 2: Yıldırma Kavramı İçin Yerli Literatürde Kullanılan Kelimeler

Yazar- Yıl	**Kelime**
Yücetürk(2003)	Yıldırma
Dökmen (2004)	İşyeri Zorbalığı Yıldırma, Kurum Depresyonu, İşyeri Fobisi
Tutar (2004)	Psikolojik Şiddet, İşyeri Terörü, Örgütsel Psikolojik Şiddet
Arpacıoğlu (2005)	Zorbalık, Duygusal Taciz, Birine Karşı Cephe Oluşturma, Duygusal Saldırıda Bulunma
Çobanoğlu (2005)	İşyerinde Duygusal Saldırı
Tınaz (2006b)	İşyerinde Psikolojik Taciz
Bilgel vd. (2006)	Bullying
Kaymakçı (2008)	Psikolojik Baskı
Eser (2009)	Yıldırma
Gün (2010)	Psikolojik Taciz (Mobbing)
Türk Dil Kurumu (2012)	Bezdiri

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 2'de sunulmuş olan tariflerden de anlaşılacağı üzere yıldırma; *zorbalık, bezdiri, psikolojik taciz ve psikolojik şiddet* olarak yerli literatürde kullanılmaktadır. İsveç'te başlayan yıldırma araştırmaları Leymann'dan sonra özellikle Norveç, İtalya, Fransa, Japonya, Finlandiya ve Macaristan gibi pek çok ülkede araştırma yapılmaya devam edilmiştir (Çobanoğlu, 2005: 27). ABD, yıldırma kavramını iş ortamındaki baskılar olarak tanımlarken, Kuzey Avrupa ülkelerinde ise kişinin bir grup tarafından ortak olarak taciz edilmesi olarak tanımlandığı dikkat çekmektedir (Altıntaş, 2014). İngiliz araştırmacı Field (1999) mobbing kavramını *"mağdurların öz güvenlerine ve öz saygılarına karşı acımasız ve sürekli saldırı"* olarak tanımlamıştır. Adams (1992), yıldırmayı *"mağdurun benliğini öldürme çabası"* olarak ifade etmiştir (Davenport vd., 2008: 23).

Daventport'un Avrupa'da yapmış olduğu çalışmalar esnasında 'mobbing' kelimesi, araştırmacı yazar Gail Pursel Elliot ve eğitimci Ruth Distler Schwartz ile ABD'de yayınladıkları "*Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz"* adlı kitabın temelini oluşturmuştur (Schallcross, 2003: 4-5). Günümüzde konunun giderek daha çok farkına varıldığı, konuya yönelik bilincin oluştuğu ve bu bilincin artmasıyla yıldırmaya karşı birtakım yardım örgütlerinin ve sitelerin kurulduğu görülmektedir (Cowie vd., 2002: 46).

1.1.2. Yıldırma Kavramının Ortaya Çıkış Nedenleri

Nöroloji, fizyoloji tıp bilimleri ile psikoloji bilimi arasındaki ilişki yıldırma gibi eylemlerin sebeplerini daha iyi anlamayı amaçlamaktadır (Tutar, 2015). Yıldırma eyleminin ne olduğunu anlamak için bu davranışın tam olarak sınırlarının, nedenlerinin ve etkisinin ortaya konması gerekmektedir. Her davranışın altında bulunan yüzlerce sinirsel süreç saniyenin milyarda biri gibi çok kısa bir zamanda sinir sisteminde gerçekleşmektedir (Önder ve Dilbaz, 1994). Yıldırma davranışını, "*uyarıcı, organizma ve tepki"*nin bir sonucu olarak değerlendirmek gerekmektedir (Munn ve Norman, 1961).

Örgütlerin dinamik yapısı, çalışanların hedeflerine gittikleri yolda birliğin bozulabileceği çok fazla olaya sebep olacağı gibi işletmelerin geleceğini de olumsuz yönde etkileyebilecek niteliktedir. Çağdaş iş hayatında işletme zararına olacak tüm

davranışlar, işletmeler tarafından ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. Yıldırma davranışı, örgüt yaşamında istenilmeyen ve engellenmeye çalışılan bir durum olmasına rağmen, yıldırma davranışlarına maruz kalan çalışanlar olabilmektedir (Djurkovic vd., 2004; Einarsen ve Skogstad, 1996; Leymann, 1996). Yıldırma, iş hayatında rekabetin fazla olması, işgücü devrindeki hızlı değişimler ve dönemsel istihdam gibi nedenlerle ortaya çıkabilmektedir (Tutar, 2015). Bunların yanı sıra aşağıdaki nedenler de yıldırmanın ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir:

- Hiyerarşik yapı.
- Yeniden yapılandırma.
- Yönetim zayıflığı.
- Sosyal ve kültürel çevresel unsurlar (şirket ortaklıklıları vb.).
- Yönetici ve yönetilen arasındaki iletişim zayıflığı.
- Yoğun ve stresli iş ortamları.
- Monotonluk.
- İlkesizlik.
- Örgütsel etikte bozulmalar.
- Yöneticilerin yıldırmanın yararlarına inanmaları.

Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan bir araştırma sonucunda, Tablo 3'te yer alan yıldırmaya ilişkin nedenler görülmektedir. Bireylerin kişisel özellikleri bazı durumlarda yıldırma davranışına maruz kalmalarına daha fazla neden olabilmektedir. Bunların yanı sıra kişilerin doğuştan gelen fizik, ses tonu, şive gibi özellikleri de saldırganı tetikleyebilmektedir.

Tablo 3: Örgütlerde Yıldırma Davranışının Nedenleri ve Oranları

Yıldırmanın Nedenleri	**Önemli**	**Önemsiz**	**Çok Önemli**
Yetersiz Performans	%42.1	%44.9	%12.9
Stresli Yöneticiler	%43.3	%43.6	%13.0
Zayıf Yönetim Yeteneği	% 23.4	%69.9	% 6.7
Stresli İş Arkadaşları	%42.4	%42.4	%11.1

İş Gören Yetersizliği	%36,5	%52.5	%11.0
Mobbing Uygulayan Kişinin Zihinsel Dengesizliği	%32.3	%57.8	%10.0
Yöneticinin Yetersiz Eğitimi	%35.7	%54.1	%10.2
İş görenlerin Yetersiz Eğitimi	%40.0	&47.6	%12.4
Aşırı İş Yükü	&32,5	%58.8	%8.7

Kaynak: Unacceptable Behaviour- The Unison Workplace Bullying Survey http://www.library.psa.org.nz/collection/other/UNISON+Workplace+Bullying+Survey.hl Erişim: 19.05.2020.

Tablo 3'te verilen yıldırma davranışının nedenlerinin yanı sıra yıldırma eyleminde bulunan ve mağduriyete uğrayan kişiler üzerinde yapılan çalışmada eylemin yaş, cinsiyet, meslek ve sektör ayrımı bulunmadığı sonucuna varılmıştır (Wornhom, 2003). Yıldırmaya maruz kalan kişi ve kişiler üzerinde de ortak özellikler belirlenmiştir. Yıldırmaya maruz kalan kişilerin genellikle üstün özellikli kişiler olduğu tespit edilmiştir (Leymann, 1996). Yaratıcı bireyler, yeni fikirler ortaya koyan kişiler de çok fazla yıldırmaya maruz kalan kişiler arasındadır (Baykal, 2005: 12; Daventport vd., 2003: 51). Leymann bireylerin yıldırma davranışlarında bulunmasını dört temel nedene bağlamaktadır. Bunlar; kişinin hoşlanmadığı kişiden kurtulmak istemesi, sıkıntı nedeniyle zevk arayışları, örgüt kurallarını kişiye kabul ettirmeye çalışmak ve kişilerin önyargılarını pekiştirmek istenmesidir (Savaş, 2007: 9; Zapf ve Wolfgang, 1999: 71).

Tablo 3'te belirtilen nedenlerden farklı olarak Tutar (2015), yıldırma davranışının ortaya çıkmasındaki temel etkenleri şöyle ifade etmektedir:

> *"Mobbingin ortaya çıkmasında aile faktörü, aldığı eğitim, kişinin psikolojik, biyolojik ve genetik yapısı, bütün bunlar mobberin (mobbing yapan kişi) davranışlarında önemli faktörlerdir. Toplumsal anlamda şiddetin ortaya çıkması belli ölçülerde erkek egosunun öne çıktığı kültürlerde, erkek çocukların şiddet uygulamasını bir güç gösterisi olarak görmelerinden kaynaklanır. Şiddetin ortaya çıkmasında toplumun hoşgörü göstermesi, şiddetin kuşaklararası sürmesi, çocuğun sosyal öğrenme yoluyla ailedeki şiddet davranışını rol model olarak alması, şiddet içerikli filmler ve internet oyunları şiddetin öğrenilmesinde ve uygulanmasında önemli faktörlerdir".*

Tutar (2015), yıldırma davranışının ortaya çıkmasını literatürden farklı olarak, kişinin aile yapısından ve genlerden geldiğini düşünmektedir. Bilhassa erkek çocuklarının bu davranışa bulundukları çevre koşulları nedeniyle daha yatkın olduklarını söylemiştir.

1.1.3. Yıldırma Kavramının Şiddet ve Stres Kavramlarıyla İlişkisi

Şiddet bireyin karşısındakini sindirmek, susturmak veya korkutmak maksadıyla yapılan her türlü katı ve sert davranışların bütünü olarak tanımlanmaktadır (Kocacık, 2006). Şiddet saldırmakla bağlantılı bir davranıştır. Türk Dil Kurumu'ndaki karşılığı ise 'aşırılık'tır. İnsanlarda şiddet, kanunlara uymamak, kişilere zarar vermek, onur kırmak, hakaret etmek, hak çiğnemek, kötü sözlerle hitap etmek gibi farklı şekillerde kendini göstermektedir (Köknel ve Özcan, 2000). Dünya Sağlık Örgütü (UNWTO) ise şiddeti şu ifadelerle tanımlamaktadır: *"Fiziksel güç veya iktidarın kasıtlı bir tehdit veya gerçeklik biçiminde bir başkasına uygulanması; sonucunda maruz kalan kişide yaralanma, ölüm ve psikolojik zarara yol açması ya da açma olasılığı bulunması"*dır.

Şiddetin kişilerin uygulaması açısından birçok sebebi olabilir. Şiddet davranışı, cinsellik yoluyla, fiziksel istismarla, psikososyal veya duygusal olarak ortaya çıkabilmektedir. Şiddetin tümü fiziksel olmayabilir, daha sonra da fiziksel şiddet olarak devreye girebilmektedir (Kemerli, 2003). İnsan sosyal bir varlık olması nedeniyle içinde bulunduğu çevre ve topluma göre davranış biçimlerini şekillendirebilmektedir. Her kişinin yetişme biçiminden dolayı bu davranışı uygulama şekli farklılık göstermektedir.

Stres ise *"bireyin fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir"* (Cüceloğlu, 1994: 321). Bireyi etkileyen çevresel uyarıcılara stres denilmektedir (Selye, 1956). Diğer bir tanımla ise stres, hayat sonucu ortaya çıkan, olması gereken ve insan için gerekli bir süreçtir (Dyce, 1973).

Şirketlerin iş yükleri, zorlukları, karmaşıklıkları ve giderek değişen yapıları kişiler üzerinde stres yaratmaktadır. Çalışma ortamları ise her zaman strese elverişli olmasıyla bilinmektedir. Örgütlerdeki çalışma ortamı her yönü ve şekliyle strese yol açabilmektedir.

1.2. YILDIRMA DAVRANIŞI

1.2.1. Yıldırma Davranışının Türleri ve Özellikleri

Yıldırma birçok nedene dayanan karmaşık bir olgu olarak bilinmektedir (Kök vd., 2014). Algı, davranış ve tepki gibi çok sayıda değişkeni bulunmaktadır (Finarsen, 1999; Hoel ve Cooper, 2000). Bir eylemin yıldırma sayılabilmesinin temel şartı haftada bir kez ve en az altı ay tekrar etmesi gerekmektedir (Leymann, 1990, 1996). Bu nedenlerden dolayı hangi davranış veya davranışların yıldırma olarak kabul göreceği konusunda kesin bir yargı yoktur. Bunun sebebi ise herkesin farklı bir birey olması, aile yapısı, farklı çevrelerde yetişmesinden kaynaklanmaktadır. Her kişinin yaşadığı olay ve olaylar karşısında hissettikleri benzerlik göstermemektedir. Ancak konuya öncülük etmiş bilim insanı Leymann (1996: 17) yıldırmanın belirgin özelliklerini;

- Süreklilik göstermesi.
- Bilinçli olarak uygulanması.
- Hedef kişiyi konumundan etmeyi amaçlaması olarak ifade etmiştir.

Her yıldırma davranışı, uygulanış şekli ve benimsenen stratejisi bakımından birbirinden farklıdır. Her ne kadar farklılık gösterse de yıldırma davranışı türleri benzerlikler göstermektedir (Tınaz, 2006b). Amerikalı bilim insanı Olweus (2001) örgütlerde yaşanılan yıldırma türlerini şu şekilde gruplandırmıştır:

***Sözel yıldırma (mobbing*)**: Birini sırf ezmek ve aşağılamak amacıyla hoşa gitmeyecek ve kişiyi rahatsız edecek lakaplarla seslenilmesidir. Alay, dalga geçmek ve kötü şakaların art niyetle yapılmasıdır.

Tehdit: Yazıyla, fiziksel olarak veyahut söz ile tehdit içeren eylemler ve tacizde bulunmadır.

Fiziksel yıldırma (mobbing): Mağdur olan kişiyi itmek, tekme atmak, dirsekle vurmak, ayaklarla ve ellerle rahatsız etmek. Kişinin eşyalarına, kesici, delici her türlü aletle bilinçli zarar vermek gibi.

İtibarsızlaştırma: Mağdur hakkında her türlü dedikodu, iftira ve yalanlar ortaya atarak, ortamda sevilmeyen, tehlike arz eden biri gibi göstermeye çalışmak.

İzolasyon: Bireyi yok saymak, dışlamak ve görmezden gelmek. Her türlü örgütsel sosyal aktivitelerden mahrum bırakmaya çalışmak veya bırakmak.

Gasp: Kişinin özel eşyalarına zorla el koymak demektir. Kasıtlı olarak zarar göstermek, bu eşyalardan menfaat sağlamaya çalışmak yıldırma eyleminden sayılmaktadır.

Hareket: Mimik ve jest yoluyla mağduru tehdit etmek. Zorbalar bu türü kullandıkça yıldırma algısı artmaya başlamaktadır. Yumruk sıkmak, düşmanca bakışlar atmak veya parmakla mağduru işaret etmek yıldırma davranışlarındandır.

Aleyhte propaganda**:** Yıldırma eylemine maruz kalan kişi hakkında dedikodu ve söylentiler yaymak.

Karalamak: Resim, slogan ve alay içeren ifadelerle mağduru rahatsız edici, aşağılayan ve dışlayan davranışlarda bulunmak.

Yıldırma türleri ve özellikleri gibi yıldırma sürecinde hedefler de önemli bir konudur. Yıldırmaya maruz kalan kişilerle gerçekleştirilen görüşmeler de mağdurların zeki, başarılı, güvenilir ve işini dürüst bir şekilde yapan kişiler oldukları sonucuna varılmıştır (Yücetürk, 2005:2). Bu özellikleri taşıyan kişilerin yıldırma davranışına maruz kalmalarının temel nedeni ise, yıldırma davranışını uygulayan kişinin bulundukları konumu korumak ve eksikliklerini gidermektir (Yavuz, 2007: 29). Yıldırma süreci

yıldırma ve yıldırmanın kurbanı olarak iki kişinin yer aldığı, iki yönde ve üç şekilde ortaya çıkmaktadır. (Tınaz, 2008:122). Bu süreç detaylı bir şekilde Tablo 4'de açıklanmaktadır.

Tablo 4: Yıldırma Türleri

TÜR	ALT TÜR	YÖN	TANIM	AÇIKLAMA
DİKEY	Yukarıdan Aşağıya		En sık karşılaşılan mobbing, üstlerin astlara uyguladığı mobbing türüdür	Üstlerin sahip olduğu kurumsal hayatın da vermiş olduğu gücü, astlarını ezerek, sindirerek kullanmasıdır.
DİKEY	Aşağıdan Yukarıya		Az karşılaşılan, astların ortak bir şekilde üstlerine uyguladıkları yıldırma türüdür.	İstisna diyebilecek kadar az rastlanan bu tür otoriteyi tanıma durumudur. Çoğul olarak tacizde bulunulur.
YATAY	Eş Değerlerde		Eş pozisyonda çalışan kişilerin birbirlerine uyguladıkları yıldırma türüdür	Rekabet, korku ve hırs ortamında konumunu garanti altına almak için aynı pozisyonda veya eş değer olarak çalışanların birbirlerine uyguladıkları yıldırma türüdür

Kaynak: Öztürk ve Cevher, 2014.

Yıldırma türleri Tablo 4'de açıklandığı gibi Yukarıdan Aşağıya Doğru Yıldırma (Dikey Yıldırma), Aşağıdan Yukarıya Doğru Yıldırma ve Eş Değerler Arasında Yıldırma (Yatay Yıldırma) olarak üç şekilde karşımıza çıkmaktadır. Yukarıdan aşağıya doğru uygulanan yıldırma, en sık karşılaşılan tür olup, üstlerin astlara uyguladığı yıldırma davranışıdır. Astların üstlerine uyguladığı yıldırmanın görülme oranı daha düşüktür. Yatay yıldırma ise, eş pozisyondaki bireylerin birbirine yıldırma türüdür.

Literatürde yıldırma davranışının açıklanmasında kullanılan yaklaşımlar arasında bilim insanları arasında uzlaşma olmadığı dikkat çekmektedir. Araştırmacılar yıldırma davranışını sınıflandırmış ve bunun üzerinden değerlendirmelerde bulunmuşlardır.

Leymann, yıldırma eylemlerini özelliklerine göre beş ana gruba ve bunların alt gruplarına ayırarak incelemiştir. Araştırmacı, her yıldırma davranışında her eylemin bulunması gibi bir şartın olmadığını ifade etmektedir (Leymann, 1996).

a)Birinci Grup

- Yıldırma davranışı yapılan kişinin sözünün sürekli olarak kesilmesi.
- Özel hayata devamlı olarak müdahale edilmesi.
- Tehdit etme.
- Öne çıkma fırsatı vermeme.

b)İkinci Grup

- İnsanlarla iletişimi kısıtlama.
- Departman arkadaşları veya onunla aynı mesleği yapan kişilerin mağdurla konuşmasını engelleme.
- Mağdur edilen kişi orada yokmuş gibi davranma.

c) Üçüncü Grup

- Saldırma hedefi.
- İftiralar atma.
- Taklit yapma, alay edici her türlü davranışta bulunma.
- Cinsel tacizin ima edildiği şakalar yapılması.
- Gülünç lakaplar takılması.

d)Dördüncü Grup

- Kişinin yaşam standardının eleştiriye maruz kalması.
- Biçimsel rolleri dışında işler verilmesi.
- Maddi olarak etkileyecek hatalar yapmasına sebep olma.
- Verilen sorumluluğun geri alınması ile zor durumda bırakmaya çalışma.

e) Beşinci Grup

- Fiziksel şiddet ile tehdit etme.
- Direkt olarak sağlığını etkileyecek sorunlar yaratılması.

Türkiye'de en fazla yapılan yıldırma davranışları ise çalışanların kendilerini ifade etmelerinin engellenmesi, çalışanlara kendi işi dışında görevler verilmesi, sözünün bitirilmesine izin verilmemesi şeklinde örneklenebilir (Asunakutlu ve Safran, 2006; Bayrak- Kök, 2006; Özdemir ve Açıkgöz, 2007).

1.2.2. Yıldırma Davranışının Etkileri

Yıldırma eyleminde görülen her davranış her zaman olumsuz anlamlar içermemektedir. Bu davranışlar sıklıkla tekrarlanmaya başladığında ve kişileri rahatsız edici boyuta ulaşmış ise olumsuz sayılmaya başlanmaktadır. Yıldırma davranışının aynı zamanda bir netliği yoktur. Bazı davranışlar bazı kişilerce ağır olarak kabul edilirken bazı kişilerce hafif olarak algılanabilmektedir. İnsanlar yıldırmayı bir kez yapılan sıradan bir davranış zannedip önemsemeyebilmektedirler (Tınaz, 2006a).

Örgütlerde yaşanan durumlar, çalışanları etkilemektedir. Çalışanlar örgütlerine karşı ne kadar olumlu bir tutuma sahiplerse, örgütte o derece güçlenip hayatta kalabilmektedir. Bu nedenle örgüte bağlılık son derece önemli bir kavramdır (Bolat ve Bolat, 2008). Yıldırma davranışının sonuçları sistematik baskı yaratmasından dolayı oldukça önemlidir. Bunun sonucu olarak faaliyetlerde verimsizlik ve performans düşüklüğü gözlemlenebilmektedir. Çalışanların bakışları işletmeye ne kadar olumlu ise işletme o kadar güçlü hale gelmektedir (Bolat ve Bolat, 2008: 76).

Yıldırma davranışının, çalışanları uzun veya kısa vadede etkileyerek moral ve motivasyon düşüklüğü, verimsizlik, iş değiştirme, devamsızlık, işten erken ayrılma, işe

geç gelmek, stres nedeniyle başarı ve verimi azaltma gibi örgütsel açıdan olumsuz sonuçlar yarattığı tespit edilmiştir (Altıntaş, 2014: 309).

Yıldırma, bazı yöneticiler ve liderlerin kurum varlığını sürdürebilmeleri, kendi pozisyonlarını korumak adı altında yapmakta oldukları eylemlerdir (Yıldırım vd., 2014). Bireye uygulanan yıldırma davranışı sonucunda kişide depresyon, fiziksel rahatsızlıklar, korkular, panik atak krizleri, ruhsal bozukluklar, bağışıklık sisteminde zayıflık gibi semptomların görülmesi mümkündür (Altıntaş, 2014: 309).

1.2.3. Yıldırma Davranışında Taraflar

Yıldırma eylemi, saldırganlık ve şiddetten farklı olarak sistematik bir şekilde gerçekleşmesi sonucunda, bu durumu sergileyenler ve bu davranışa maruz kalan mağdurlar şeklinde iki tarafı olan bir sorundur (Günel, 2010).

Yıldırma eylemi boyunca üç ayrı tip role sahip taraflar söz konusudur. Bu taraflar, yıldırma davranışını sergileyenler, yıldırma davranışına mazur kalanlar ve yıldırma eylemini izleyenler olarak isimlendirilmektedirler. Bu grupların en önemli özellikleri ise birbirlerini etkilemeleridir (Tınaz, 2006a: 57). İş hayatında yer alan herkes bu üç ayrı tipten biri olmaya adaydır. Üç taraf, Tablo 5'te özellikleriyle birlikte detaylı olarak verilmiştir.

Tablo 5: Yıldırma Sürecinde Taraflar ve Rolleri

Saldırganlar	Kurbanlar	İzleyiciler
Narsist	Tek Kişi	Diplomatik
Hiddetli	Farklı Kişi	Yardakçı
İki Yüzlü	Başarılı Kişi	Fazla Meraklı
Megolaman	Yeni Kişi	Tarafsız
Hayal Kırıklığına Uğramış	Yeni Kişi	İkiyüzlü

Kaynak: Pınar Tınaz (2006b), ss.18-22

Tablo 5'te iş hayatında gerçekleşen yıldırma süresince yer alan üç taraf aşağıda açıklanmıştır:

Saldırganlar: Kendi içerisinde beş farklı gruba ayrılmaktadır. Öfkeli olmaları, özgüvensiz olmaları, kıskanç ve bencil olmalarıdır. Başkalarının başarılarını hazmedememeleri yanında, tebrik ve takdir etme gibi huyları yoktur.

Kurbanlar: İş hayatında herkes bir kurban adayı olabilmektedir. Bu kişiler genellikle verilen sorumluluğu en iyi şekilde yerine getiren ve başarı odaklı kişilerdir.

İzleyiciler: Yıldırma olayına bazen karışan ya da karışmayan kişilerden oluşmaktadır. Ancak sürecin tamamen bilincinde olan kişilerdir.

Literatürde kabul edilmiş kesin bir netlik olmamakla beraber, mağdurların genellikle iyi niyetli, vicdanlı ve dürüst kişiler oldukları belirtilmektedir (Günel, 2010). Yıldırma davranışının başlamasında asıl rol oynayan temel etmen, mağdurun özellikleridir. Mağdurun grubun normlarına uyamaması, özgüven eksikliği, zeki, yaratıcı, güvenilir olması gözlemlenirken, saldırganın bencil, art niyetli, duyarsız ve güce eğilimli olduğu bilinmektedir (Alparslan ve Tunç, 2009).

1.3. YILDIRMA DAVRANIŞI İLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

İşyerinde zaman zaman anlaşmazlıklar olabilmektedir. İnsanların bir arada çalışma zorunlulukları ve her birinin farklı bir karaktere sahip olması nedeniyle bu tarz anlaşmazlıkların olması kaçınılmazdır. İş yerlerinde yıldırma ile baş edebilmek için öncelikle bu olaya sebebiyet veren durumların objektif olarak belirlenmesi gerekmektedir (Tutar, 2004: 169).

Çözüm bulunmamış yıldırma davranışı farklı şekillerde tepkilere yol açmaktadır. Bu davranışların tümü de yıldırma davranışını tetiklemektedir. (Tutar, 2004: 195). Mağdur olan kişilerin ya da örgütlerin tek hareket ederek yıldırma davranışını yenmek

istemeleri yeterli olmayacak, aynı zamanda örgüt bazında, toplumsal ve yasal çerçevede önlemler alınması gerekmektedir (Çobanoğlu, 2005).

1.3.1. Yıldırma Davranışı ile Bireysel Mücadele Yöntemleri

Bireysel olarak yıldırma davranışı ile mücadele etmenin en basit yolu bu olayı görmezlikten gelmedir (Tutar, 2004: 195). Yıldırma ile mücadele etmenin pek çok yolu vardır. Ancak, genellikle bireyler yıldırma davranışı karşısında; anlayış göstermek, savaş vermek ve geri çekilmek gibi üç farklı tür davranış sergilemeyi tercih etmektedirler (Kaymakcı, 2008: 138). Bu süreçte yıldırma davranışı ile mücadelede izlenebilecek bazı adımlar şu şekilde ifade edilebilir:

- Mağdur tarafından yıldırmaya maruz kalma sebepleri üzerinde düşünülmeli, konu açıklanmalıdır (Davenport vd., 2003: 255).
- Yıldırma ile alakalı konu tamamen anlaşılmalıdır (Karakaş, 2010: 134).
- Yardım isteme konusunda çekimser olunmamalı, bu konunun utanılacak bir durum olmadığı bilinmelidir (Zonp, 2012: 43).
- Yıldırma davranışını uygulayan kişi tarafından reddedilme olasılığına karşın bu süreçte her an her şey kayıt altına alınmalıdır.
- Mağdur kişi kendine şahitler edinmelidir.
- Psikolojik yardım almaktan çekinilmemelidir.

1.3.2. Yıldırma Davranışı ile Toplumsal Mücadele Yöntemleri

Yıldırma ile alakalı toplum tarafından sergilenebilecek tutum ve davranışlara aşağıda yer verilmiştir (Davenport vd., 2014: 103):

- Mağdur kişiye destek verildiği belli edilmelidir.
- Yıldırmaya maruz kalan kişi psikolojik destek alması konusunda ikna edilmeye çalışılmalıdır.

- Bireyin çevresi ve ailesi sadece mağduru dinleyip, yorum yapmamalıdır.
- Birey iş arayışına yönlendirilmelidir.
- Sosyal çevrenin, tüm bireylerin yıldırma ile karşılaşacağını mağdur kişiye aktarması gerekmektedir.
- Mağdur kişinin ekonomik durumunun kontrol altında tutulması için çeşitli maddi açıdan destekleme yollarına başvurulmalıdır.

1.3.3.Yıldırma Davranışı ile Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Örgütler tarafından yıldırma davranışlarının önüne geçebilmek için öncelikle yıldırmanın tanımlanması, etkilerinin ortaya konulması, örgütün bu davranış ve tutumlara karşı uygulayacağı politikaların belirlenmesi, kaynakların tespit edilmesi, kurumsal ve yasal çerçevenin benimsenmesi gerekmektedir (Leymann, 1996: 180).

Örgütte çalışan kişilerin görev tanımlarının açıkça yapılması ve sorumlulukların belirlenmesi alınabilecek önlemler arasındadır. Bireylerin iletişim ve sorun çözme gibi becerilerinin geliştirilmesi, çalışma hayatının etik değerlerine yönelik eğitimlerin sağlanması, yıldırma davranışlarına hoşgörü gösterilmemesi (Maull vd., 2001: 302-326) diğer önlemleri oluşturmaktadır. Örgütlerde ne tür davranışların yıldırma sayılacağına ilişkin bir şemanın oluşturulması, işe alım süreçlerinde bireylerin iş yerinde sorun çıkarıp çıkarmayacağına ilişkin testlerin uygulanması, yıldırma süreci ve sonuçları hakkında işyerinde eğitimler verilmesi de yine örgütlerin önceden alabilecekleri önlemler arasındadır (Matthiesen, 2006). Örgütlerde yıldırma davranışı ile başa çıkabilmek için bireyler bilinçlendirilmeli, yıldırmaya karşı duyarlılıkları arttırılmalı ve farkındalık yaratılmalıdır. Tutar (2004: 211), yıldırma davranışı ile mücadele konusunda örgüte büyük görevler düştüğünü belirterek, ele alınması gereken önlemleri aşağıdaki gibi ifade etmektedir:

- Çalışanlara yıldırma konusu ile kısa ve öz bir seminer verilmesi.

- Tüm hukuksal tedbirler alınmalı ve yönetmelikler hazırlanması.
- Çalışanların da bu konuda görüşleri alınarak politika ve stratejilerin sürekli geliştirilmesi.
- Olay dışında olan tüm kişilerin konudan uzak tutulması.
- İş güvenliği uzmanları ile işbirliği sağlanması.
- Mağdur bulunan kişiye gerekli psikolojik destek sağlanması.
- Tüm şikâyetlerin incelenmesi.
- Yetkili kişiler tarafından örgütte adalet ve güveni sarsan hiçbir olaya yer verilmeyeceğinin çalışanlara bildirilmesi.
- Mağdurun zararlarının giderilmesi için her türlü önlemin alınacağının taraflara bildirilmesi.

1.3.4. Yıldırma Davranışı ile Hukuki Mücadele Yöntemleri

Örgüt çalışanları hukuki süreç yolunu kullanarak yıldırma ile mücadele edebilmektedir. Yıldırma davranışı ile mücadelede edebilmek için 1990 yılından itibaren birçok ülkede yasal olarak girişimler başlatılmış, yıldırmanın yasal tanımları yapılarak, ilgili şikâyet birimleri oluşturulmuştur. Amerika, İtalya, Almanya ve Avustralya gibi ülkelerde konuyla ilgili yasal düzenlemeler bulunmaktadır (Güzel ve Ertan, 2008: 152). Bu ülkeler yıldırma sürecini suç olarak görmektedirler.

Türk hukukunda 2011 yılından önce yıldırma henüz yeni bir kavram olarak karşımıza çıktığı için direkt olarak hem İş Kanunu'nda hem de Türk Ceza Kanunu'nda bu konuyla ilgili bir düzenleme bulunmamaktaydı. İşyerlerinde psikolojik yıldırma eyleminin gündeme gelmesi ile beraber 2011 yılının Mart ayında 2011/2 sayılı '*İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi'* konulu Başbakanlık Genelgesi yayımlanmıştır. Kamu ve özel sektörü kapsayacak şekilde 1 Temmuz 2011 tarihinde yayımlanan başka bir genelge ile şu düzenleme kabul edilmiştir:

> "S*istematik ve kasıtlı olarak belirli bir süre çalışanın aşağılanması, dışlanması, küçümsenmesi, saygınlığının ve kişiliğinin zedelenmesi, kötü muameleye tabi tutulması, yıldırılması ve benzeri şekillerde ortaya çıkan psikolojik yıldırmanın önlenmesi içim işverenlerin gerekli tedbir almaları, toplu iş sözleşmelerine hüküm konulması ve sosyal tarafların konuyla ilgili farkındalık yaratmak amacıyla faaliyetlerde bulunmaları gerektiği' bildirilmiştir" (*TİSK, 2012).

6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun 1 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe giren 416. Maddesinde *'işverenlere yükümlülük'* getirerek, iş yerinde baskı, zorbalık ve tacizin önlenmesi için düzenlenmiştir. Mağdur işçi, tazminat hakkı kazanmaktadır. Kanunun 417. Maddesinde ise *'işçinin kişiliğinin korunması ve saygı gösterilmesi, iş yerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür',* şeklinde ifadelere yer verilmiştir.

Bunların yanı sıra da diğer kanunlarda yer alan bazı hususlar, yıldırma davranışı açısından kaynak teşkil edebilmektedir. İş Hukuku mevzuatında "yıldırma" (mobbing) kapsamında ele alınabilecek hukuka aykırı fiil niteliğindeki işveren davranışlarına temas eden ve bu davranış biçimlerini yaptırıma bağlayan düzenlemeler bulunmaktadır (Bayram, 2007: 552). Yıldırmaya ilişkin izlenebilecek hukuksal yollar aşağıdaki gibidir;

- *İdareye Şikâyet.*
- *Türkiye İnsan Hakları Kurumuna başvuru.*
- *Kamu Denetçiliği Kuruluna başvuru.*
- *Kamu Görevlileri Etik Kurumuna başvuru.*
- *Yıldırma (Mobbing) Nedeni ile Tazminat Davası Açılması.*
- *Cumhuriyet Başsavcılığına Şikâyet Edilmesi.*

İşyerlerinde yıldırma davranışı, birey üzerinde yarattığı olumsuz etkileri dışında, işletmede yarattığı olumsuzluklar nedeni ile de önemi her geçen gün artmaya devam eden bir olgudur.

İKİNCİ BÖLÜM

2. OTEL İŞLETMELERİNDE KADIN ve YILDIRMA DAVRANIŞI

Bu bölümde ilk olarak otel işletmelerinde kadının yeri, daha sonrasında otel işletmelerinde yıldırma davranışı, otel işletmelerinde kadınlara yönelik yıldırma davranışına ve son olarak da turizm işletmelerinde yıldırma konulu araştırmalara değinilmiştir.

2.1. Otel İşletmelerinde Kadının Yeri

Kadınlar her zaman, çeşitli çalışma biçimleri ile üretim faaliyetleri içerisinde yer almaktadırlar (Özçatal, 2011: 22). Kadınların tarım dışı sektörlerde de çalışmaya başlaması, II. Dünya Savaşı'ndan sonra hız kazanmıştır (Kocacık ve Gökkaya, 2005: 198). Türkiye'de ise kadınlar, Cumhuriyetin ilanı ile eğitim, siyasi temsil ve istihdam alanlarında çalışma fırsatı elde etmişlerdir (Bebekoğlu ve Wasti, 2002: 7).

İnsan unsuru açısından büyük bir önem taşıyan turizm sektöründe de kadın çalışanların önemi göz ardı edilemez. Turizm sektörü hizmet sektörü içerisinde yer aldığı için, insan gücüne duyulan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır. Turizmdeki istihdam yapısı ise karma bir özelliğe sahiptir (Bahar, 2007: 7). Turizm, farklı kültürlerden, yaştan ve eğitim seviyesinden insanları aynı çatı altında toplayabilen bir sektördür. Gençler ve kadınlar gibi gruplarda ise pozitif ayrımcılık yarattığı saptanmıştır (UNWTO, 2009). Otel işletmelerinin her departmanı için tecrübe istenmemektedir. Yetenekli gençler ve ev hanımlarına da çok farklı olanaklar sağlanabilmektedir. Mutfak, servis ve kat hizmetleri gibi departmanlarda bu durumun çok fazla örneğine rastlanmaktadır.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü verilerine göre turizm sektöründe istihdam edilen kadınlar %48,62'dir. Üst düzey kadın turizm yöneticilerinin oranı dünya genelinde ise %36,8 olarak belirlenmiştir (UNWTO, 2011: 2-3).

Avrupa Birliği ve Türkiye'de konaklama ve yiyecek- içecek işletmelerinde istihdam oranları içindeki kadın çalışan oranları Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Konaklama ve Yiyecek- İçecek Hizmetleri Alanlarında İstihdam Oranları (Bin Kişi (2013-2017)

	2013	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2017 %**
AB-28 Ülke (Tüm İstihdam)	9,485.4	9,767.8	10,158.3	10,567.2	10,762.1	-
Türkiye (Tüm İstihdam)	1,299.6	1,333.6	1,432.0	1,453.2	1,505.9	-
AB- Ülke (Kadın İstihdamı)	5,172.6	5,296.4	5,451.6	5,713.9	5,835.0	54,2
Türkiye(Kadın İstihdamı)	282.5	275.6	314.4	341.	370.1	24,5

Kaynak: EUROSTAT,http:// ec.europa.eu/ eurostat/ web/ lfs/ data/ database Erişim Tarihi:22.02.2020

Tablo 6'dan da görüleceği gibi Avrupa Birliği'ne üye 28 ülke içerisinde yiyecek hizmetleri ve konaklama alanındaki istihdam verilerinde kadın istihdamının %54,2 iken, Türkiye'de bu oran 24,5'tir. Bu tablodan da konaklama ve yiyecek-içecek sektöründe kadın istihdamın tüm istihdam içinde fazla bir orana sahip olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

Türkiye turizminde 2013 yılında istihdam edilen erkeklerin oranı %70 iken kadınların oranı %30 civarındadır. Fakat, turizmde istihdam edilenlerin içerisinde erkeklerin oranı 2006'da %74,3 iken 2013'te %70,1'e düşmüş, kadınların oranı ise %25,7'den %29,9'a yükselmiştir (Uğuz ve Topbaş, 2016: 67). Bu oran, turizm işletmelerinin giderek kadın istihdamındaki oranın artmasından kaynaklanmaktadır.

Turizm sektörünün kadın emeği açısından hem kadınlara fırsat yaratan hem de onları geleneksel toplumsal cinsiyet rollerine indirgeyen yapısı, göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Türkiye'de kadınların istihdama katılımları son derece düşük olmakla birlikte, turizm sektörü gerek kadın emeğinin fazla olduğu ve kadın girişimciliğinin diğer sektörlere göre daha büyük olduğu bir konuma sahiptir.

2.2. Otel İşletmelerinde Yıldırma Davranışı

Tüm sektörlerde görülen yıldırma davranışına hizmet sektöründe daha sık rastlanmaktadır (Eşitti ve Akyüz, 2015). Hizmet sektöründe olduğu gibi müşterilerle etkileşimin ve çalışan sayısının fazla olduğu turizm sektöründe de yıldırma davranışı çok sık görülmektedir. Otellerde her departmanın iç içe olması, yapılan tek bir hatayla birbirlerini zincirleme etkilemektedir. Aynı zamanda çalışma saatlerinin uzun olması, çok fazla insanla çalışılması ve çalışma ücretlerinin düşük olması yıldırma davranışının daha fazla görülmesine neden olmaktadır (Altıntaş, 2014: 310).

Otel işletmeleri, emek yoğun işletmelerdir ve insan faktörü bu işletmelerde en önemli faktördür. Oteller doğrudan müşteriye hizmet verdikleri için çalışanların büyük kısmı müşterilerle birebir yüz yüze etkileşim kurmaktadır. Çalışan kişiler gördükleri yıldırma davranışını müşteriye yansıtabilmekte, bu ise hizmetin kalitesinin düşmesine yol açabilmektedir (Artun Günel, 2016: 36). İş yeri çatışmalarının fazla olduğu bu sektörde görev yapan yöneticiler ve çalışanların konuya yaklaşımı, durumun daha karmaşık bir yapı haline gelmesine yol açmaktadır. Çoğu yönetici bunun önemli bir konu olmadığını düşünmektedir (Kök vd., 2014). Bu nedenle de bu konuya zaman ayırmamaktadırlar. Oysaki yıldırma davranışı, bir işletmenin başarısını koruyabilmesi ve istikrarlı bir şekilde ilerleyebilmesi için gerekli olan faaliyetleri zayıflatıp gücünü engelleyen, sonuca ulaştırmayan ve işletmeye hasar veren bir olgudur. Tüm işletmelerde önlemlerin alınması gerektiği gibi otel işletmelerinin de bu konuda bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

Yıldırma olgusunda yeteri kadar bilinçlendirilmeyen yöneticilere yönetim tarafından konuyla ilgili eğitim aldırılması gerekmektedir. Yıldırmanın otellerde çok fazla görülmesinin bir diğer nedeni de hizmetin 7 gün 24 saat kesintisiz verilmesinden kaynaklanmaktadır. Yapılan çalışmalarda yıldırma davranışı, mevsimsel otellerden çok şehir otellerinde görülmüştür (Çalışkan ve Tepeci, 2008).

2.3. Otel İşletmelerinde Kadınlara Yönelik Yıldırma Davranışı

Avrupa Birliği ülkelerinin çoğunda turizm sektöründe çalışan kadın sayısı, erkek çalışan sayısından fazladır. Otel işletmelerinin birçok departmanında kadın istihdamının erkeklere oranla daha fazla olduğu bilinmektedir (Uca, 2019: 93). Özellikle kat hizmetleri, banket satış ve yiyecek-içecek departmanlarında çok fazla kadın çalışan istihdam edilmektedir.

Yıldırma, meslek, yaş, cinsiyet ve etnik köken fark etmeksizin herkes için bir risk oluşturmaktadır. Türkiye'de olduğu gibi diğer ülkelerde de yıldırma davranışının var olduğu bilinmektedir. Bazı ülkelerin cinsiyet faktörüne göre yıldırmaya maruz kalma oranları Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7: Ülkelerde Cinsiyet Faktörüne Göre Yıldırmaya Maruz Kalma Yüzdeleri

Ülke	Erkek (%)	Kadın (%)
Almanya	28	66
Avusturya	27	72
Danimarka	9	91
Finlandiya	39	59
İngiltere	40	60
İrlanda	30	70
İsveç	42	54
İtalya	51	49
Norveç	35	65

Kaynak: Akgeyik, M. Güngör, Ş. Uşen, U. Omay, İşyerinde Psikolojik Taciz Fenomeni: Uluslararası Deneyimler ve Perspektifler, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, C.53, sayı, 1, 2006, s, 239.

Kadınların, erkeklere oranla daha fazla yıldırma davranışına maruz kalma durumları kesin olarak bilinmemektedir (Ferrari; 2004). Tablo 7'de verilmiş olan 9 ülkenin 8'inde kadınların erkeklere göre daha fazla yıldırma davranışına uğradığı görülmektedir. Kadınlara yönelik yapılan yıldırma davranışı, erkeklere yapılan yıldırma davranışlarına

göre de farklılık göstermektedir. Toplumun ataerkil yapısı, aile ve ev işlerinde sadece 'kadınların' aktif rol alması gerektiğinin düşünülmesine yol açmaktadır.

Yıldırma davranışında bulunan kişilerin cinsiyetleri açısından dağılımları ise Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8: Yıldırma Davranışında Bulunanların Cinsiyetler Açısından Dağılımları

Açıklama	**%**
Başka bir erkek tarafından psikolojik tacize uğrayan erkekler	62
Kadınların psikolojik tacizine uğrayan erkekler	9
Erkeklerin psikolojik tacizine uğrayan kadınlar	30
Başka bir kadın tarafından psikolojik tacize uğrayan kadınlar	36
Hem kadın hem de erkek tarafından psikolojik tacize uğrayan erkekler	29
Hem kadın hem de erkek tarafından psikolojik tacize uğrayan kadınlar	32

Kaynak: Cox, Liz; Mobbing; Raising Awareness on Women Victims of Mobbing: The YKPerspective; Report On Research; Europen Commission Daphne Program; Brusssels 2004, s. 9.

Tablo 8 incelendiğinde; başka bir erkek tarafından psikolojik tacize uğrayan erkeklerin %62 ile en yüksek oranda olduğu dikkat çekmektedir. Başka bir kadın tarafından psikolojik tacize uğrayan kadınların oranı ise %36'dır.

Eğitim seviyesinin düşük olduğu bölgelerde bu tutumun daha yaygın olup 'kadınlar'ın geri planda kaldığı görülmektedir. Bu nedenlerle kadınlar yıldırma davranışından (erkeklere oranla) sorumlulukları ve yükümlülükleri fazla olduğu için daha fazla etkilenmektedirler (İlgöz, 2016). Erkekler yıldırma davranışına maruz kaldığı zaman sadece bu durumla ilgilenebilirken, kadınların hem çocuk bakımı hem ev sorumlulukları hem de yıldırma davranışıyla ilgilenmeleri gerekmektedir (Topkapı Sevinç, 2011).

Otel işletmeleri, çalışanlarıyla, yöneticileriyle ve hizmet verdiği misafirleriyle sosyal ilişkilerin kuvvetli olduğu ve birçok işkolunu da bünyesinde barındırması nedeniyle dinamik bir yapıya sahip kurumlardır. Bu sebeple toplum açısından da sosyal sonuçlar doğurmaktadır (Sandybayev, 2014). Aile bireyleri ile yakından ilgilenmesi gereken kişinin *'kadın'* olması gerektiği düşüncesiyle hareket edildiği için kadınlar bu

süreçte en çok yıpranan kişiler olmaktadırlar. Yıldırma davranışı yukarıda da ifade edildiği gibi bireyleri saldırgan yapmaktadır. Bu durum ise kadınların çocuklarıyla, aileleriyle, çevreleriyle evli iseler de eşleriyle olan iletişimlerine yansımakta ve psikolojik sorunların doğmasına yol açmaktadır (Topkapı Sevinç, 2011).

Otel işletmelerinde çalışan bireylere uygulanan anket sonucunda arasında yapılan bir araştırmada çalışanların yıldırmaya maruz kalma oranı %27 olarak sonuçlanmıştır. Bunun en önemli nedeninin ise cinsiyet ayrımı ve bulundukları pozisyon olduğu belirlenmiştir (Aydın vd., 2006).

Kadınlar, aile içindeki rolleri ve sahip oldukları her sıfatla bir nevi cam tavan sendromuna yakalanmaktadır. Bu sıfatlar çalışma hayatında kadınların yükselişi önündeki engelleri basamak basamak inşa etmeye çalışmaktadır. Sözü geçen bu basamaklara da yıldırma adı verilmektedir (Karakuş, 2014: 336).

Toplum tarafından kadınlara yakıştırılan bazı eylemler ve roller, kadınların daha kibar daha naif oldukları algısını ortaya koymaktadır. Bu da iş hayatında kadınlar için farklı ikilemler ortaya çıkarmaktadır. Kadın birey ya toplumun kendisinden istediği davranışı sergileyecek ve bunun sonucu ile yıldırma davranışına zemin hazırlayacak ya da erkeksi tavırlar ile yerini koruyacaktır.

Bu konu literatürde net bir araştırma konusu olmamaktadır. İş hayatındaki kadınlar kraliçe arı sendromu çerçevesinde, kendini kanıtlama peşinde olan, erkek gözüyle bakmak ve yönetme hevesi içinde olan kadın yönetici ve çalışanlarla problemler yaşamışlardır. Bu nedenlerle yıldırmanın, kadın yöneticiler veya çalışanlar için bir tatmin aracına dönüştüğü söylenebilmektedir (Karakuş, 2014: 342).

Cevher ve Öztürk (2015), ‘işyerinde birbirini çekemeyen kadınlar, kadın yönetici, kadınlar arası rekabet, kraliçe arı sendromu, kadın ve mobbing” gibi anahtar kelimelerle

saptanan çalışmaları içerik analizi ile incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, kadınların iş yerlerinde birbirlerine yaptıkları yıldırmanın başlıca sebeplerinin "görünüm/güzellik, çekememe, rekabet" olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmada dikkat çeken bir diğer durum, kadın yöneticilerin genellikle altlarında çalışan kadınlara karşı oldukça acımasız oldukları, kendinden daha güzel buldukları ve ilgi çektiğini düşündüğü kadın çalışanlar varsa sıklıkla ona baskı yaptıkları konusuna değinilmiştir. Bu noktada, bu araştırma kadınların yıldırma yapma nedenlerini ortaya koyması açısından literatüre katkıda bulunmuştur.

Pirelerin 30 cm zıplamalarından yola çıkarak bilim adamları pireleri cam fanusun altından ısı vererek pirelerin zıplamaları için bir ortam hazırlarlar. Her seferinde kafaları cama değen pireler bir süre sonra cama çarpmadan kendilerini önlemeyi öğrenirler. Cam fanusu aradan kaldırıp deneye devam eden bilim insanları bu seferde pirelerin aynı oranda zıpladıklarını görürler. Pirelerle yapılan bu deney sonucu fiziksel etmenler yok edilse de zihne psikolojik olarak yerleşen engel konusunu ortaya çıkmaktadır (Örücü, vd., 2007).

Kadınların işletmelerde üst yönetimde az sayıda yer almasının sebeplerini araştıran birçok çalışma vardır. Bu çalışmalarda kadınları engelleyen, fark edilmeyen ancak kadınlar üzerinde fazlasıyla etkili olan bu bariyerler yukarıda aktarılan pire deneyinden sonra *"cam tavan"* olarak isimlendirilmiş ve literatüre kazandırılmıştır. Cam tavan, kadınların, belirli bir aşamadan sonra yükselmelerini engelleyen faktörlerin toplamıdır (Örücü vd., 2007: 118). Erçen (2008: 20), cam tavan sendromunun çalışma hayatı içerisinde, özel sektörde ve kamuda, kâr amacı güden ve gütmeyen tüm kuruluşlarda, üst düzey yönetime ulaşmak isteyen kadınların, azınlıkların ve hatta erkeklerin bile karşılarına çıkabilecek, görünmeyen ancak son derece etkili, aşılması güç veya imkânsız bariyerler olarak ifade etmektedir.

Cam tavan sendromu, kadınların üst düzey yönetici olma aşamasında bireysel yetersizliklere dayanan bir engel olarak görülmemektedir. Tam tersi olarak, kadınları sırf

kadın olmalarından dolayı, bir üst pozisyona ulaşımını engelleyen, göz ile göremeyeceğimiz engellerin bütünü olarak tanımlanmaktadır. Göremediğimiz bu engellerin bütünü, kadınların yetersizliklerinden kaynaklanmamaktadır. Bu durum; kadınların aile- iş yeri çatışması, rol karmaşası, ayrımcılık, aile sorumlulukları, kişilik özellikleri, toplumsal kimliklerinden kaynaklanan farklılıklarından ileri gelmektedir (Broughton ve Miller, 2009).

Cam tavan algısı bütün ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de sorun haline gelmiştir. ABD'de yapılan bir araştırmanın sonucunda 1000 büyük şirketin yöneticilerinin %16,9'unu kadınlar oluştururken, yönetim kurullarında bu oran %8'dir (Mukherji, 2010).

Çağımızda erkekler çoğu işletmede birçok pozisyona öncelikli olarak tercih edilmeye devam edilmektedir. İlerleme aşamasında ise kadınlar yine erkeklerden daha dezavantajlı olup ilerlemeleri erkeklere göre daha yavaş işlemektedir. Birçok kurumsal işletmede bu engeller görünmez iken, bazı işletmelerde daha net görülebilmektedir. Kadınların bunları aşıp ilerleyebilmesi için yılmayan, farkındalığı olan ve ısrarcı kişiler olmaları gerekmektedir (Eagly ve Carli, 2007).

2.4. Otel İşletmelerinde Yıldırma Konulu Araştırmalar

Yabancı literatür incelenmesinin ardından yıldırma konulu çalışmalar yurt dışındaki ülkelerde daha erken yıllarda çalışılmıştır. Türkiye'de yıldırma konulu ilk çalışma, yüksek lisans tezi Çalışkan'a (2005) aittir. Konuyla ilgili çalışmalarıyla da Çalışkan (2005; 2008) yürütülecek olan diğer çalışmalara önemli katkılar sağlamıştır. Bu bölümde yapılan çalışmalardan bazıları kronolojik sırayla verilmiştir.

Bu çalışma sonucundan farklı olarak Çalışkan'ın (2005), Akdeniz bölgesinde ele aldığı yüksek lisans tezinde yıldırma davranışı düşük çıkmıştır. Bunun nedeni olarak, sektörde çalışanların dinamik ve genç yapıda olmasından dolayı yıldırmadan daha az etkilenmeleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bir diğer çalışma ise Uca'nın 2009 yılında kaleme aldığı, yüksek lisans tezidir. Yazar Aksaray ilindeki otellerde çalışanların yıldırmaya maruz kalıp kalmadığını örgütsel sessizliğe etkisini nicel yöntemle araştırmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların yıldırma, örgütsel sessizlik ve işten ayrılma niyetleri ile cinsiyetleri açısından bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Günel (2016), İzmir'de faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışanların yıldırmaya maruz kalıp kalmadığını nicel araştırma yöntemi kullanarak incelemiştir. Yapmış olduğu analiz sonuçlarına göre Kadınların, erkeklere oranlara daha fazla yıldırmaya uğradığı, H&K departmanında çalışanların ise diğer departmanlara oranla daha fazla yıldırmaya maruz kaldığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 9: Türkiye'de Otel İşletmelerinde Yıldırma Konulu Araştırmalar

Yazar/lar	Araştırma Konusu	Sonuç
Çalışkan (2005)	Yüksek lisans tezi, Akdeniz bölgesinde turizm sektöründe hizmet veren konaklama işletmelerinde ve seyahat acentelerinde çalışanlarla Antalya, Muğla ve Nevşehir illerinde yıldırma boyutunu tespit etmek için nicel yöntemle araştırma yapılmıştır.	Çalışmada yıldırma davranışı düşük çıkmıştır. Bunun nedeni olarak, sektörde çalışanların dinamik ve genç yapıda olan çalışanların yıldırmadan etkilenmelerinin az seviyede olması başka işletmelerde rahatlıkla iş bulabilmesi ve ülke turizminin büyük bir çoğunluğunun özel sektörün oluşturmasıdır.
Çalışkan ve Tepeci (2008)	Araştırmada, Antalya, Kapadokya ve Bodrum'daki otel işletmelerinde çalışanların yıldırma davranışına maruz kalma durumları ile iş tatmini ve işte kalma niyetine etkisi nicel yöntemle araştırılmıştır.	Yıldırmanın, çalışanların işte kalma niyeti üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu ortaya çıkarmıştır. Çalışmanın en önemli özelliği ise Türkiye'de görgül yapılan ilk çalışmalardan birisidir.
Demirçivi (2008)	Yüksek lisans tezi Antalya ilinde faaliyet gösteren otellerde çalışan personellere yıldırma eyleminin yapılıp yapılmadığını, demografik özelliklerle ilişkisini ve bu eylemlerin işgören verimliliğine etkisini nicel yöntemle araştırmıştır.	Araştırma sonucunda otel işletmelerinde çalışan personellerin %39'unun yöneticileri (üstleri) tarafından yıldırma eylemine maruz kaldığı ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda verimliliklerini olumsuz etkileyebilecek durumları yaşadıklarına ulaşılmıştır.
Çelik (2009)	Yüksek lisans tezinde Mersin'deki konaklama işletmelerinde yıldırma davranışının boyutları ile iş stresine etkisi nitel yöntem kullanılarak çalışılmıştır.	Araştırma sonucuna göre iş görenlerin yarıdan fazlası yıldırma davranışına maruz kalmaktadır.

Kaya (2009)	Yüksek lisans tezinde İzmir'deki şehir otellerinde çalışanların yıldırma olgusuna yönelik algıları nitel yöntemle araştırılmıştır.	İzmir'deki şehir otellerinde, yapılan araştırmada yıldırma olgusunun şiddet ve sıklık düzeyi açısından düşük olduğu ve yaygın olarak görüldüğü kanısına varılmıştır.
Akbolat vd., (2014)	Araştırma Ankara ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışanların algıladıkları yıldırma ile iş tatminleri, işten ayrılma niyetine etkilerini ortaya koymak amacıyla nicel yöntemle araştırılmıştır.	Yıldırma eyleminin iş tatminini ve bağlılığını düşürdüğü ve işi bırakma etkisine oranının fazla olduğu tespit edilmiştir.
Akça (2014)	Yüksek lisans tezinde Antalya ilinin Belek sınırlarında yer alan otel işletmelerindeki işgörenleri mobbing ve iş stresiyle işten ayrılma niyetinin olup olmadığını nicel yöntemle incelemiştir.	Sonuç olarak iş stresinin, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde etkisi olduğu kanısına varılmıştır. İş stresi; medeni durum, yaş, gelir, örgütte bulunma süresi ve sektörde ki süreye göre anlamlı bir farklılık gösterdiği kanısına varılmıştır.

Tablo 9 (Devam): Türkiye'de Otel İşletmelerinde Yıldırma Konulu Araştırmalar

Yıldırım vd., (2014)	Araştırma Antalya iline bağlı Belek beldesinde yer alan otel işletmelerinde çalışanların, yıldırmaya maruz kalma durumları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi nicel yöntemle araştırmıştır.	Otel çalışanlarının demografik özelliklerine göre yıldırma farklılık göstererek, çalışanların örgüt bağlılığı yüksek, psikolojik şiddete maruz kalmaları düşük tespit edilmiştir..
Eşitti ve-Akyüz (2015)	Araştırmada Çanakkale Merkez, Kepez ve Eceabat ilçelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri çalışanlarını etkileyen mobbing sorununun iş görenler tarafından algılanma durumunu mobbing ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi nicel yöntemle nicel yöntemle araştırılmıştır.	Araştırma sonuçları da yıldırma ile örgütsel güven arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Çalışanların yıldırma algılarının artması örgüte olan güvenlerini ters yönde etkilediği görülmektedir. Örgütsel güven algısı yüksek ve yıldırma algısının düşük olduğu kanısına varılmıştır.
Arslan (2016)	Yüksek lisans tezi, Eskişehir ve Antalya'daki otel işletmelerinde çalışanlarla (sürekli) iş yeri şiddeti üzerinde araştırma yapmak ve nedenlerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır.	Araştırma sonucunda şiddete maruz kalma durumları; demografik özelliklere göre farklılık göstermediği gibi otelin yıldız, çalışma süresine ve sektörde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir.
Artun Günel (2016)	Yüksek lisans tezinde İzmir'de faaliyet gösteren, konaklama işletmelerinde çalışanların yıldırmaya maruz kalıp kalmadığını saptayarak ve yıldırmanın personel devir hızı arasındaki bağı ortaya çıkarmıştır. Nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır.	Kadınların, erkeklere oranlara daha fazla yıldırmaya uğradığı bulgusuna ulaşılmıştır. Çalışma süresi arttıkça yıldırmaya maruz kalması süreside artmaktadır. Odalar bölümünde çalışanların ise diğerlerine oranla daha fazla yıldırmaya maruz kaldığı tespitine varılmıştır.

Gün (2016)	Araştırma, Bitlis merkez ve Tatvan ilçesinde faaliyet gösteren otel işletme çalışanlarının yıldırma eylemlerinin örgütsel sinizm üzerine olan etkilerini tespitine yönelik nicel araştırma yöntemiyle hazırlanmıştır.	Araştırma sonucunda yıldırma ile örgütsel sinizm arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki ortaya çıkmıştır. Yıldırmaya maruz kalma ve örgütsel sinizm düzeylerine ilişkin algılar çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.
Akıncı vd., (2018)	Relationships between Student Personality Traits, Mobbing, and Depression within the Context of Sustainable Tourism Education: The Case of a Faculty of Tourism	Yıldırmanın kişinin üzerinde büyük bir etkisi vardır. Kararları ve tutumları eş değer zamanla etkiler sonucuna varılmıştır.

Tablo 9 (Devam): Türkiye'de Otel İşletmelerinde Yıldırma Konulu Araştırmalar

Bayram (2018)	Araştırma, Sinop, Samsun ve Kastamonu illerinde yer alan turizm işletmelerinin personellerinin örgütsel bağlılıkları ve etik değerleri arasındaki ilişkiye yönelik tutum ve algılarını tespit edebilmek için yapışmıştır. Nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir.	Çalışanların etik değerlere yönelik tutumları ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Çalışanların etik değerlere yönelik tutumlarında meydana gelen artışın, örgütsel bağlılık düzeylerini de arttırabileceği kanısına varılmıştır.
Konaklıoğlu ve Özışık Yapıcı (2016)	Araştırma Ankara ilinde faaliyet gösteren otellerde çalışanların psikolojik şiddetin ortadan kalkması ya da yönetimi için çatışma, çözüm tekniklerinin kullanım açısından test etmek aralarındaki ilişkiyi, yönünü ve değişkenlerin katsayılarını tespit etmek nedeniyle ortaya çıkmıştır. Nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır.	Çatışma çözüm yöntemlerinden bütünleşme, kaçınma, uyma ve uzlaşma ile psikolojik şiddet ve alt boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Tekniklerin kullanımının psikolojik şiddetin azaltılmasında az da olsa etkili olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.
Ören (2019)	Yüksek lisans tezi İzmir'de yer alan otel işletmelerinde en az altı aydır çalışıyor olan, fiziksel engelli bireylerin yıldırma uygulamalarına ilişkin deneyimlerini nitel yöntemle araştırmıştır.	Fiziksel engelli bireylerin yıldırmaya maruz kaldığı gözlemlenmiştir. Otellerde çalışan engelli bireylerin deneyimlerine göre toplumun engelliye olan bakış açısı; küçümseme, damgalama, eksik görme şeklindedir.
Sönmez (2019)	Yüksek lisans tezi Sivas ilinde yer alan otel işletmelerinde çalışanların yıldırma davranışlarının, iş görenin tükenmişlik ve örgütsel sessizlik düzeylerine etkisini nicel yöntemle araştırmıştır.	İşten yıldırma davranışlarının örgütsel sessizlikle pozitif yönlü ve orta şiddetli bir etkisinin olduğu kanısına varılmıştır. Farklı bir ifadeyle yıldırma davranışları azaldıkça örgütsel sessizlik düzeyi de azalmakta, yıldırmanın artması durumunda örgütsel sessizliğinde arttığı ortaya çıkmıştır.
Uca (2019)	Yüksek lisans tezi, Aksaray ilindeki otel çalışanlarının yıldırmaya maruz kalıp kalmadığını	Araştırma sonucunda, çalışanların yıldırma, örgütsel sessizlik ve işten ayrılma niyetleri ile

	ve örgütsel sessizliğe etkisini nicel yöntemle araştırmıştır.	cinsiyetleri açısından bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Çalışanların maruz kaldığı yıldırmanın sıklığı ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Yapılan çalışmalar incelendiği zaman, bu alanda en fazla yüksek lisans tezi olduğu ve araştırma yöntemi olarak nitel araştırma yönteminin kullanıldığı ortaya çıkmaktadır. En fazla araştırmanın ise 2014 ve 2019 yılları arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Otel İşletmelerinde yapılan araştırmaların yanı sıra yiyecek içecek ve turizm acentelerinde gerçekleştirilen bazı çalışmalar aşağıda yer almaktadır;

Alpaslan ve Aydoğdu (2018), Araştırmalarını Ankara'nın Çankaya İlçesi'nde yer alan yiyecek içecek işletmelerinde gerçekleştirmiştir. Çalışanlarında yıldırma uygulamalarının var olup olmadığı ve örgütsel bağlılığına etkisi nicel araştırma yöntemiyle çalışılmıştır. Araştırma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinde yıldırmanın yok denecek kadar az olduğu sonucuna varılmış ve örgüte duydukları aidiyet duygularının çok zayıf olduğu ortaya çıkmıştır.

Bayram (2016), Türkiye'de 2014-2015 yılları itibariyle eylemli olarak hizmet veren rehberlere yıldırmaya maruz kalma durumunun demografik değişkenler göze alınarak nicel araştırma yapılmıştır. Turist rehberlerinin yıldırma eylemi niteliğindeki davranışlarından etkilenmeleri ve durumun motivasyonlarını nasıl etkilediği ve iş yerinden uzaklaştırma niteliğinde olduğu saptanmıştır.

Tüm bu çalışmalardan farklı olarak Hoel ve Einarsen (2003), Makalelerinde, otel, catering ve turizmde şiddet konulu çalışmaların derlemesidir. Sonuç olarak, bu makalede sunulan birçok kısmi kavrayıştan elde edilebilecek gündeme getirilen konularda tartışmayı teşvik etmektir

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ARAŞTIRMA

Araştırma bölümünde ise; araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın yöntemi, araştırmanın ana kütlesi, araştırmanın varsayımları ve sınırlılıkları, araştırmanın soruları, araştırma kapsamında karşılaşılan sorunlar, verilerin toplama süreci ve verilerin analizi ve buğulara yer verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Leymann (1984)'ın ortaya koyduğu yıldırma (mobbing) konusu birçok araştırmacı tarafından ele alınmıştır. Birey üzerinde olumsuz etkileri olan yıldırma davranışı örgütsel yaşamda da olumsuzluklara yol açmaktadır. Örgütsel yaşamda bireyin uğradığı yıldırma davranışı bireyde motivasyon düşüklüğüne, depresyona, gerginlik ve güven kaybına; örgütsel olarak ise zaman kaybı yaşanmasına, yıldırma davranışına uğrayanların işten ayrılması ile artan maliyetler ve örgütün imajının zedelenmesine yol açmaktadır. Tüm bu olayların çoğalması sonucunda yıldırma davranışına uğrayan çalışanların örgütten ve/veya yıldırma davranışında bulunan bireylerden tazminat istemelere neden olmaktadır (Tutar, 2015; Özkalp ve Kırel, 2001; Robbins, 1993). Bireyin çalışma hayatında yarattığı olumsuzluklar yanında, yıldırma eylemi, bireyin özel yaşamında da bazı sorunlara yol açmaktadır. Bunlar arasında bireysel olarak farklı davranış biçimlerinin ortaya çıkması, aile içinde olumsuz davranışların artması, çevre ile ilişkilerin bozulması bu olumsuzluklar arasında ifade edilmektedir (Tutar, 2015; Özkalp ve Kırel, 2001; Robbins, 1993). Bu nedenlerden yola çıkarak; örgütler açısından, bireyler açısından ve toplumsal açıdan yıldırmanın önemi göz ardı edilmemelidir.

Birçok araştırmanın sonucuna göre kadınların erkeklere oranla daha fazla yıldırma eylemine maruz kaldığı belgelenmiştir (Uca, 2019). Tüm sektörlerde görülen bu eylem, turizm sektöründe de görülmektedir. Turizm sektöründe yer alan işlerin büyük çoğunluğunun misafir karşılama, uğurlama, temizlik, dekorasyon vb. özellikler taşıdığı

göz önüne alındığında otel işletmelerinde çalışan kadın sayısının yüksek olduğu ifade edilebilir. Günümüzde bu sayı nitelikli ve eğitimli olarak artmaya devam etmektedir. Kadınların savunma yapısı erkek bireylere oranlara daha az olması nedeniyle ve artık daha yüksek mevkilere gelmeleriyle de onların daha fazla yıldırma eylemine uğramalarına sebep olmuştur (Uca, 2019).

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan kadın personellerin üstleri tarafından yıldırma davranışına maruz kalıp kalmadıklarını ortaya çıkarmaktır. Çalışanların bireysel, toplumsal ve örgüt yaşamlarında bu kadar yoğun etkisi olan yıldırma davranışının ortaya çıkarılması son derece önemlidir. Turizm sektöründe kadın çalışanların uğradığı yıldırma davranışının daha az incelendiği görülmektedir. Diğer çalışmalardan farklı olarak kadın çalışanların yöneticileri tarafından uğradığı yıldırma davranışını nitel yaklaşımla değerlendiren bu araştırmada, otel işletmelerinde farklı bölümlerde görev yapan kadınların uğradığı yıldırma davranışlarının belirlenmesi ve bu davranışlar karşısında yaşadıklarının neler olduğunun saptanmasına çalışılmaktadır. Bu araştırmada, yıldırma davranışına uğrayan kadınların yanı sıra, kadın çalışanların üstleri de araştırmanın evrenine dahil edilerek, konunun iki boyutlu olarak ele alınması hedeflenmiştir.

Çalışmanın, otel işletmelerinde yıldırma davranışına uğrayan kadınlar üzerinde yarattığı etkiler yanında, bu eyleme yönelik alınabilecek önlemler geliştirmeye yönelik çıktılar sunması beklenmektedir. Bu araştırmada; kadınlara yapılan yıldırma davranışı sadece kadın çalışanlar açısından değil; bu davranışta bulunduğu düşünülen kadın çalışanların üstleri/ yöneticilerinin araştırma kapsamında alması nedeni ile çalışmanın çıktılarını daha özgün hale getirmektedir. Elde edilecek sonuçların bu tür sorunların var olduğu işletmelerde yöneticilerin alacakları önlemler konusunda yol gösterici olması beklenmektedir. Ayrıca, çalışmanın, bundan sonra yapılacak olan otel işletmeleri özelinde turizm işletmelerinde kadınlara ve yıldırma davranışı konularına yardımcı olacağı düşünülmektedir.

3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma, otel işletmelerinde kadın çalışanların üstleri tarafından uğradığı yıldırma davranışlarını incelemeye yöneliktir. Bu hedefe ulaşabilmek için yürütülen bu araştırmada nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Araştırma süreci; ham verilerin toplanması, analiz edilmesi ve rapor haline dönüştürülen çıktıların işlenmesi olarak üç aşamadan oluşmaktadır. Araştırmacının katılımcıya yön verebilmesi, konuya bütünsel bir bakış açısıyla yaklaşılabilmesi ve araştırmanın gidişini yönlendirilebilmesi (Yıldırım ve Şimşek, 2013) nedenleri göz önünde bulundurularak yöntem olarak nitel araştırma yöntemi seçilmiştir. Nitel araştırmaya tarihte, araştırmacının kişisel görüşlerini barındırabilmesi nedeniyle '*yorumlayıcı araştırma',* doğal olguları açığa çıkarmasından dolayı *'doğal araştırma'* ve olayları detaylı inceleyebilme özelliğinden dolayısıyla da *'alan araştırması'* gibi adlar da verilmektedir (Baltacı, 2017).

Nitel araştırma yöntemi, araştırılan konuya ilişkin sorgulayan, yorumlayan ve konunun doğal halini anlamaya çalışan bir yöntemdir (Guba ve Lincoln, 1994; Klenke, 2016). Yöntemin avantajları ise; sonuçlarla kuram üretilmesi, farklı faktörlerin anlaşılabilmesi, genelleştirilebilir sonuçlar ortaya çıkarması ve özel durumların gerçekliğini yansıtabilmesi şeklinde sıralanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Veal, 1997; Kuş, 2009). Araştırmalarda yer alan katılımcıların kendileri ifade etmeleri çoğu konuda zordur. Konunun, kişinin kendini anlatmaya yönelik olmasından dolayı özel olduğu varsayılmıştır. Bu çalışmada da özellikle 'alt pozisyonda çalışan kadınların kariyer planlarını sekteye uğratacağı' düşüncesi ile üstleri tarafından uğradıkları yıldırma davranışı ile ilgili açık ve net bir şekilde kendilerini ifade edemedikleri varsayılmıştır.

Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Tekniği kullanmanın temel amacı; bireylerin deneyimleri ve deneyimlerini nasıl anlamlandırdıklarını anlamaya çalışmaktır. Bu nedenle odak nokta bireylerin hikâyeleri ve onların betimlemeleridir (Seidman, 1991: 3). Yarı yapılandırılmış görüşme, diğer görüşme türlerine göre daha esnek olması sebebiyle görüşmenin şekillenmesini ve soruların aydınlatılmasına yol açabilmektedir (Türnüklü, 2000). Bunun yanı sıra görüşme

tekniği maliyetli, zaman alıcı, yanlılığa açıktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Avantajlarının yanı sıra dezavantajları da düşünülerek soruların kişilerin ön yargıya kapılmaması için belirli bir sıralamada sorulmamıştır.

Araştırma kapsamı boyunca yüz yüze ve telefon yoluyla görüşme yöntemi kullanılmıştır. Klasik telefon görüşmesinde katılımcı araştırmacıyı görmediği için kendini yüz yüze görüşmeye göre daha rahat hissetmektedir (Kozak, 2015). Araştırma kapsamında, otelde çalışan kadınlara yönelik yıldırma davranışının derinlemesine incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma yöntemi olarak nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği belirlendiğinden kadın çalışan ve üst pozisyonlarında yer alan şef/müdür/yöneticilerine bu bağlamda sorular yöneltilmiştir. Bu amaca uygun olarak soru listesi oluşturulmuştur, yapılan görüşmeler katılımcıların olumsuz bakmaları ve çekinmelerinden dolayı ne yazık ki kayıt altına alınamamıştır. Elde edilen veriler araştırmacı tarafından düz yazıya geçirilerek analiz için hazırlanmıştır.

3.3. ARAŞTIRMANIN ANAKÜTLESİ

Görüşmeler, İstanbul'da faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlar ve üstleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamına alınan kadınların ve üstlerinin (kadın veya erkek) belirlenmesinde kartopu örneklemesi yöntemi kullanılmıştır. Kartopu örneklemesi, özellikle bir çerçevenin mevcut olmaması ya da oluşturulmasının imkânsız olduğu durumlarda, faydalı bir örneklemedir. Bu yöntemde örnekleme süreci, rastlantısal bir şekilde başlamaktadır (Kozak, 2015).

Kartopu örneklemesi, belli bir mekân ve zaman diliminde herkese ulaşılmaya çalışılırken belli bir ölçütün olmaması durumunda kullanılan bir yöntemdir. Yaklaşılacak kişiler konusunda herhangi bir olasılık hesabının bulunmaması olarak tanımlanmaktadır. Yöntemin dezavantajlarına bakıldığında ise araştırmada yer alan örneklemin evrenin bütününü ne oranda temsil edip etmediği konusunda bilginin yer almamasıdır (Kozak, 2015: 119). Kartopu örneklemesinde ilk katılımcılar tesadüfî olarak seçilmektedir ama diğer katılımcılar tesadüfî olmayan örneklemedir. İlk katılımcılar, verdikleri referanslar

ile tesadüfi olmayan şekilde ihtiyaç olan ve psikolojik olarak benzerlik gösteren bireyleri önermektedirler (Kozak, 2015). Araştırmada sadece yıldırma davranışına uğrayan kadın çalışanlar kartopu örnekleme yöntemiyle araştırmaya dahil edilmiştir. Kadın çalışanların üstleri ile görüşmede sadece araştırma konusu ile ilgili bilgi verilerek, yıldırma davranışına uğramış olan kadın çalışanı ile ilgili herhangi bir bilgi paylaşımı yapılmamıştır.

Araştırmada kartopu örneklemesi yöntemi kullanıldığından, araştırmada yer alacak kadın çalışanlar ile kadın çalışanların üstü pozisyonunda (şefi, müdürü veya yöneticisi) olan yöneticilerin belirlenmesinde otel ve otel türü açısından bir ayrım yapılmaksızın katılımcılar belirlenmiştir. Katılımcıların belirlenmesinde hiçbir olasılık hesabı dikkate alınmamıştır.

Araştırma, İstanbul ilinde gerçekleşmiş olup, 20 çalışan kadın ve 20 üstü pozisyonundaki yöneticiden oluşmak üzere toplam 40 kişi ile görüşülmesi planlanmıştır. Planlama esnasında otel sayısı belirlenmemiştir. Görüşmeler ilk olarak belirlenen kişilere telefon ile randevu alma usulüne göre yürütülmüş kişilerin uygunluk durumlarına göre randevu talep edilmiştir. Görüşmeye başlamadan önce katılımcılara ses kaydı alınıp alınmayacağı konusunda izin istenilmiştir. Fakat katılımcılardan gelen olumsuz yorumlar, düşünceler ve adının kullanılacağı korkusu nedeniyle ses kayıt alma işlemi yapılamamıştır. Her görüşmeden önce bu konuya açıklık getirilmiş ve isimlerinin, çalışılan otellerin hiçbir şekilde kayıt altına alınmayacağı güvencesi verilmiştir. Görüşmelerin bazıları katılımcıların kendi ofislerinde, otel lobisinde ve bir kısmı ise katılımcıların isteği üzerine telefonla gerçekleştirilmiştir.

3.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE SINIRLILIKLARI

Araştırmanın varsayımları, bazı başlangıç noktalarının kanıtlanmasına gerek görülmeksizin ‘doğrudan kabul edilmesi’ demektir. Bu kabule varsayım veya sayıltı (faraziye) denilmektedir (Karasar, 2016). Sayıltı sayısının fazla olması araştırmanın güvenirliğine zarar verebilmektedir.

Verilerin toplanmasında kadın çalışanların belirlenmesinde kartopu örnekleme yönteminden yararlanıldığı için araştırmacının ulaşabildiği kadınların çalışmaya katılması araştırmanın en önemli sınırlılığı olarak ifade edilebilir. Araştırmada, yıldırma kelimesini tüm katılımcıların anlamını bildiği ya da en azından kelimeyi duyduğu varsayımı üzerinden yürütülmüştür.

Araştırmada sadece yıldırma davranışına uğramış kişilerin incelenmesi amaçlandığı için diğer değişkenlerin kapsam dışı bırakılması bir kısıt olarak ifade edilebilir. Çalışmaya katılan bütün bireylerin soruları aynı şekilde algıladıkları, gerçekçi ve samimi yanıtlar verdikleri varsayılmıştır.

Araştırmada sadece yıldırma davranışına uğramış kadın çalışanların incelenmesi amaçlandığı için diğer değişkenlerin kapsam dışı bırakılması bir kısıt olarak ifade edilebilir. Çalışmaya katılan bütün bireylerin soruları aynı şekilde algıladıkları, gerçekçi ve samimi yanıtlar verdikleri varsayılmıştır. Araştırmanın diğer kısıtları ise zaman ve maliyet sebebi ile İstanbul il merkezinde olan otel işletmeleri ile sınırlandırılmasıdır.

3.5. ARAŞTIRMA SORULARI

Görüşme esnasında konuşulacak konular üzerine, görüşmeye yön verecek nitelikte iki adet soru formu hazırlanmıştır. Soru formları alt ve üst çalışanlara sorulacak şekilde ayrılmıştır. Soruların hazırlanmasında Leymann'ın (1990) yıldırma (mobbing) tipolojisinden (LIPT), mevcut literatüre bağlı olarak, benzer tezlerin incelenmesinden (Ayduğan 2006; Ören 20019; Çay 2008) soru formlarına dönüştürülmesi ve uzman görüşlerinin alınmasıyla beraber üç aşamadan oluşmaktadır. Soruların anlaşılabilir olmasına, nitel araştırmanın dezavantajlarından biri olan tarafların yönlendirilmemesine (Yıldırım ve Şimşek, 2013) ve öznel bakış açısı olmayacak nitelikte hazırlanması esas alınmıştır.

Uzmanlar, araştırma konusuna yakın alanlarda çalışması bulunan akademisyenlerden tercih edilmiştir. Yıldırma konusunda çalışmaları bulunan akademisyenlere 13 Kasım 2019 tarihinde e-posta yoluyla hazırlanan soru formları gönderilmiştir. Ardından yine konular esas alınarak 25 Kasım 2019 tarihinde farklı akademisyenlere de soru formları iletilerek, bir kısmından geri dönüş alınmıştır. Toplam 25 akademisyene soru formları iletilmiş olup, 8 kişiden geri dönüş alınmıştır. Uzman akademisyenlerin de görüşleri alınarak, gerekli eklemeler ve düzeltmelere gidilerek yarı yapılandırılmış görüşme soruları hazır hale getirilmiştir. Otel işletmelerinde kadınlara yapılan yıldırma davranışını incelemek amacıyla da otelde çalışan kadınlara ve üstlerine sorular yöneltilmiştir. Görüşme sonrasında katılımcılara konuyla ilgili ekleyecekleri bir husus olup olmadığı sorulmuştur. Her iki gruba da sorulan soruların formları çalışmanın sonunda Ek 1 ve Ek 2 olarak sunulmaktadır.

Araştırmanın temel araştırma soruları şöyledir:

- Otel işletmelerinde çalışan "kadınlar" yıldırma davranışına maruz kalıyorlar mı?
- Otel işletmelerinde çalışan "kadınların" yıldırmaya maruz kalma deneyimleri ve bunu algılama biçimleri nasıldır?
- Otel işletmelerinde çalışan "kadınlar" üst yöneticileri ve kurumla ilgili düşüncelerini açıkça ifade edebiliyor mu?
- Yıldırma davranışına uğradığını düşünen kadın çalışanın 'üst yönetici'si yıldırma davranışında bulunup bulunmadığını açık bir biçimde ifade ediyor mu? şeklinde belirlenmiştir.

3.6. ARAŞTIRMA KAPSAMINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

- Otel çalışanlarının özellikle üst pozisyon çalışanların görüşmelere katılamayacak kadar yoğun olduklarını söylemeleri.
- Sürekli olarak bu tarz anket veya görüşme sorularına maruz kaldıkları için sıkılmaları.
- Randevu alınıp görüşme saati belirtilmesine rağmen ertelenerek sürecin uzatılması.
- Otelin yoğun olduğu gerekçesi ile genel olarak yardımcı olmak istememeleri.

3.7. VERİ TOPLAMA SÜRECİ

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 2019 verilerine göre Türkiye' de en fazla turist ağırlaması ve belgeli konaklama tesisi sayısından fazla olması nedeniyle araştırma İstanbul iliyle sınırlı tutulmuştur. Görüşmeler yarı yapılandırılmış formlar aracılığı ile İstanbul'da otel işletmelerinde çalışanlar arasında gerçekleştirilmiştir. Kartopu örnekleme yöntemi ile araştırma katılımcıları belirlenmiştir. Tablo 10'da görüşme gerçekleştirilen yıldırma davranışına uğrayan kadın çalışanlara ait bilgiler sunulmuştur.

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Kadınların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	**Yaş**	**Departman**	**Eğitim Seviyesi**	**Medeni Hali**	**Çalışma Süresi (Yıl)**	**Otelin Yıldızı**
1. Kadın	33	Satış ve Pazarlama	Lisans	Bekar	13	4
2. Kadın	25	Satış ve Pazarlama	Lisans	Bekar	2	5
3. Kadın	29	İnsan Kaynakları	Lisans	Bekar	7 Ay	5
4. Kadın	26	Satış ve Pazarlama	Ön Lisans	Evli	1	5
5. Kadın	23	Önbüro	Ön Lisans	Bekar	2	3
6. Kadın	26	Önbüro	Lisans	Bekar	1	5
7. Kadın	26	Satış ve Pazarlama	Yüksek Lisans	Bekar	3	4
8. Kadın	23	Halkla İlişkiler	Lisans	Evli	3	5
9. Kadın	26	Satış ve Pazarlama	Lisans	Bekar	1	5

10. Kadın	25	Satış ve Pazarlama	Yüksek Lisans	Bekar	2	5
11. Kadın	26	H/K	Lise	Evli	1	5
12.Kadın	28	Satış ve Pazarlama	Yüksek Lisans	Bekar	3	5
13. Kadın	28	Önbüro	Ön Lisans	Bekar	7	4
14. Kadın	25	F&B	Yüksek Lisans	Bekar	1	5
15. Kadın	29	Muhasebe	Lisans	Bekar	2	4
16. Kadın	32	Önbüro	Lise	Bekar	6	5
17. Kadın	22	Satış ve Pazarlama	Ön Lisans	Evli	1	5
18. Kadın	29	Önbüro	Ön Lisans	Evli	5	4
19. Kadın	37	Mutfak	Lise	Bekar	3	5
20. Kadın	33	F&B	Ön Lisans	Bekar	9	4

Kadın katılımcıların demografik özellikleri Tablo 10'da da görüldüğü üzere %75'i bekar, %35'i lisans %20'si yüksek lisans mezunudur. %40'ı satış- pazarlama departmanında çalışmaktadır. Kadınların %65'i aynı otelde 1 ila 4 yıl arasında çalışmış olup, çalışılan otellerin %65'i 5, %30'u 4, %5'i 3 yıldızlı otellerdir.

İlk görüşmenin gerçekleştirildiği kişinin vasıtası ile diğer katılımcılara ulaşılmıştır. İlk görüşme 1 Ocak 2020 tarihinde başlanmış, son görüşme ise 5 Mart 2020 tarihinde tamamlanmıştır. Katılımcıların bir kısmı ile görüşmeye uygun oldukları zamanlarda telefon aracılığı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bir grup katılımcı ile çalıştıkları otellere gidilerek görüşme yapılmıştır. Tablo 11'de ise kadın çalışanların üstleri ile gerçekleştirilen görüşmeye ilişkin bilgiler sunulmuştur.

Tablo 11: Araştırmaya Katılan Yönetici/ Şeflerin Demografik Özellikleri

Cinsiyet	**Yaş**	**Departman**	**Eğitim Seviyesi**	**Medeni Hali**	**Çalışma Süresi (Yıl)**	**Otelin Yıldızı**
21. Kadın	40	Satış ve Pazarlama	Lisans	Evli	11	4
22 Erkek	47	Satış ve Pazarlama	Yüksek Lisans	Evli	1	5
23. Erkek	42	İnsan Kaynakları	Lisans	Evli	7	5
24. Erkek	32	Satış ve Pazarlama	Lisans	Bekar	3	5
25. Erkek	36	Önbüro	Lisans	Evli	2	3
26. Erkek	41	Önbüro	Lisans	Evli	4	5

27. Kadın	40	Satış ve Pazarlama	Lisans	Evli	10	5
28. Erkek	31	Halkla İlişkiler	Lisans	Evli	8	5
29. Erkek	30	Satış ve Pazarlama	Lisans	Evli	5	5
30. Erkek	37	Satış ve Pazarlama	Yüksek Lisans	Evli	5	5
31. Kadın	45	H/K	Lise	Evli	10	5
32. Kadın	39	Satış ve Pazarlama	Lisans	Evli	12	5
33. Erkek	39	Önbüro	Lisans	Evli	6	5
34. Erkek	56	F&B	Lisans	Evli	7	5
35. Erkek	47	Muhasebe	Lise	Evli	6	4
36. Erkek	42	Önbüro	Lisans	Evli	5	5
37. Erkek	30	Satış ve Pazarlama	Ön Lisans	Evli	4	5
38. Erkek	37	Önbüro	Lise	Evli	15	4
39. Erkek	50	Mutfak	İlkokul	Evli	6	5
40. Erkek	41	F&B	Lisans	Evli	8	5

Tablo 4'de görüldüğü üzere yönetici/şeflerin %50'si 5 ila 8 yıl arasında aynı otel çalıştığı bilgisine varılmıştır. 1 yıldan daha az süreyle çalışan katılımcı bulunmamaktadır. Yönetici/Şeflerin %65'i Lisans, %10'u Yüksek Lisans mezunudur. Çalışanların %95'i evli , %'5'i bekardır.

Görüşme sürelerine bakıldığında en uzun görüşme 32 dakika, en kısa görüşme ise 9 dakika süreyle gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların soruları rahat ve objektif şekilde yanıtlayabilmeleri için cevapları verirken anlaşılmayan sorular tekrarlanarak derinlemesine bilgi toplanmaya çalışılmıştır. Görüşmeye başlamadan önce katılımcılar çalışma hakkında bilgilendirilmişlerdir. Veriler analiz edilirken araştırma etiği açısından katılımcılar ast-üst olarak kodlanmıştır. Bu sıralama görüşme sırasını ifade etmemektedir.

3.8. VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

Nitel araştırmalarda gerçek ve güncel bilgiye ulaşmaya çalışırken alınan tedbirlerin, araştırma verilerini detaylı bir biçimde karşılaması gerektirmektedir. Araştırmada ulaşılan

sonuçlardan dolayı, bilim dünyasına yön verilebilmesi açısından da "Güvenilirlik" ilkesini karşılaması gerekmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 306).

Nitel veri analizinde 1989 yılında piyasaya sürülmüş MAXQDA içerik analizleri, söylem ve vaka analizleri birçok araştırma konusunda bilim dünyasına yardımcı olmuştur. Diğer programlara oranla kullanımının ve ara yüzünün daha anlaşılır olmasından dolayı araştırma bulgularında delil niteliği taşıyacak kapasitesinden tercih edilmiştir.

Katılımcılarla yapılan görüşmelerin bitmesiyle veri analiz bölümüne geçilmiştir. İki ayrı soru formatıyla toplam 40 kişiyle yapılan görüşmelerden elde edilen veriler MAXQDA 2020 analiz programına kontrol edilerek, yüklenmiştir. Yüklenen görüşmelerde katılımcı bireylerin isimleri kullanılmamış Kadın Ast 1, 2, 3 ve Erkek/Kadın Üst 21, 22, 23 gibi ifadelerle gösterilmiştir.

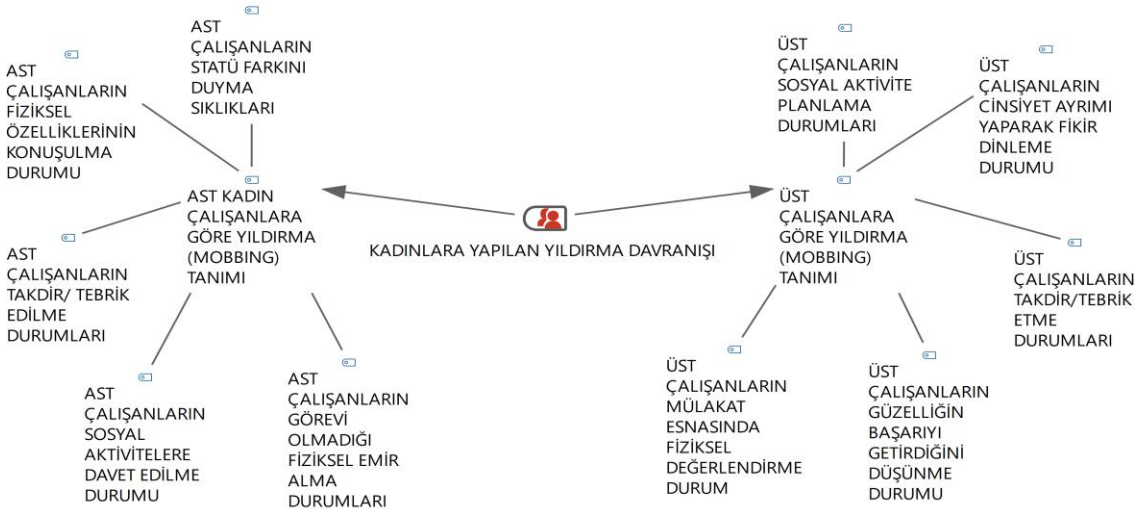
Dokümanların incelenmesi, kod ve kategorilerin oluşturulması için nitel araştırma yaklaşımı tercih edilmiştir. Metinlerde geçen sözcükler ve öbeklerini analiz etmek maksadıyla kullanılan bir araştırma aracıdır. Yapılan görüşmelerin içeriğini analiz etmeye yardımcı olması için kodlama listesi oluşturulmuştur. Görüşmelerden elde edilen cevaplar kodlama listesine göre analiz edilmiştir. Görüşme sorularına göre veriler kodlanmış, ana tema elde edilmiş ve kodlamalar tekrar tekrar kontrol edilmiştir.

Araştırmada araştırmacıların elde ettiği veriler kavram, tema ve benzer özelliklere göre kategorilere ayrılarak analiz edilmiştir. Bu süreçte araştırmacı yeni kavramlar geliştirip kavramsal ifadeleri ve kavramların ilişkilerini inceler (Neuman, 2012). Bu aşamada kodlama süreci, metin veya görsel verilerin küçük bilgi kategorileri içinde toplanması, bir çalışmada kullanılan farklı veri tabanlarından gelen kod için kanıt arama ve son aşama koda bir etiket verme şeklinde gerçekleşir. Kategoriler ise ortak bir fikir oluşturmak için bir araya getirilmiş birkaç koddan oluşan geniş bilgi terimleri olarak hazırlanmaktadır. Veri analizinin son aşaması olan yorumlama ise kodların ve

kategorilerin ötesinde verilerin daha geniş anlamlarına yönelik soyutlamalar ile gerçekleştirilir (Rolf, 2006; Shenton, 2004; Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Kategoriler, temalar ve kodlardan tablolara ulaşılmıştır. Tablo şeklinde tez içerisinde veriler sunulmuştur. Araştırma sonucunda elde edilmiş olan bulgular diğer çalışmalarında incelenmesi sonucunda analiz edilerek özetlenmiştir. Güvenirliği ve geçerliliği arttırmak için görüşme esnasında dikkat çeken yorumlardan sık sık alıntılar yapılmıştır.

Tematik analiz yapılan veriler; araştırmaya katılan ast ve üst otel çalışanlarının 'otel işletmelerinde kadınlara yapılan yıldırma davranışına' yönelik deneyimleri analiz edilerek ortaya çıkarılmıştır. Bunun sonucunda *'ast çalışanların mobbing tanımı'* ve *'üst çalışanlara göre mobbing tanımı'* iki ayrı başlık ortaya çıkmıştır. Bu temaların içerisinde yıldırma (mobbing) kavramını açıklamayı sağlayacak boyutlar elde edilmiştir. İki boyutun içerisinde ise alt boyutlar elde edilmiştir. Ana temalar Şekil 1'de incelenebilir.



Şekil 1: Kadınlara Yapılan Yıldırma Davranışı Kod Teori Modeli

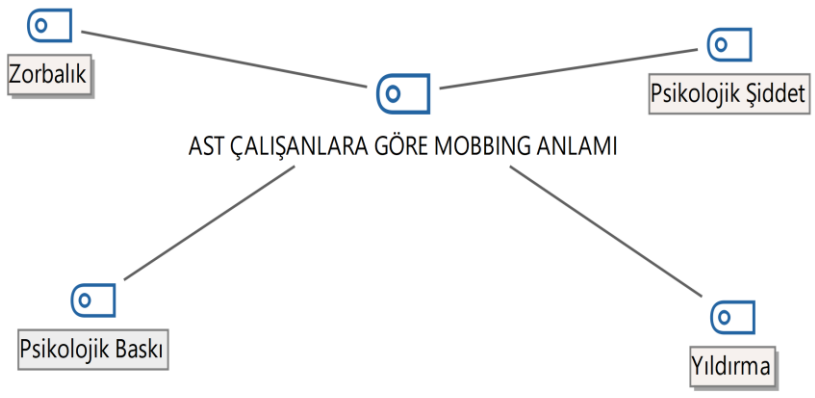
Ast çalışanlara göre yıldırma davranışı ve üst çalışanlara göre yıldırma davranışı başlığıyla incelediğimiz iki boyut kendi aralarında 5' ayrılmaktadır. Bu 5 boyutun birbirini takip eden boyutlar olduğu dikkat çekmektedir.

3.8.1. Kadın Katılımcılara Ait Bulgular

Araştırmaya katılan kadın çalışanlara yöneltilen soruların değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bulgular aşağıda ele alınıp, tartışılmaktadır.

3.8.1.1. Kadın Katılımcılara Göre Yıldırma Kavramı

Araştırmada kadın çalışanlara "*Mobbing"* kelimesinin anlamı sorulmuştur. Kadın çalışanların cevapları değerlendirildiğinde; *işyerlerinde psikolojik şiddet, psikolojik baskı, zorbalık, yıldırma davranışlarına maruz bırakılma durumu* kelimeleri ile yıldırma kavramını anlamlandırdıkları tespit edilmiştir. Nitel analiz yöntemi aracılığı ile bu soruya ilişkin elde edilen boyutlar Şekil 2'de görülmektedir.



Şekil 2: Kadın Çalışanlara Göre Yıldırma Kavramının Anlamı- Kod-Teori Modeli

Yıldırmaya çalışmak, tazminatsız çıkış yaptırmak bir nevi. (20.K.AST).

İşi bırakması için zorlayıcı tavırlar. (3.K.AST).

Tazminatsız işten atmak için bu uğurda harcanan tüm zorbalıkların tümü. (12.K.AST).

Çalışanlara uygulanan psikolojik baskı, şiddet (16.K.AST).

İşten çıkarmak için stres, öfke yönetimi uygulamak çalışanlarına. (19.K.AST).

Yukarıdaki ifadelerde de görüldüğü üzere kadın çalışanlar, işin bırakılması ve tazminat hakkından vazgeçirmeye yönelik davranışlar açısından çalışanlara uygulanan psikolojik baskı ve şiddet biçiminde değerlendirmelerde bulunmuşlardır.

3.8.1.2. Statü Farkından Dolayı Uygulanan Yıldırma Davranışı

Kadın çalışanlara *'statü farkını'* duyup duymadıkları ve ardından bunu hangi sıklıkla duydukları sorusu görüşme esnasında yönetilmiştir. Katılımcı tüm kadınlar statü farkını bildikleri ve bunun sözel olarak da kendilerine ifade edildiğini belirtmiştir.

Bazen duyuyorum. (15.K.AST).

Hafta da bir kez bile olsa duyarım. (7.K.AST).

Sıklıkla. (4.K.AST.)

Sürekli duyuyorum. (1.K.AST.)

Bana yapılmıyordu fakat diğer departman arkadaşlarıma yapılabiliyordu. (17.K.AST).

Bu soruya verilen yanıtlardan kadın çalışanlara üstleri tarafından statülerini hatırlatıcı ifadelerin kullanıldığı tespit edilmiştir. Katılımcılardan biri ise kendisine değil, ancak diğer departman arkadaşlarına statü farkını hatırlatıcı uygulamaların yapıldığını ifade etmiştir. Bunun sebebi, bu katılımcının otel sahibinin akrabası olması nedeni ile açıklanabilir.

3.8.1.3. İşe İlişkin Uygulanan Yıldırma Davranışı

Kadın çalışanlara iş tanımlarında yer almamasına rağmen, bazı görevler verilip verilmediği sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların %90'ına iş tanımında yer almayan bazı görevlerin de verildiği tespit edilmiştir. Katılımcıların bu konuda dikkat çeken görüşleri ise şöyledir:

> *Alırım. HK işini bile yapabilirim. Çok önemli firmalara verilen odaları bazen check ederim. (12.K.AST).*
>
> *Alıyorum. Katalogları satın almadan getirmek olsun. Koli kaldırmak olsun. Ofis çok dağınık denildiği zaman yapıyorum. (7.K.AST.)*
>
> *Alırım. Çünkü mutfakta iş bırakma, işten ayrılma çok oluyor. Birinin yerine illa ki bakıyoruz. (19.K.AST).*

Kadın çalışanların özellikle iş ve görev tanımlarında yer almayan işleri yapmak zorunda kaldıkları da verdikleri cevaplardan anlaşılmaktadır. Ancak, iş tanımında yer almamasına rağmen, hizmet sektörünün yapısı gereği işin aksamadan yürütülebilmesi için bu tür işlerin ekip üyeleri tarafından yerine getirilmesi de her zaman söz konusu olabilmektedir. Bu konunun yıldırma davranışı niteliği taşıyıp taşımadığı ise net bir durum değildir.

3.8.1.4. Fiziksel Özelliklere İlişkin Yıldırma Davranışı

Kadın çalışanlara fiziksel özelliklerinin çalışma ortamında iş başarılarından daha ön planda olup olmadığı sorusu yöneltilmiştir. Bazı katılımcıların dikkat çeken yorumlarına aşağıda yer verilmiştir.

> *Çok sık.(17.K.AST).*
>
> *Oluyordu çok sık. (11.K.AST).*
>
> *Eve. Kısa olduğum konuşulur çok fazla alay konusu haline geldi hatta. (10.K.AST).*

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu %65'i fiziksel özelliklerinin işlerinden daha fazla konuşulduğunu ifade etmiştir. Araştırmaya katılanların çalıştıkları departmanlar incelendiğinde %40 satış- pazarlama, %25 önbüro ve %5 katılımcı ise halkla ilişkiler departmanında görev yapmaktadır. Müşteri ile yoğun etkileşimi olan bölümlerde görev yapan kadın çalışanların çoğunlukta olması bu çalışanların işe alımda fiziksel özelliklerinin dikkate alındığını ortaya koymaktadır.

Araştırma kapsamında olan 20 ast kadın çalışanın yıldırma davranışlarına ilişkin değerlendirmelerine Şekil 3'te yer verilmiştir.



Şekil 3: Kadın Çalışanların Yıldırma Davranışına İlişkin Değerlendirmeleri

Kadın katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen sonuçlara göre % 70'inin şu an ki yöneticileriyle çalışmak istemedikleri, %60'ının üstleri tarafından kılık ve kıyafetlerine bakıldığı, %55'inin kendisine sınıf ayrımının yapıldığını düşündüğü ve %50'si de görmezden gelindiğini ifade etmektedir.

3.8.1.5. Takdir/Tebriklere İlişkin Yıldırma Davranışı

Kadın çalışanların yaptıkları işlerle ilgili olarak yönetici/ şefleri tarafından takdir veya tebrik edilip edilmedikleri sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların % 65'inin cevabı olumsuz olmuştur. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

Asla (4.K.AST)

Edilmiyorum (20.K.AST)

Kesinlikle edilmiyorum. Aksine yerin dibine sokulurum. (8.K.AST).
Edilmiyoruz tabi ki ben değil hiç kimse (26.K.AST).

Kadın çalışanların verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde, çalışanların yönetici/ şefleri tarafından takdir/ tebrik edilmediklerini ortaya koymaktadır. Çalışanların motive olmalarında en önemli etmenlerden biri olan takdir etme davranışı yönetici/ şefler tarafından yerine getirilmemesi önemli bir kayıptır.

3.8.1.6. Sosyal Etkinliklere Davet Edilme Durumu

Kadın çalışanlara sosyal etkinlikler düzenlendiğinde davet edilip edilmedikleri sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların %70'inin çalıştıkları otellerde üstleri tarafından sosyal aktiviteler planlanmadığı ve bu nedenle davet edilmediklerini söylemişlerdir. Bazı katılımcıların cevapları ise şöyledir:

Kesinlikle yapılmaz (1.K.AST)

Birine doğum günü pastası kesmek aktivite sayılıyorsa bazen (4.K.AST).

Yapılmaz hiçbir şekilde, işlerimiz aksar çünkü (7.K.AST).

Yapılmaz. Yapsa bile gelecek insan bulamaz!! (12.K.AST).

Yapılmaz. Otel içini saymazsak. Pasta kesmek sayılıyor mu? (19.K.AST).

Kadın çalışanların verdiği cevaplara göre işyeri dışında zaten aktivite yapılmadığını, yapılan tek aktivitenin otel içinde pasta kesmek yani o gün doğum günü olan bir personelin doğum gününü kutlamak gibi küçük organizasyonlar olduğunu belirten cevaplar vermişlerdir.

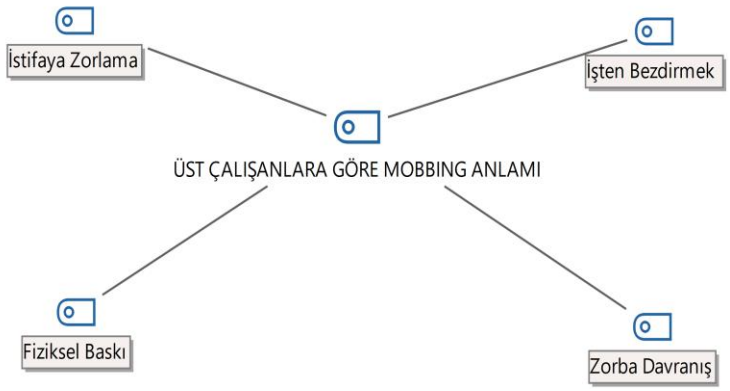
Kadın çalışanların görüşme esnasında vermiş oldukları cevaplardan elde edilen sıklığa göre kelime bulutu oluşturulmuştur. Şekilde en fazla kullanılan kelime en büyük puntoyla belirtilmiş olan *evet* kelimesidir. İkinci en çok verilmiş cevap ise *hayır*'dır. Diğer en sık rastlanan cevaplar ise; *baskı, çok, nadiren, psikolojik* ve *kadın* kelimeleridir. Derlenen kelime Bulutu Ek 3'te yer almaktadır.

3.8.2. Yönetici/ Şeflere Ait Bulgular

Araştırmaya katılan yönetici/ şeflerin yıldırma konusunda gerçekleştirilen görüşmede verdikleri cevaplar aşağıda ayrı ayrı değerlendirilmiştir.

3.8.2.1. Yönetici/ Şeflere Göre Yıldırma Kavramı

Yönetici/ şeflere de yıldırma kavramını nasıl anlamlandırdıklarını tespit etmek için mobbing kavramını nasıl tanımladıkları sorusu yöneltilmiştir. Yönetici/ şeflere göre mobbing; "*zorba davranış", "işten bezdirmek", "psikolojik baskı", "fiziksel baskı", "kişileri istifa etmeye zorlama biçimi"* boyutları dile getirilmiştir. Elde edilmiş olan bu boyutlar Şekil 4'te görülmektedir.



Şekil 4: Yönetici/ Şeflere Göre Yıldırma Kavramı Kod Teori Modeli

Kişilere çıkarmak için eziyet edilmesi, istifa ettirilmesi.(40. E.ÜST).

Çalışmak istemediğin bir personeli çalışmasına engel olmak hoş değildir. Baskı, şantaj yapmak (37.E.ÜST).

Duygusal baskı ile işten bezdirmek (21.E.ÜST).

Psikolojik baskıdır. Yapılmaması gerekir. Ama zorunda kalırsam yaparım (39.E.ÜST).

İnsanı kendi işinden ayrılması için uygulama (25.E.ÜST).

Baskı ile çalışanı göndermek.(23.E.ÜST).

Yıldırmaya çalışmak, tazminatsız çıkış yaptırmak bir nevi.(20.K.ÜST).
Baskı yaparak çalışana iş yaptırmak.(33.E.ÜST)

Yönetici/ şeflerin yıldırma kavramını değerlendirirken, yöneticiler yıldırmayı 'işten çıkarma' aracı olarak anlamlandırdıkları tespit edilmiştir. Çalışanlara işin yaptırılması veya kişinin kurumdan gönderilmesi biçiminde ifade ettikleri saptanmıştır. Bu ifadelerden kadın çalışanların tazminatsız işten çıkarma yöntemi olarak ifade ettiği yıldırma kavramını; kadın çalışanların yönetici/şefleri pozisyonunda olan katılımcılar da iş yaptırma aracı ve tazminatsız çıkış yaptırma için kullanılan bir yöntem olarak belirtmişlerdir. Bu ifadeler, yıldırmanın otel işletmelerinde yönetici/ şefler tarafından çalışanların işten ayrılmaları için kullanılan bir araç olarak kullanıldığını ortaya koymaktadır.

3.8.2.2. Fiziksel Özelliklerin Başarıyı Getirdiğine İnanma Durumları

Yönetici/ şeflere otel işletmelerinde fiziksel özelliklerin başarıyı getirip getirmediği yönünde bir soru yöneltilmiştir. Katılımcıların %60'ı fiziksel özelliklerin başarıyı getirdiğine inanırken %40'ı inanmamaktadır.

Göreceli ama başarıya ulaştırabilir. Prezantabl dedikleri.(25.E.ÜST).

Türkiye'de inanıyorum.(40.E.ÜST).

Başarılı değil de özgüveni getirdiğine inanırım. Dolayısıyla özgüven başarılı olmayı getirebilir.(32.K.ÜST).

Evet kesinlikle inanıyorum. (21.K.ÜST).

Çoğunlukla. (22.E.ÜST).

Özellikle yönetici/ şefler içinde kadınların bu soruyu değerlendirirken, fiziksel özelliklerin başarıyı getirdiğini, fiziksel özelliklerin özgüveni sağladığı bunun da başarılı olmada önemli bir etmen olduğunu ifade etmişlerdir.

3.8.2.3. Fikirleri Dinlerken Cinsiyet Ayrımı Yapma Durumları

Yönetici/ şeflere çalışanlarının fikirlerini dinlerken cinsiyet ayrımı yapıp yapmadıkları sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplar doğrultusunda %70 katılımcı çalışanlarının fikirlerini dinlerken cinsiyet ayrımı yaptığını ifade etmiştir.

Üzülerek bazen bu şekilde oluyor (40.E.ÜST).

Evet. Kadınlar çok fazla objektif olamayabiliyorlar. (26.E. ÜST).

Zaman zaman (29. E.ÜST).

Evet, kadınlar zor objektif oluyor. (33.E.ÜST).

Evet. Kadınlar ayrıntıcıdır. Satış detaydır. Düğün, kına detaydır. (27.K.ÜST).

Yönetici/ şeflerin kadın çalışanların fikirlerine daha fazla önem verdikleri tespit edilmiştir. Bunun özellikle kadınlara atfedilen ayrıntıcı ve detayları düşünmede daha başarılı olmaları sebebi ile satış işinde önemli olması nedeni ile tercih edildiğini ifade etmişlerdir.

3.8.2.4. İş Görüşmelerinde Fiziksel Görünüşü Değerlendirmeleri

Yönetici/ şeflere çalışanların iş görüşmelerine katılıp katılmadıkları ve görüşmenin değerlendirilmesinde adayları fiziksel görünüşleri açısından değerlendirip değerlendirmedikleri sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların %90'ı çalışanların

mülakatına/iş görüşmesine katılmış olup, %65'i bu sürede onları fiziksel olarak değerlendirdiğini belirten cevaplar vermiştir.

> *Evet katıldım. Tabi bu alım nedeni değil ama baktım. Bakmayan çok bariz yalan söyler (33.E.ÜST).*
>
> *Katıldım. Evet değerlendirdim çünkü bizim işimiz biraz görsellikle etkileniyor (40.E.ÜST).*
>
> *Evet. Değerlendirdim (38.E.ÜST).*
>
> *Katıldım. Evet baktım. (34.E.ÜST).*
>
> *Katıldım. Değerlendirdim tabi. Satış biraz fiziksel göze hitaben oluyor. (32.K.ÜST).*
>
> *Katıldım. Fiziksel değerlendirdim. (31.K.ÜST).*
>
> *Katıldım son aşamada. Evet ne yalan söyleyeyim baktım. (27.K.ÜST).*
>
> *Evet katıldım. Eh biraz haliyle (26.E.ÜST).*
>
> *Evet bulundum. Turizm sektöründe bunun göz önünde bulunması gerektiğini düşünüyorum. Bunlar önemli (25.E.ÜST).*

Yönetici/ şeflerin adayları fiziksel açıdan da değerlendirdikleri saptanmıştır. Bu değerlendirmelerde bulunan yönetici/ şeflerin çalıştığı departmanlar incelendiği zaman satış-pazarlama ve ön büro olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yönetici/ şeflere *"Bekar veya evli biriyle çalışma farkı sizin işinizi etkiler mi?"* sorusuna verilen dikkat çekici şu cevaplar şu şekildedir.

> *Evet. Yer yer. Bayanlar konusu sıkıntı olabiliyor. Pazarlamada sahada bayanları etkileyebiliyor (37.E.ÜST).*
>
> *Evet etkiliyor. Kişilerin eşleri ile alakalı olduğunu düşünüyorum. Satış departmanı olduğu için kadın personellerin ilişkileri, nişanlılarının sorun yarattığını biliyorum. Bazen bu beni zorluyor (30.E.ÜST).*

Evet bazen etkiliyor. Mesaiyi kadınlar kabul etmez. Sorun çıkarıyor. Erkekler daha az (21.K.ÜST).

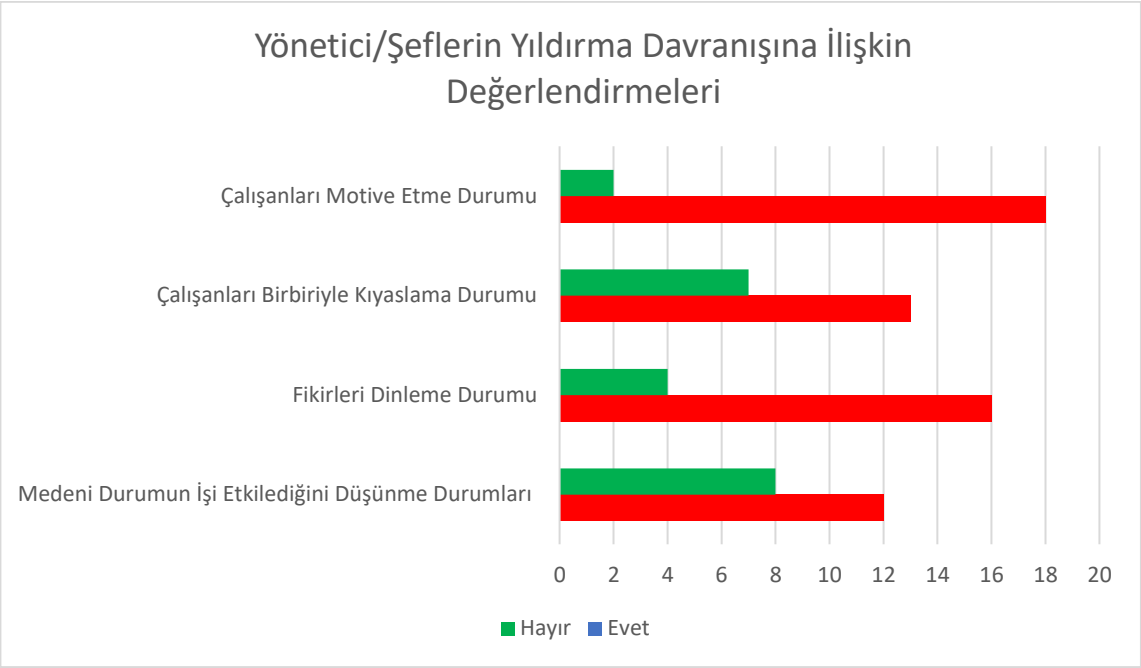
Evet ama duruma göre değişebilir. Bazen evli bireylerin eşleri işlere engel olabiliyor (22.E.ÜST).

Evet otelcilik zor duruma sokabiliyor insanları. Banket satışçıları bekar seçiyoruz genelde (27.K.ÜST).

Evet. Evli bireyler çocuklarından kopamayabiliyor. Özellikle ilkokul düzeyi ise (32.K.ÜST).

Yönetici/ şeflerin evli çalışanlarla çalışmak istemedikleri yönündedir. İncelendiği zaman bunu bir nedene dayandırdıkları görülmektedir. Özellikle "Satış ve Pazarlama" departmanında bekâr çalışan istedikleri, otelden mesai çıkışlarının geç saatlerde olmasının evlilik hayatında problem yarattığı gerekçesiyle evli insanlarla çalışmak istemediklerini açık bir dille belirtmiştir. Demografik özellikler incelendiği zaman yöneti/şeflerin alt pozisyonunda çalışan kadınların %75'inin bekar olduğu bilinmektedir.

Araştırma kapsamındaki 20 yönetici/şeflerin yıldırma davranışına ilişkin değerlendirmelerine Şekil 5'de yer verilmiştir.



Şekil 5: Yönetici/Şeflerin Yıldırma Davranışına İlişkin Değerlendirmeleri

Yönetici/ şeflere çalışanlarının fikirlerini dinleme, çalışanlarını birbirleri ile kıyaslama ve çalışanları motive edip etmedikleri konusunda sorular yöneltilmiştir. Katılımcıların %80'inin çalışanlarının fikirlerini dinlediğini, %65'i çalışanlarını birbirleriyle kıyaslamadığını, %90'ının çalışanlarını motive ettiğini ve %60'ı medeni durumun yaptıkları işi olumsuz anlamda etkilediğini ifade etmişlerdir.

3.8.2.5. Sosyal Etkinlikleri Planlama Durumları

Yönetici/ şeflere çalışanlara yönelik sosyal etkinlikler planlayıp planlamadıkları ve planlıyorlar ise çalışanlarını davet edip etmedikleri sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların %65'i sosyal etkinlikler düzenlediğini ve onları davet ettikleri cevabını vermişlerdir. Burada iki grubun cevaplarının uyuşmazlık gösterdiği saptanmıştır.

Planlarım sık sık ve onları davet ederim (21.K.ÜST).

Katılırım elbette isterim, planlarım (22.E.ÜST).

Planlarım sık sık (32.K.ÜST).

Davet ederim ve katılırlar. Sürekli bir organizasyon yaparız (37.E.ÜST)

Planlarım ve severim yapmayı (39.E.ÜST).

Yönetici/ şefler ile kadın katılımcılara yöneltilen bu soruya verdikleri cevaplar karşılaştırıldığında; kadın çalışanların %70'inin üstleri tarafından sosyal etkinlikler planlanmadığını söylerken, yönetici/ şeflerin ise %65'i ise bunları planlamadıkları bilgisini vermişlerdir.

3.8.2.6. Çalışanları Takdir/Tebrik Etme Durumları

Yönetici/ şef konumunda olan katılımcılara çalışanlarını takdir/tebrik edip etmedikleri sorulmuştur. Katılımcıların %85'i çalışanlarını takdir/tebrik ettiklerini ifade etmişlerdir. Kadın çalışanlar, %65'i takdir/tebrik görmediğini belirtmişlerdir. Burada iki grubun cevaplarının uyuşmazlık gösterdiği saptanmıştır.

Yöneticilerin /Şeflerin görüşme esnasında vermiş oldukları cevaplardan elde edilen sıklığa göre kelime bulutu oluşturulmuştur. Şekilde en fazla verilmiş yanıt *hayır* kelimesidir. İkinci en çok verilmiş yanıt ise *evet* kelimesidir. Diğer en sık rastlanan kelimeler ise; *baskı, tabi ki, eleştirmem, değerlendirdim* ve *erkek* kelimeleridir. Derlenen kelime Bulutu Ek 4 'te yer almaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yıldırma davranışı literatür içerisinde çok eskiye dayanmakta olduğu bilinen genel olarak olumsuz bir davranıştır. Hem örgüt hem çalışanlar açısından farklı açılardan olumsuz sonuçları olduğu yapılan araştırmalarla da saptanmıştır. Yıldırma davranışı ile ilgili birçok araştırma yapılmış olup, çalışanların bu davranışa maruz kalması yıldırma konusunda araştırmaların konuyu farklı açılardan ele alarak incelenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Yıldırma davranışına maruz kalan çalışanların örgüt içerisinde bireysel performansı düşerken, çalışanın moral ve motivasyonunun da olumsuz etkilendiği ifade edilmektedir. Yıldırma davranışını tetikleyen etkenlerden biri çalışma hayatındaki artan rekabet olmuştur. Diğer yandan yapılan araştırmalarda genellikle; uyumlu, kibar ve naif insanların saldırganlar tarafından daha fazla hedef alındığı sonucuna varılmıştır. Yapılan araştırmaların sonucu yıldırma davranışının nedenlerinin en fazla araştırma konusu olduğu saptanmıştır. Bu davranışa yol açan nedenler arasında ise; saldırganın genellikle kötü niyetli, kıskanç, fesat, can sıkıntısı ve çıkar beklentisi yüksek kişiler olması ile açıklanmaktadır (Zapf ve Wolfgang, 1999: 71).

Türkiye'de yıldırma davranışının çalışma hayatında yeterli derecede dikkat çekmediği ifade edilebilir. Çok sayıda çalışanın aynı sorunları yaşadığı bilinmesine rağmen, çalışanlar açısından işi kaybetme riski nedeni ile konunun görmezden gelindiği veya sessiz kalındığı düşünülmektedir. Yıldırma davranışının ortadan kaldırılabilmesi için görev tanımlamalarına uygun işlerin yaptırılması, çalışanların fikirlere önem verilmelidir. Özellikle çalışanlardan yönetime iletilen yıldırma konusundaki şikâyetlerin örgüt yönetimleri tarafından dikkate alınarak, olayın netleştirilerek, çözüm yollarının bulunması gerekmektedir. Bu tür şikâyetlerin dikkate alınmaması, sorunun yok olmasını sağlamayacağı gibi olayların daha fazla büyümesine yol açacaktır.

Yıldırma iş hayatında bireysel etkileri olduğu gibi toplumsal etkileri de bulunan *"şiddet problemi"* dir. Bu sorun ile kadın çalışanlar erkek çalışanlara göre daha çok karşılaşmakta ve daha fazla etkilenmektedirler. Yapılan çalışmalar ataerkil toplum

düzenindeki erkeklerin egemen olduğu iş hayatında kadınların çok fazla kıyaslama yaşadığı ve daha fazla baskıya maruz kaldığını ortaya çıkarmıştır. Yapılan araştırmalar, hiyerarşik düzey gözetilmeksizin erkeklere oranla kadınların çok daha fazla yıldırma davranışına maruz kaldığı tespit edilmiştir (Tutar, 2003). Yıldırma davranışına uğramış veya yıldırma davranışına şahit olan kadınlarda fiziksel ve psikolojik sağlık problemleri görülmektedir. Bu problemler kadınların aile yapılarına ve sosyal yaşantılarına olumsuz etkilerde bulunmaktadır. Aynı zamanda yıldırma davranışı kadınların iş hayatında var olma mücadelelerini de olumsuz olarak etkilemektedir. Bu sorunlar ise kadının istihdama ve işgücüne katılım oranlarının azalmasına yol açmaktadır.

Turizm sektörü içinde faaliyet gösteren otel işletmeleri kadın çalışanların yoğunlukta olduğu ve kadına atfedilen işlerin bulunduğu bir sektördür. Bu sektörün kendine özgü nitelikleri (hizmet ağırlıklı olması, 7/24 hizmet vermesi, müşteri- çalışan etkileşiminin fazla olması vb.) ise müşteri memnuniyetini sağlamada çalışanların iş yüklerini artıran bir unsurdur. Bu çalışmada, otel işletmelerinde kadın çalışanların iş ortamında yönetici veya şefleri pozisyonunda olan kişiler tarafından yıldırma davranışına uğrayıp uğramadıklarını belirlemeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Çalışmada ayrıca kadın çalışanların yönetici/ şeflerinin de görüşleri alınarak üst pozisyonunda olanların konuya bakış açıları saptanmaya çalışılmıştır. Çalışmada, yıldırma davranışına uğrayan ve yıldırma davranışında bulunan kişilerden verilerin elde edilmesi ile konu çok boyutlu olarak incelenmesi hedeflenmiştir.

Araştırmada, nitel araştırma tasarımına göre yürütülmüştür. Veri toplamada, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırmada, iki ayrı soru formu kullanılmış olup kullanılan soru formu literatür taraması ve uzman görüşü alınarak oluşturulmuştur. Görüşme formları Maxqda20 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Yıldırma davranışına maruz kalan kadın çalışanlara kartopu örnekleme yöntemi ile ulaşılmıştır. Otel işletmelerinde çalışan 20 kadın ve bu kadın çalışanların üstü konumunda olan yönetici/ şef pozisyonunda olan (kadın/ erkek ayrımı yapılmadan) 20 yöneticiye

ulaşılmıştır. Toplamda 40 kişiden veriler elde edilmiştir. Görüşme formu uygulanmadan önce araştırmaya katılmayı isteyip istemedikleri sorulmuştur.

Çalışma kapsamında, araştırmaya katılımcılarından elde edilen veriler doğrultusunda şu bulgulara ulaşılmıştır:

- Yıldırma kavramı, tüm katılımcılar tarafından bilinmektedir. Yönetici/ şefler tarafından farklı anlamlar atfedilen yıldırma kavramı çalışanların tazminatsız işten çıkarılmasında kullanılan bir araç konumunda değerlendirildiği tespit edilmiştir.

- Otel İşletmelerinde çalışan kadınlar yönetici/ şefleri tarafından kılık, kıyafet ve fiziksel görünüşleri açısından olumsuz eleştiri aldıkları ve bu doğrultuda da aynı yöneticilerle çalışmak istemediklerini belirtmişlerdir.

- Yönetici/ şefler ise *"bekâr"* kadınlarla çalışmak istediklerini ifade etmişlerdir. Burada işin gerekleri sebebi ile mesai saatlerinin uzaması vb. sebeplerle evli kadın çalışanlar yerine bekâr çalışanları tercih ettiği saptanmıştır.

- Kadın çalışanlar fikirlerini açıkça dile getirip daha kısa cevaplar verirken, yöneticiler fikirlerini açık bir biçimde dile getirmeyip, kapalı cevaplar vermişlerdir.

- Kadın çalışanlar kurumla ilgili düşüncelerini ifade etmekten *"iş kaygısı"* nedeniyle çekinmişlerdir.

- Kadın çalışanlarla yönetici/ şeflerin cevapları karşılaştırıldığında birçok soruya verilen cevapların uyuşmadığı tespit edilmiştir.

- Kadın çalışanlar fiziğin, güzel olmanın turizm sektöründe önemsendiğini belirtmişlerdir. Yönetici/ şefler işe alımlarda adayları fiziksel olarak değerlendirdiklerini ifade etmişlerdir.

Literatürde turizm işletmelerinde yıldırma davranışı farklı araştırmalarla incelenmiştir. Çalışkan (2005) ile Yeşiltaş ve Demirçivi (2010) araştırmalarında yıldırmaya maruz kalmada cinsiyetin bir etken olmadığını tespit etmişlerdir. Bu çalışmada kadın çalışanlar açısından konu ele alınmıştır. Araştırma sonucunda kadın çalışanların yönetici/ şefleri tarafından yıldırma davranışına uğradıkları algısını taşıdıkları saptanmıştır. Yeşiltaş ve Demirçivi (2010) araştırmasında beş ve dört yıldızlı otellerde çalışanların üç yıldızlı otellerde çalışanlara göre daha fazla yıldırma eylemine uğradıklarını saptamışlardır. Bu araştırmada da kadın çalışanların büyük çoğunluğu beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olup, yıldırma davranışına maruz kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre geliştirilen işletmelere yönelik öneriler ise şu şekildedir:

- Otel işletmelerinde yıldırma ile ilgili gerekli departmanların bilgilendirme yapması ve yöneticilerin düzenli olarak denetlenmesi.
- Çalışanlara doğru eğitim, iş akışı ve görev tanımlarının ifade edilmesi.
- Kadın çalışanların belirli saat aralıkları ile çalıştırılması, mesai çıkışlarının çalışanların ihtiyaçlarına göre düzenlenebilmesi.
- İşe alımlarda bireyin bekâr veya evli olması sorun teşkil ediyorsa ona göre işe alımın yapılması.
- Fikirleri dinlerken ırk, din, etnik köken ve cinsiyet ayrımının yapılmaması.
- Yıldırma davranışına uğramış bireylerin bunları gerekli noktalara bildirebilmesi için cesaretlendirilmelerin yapılması.

- Kadın bireylerin çalışma koşulları, ortamları ve beklentilerinin belirlenmesi.

- Kadın bireylerin işe alımları ve iş performanslarının daha objektif biçimde gerçekleştirilmesi.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre geliştirilen araştırmacılara yönelik öneriler ise şu şekildedir;

- Bundan sonraki yapılacak olan araştırmalarda otel işletmelerinde kadın çalışanlara yapılan yıldırma davranışına yönelik nicel ve nitel araştırmaların arttırılması, yıldırmanın tüm meslek gruplarınca öğrenilmesini ve yaptırımlarının bilinmesini sağlayacak çalışmaların yapılması tavsiye edilmektedir.

- Araştırmaya katılan katılımcıların arttırılmaya çalışılması.

Mevzuat/Kamuya Yönelik Öneriler ise;

- Hukukta tam olarak yıldırmanın tanımının bilinmesi ve konuya ilişkin yönergelerin arttırılması.

- Yıldırma süreci ve yaptırımları ile ilgili daha fazla düzenlemenin yer alması.

- Caydırıcı ve önleyici nitelikte yasal düzenlemelerin arttırılması.

- Toplumsal farkındalığı arttıracak düzenlemelerin getirilmesi.

Bu araştırma, İstanbul'da faaliyette bulunan otel işletmelerinde yıldırmaya maruz kalan kadın çalışanlar ve onların yönetici/ şefleri pozisyonunda bulunan üstleri arasında gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formları aracılığı ile gerçekleştirilen araştırmada kadın çalışanlar kartopu örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Araştırma, ulaşılabilen kişilerle sınırlı kalmıştır. Bu durum araştırmanın en önemli sınırlılığıdır. Araştırmada, zaman ve maliyet kısıtlılıklarından sadece İstanbul'da yürütülmüştür. Gelecekte yapılacak araştırmalarda farklı şehirlerde diğer turizm işletmelerinde de çalışmalar yapılarak sonuçlar karşılaştırılabilir. Aynı zamanda çalışmada yıldırma konusu nitel yöntemle incelenmiştir. Gelecek araştırmalarda yıldırmanın çalışanların iş tatmini, örgütsel bağlılık, kariyer planlaması gibi etkide bulunduğu değişkenler ile ilişkisi de araştırılabilir. Araştırmadan elde edilen bulgular sadece bu araştırmanın verilerinin elde edildiği örneklem grubunda geçerlidir. Araştırmanın genellenebilmesi için daha farklı örneklemlerde de aynı sonuçlara ulaşılması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Makaleler, Bildiriler ve Diğer Basılı Yayınlar

Acar, Aslı Beyhan, Gönen Dündar (2008). "İş Yerinde Psikolojik Yıldırmaya (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". Istanbul University Journal of the School of Business Administration, 37 (2): 111-120.

Adikaram, Arosha S. (2018). "An Opportunity for other Men and A Threat to Other Women: Workplace Harassment at the Intersection of Marital Status and Gender in Sri Lanka". Human Resource Development International, 21 (3): 186-211

Akbolat, Mahmut, Aydın Yılmazer ve Hasan Tutar (2014). "Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Algıladıkları Mobbingin İş Tatmini ve İşte Ayrılma Niyetine Etkisi". Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(3), 1-17.

Akça, Ramazan (2014). "Otel İşletmelerinde Mobbing, İş Stresi ve İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerinde Bir Araştırma". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Akgeyik, Tekin, Meltem Güngör, Umut Omay ve Şelale Uşen (2006). "İşyerinde Psikolojik Taciz: Bankacılık Sektörüne İlişkin Bir Araştırma", İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, 2, 1-54.

Akıncı, Zeki, Gülseren Yürücü, Yakin Ekin (2018). "Sürdürülebilir Turizm Eğitimi Bağlamında Öğrenci Kişilik Özellikleri, Mobbing ve Depresyon İlişkileri: Turizm Fakültesi Örneği". Akdeniz Üniversitesi, Sürdürülebilirlik Dergisi 10 (10).

Alparslan, Ali M. ve Hakan Tunç (2009). "Mobbing Olgusu ve Mobbing Davranışında Duygusal Zeka Etkisi", Süleyman Demirel Üniversitesi, Vizyoner Dergisi, 1(1), 146-159.

Alparslan, Kardelen ve Aydoğan Aydoğdu (2018) . "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mobbing Uygulamalarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi". Journal of Tourism and Gastronomy Studies, Özel Sayı (3), 298-311.

Altıntaş, Volkan, Yusuf Yılmaz, Fatmagül Çetinel (2011). "Mobbing in Accomodation Business: Sample of Antalya". E-Journal of New World Sciences Academy, 6 (4).

Arslan, Erdal (2016).Otel İşletmelerinde İş Yeri Şiddeti Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Asunakutlu, Tuncer , Barış Safran (2006). "Örgütlerde Yıldırma Uygulamaları (Mobbing) ve Çatışma Arasındaki İlişki".Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi , 6 (11) , 110-129 .

Ayduğan, Nil (2012). "Mobbingin Sinizme Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir uygulama". Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.

Bahar, Ozan (2007). "Bölgesel Kalkınmada Turizm Sektörünün Ekonomik Açıdan Yeri ve Önemi". Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Güz 19.

Baltacı, Ali (2017). Nitel veri analizinde Miles-Huberman modeli. Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(1), 1-15.

Bayrak Kök, S. B. (2006). "İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ne Nedenleri". 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, 25-27 Mayıs 2006, Atatürk Üniversitesi,Erzurum,161-170.

Bayram, Fuat (2007). "Türk İş Hukuku Açısından İşyerinde Psikolojik Taciz(Mobbing)", Legal İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku Dergisi, S.14.

Bayram E., Gül (2016). "Turist Rehberlerinin Mobbinge Maruz Kalma Durumunun Demografik Değişkenler Kapsamında İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma". Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9 (47).

Bayram E., Gül (2018). "Etik Değerler ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Turizm İşletmeleri Örneğinde Bir Araştırma". Sinop Üniversitesi, Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi, 2(2).

Bebekoğlu, Gözdem, Arzu S. Wasti (2002). "Çalışan Kadınlara Yönelik Cinsiyet Temelli Düşmanca Davranışların Sebepleri ve Sonuçları Üzerine Bir Araştırma", Yönetim Araştırmaları Dergisi, 2(2):1-40.

Bilgel, Nazan, Serpil Aytaç, Nuran Bayram (2006). "Bullying in Turkish White-Collar Workers", Occupational Medicine, 56 (4): 226-231.

Bolat, Oya İnci, Tamer Bolat (2008). "Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi". Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 11 (19).

Broughton, Andrea, Linda Miller (2009). "Encouraging Women İnto Senior Management Positions": How Coaching Can Help: Research Report No. 462, Brighton: Institute for Employment Studies.

Cevher, Ezgi ve Umut C. Öztürk (2015). "İş Yaşamında Kadınların Kadınlara Yaptığı Mobbing Üzerine Bir Araştırma". İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırma Dergisi, (4): 860-876.

Cowie, Helen, Paul Naylor, Ian Rivers, Peter K. Smith, Beatriz Pereira (2002). "Measuring Workplace Bullying". Aggression and Violent Behavior, 7: 33-51.

Cox, Liz (2004). Mobbing; Raising Awareness on Women Victims of Mobbing: The UK Perspective; Report On Research; European Commission Daphne Program; Brussels

Çalışkan, Osman (2005). Turizm İşletmelerinde Çalışanlara Yapılan Yıldırma Davranışları. İçel: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çalışkan, Osman ve Mustafa Tepeci (2008). "Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri". Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 19(2): 135- 148.

Çay, Hülya (2008). "İş Yerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve Bir Uygulama". İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul .

Çelik, Nuray (2009). Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) ve İş Stresi: Mersin İli Örneği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.-

Demirçivi, Burak M. (2008). Otel İşletmelerinde Yıldırma Eylemlerinin İşgören Verimliliğine Etkisi ve İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.-

Djurkovic, Nikola, Darcy McCormack, Gian Casimir (2004). The Physical and Psychological Effects of Workplace Bullying and Their Relationship to Intention to Leave: A Test of the Psychosomatic and Disability Hypotheses, International Journal of Organization Theory and Behavior, 7 (4), 469-497.

Dofradottir, Ave ve Hogh, A. (2002). Mobning pa Arbejdspladsen: En Kristisk Gennemgang Afdansk og International Forskningslitteratur, Bullying at Work: A Critical Review of Danish and International Research, 10, Copenhagen.

Dyce, James M. (1973). "Stres and Decision-Making in Dental Practice". Quintessence Books. Berlin ve Chicago.

Eagly, Alice H., Linda Carli (2007). Women and The Labyrinth of Leadership. Harvard Business Review 85(9):62-71, 146.

Erçen, Y. Ayşe. Esmeray (2008). Kadınların Cam Tavanı Aşma Stratejileri: Büyük Ölçekli Türk İşletmelerinde Bir İnceleme, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Erdoğan, Gülnur (2009). Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz), TBB Dergisi, 83: 318- 352.

Eser, Oktay (2009). "Mobbing Kavramının Türkçe Serüveni", Türk Edebiyatı Dergisi, 420: 1-6.

Eşitti, Bekir ve Bülent Akyüz (2015). Konaklama İşletmelerinde Mobbing – Örgütsel Güven İlişkisi: Çanakkale İlinde Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 34,s.1-14.

Einarsen, Stale (1999). "The nature and causes of bullying at work", International Journal of Manpower, 20 (½) : 16-27.

Einarsen, Stale, Anders Skogstad (1996). “Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations”.European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 185–201.

Ferrari, Elena (2004). “Raising Awareness on Mobbing: an EU Perspective; European Commission on Preventive Measures to Fight Violence Against Children, Young People and Women”; Brussels.

Gün, Gül (2016). Otel İşletmelerinde Mobbing ve İş Tatmini İlişkisi. Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5 (Ek Sayı), 81-96.

Günel, Ö. Devrim (2010). “İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma”. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12 (3), 37-65.

Güler A., Gülçin (2016). Konaklama İşletmelerinde Mobbingin Personel Devir Hızına Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Güzel, Ali, Emre Ertan (2008). “İşyeri Sendika Temsilcisine Yönelik Psikolojik Taciz ve Kötü Niyet Tazminat (Karar İncelemesi), Çalışma ve Toplum, Cilt:1,Sayı:16, s.149-170.

Hoel, Helga ve Stale Einarsen (2003). Violence at Work in Hotels, Catering and Tourism. Working Paper, Genova: International Labour Office (ILO).

İlgar, M. Zeki ve Semra C. İlgar (2010). Nitel Veri Analizinde Bilgisayar Programı Kullanılması.İZÜ Sosyal Bilimler Dergisi.

İlgöz, Selda (2016). Kadın ve Mobbing, EMO Kadın Bülteni, 4, s.31.

Karakaş, Yusuf (2010). "Çalışma Hayatında Mobbing", Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Karakuş, Hatice. (2014). “Kraliçe Arı Sendromu-Pembe Taciz” Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2(1); 334-356.

Kaya, U. (2009), İşletmelerde Yıldırma Davranışları (Mobbing): İzmir‟de 5 Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Araştırma, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Muğla Üniversitesi, Muğla.

Kaymakcı A., Hülya (2008). “Çalışma Hayatında Mobbing (Sakarya İmalat Sektöründe Bir Araştırma)”. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Keashly, Loraleigh (1998). “Emotional Abuse in the Workplace: Conceptual and Emprical Issues”, Journal of Emotional Abuse, 1: 85-117.

Kemerli, N. (2003). Aile İçinde Kadına Yöneltilen Şiddet. Kadına Yönelik Şiddet ve Hekimlik Sempozyumu Kitabı. Ankara: Ankara Tabip Odası Yayınları,41-49.

Kocacık, Faruk (2006). "Şiddet Olgusu Üzerine", Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(1).

Konaklıoğlu, Ece ve Olcay Özışık Yapıcı (2016)."Örgütlerde Çatışma Çözüm Yöntemlerinin Psikolojik Şiddetin Çözümü Açısından Kullanılabilirliği: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma". Verimlilik Dergisi, (2), 85-101.

Kök, Sabahat B., Yeliz M. Bursalı, Y , Şeyma G. Eroğlu (2014). "Psikolojik Şiddetin Bireysel ve Örgütsel Yansıması: Yıldırma". Pamukkale Journal of Eurasian Socioeconomic Studies, 1 (1) , 44-62.

Leymann, Heinz, B. Gusyavsson, (1984). Psykiskt Vald i Arbetslivet. Tva Explorativa Undersökningar (Psikological Violence at Work Place. Two Explorative Studies), (Under Sökningsrapport 42), Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen.

Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces, *Violence and Victims*, 5 (2), 119-126.

Leymann, Heinz (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work". European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2): 265.

Matthiesen, S. Berge (2006). Bullying at Work Antecedents and Outcomes. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Bergen, Norway.

Matthiesen, Stig Berge, Stale Einarsen (2001). MMPI-2 Configurations Among Victims of Bullying at Work, European Journal of Work and Organizational Psychology, 10 (4).

Maull, Roger, Paul Brown, R. Cliffe, (2001). Organizational Culture and Quality Improvement. International Journal of Operations and Production Management, 21 (3), 302-326

Mukherji, S. (2010). "The Perception of 'Glass Ceiling' in Indian Organizations: An Exploratory Study". South Asian Journal of Management, ss. 23-42.

Nield, Klaus (1996). "Mobbing at Well-Being: Economic and Personel Development Implications". European Journal of Work and Organizational Psychology, 5 (2).

Ören, Yusuf (2019). Otel İşletmelerinde Çalışan Fiziksel Engelli Bireylerin Mobbing Uygulamalarına İlişkin Deneyimleri: Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Örücü, Edip, Recep Kılıç, Taşkın Kılıç (2007). "Cam Tavan Sendromu ve Kadınların Üst Düzey Yönetici Pozisyonuna Yükselmelerindeki Engeller: Balıkesir İli Örneği". Yönetim Ve Ekonomi Dergisi 14(2); 117-135.

Özçatal, E. Özlem (2011). "Ataerkillik, Toplumsal Cinsiyet ve Kadının Çalışma Yaşamına Katılımı", Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1(1):21-39.

Salin, Denise (2001). Prevalence and Forms of Bullying Among Business Professionals: A Comparison of Two Different Strategies for Measuring Bullying, European Journal of Work and Organizational Psychology, 10 (4): 425-441.

Sandybayev, Almaz (2014). "İş Yerinde Mobbing: Kuzey Kıbrıs'ta Bir Turizm Örneği". International Journal of Business Applications, 1 (1), 14-24.

Shenton, Andrew K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. Education for information, 22(2), 63–75.

Solmuş, Tarık (2005). "İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)", İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 7: 2.

Sönmez, Nihal (2019). İşyerinde Yıldırma Davranışlarının Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sivas'ta 3 ve 4 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Tınaz, Pınar (2006b). "İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)". Çalışma ve Toplum, 4: 18-22.

Topkapı Sevinç, E.(2011). Mobbing With A Gender Perspective: How Women Perceive, Experience and Are Affected From It?, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ODTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tutar, Hasan (2004). "İşyerinde psikolojik şiddet sarmalı: Nedenleri ve sonuçları". Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2), 101-128.

Türnüklü, Abbas (2000). Eğitim Bilim Araştırmalarında Etkin Olarak Kullanılabilecek Nitel Araştırma Tekniği: Görüşme. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 24, 543-559.

Uğuz, Sabriye Ç. ve Ferhat Topbaş (2016). Turizmde Kadın İstihdamı ve Ücret Ayrımcılığı: Karşılaştırılmalı Bir Analiz, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi. 27 (1), s. 62-78.

Unwto (2009). Tourism: An Engine for Employment Creation 5.th UNWTO International Conference on Tourism Statistics Bali.

Unwto (2011). Global Report on Woman in Tourism 2010.

Vartia, Maarit (1996), "Identification of Mobbing Activities", Europan Journal of Work and Organizational Psychology, 15 (2): 251-275.

Veal, Anthony James (1997). Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide, Great Britain: Pitman Publishing

Wilson, Brady C. (1991). "U.S. Businesses Suffer form Workplace Trauma, Personnel Journal". July, 47-50.

Yavuz, Hüseyin (2007). Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldırım Ilgaz B., Şevket Yirik, Furkan Yıldırım (2014). "Mobbing'in Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama", Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,3 (25-40).

Yücetürk, Elif (2003). Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş mü? Gerçek mi?, 11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, (22-24 Mayıs 2003), Afyon Kocatepe Üniversitesi, 57: 973-984.

Yücetürk, Elif (2005). "Türkiye'de İş Yaşam Kalitesini ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom: Yıldırma (Mobbing)". İktisat, İşletme, Finans Dergisi, Ankara: 231.

Zapf, Dieter (1999). "Organisational, Work Group Related and Personal Cause of Mobbing/Bullying at Work", International Journal of Manpower, 20 (1/2), 70-85.

Zapf, Dieter ve Johann Wolfgang (1999). Organizational Work Group Related And Personal Causes Of Mobbing/Bullying At Work. Journal of Manpower,20(1/2).

Zonp, Z. (2012). Psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerin mobbing algıları ve ilişkili faktörler. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kitaplar

Adams, Andrea (1992). Bullyinng at Work How to Confront and Overcome It. London: Virago Press.

Altıntaş, Volkan. (2014) Turizm İşletmelerinde Yıldırma (Mobbıng). Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi (Editör: Şule Aydın Tükeltürk, Nilüfer Şahin Perçin ve Berrin Güzel). Ss. 303-319. Ankara: Detay Yayıncılık.

Arpacıoğlu, Gülşah (2005). Mobbing. Yalım, D. (Ed.), İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Baykal, Adnan Nur (2005). "Yutucu Rekabet-Kanuni Devrindeki Mobbingden Günümüze", İstanbul Sistem Yayıncılık

Brodsky, Carroll M. (1976). The Harassed Worker, Lexington, M. A.: D. C. Heath and Company.

Çobanoğlu, Şaban (2005). Mobbing/İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri. İstanbul: Timaş Yayınları.

Davenport, N., Ruth Distler Schwartz, Gail Pursell Elliott (2003). "Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz, (Çev.) Osman Cem Önertoy". İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Üstün (2004). Küçük Şeyler, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 1. Basım

Field, Evelyn M. (1999). Bully Busting, Sdney, Finch Publishing.

Glesne, Corrine (2013). Nitel Araştırmaya Giriş(2. b.). (A. Ersoy, & P. Yalçınoğlu, Çev.) Ankara: Anı Yayıncılık.

Glesne, Corrine, Alan Peshkin, A. (1992). Becoming Qualitative Researchers: An Introduction. White Plains, NY: Longman.

Guba, Egon G. Yvonna S. Lincoln (1994). Competing Paradigms in Qualitative Research. Ed. N. K. Denzin ve Y. S. Lincoln, Handbook of Qualitative Research (ss. 105-117). London: Sage

Gün, Hüseyin (2010). Çalışma Ortamında Psikolojik Taciz İşyeri Sendromu (Mobbing/ Bullying). Ankara: Lazer Yayınları.

Hoel, Helge ve Cary Cooper (2000). Destructive Conflict and Bullying at Work, British Occupational Health Research Foundation (BOHRF). Manchester.

Karasar, Niyazi (2016). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Kihle, S. (1990). Hersafarlige Ledere og Medarbeidere (When Management is Health risk for Suborditanes). Oslo: Hemmens bokförlag.

Klenke, Karin (2016). Qualitative Research in the Study of Leadership. Emerald Group Publishing Limited.

Kozak, Metin (2015). Bilimsel Araştırma ve Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kuş, Elif (2009). Nicel- Nitel Araştırma Teknikleri. Ankara: Anı Yayıncılık.

Namie, Gary, Ruth Namie (2000). "The Bully at Work. What You Can Do To Stop the Hurt and Reclaim Your Dignity On The Job", Naperville, IL Illinois: Source Books Inc.

Neuman, W. Lawrence (2012). Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar I-II. Cilt (5. Basım). İstanbul: Yayın Odası.

Özkalp, Enver ve Çiğdem Kırel (2001), Örgütsel Davranış. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No:149, Eskişehir.

Savaş, F. B. (2007). İşyerinde Manevi Taciz. Ankara: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Seidman, Irving (1991). Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences. New York: Teachers College Press.

Selye, Hans (1956). The Stress of Life. New York: McGraw Hill Book.

Uca, Selda (2019). Turizm Endüstrilerinde Mobbing ve Kadın. A. Vatan (Editör). Turizmde Kadın Olmak içinde (s.93-95). İstanbul: Değişim Yayınları.

Yıldırım, Ali ve Hasan Şimşek (2013). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. 9.Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tınaz, Pınar (2006a). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). 7. Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayım.

Tutar, Hasan (2003). İşyerinde Psikolojik Şiddet. Ankara: Platin Yayınları.

Tutar, Hasan (2015). Mobbing. Ankara: Detay Yayıncılık.

Elektronik Kaynaklar

Eurostat (Avrupa İstatistik Ofisi). EUROSTAT,http:// ec.europa.eu/ eurostat/ web/ lfs/ data/ database Erişim: 22.02.2020.

Türk Dil Kurumu. (2012). Mobbing, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&kelime=bezdiri&guid=TDK.GTS.4f59eb46d01aa2.7264703 8/ 11.01.2020

Unacceptable Behaviour- The Unison Workplace Bullying Surveyhttp://www.library.psa.org.nz/collection/other/UNISON+Workplace+Bullying+Survey.hl Erişim: 19.05.2020.

2011/2 sayılı Başbakanlık Genelgesi 19.03.2011 tarihinde ve 27879 sayılı Resmi Gazete https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/03/20110319-8.htm (Erişim Tarihi: 21.06.2020).

6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu 49. Madde resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110204 (Erişim Tarihi: 19.04.2020).

EK 1: Ast Kadınlara Yönetilen Soru Formu

Sayın Katılımcı,

Bu soru formu Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde Kübra TAŞKIRAN tarafından yürütülen yüksek lisans tezinin sürdürülmesi amacıyla hazırlanmıştır. Formdaki sorular tez kapsamında ‘’Otel İşletmelerinde Kadınlara Yönelik Yıldırma Davranışı’’nı incelemek amacıyla hazırlanmış olup siz değerli katılımcılara yönlendirilecektir.

Kübra Taşkıran
Kocaeli Üniversitesi

Doç. Dr. Hatice Güçlü Nergiz
Kocaeli Üniversitesi

1) Şefiniz / müdürünüz tarafında etnik kökeninizle alakalı şakalar duyar mısınız?

2) Statü farkını duydunuz mu ? Cevabınız evet ise statü farkını ne sıklıkla duyarsınız?

3) Göreviniz olmadığı halde fiziksel olarak iş emri alır mısınız?

4) Karar alma süreçlerine dahil edilir misiniz?

5) İşe alınma sürecinde müdürünüz/ şefiniz mülakata girdi mi? Eğer girdiyse tüm adayları görüp sizin işe alınma nedeninizin fiziksel özellikleriniz olduğu ima edildi mi?

6) Lakabınız var mı? Size sadece hanım diye mi hitap edilir?

7) Kariyer planınız size sorulur mu?

8) Çocuğunuz var mı ? Var ise ebeveynliğiniz hakkında eleştiriler alır mısınız?

9) Şu an ki yöneticinizle başka bir iş yerinde de tekrar çalışmak ister misiniz ?

10) İşletmenizde sosyal aktiviteler yapılır mı ? Yapılıyorsa davet edilir misiniz?

11) Mobbing’i duydunuz mu? Duydunuz ise tanımlayabilir misiniz?

12) İşiniz hakkında tüm bilgilerin size aktarıldığını düşünüyor musunuz?

13) Fiziksel özellikleriniz işinizden daha fazla konuşulur mu?

14) Kendinize sınıf ayrımı yapıldığını hissettiniz mi?

15) Size, aleyhinizde ayrımcılık yapıldığını düşünüyor musunuz?

16) Bekarsanız bu sürekli size ima edilir mi / evliyseniz evliliğiniz sürekli eleştirilir mi?

17) Dış görünüşünüzle ilgili sürekli eleştiri alır mısınız?

18) Bugün çok şıksın ya da bugün ne kadar güzel olmuşsun gibi cümleleri ne sıklıkla duyarsınız?

19) Yaptığınız iş ile ilgili olarak genelde takdir/tebrik edilir misiniz?

20) Fikirlerinizin önemsendiğini hissediyor musunuz?

21) Performans değerlendirmelerinde eleştiriler alır mısınız?

22) Yöneticinizin aldığı maaş ile kendi maaşınız arasında yüksek bir fark olduğunu düşünür müsünüz?

23) Kıyafetinize sürekli bakıldığını hisseder misiniz?

24) Zaten yapamayacaktın veya şaşırmadım gibi ifadeler duyar mısınız?

25) Yalnız kaldığınızı ya da görmezden gelindiğinizi hisseder misiniz ?

26) Gülüşünüz, jest ve mimikleriniz taklit edilir mi?

27) Toplum değerleriniz kadın olduğunuz için yargılanır mı ?

28) Özgürlüğünüzün kısıtlandığını sık sık düşünür müsünüz?

Demografik Özellikler
Cinsiyetiniz……..
Yaşınız…….
Eğitim Seviyeniz……
Medeni Haliniz……..
Çalışma Süreniz…….
Otelin Yıldızı…….
Departman……

Vakit ayırdığınız için teşekkür ederim…

EK 2 : Yönetici/Şeflere Yöneltilen Soru Formu

Sayın Katılımcı,

Bu soru formu Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde Kübra TAŞKIRAN tarafından yürütülen yüksek lisans tezinin sürdürülmesi amacıyla hazırlanmıştır. Formdaki sorular tez kapsamında ‘’Otel İşletmelerinde Kadınlara Yönelik Yıldırma Davranışı ’’ nı incelemek amacıyla hazırlanmış olup siz değerli katılımcılara yönlendirilecektir.

Kübra Taşkıran
Kocaeli üniversitesi

Doç. Dr. Hatice Güçlü Nergiz
Kocaeli üniversitesi

1) Personelinizin mülakatına katıldınız mı? Katıldıysanız onu fiziksel olarak değerlendirdiniz mi?

2) Personelinizin anneliğini diğer çalışanlar yanında eleştirir misiniz?

3) Ekip arkadaşınıza kıyafet satın almayı tercih ettiği marka ve mağazaları sorar mısınız?

4) Ekip arkadaşlarınızın fikirlerini dinler misiniz?

5) Size göre kişinin performansı cinsiyetine göre fark eder mi?

6) Lideri olduğunuz ekibin erkeklerden mi yoksa kadınlardan mı oluşmasını istersiniz?

7) Fiziksel özelliklerin başarıyı getirdiğine inanır mısınız?

8) Bekar veya evli biriyle çalışma farkı sizin işinizi etkiler mi?

9) Personellerinizin sosyal aktivitelerinize katılmasını ister misiniz, bunları planlar mısınız?

10) Personellerinizin kariyer planlarını dinler misiniz, fikirlerinizle destek olur musunuz?

11) Ekibinizdeki insanları motive eder misiniz?

12) Ekibinizdeki insanların özel hayatları hakkında yorum yapar mısınız?

13) Onları sürekli başkalarıyla kıyaslar mısınız?

14) Mobbing'i duydunuz mu? Duydunuz ise tanımlayabilir misiniz?

15) Personellerinize nasıl hitap edersiniz?

16) Olumsuz eleştirilerinizi yerinde yaptığınızı düşünür müsünüz?

17) Bir kadının güzel olması başarılı olduğu anlamına gelir mi?

18) Yaptıkları iş ile ilgili olarak genelde personellerinizi takdir/tebrik eder misiniz?

19) Fikirleri cinsiyet ayrımı yaparak, dikkate alır mısınız?

Demografik Özellikler
Cinsiyetiniz……..
Yaşınız…….
Eğitim Seviyeniz……
Medeni Haliniz……..
Çalışma Süreniz…….
Otelin Yıldızı…….

Vakit ayırdığınız için teşekkür ederim…

EK 3: Kadınların Vermiş Oldukları Cevaplardan Elde Edilen Kelime Sıklığı



EK 4: Yönetici/Şeflerin Vermiş Oldukları Cevaplardan Elde Edilen Kelime Sıklığı



ÖZGEÇMİŞ

[redacted] ilinde doğan Kübra TAŞKIRAN, ilk, orta ve lise öğrenimini Antalya'nın Manavgat ilçesinde almıştır. Daha sonra Kocaeli Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Konaklama İşletmeciliği bölümünden Haziran 2017'de mezun olmuştur. 2018 yılında Kocaeli Üniversitesinde Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim dalı altında Turizm İşletmeciliği programında tezli yüksek lisans eğitimine başlamıştır.