



T.C.

TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**MİKRO İŞLETMELERDE MOBBİNG: TOKAT İLİ KUAFÖR VE
GÜZELLİK SALONLARINDA NİTEL BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan: Esra ATEŞ

Danışman: Doç. Dr. Ahmet MUMCU

TOKAT-2024

ETİK SÖZLEŞME

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, **Doç. Dr. Ahmet MUMCU** danışmanlığında hazırlamış olduğum “**MİKRO İŞLETMELERDE MOBBİNG: TOKAT İLİ KUAFÖR VE GÜZELLİK SALONLARINDA NİTEL BİR ARAŞTIRMA**” adlı Yüksek Lisans tezinin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

.../.../...

Esra ATEŞ

JÜRİ KABUL VE ONAY

Esra ATEŞ tarafından hazırlanan “**Mikro İşletmelerde Mobbing: Tokat İli Kuaför Ve Güzellik Salonlarında Nitel Bir Araştırma**” adlı tez çalışmasının savunma sınavı tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen Jüri tarafından Oy Birliği / Oy Çokluğu ile Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü **İŞLETME** Ana bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

İmzası

Üye(Başkan): Doç. Dr. Musa Said Döven

.....

Üye: Doç. Dr. Müslüme Akyüz

.....

Üye: Doç. Dr. Ahmet Mumcu

.....

ONAY

...../...../.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamda gerek akademik bilgisi gerekse uygun yönlendirmeleri ile bana yol gösteren, bana olan desteğini ve güvenini her zaman hissettiren, benimsediği akademik özgürlük çerçevesinde görüşlerimi savunmamı mümkün kılan, akademiye olan inancımı kaybetmememi sağlayan ve bana göstermiş olduğu sabırdan dolayı tez danışmanım Doç. Dr. Ahmet MUMCU' ya, beni bu yolda ilerlemem konusunda yüreklendiren sevgili hocam Prof. Dr. Mehmet Sadık ÖNCÜL' e,

Akademik ve manevi desteklerini her zaman yanımda hissettiğim iş arkadaşlarım ve dostlarım Öğr. Gör. Sibel TOK' a, Dr. Öğr. Üyesi Dursun YILMAZ' a, Öğr. Gör. Tuğçe YILDIRIM DAL' a, Öğr. Gör. Nagehan AKGÜL' e, vakit ayırıp benimle görüşmeyi kabul eden, tezimi gerçekleştirmemi olanaklı kılan Kuaför ve Güzellik Uzmanı katılımcılarıma,

Sadece hayatım boyunca değil, çalışmam sırasında da yaşadığım aksaklıklarda benimle beraber dertlenen, hissettiğim hevesi paylaşan ve manevi desteğini benden hiç esirgemeyen 14 yıldır hayatımda olan en büyük destekçim sevgili eşim Prof. Dr. Hacı Ömer ATEŞ'e, canım oğullarım hayattaki en kıymetlilerim Berke ATEŞ ve Demir ATEŞ'e dualarını esirgemeyen değerli aile büyüklerime, teşekkürlerimi sunarım.

Öğr. Gör. Esra ATEŞ

ÖZET

MİKRO İŞLETMELERDE MOBBİNG: TOKAT İLİ KUAFÖR VE GÜZELLİK SALONLARINDA NİTEL BİR ARAŞTIRMA

ATEŞ, Esra

Yüksek Lisans Yönetim Organizasyon Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ahmet MUMCU

Ekim 2024, vii+ 71 sayfa

Mobbing duygusal taciz anlamına gelmektedir. İşyerinde yapılan baskı, yıldırma, bezdiri, psikolojik tacizi ifade etmektedir. Tabii ki günümüzde yaşamın her alanında insanlar zorluklarla mücadele etmektedir. Fakat yapılan araştırmalarda kadınların mobbinge daha çok maruz kaldığı ve kadınların yapı gereği daha çok mobbing uyguladığını göstermiştir.

Çalışmada Tokat'ta Kuaför ve Güzellik Salonlarında çalışanlarda mobbingin neden ve sonuçlarının belirlenmesi önlenmesi için yapılabilecekler ele alınmıştır. Literatür taraması yapıp bu konuda yapılan araştırmalar incelenmiş sorular hazırlanıp katılımcı 11 usta öğretici salon işletmecisine sorular yöneltilmiştir. Görüşmelerde açık uçlu sorular ile yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmış mülakatlar ses kaydı yöntemi ile yazıya aktarılmış tablolar haline getirilmiştir.

Araştırmanın sonucunda kuaför ve güzellik sektöründe mobbingin çok yoğun yaşandığı, kadınlar yöneticilerin kadın çalışanlara daha fazla mobbing uyguladığı buna bağlı olarak önlem alınması ve iyileştirme yapılması gerektiği, çalışma yaşamına ait düzenlemeler yapılması gerektiği, psikolojik destek ve danışmanlık hizmeti verilmesi gerektiği, eğitim seminer vs. düzenlenmesi gerektiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Duygusal Taciz, Kadınlar Arası Mobbing, Kuaförlerde Mobbing.

ABSTRACT

MOBBING IN MICRO BUSINESSES: A QUALITATIVE RESEARCH IN HAIR DRESSER AND BEAUTY SALONS IN TOKAT PROVINCE

Esra ATEŞ

Tokat Gaziosmanpaşa University

Graduate School of Education

Faculty of Business Management, Department of Organization, Master's Thesis

Thesis Advisor: Assoc. Prof. Dr. Ahmet MUMCU

07/10/2024, 71 page

Mobbing means emotional harassment. It refers to pressure, intimidation, bullying and psychological harassment in the workplace. Of course, people struggle with difficulties in every aspect of life today. However, research has shown that women are more exposed to mobbing and that they are more likely to be mobbing themselves.

The aim of the study is to determine the causes and consequences of mobbing among employees in Hairdressers and Beauty Salons in Tokat and what can be done to prevent it. In similar studies, the literature was scanned, the research on this subject was examined, questions were prepared and questions were asked to the 11 participating master instructor salon operators. Semi-structured interview technique with open-ended questions was used in the interviews, and the interviews were transcribed using the audio recording method and turned into tables.

As a result of the interviews, it was concluded that mobbing is very intense in the hairdressing and beauty industry, that it is more common among women, that precautions and improvements should be made accordingly, that regulations regarding working life should be made, psychological support and consultancy services should be provided, training seminars, etc. It has been determined that it needs to be regulated.

Key Words: Mobbing, Emotional Harassment, Mobbing Between Women, Mobbing In Hairdressers.

İÇİNDEKİLER

ETİK SÖZLEŞME	i
JÜRİ KABUL VE ONAY.....	ii
TEŞEKKÜR	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ	vii
GİRİŞ	
1.BÖLÜM: MOBBİNG	
1.1.MOBBİNG KAVRAMI VE TARİHSEL SÜREÇTEKİ GELİŞİMİ	
1.2. MOBBİNGİN AŞAMALARI	
1.3. MOBBİNGİN TARAFLARI.....	
1.3.1. MOBBİNG MAĞDURLARI (KURBANLAR)	
1.3.2. MOBBİNG SALDIRGANLARI (MOBBER)	
1.3.3. MOBBİNG İZLEYİCİLERİ (TANIK OLANLAR)	
1.4. MOBBİNG TÜRLERİ.....	8
1.4.1. YUKARIDAN AŞAĞIYA DOĞRU MOBBİNG	
1.4.2. AŞAĞIDAN YUKARIYA DOĞRU MOBBİNG	9
1.4.3. YATAY YÖNDE MOBBİNG	9
1.4.4. MOBBİNG SÜRECİNDE ROL ALAN VE SÜRECİ ETKİLEYEN UNSURLAR	
1.5. MOBBİNG NEDENLERİ	10
1.5.1.BİREYSEL FAKTÖRLER	

1.5.2.ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER	11
1.5.3.DURUMSAL FAKTÖRLER.....	12
1.5.4.SOSYAL FAKTÖRLER.....	12
1.6. MOBBİNGİN ÖNLENMESİ	1
1.7. MOBBİNGİN SONUÇLARI.....	14
1.7.1. MOBBİNG MAĞDURLARINA YÖNELİK SONUÇLAR.....	14
1.7.2. ÖRGÜTE YÖNELİK SONUÇLAR	15
1.7.3. TOPLUMA VE ÜLKE EKONOMİSİNE YÖNELİK SONUÇLAR	15
1.7.4.MOBBİNG KAVRAMI ÜZERİNE YAPILAN ARAŞTIRMALAR.....	16
2. BÖLÜM: ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	18
2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	19
2.2. ÇALIŞMA GRUBU	19
2.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİLERİN TOPLANMASI	22
2.4. VERİLERİN ANALİZİ	22
ARAŞTIRMA SORULARI.....	23
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	42
KAYNAKÇA.....	55
EKLER	59
EK 1 ANKET SORULARI.....	60
EK 2 ETİK KURUL ONAY FORMU	60
EK 3 ÖZGEÇMİŞ.....	60

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo No	Tablo Adı	Sayfa No
Tablo 1.	Katılımcıların demografik verileri	20
Tablo 2.	Katılımcıların mobbing tanımlamaları.....	24
Tablo 3.	Katılımcıların mobbinge maruz kalma türleri	26
Tablo 4.	Katılımcıların mobbinge maruz kalma sebepleri.....	28
Tablo 5.	Mobbingi ortadan kaldırmak için alınması gereken önlemler	30
Tablo 6.	Mobbingin önlenmesine ilişkin alınması gereken destekler.....	32
Tablo 7.	Katılımcılar hangi tür mobbinge maruz kaldılar?	34
Tablo 8.	Katılımcıların maruz kaldıkları mobbing karşısında ailelerin ve arkadaşlarının tepkileri	35
Tablo 9.	Katılımcıların cinsiyet durumlarının mobbingi etkileme durumu	37
Tablo 10.	Mobbinge maruz kalmanın çalışanların üzerindeki etkileri	39

GİRİŞ

Mobbing kavramı her geçen gün önem kazanmakta çalışma yaşamı açısından önemini koruyup arttırarak devam etmektedir. Sağlıklı bireylerle karşılaşmanın günümüz dünyasında oldukça zor olduğunu da düşünürsek mobbing şiddeti artmış bir şekilde çeşitli sektörlerde devam etmekte ve kendine yer bulmaktadır (Leyman,1990).

“Mob” kelime kökü olarak duygusal taciz, baskı, yıldırma anlamlarına gelmektedir. Bireyi hedef alarak örgüt dışına çıkmaya zorlar. Aslında günlük yaşantımızda ve iş yaşantımızda birtakım sorun ve problemlerle karşılaşmaktayız ama bunlara birde mobbing eklendiğinde içinden çıkılmaz bir hal alabilir. Çalışanları hem aile yaşamında hem de iş yaşamında mutsuz edip bireyi hedef alan mobbing sistemli bir şekilde devam eder kişinin moral ve motivasyonunu bozar (Kırel, 2008).

Mobbing sürecinde kişi işe olan motivasyonunu kaybeder, kendini değersiz hisseder, dışlanır, psikolojik ve fiziksel birtakım sorunlar yaşar, aile iş yaşam dengesi bozulur, işten ayrılmak zorunda kalabilir ya da iş değişikliği yoluna gider sosyal yaşamı da etkilenir, insanlara güveni kendine güveni kırılır kendine olan güveni azalır özgüven sorunu yaşar. Buda daha çok mobbinge yol açar (Köse, 2006).Bireyi ve çalıştığı işyerini geniş bir perspektifte ele alan, kişinin psikolojik sağlığını ve iş verimini en aza indiren , adlandırılmayan en önemli unsurlardan biri mobbing faaliyetleridir (Uzunçarşılı, 2007).

Mobbing örgütsel açıdan da pek çok soruna yol açar; çalışanlar işten ayrılmak zorunda kalabilir ya da iş değişikliği yoluna gider tabi bu durumdan örgütte etkilenir sık sık eleman değişikliği, eleman bulunamaması, verimin düşmesi, sektörün imajının zedelenmesi, parasal açıdan sektörü kayba uğratması gibi sektörel sorunlara da yol açar. Örgütsel ve bireysel bazda böyle ciddi sonuçlara sebep olan duruma karşı acil olarak önlem alınmalı sonuçları azaltılmalı iyileştirme yoluna gidilmelidir (Tınaz, 2008).

Çalışma; iki bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde mobbing kavramı, tarihsel süreçteki gelişimi, aşamaları, tarafları, türleri, nedenleri, önlenmesi, sonuçları, değinilmiş ele alınmış bilgi verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde araştırmanın amacı ve önemi açıklanmıştır. Araştırmanın yöntemi, araştırma grubu hakkında bilgi verilmiştir. Araştırmanın kapsamı ve sınırlılıkları anlatılmış Kuaför ve Güzellik merkezlerinde çalışan kişilerin mülakatlarıyla ilgili değerlendirme analiz ve tablolara yer verilmiştir. Sektöre ilişkin alınacak önlemlere ve sonuçlara yer verilmiştir.



1.BÖLÜM: MOBBİNG

1.1.MOBBİNG KAVRAMI VE TARİHSEL SÜREÇTEKİ GELİŞİMİ

20.yy sonlarına doğru önem kazanan günümüzde ise işyerlerinin aktif problemi haline gelen kavram ‘Mob’ kelime kökünden türemiş olan baskı, yıldırma, taciz, küçümseme, aşağılama, saldırı, kinayeli davranmak, topluluk dışına itmek gibi kavramlara karşılık gelen davranış çok sık fiziksel olmamakla beraber çoğunlukla psikolojik şiddeti işyerinde yapılan kötü davranışları ifade etmektedir (Kırel,2008).Tabi ki bunu yapan kişi mobbing sonrası makam, mevki, birinci sıraya yerleşme, kıskançlık, ego tatmini, güç gösterisi, kendini güçlü gösterme gibi pek çok hedefini gerçekleştirmenin haz ve mutluluğunu yaşayacaktır. Tabi bu olay bazen çok yüzeysel yaşanırken bazen tahammül edilemez boyutlara ulaşmaktadır. Mobbing ilk başlarda topluluk halindeki hayvanların sürüde aciz ve zayıf olan hayvanı hedef alması onu sürü dışına itmesi, en sonunda da öldürmesi, yok etmesi anlamlarını taşımaktaydı (Westhues, 2003).Tabi ki burada işyerinde yapılan mobbingte öldürmek değil ama kurum dışına çıkarmak, ortamdaki uzaklaştırmak ve işinden etmek anlamını taşımaktadır.

19.yy da ise Alman psikolog Harald Ege tarafından kullanılmış yuvalarını korumak isterken saldırgan etrafında uçan kuşları tasvir eden bu kavram biyologların ilgisini çekmiştir. Ege psikolojik taciz kavramını altı aşamada ele almıştır. Belli bir kademeye kadar çalışanlar tarafından kabul görüldüğüne dikkat çekmiştir (Tınaz, 2008).

İş hayatında ise mobbing kavramını ilk kez 1980’li yıllarda Heinz Leyman kullanmıştır. Alman endüstri psikoloğu Leyman çalışanlar arasında yaptığı çalışmasında bu kavramın farkına varmış örgütlerde bazı insanların zor insan olduğu ancak onların zor olmadıklarını şartların onları bu hale getirdiğini söylemiştir (Tınaz, 2008).İnsanların kişisel yapısı da mobbing için önemli bir unsur oluşturmaktadır. Kişilerin yaşadığı toplum, ekonomik şartlar, çocukluğunda yaşadığı travmalar belki de onu zorba bir kişilik haline getiriyor. Leyman yaptığı çalışmalar neticesinde istatistiksel olarak bir davranışın mobbing sayılması için çok sık (en az haftada bir kez)ve uzun bir süre içinde (en az altı ay süreyle) ve tekrarlanan, sıkça, sürekli, bilinçli bir şekilde yapılması gerekmektedir. Dolayısıyla altı aydan az sürede yapılan davranışlar mobbing olgusuna girmemektedir (Tınaz,2008).

Günümüzde Batılı pek çok ülkede mobbing hakkında araştırmalar yapılmakta bunu azaltmanın ve önlemenin yolları araştırılmaktadır. Çünkü kamu ve özel sektörde oldukça fazla maliyet sağlamakta kaynakların verimli kullanımını, işgücü kullanımını etkilemektedir. Buda önemli sonuçlar doğurmaktadır (Kırel,2008). Mobbingde kişinin mesleğine, şahsına, sağlığına zarar verecek davranışlar sergilenmektedir (Tümer,2013).

Çoğunlukla kişinin şahsına yapılan kötü muamele onu işyerinden soğutma, işe motivesini azaltma, kurum dışına itme, kendini dışlanmış hissetmesi yıldırma gibi davranışları içerir. Bunun sonucunda kişinin motivasyonunda azalma, işgücü devir oranı artması, maliyetlerde artış, verim düşüklüğü, işyeri aidiyetlikte azalma, işyerinin örgüt ikliminde bozulma gibi sonuçları olmaktadır (Tümer, 2013). Bundan dolayı psikolojik taciz kavramına önem verilmeli sadece bazı alanlarda değil pek çok alanda yer edinip edinmediği araştırılmalıdır.

AB ülkeleri genelinde 1993-1998 yıllarında psikolojik şiddet konusunda araştırmalar yapılmaya başlanmıştır. Psikolojik şiddetin oldukça önemli olduğunun farkına varılmış gerek AB ülkeleri gerekse Almanya, Danimarka, Finlandiya, Hollanda, İspanya, Portekiz de 2000’li yıllarda ciddi araştırmalar yapılmıştır. Bunun sebebi ise ciddi ekonomik kayıplara neden olmasıdır. Buralarda yapılan araştırmalarda farklı sonuç ve tespitlere varılmıştır bunun sebebi toplumsal, kurumsal ve insan faktörünün yapısal değişiklikleridir (Akgeyik,2013;Güngör Delen,2013;Uşen,2013).Yıllar içerisinde de farklılık göstermektedir. Örneğin Avrupa ülkeleri psikolojik şiddetin etkilerini erken tespit edip yasal düzenlemeler yapmışlardır. Farklı dönemlerde yapılan araştırmalarda mobbing kavramı farklı kavramlarla da ifade edilmiştir mesela; korkutma, tehdit denilmiş önceleri mobbing olan kavram psikolojik taciz kavramıyla ifade edilmiştir. Dönemsel olarak bir dönem kadınlar daha çok psikolojik şiddet uygularken bir dönemde kadınların psikolojik şiddete maruz kaldığı görülmüştür.

Türkiye’de psikolojik şiddetin ilk anlaşılıp tartışmaya açıldığı zaman 2000’li yılların başındadır. Bilimsel ilk çalışmalar ise (Bilgel, Nazan ve Aytaç;2004,Serpil ve Bayram, Nuran; 2004).tarafından yürütülmüştür. Bursa ilinde yapılan bu araştırmada eğitim, sağlık, güvenlik alanlarında yürütülmüştür. Yine bu alanda yabancı menşeli bir firmada Türk bir çalışan hakkını aramış psikolojik şiddet gördüğüne dair dava açmıştır oldukça önemli olan bu olay 2001 yılı itibari ile gerçekleşmiştir (Akgeyik, vd. 2005). Bu

olaylar Türkiye’de bu olgunun yeni yeni algılandığı dönemler olduğu için oldukça önem arz etmektedir. Türkiye’de psikolojik şiddete yönelik düzenlemeler yapılmalı hukuksal boyutu ele alınmalı hukuksal düzenleme boyutunda yasa ve yönetmelikler ile bu konuda önlemler alınmalıdır.

1.2. MOBBİNGİN AŞAMALARI

Mobbing süreci aşamalar halinde ilerlemekte mağduru içerisine çekmektedir. Her basamak bir diğerinden daha ağırdır mağdur kurtulmaya çalıştıkça olayın şiddeti artacaktır. Mobbing çeşitli aşamalardan oluşmaktadır Leymann modelinde aşamalar beş gruba ayrılır bunlar şöyle sıralanır (Davenport vd.,2003:20; Tümer,2013:14).

-Önemli kritik bir olayın yaşanması: Mobbingin ilk aşamasında işyerinde mobbing olayını tetikleyecek, ateşleyecek bir olayın yaşanması gerekmektedir. Bu aşamada mobbing çatışma olarak adlandırılır. Bu aşamada ‘iletişim, yapı, kişilik gibi etkenler itekleyici güce sahiptir.

-Mağdurun yönetim gözünde olumsuz gösterilmesi: Bu evrede mobbing uygulayan kişi mağduru işyerindeki kişilerin gözünde ve yönetici gözünde olumsuz hale düşürüp, haksız suçlama, damgalama, işe yaramaz gösterme aşamasıdır. Bu ortamda mobbinge uğrayan kişi dışlanır, psikolojik saldırılar başlar.

-Mobbinge uğrayan kişinin yöneticisinin işe dâhil olması: Bu aşamada kişi küçük düşürülür, kişinin şahsına yapılan saldırılar vardır. Kişinin dini inancı, kişisel ve fiziki özellikleriyle dalga geçme yöneticinin sürece dâhil olması bu evrede gerçekleşir mağdurun yavaş yavaş kendini açıklayamayacağı sürece doğru evrilir.

-Mağdurun iş yerindeki görevleriyle ilgili olumsuz bir sürecin başlaması: Bu evrede mağdur zor kişi ya da akıl hastası olarak damgalanır ve işten ayrılma ya da atılma sürecine doğru gidilecektir. Ancak yönetim burada psikolojik yıpratma sürecinde yer almayıp bunu sırtlanmayabilir. Artık olay açık ve net bir hal kazanmıştır.

-Mağdurun işten atılma ya da istifa etme aşaması: Mobbing mağduru kişi kritik olayların başına getirilir işe faydalı ve zararlı olaylar gündeme getirilerek kişinin işyerine zararı olduğu katkı sağlamadığı gündeme getirilir. Son olarak ta kişi daha fazla dayanamayıp ya işten ayrılır ya da işten atılır. Bu durumda kişinin tıbbi ya da psikolojik

desteğe ihtiyacı olabilir. Günümüzde de pek çok kişi zorla emeklisi gelmediği halde emekli edilmektedir.

1.3. MOBBİNGİN TARAFLARI

Mobbing herhangi bir kriter olmadan tüm işyerlerinde görülebilecek bir olgudur. Daha önce yapılan çalışmalardan da görüldüğü üzere herkes mobbinge tanışabilir. Mobbingin oluşumunda örgütün yapısı, kişisel özellikler, toplumsal yapı, rekabet, değer ve inanç farkları, sınırlı kaynak kullanımı, iletişimden kaynaklı nedenler, ödül ve teşvik sistemi, yetki ve sorumluluklarda karışıklık, yönetim biçimi vb. pek çok kriter önemlidir (Tınaz, 2008).

İşyerinde mobbingin ortaya çıkmasıyla ilgili çok spesifik bir neden yoktur ancak oynanan roller gereği üçe ayrılır (Tümer, 2013).

Mobbing uygulayıcıları(Psikolojik tacizciler)

Mağdur olanlar(Bu eyleme maruz kalanlar)

Mobbinge taraf olmayıp izleyen kesim

1.3.1. Mobbing Mağdurları (Kurbanlar)

Çalışma yaşamı içerisindeki herkes mobbinge maruz kalabilir. Burada ayırıcı herhangi bir kıstas yoktur. Kişileri hedef gösterilmek üzüp yıpratılabilir, insanlara ağır gelebilir, kendinde sorun arayabilir yıpratıcı bir süreçtir ancak burada cinsiyet ve hiyerarşi farkı gözetmeden hayatının bir aşamasında çalışanlar mobbinge maruz kalabilir (Tınaz, 2008).

Yapılan araştırmalarda mağdurların çeşitli özelliklere sahip olduğunu göstermiştir bunlar; güvensizlik, endişe, içe dönük olma, dürüstlük, alçakgönüllük gibi (Einarsen, 2006). Yine Cayne'nin yapmış olduğu araştırmalar göstermiştir ki mağdur kişiler rekabeti sevmeyen, daha az rekabetçidir (Cayne, 2000).Güçlü olmayan, hakkını aramaktan aciz, sakın yapılı kişilerinde mobbinge maruz kaldıkları söylenmiştir.

Mobbing mağduru olan kişi önce hedef gösterilir sonra işyerinde birtakım olaylara maruz kalır çalıştığı kişiler dışlar, soruları yanıtlanmaz, fiziksel özellikleriyle (şişman, zayıf) dalga geçilir, yeri değiştirilir kötü yere alınır, kendisine işle ilgili bilgi verilmez, kınanır vs. tüm bu davranışların kendinden kaynaklı olabileceği ile ilgili kendiyile

muhakemeye girer. Çalışan tepki olarak işe gelmez, işe olan motivasyonu azalır, hastalanır, stres yaşar, depresyon yaşayabilir, arkadaşlarının kendini aralarına almadığını düşünür, içinde bulunduğu durumdan kendini sorumlu tutar, sorumluluk almak istemez (Walter, 1993).

Mobbing mağduru karşı çıkmadığında ise şiddet giderek artar. Mağdur olma özelliği bazen yalnız olan bir kişi, bazen yeni gelen kişi, ilginç bir kişi, bazen işini seven başarılı bir kişi olabilir. Çalışma ortamında işini çok seven işine sadık kişiler her zaman hedef olurlar aslında bu her alanda geçerlidir. İşe bağlı, başarılıdır yöneticinin de dikkatini çeker yönetici kendisi için tehdit olarak algılar. Mobbinge uğrayan kişi ise bu durumla mücadele etmeli teslim olmamalıdır (Huber, 1994).

1.3.2. Mobbing Saldırganları (Mobber)

Mobbing uygulayıcıları (mobber) genelde üst düzey bir yönetici ya da eşit şartlarda çalışanlar olabilir. Yönetici kendisine tehdit olarak gördüğü için eşit çalışan kişide hemen hemen aynı sebeplerle kişiyi saf dışı bırakmak isteyebilir. Psikolojik taciz kelimesinin de sıkça geçtiği bu alanda mobbing saldırganlarının sadece %4 ü psikopat denilen karakterdedir. Yönetim tarzı ve yönetim şekli değişince normal davranışlarda bulundukları görülmüştür (Namie, 2002).

Saldırganın özelliklerinin mobbing uygulayıcısı olmasında etkisi olduğu düşünüldüğü gibi hiçbir etkisinin olmadığı da savunulmuştur. Saldırganın zayıf kişilikli, gücü seven, yargılayıcı, övgüye muhtaç, kendince iyi şeyler yaptığını sanan, şiddet davranışını benimseyen, çocuklukta birtakım ruhsal sorunları olan vs. kişiler olarak tanımlanabilir (Tümer, 2013).

Bunun dışında örgüt olarak ta mobbing uygulayan yerler var. Onlarda da bazı özellikler dikkat çekiyor mesela; lider ve yöneticinin kişiliği, idare biçimi, rekabet, stres, örgüt iklimi, işte yapılan değişim gibi faktörler işyerindeki mobbing sebeplerindendir (Kırel, 2008).

Özellikle mobbing uygulayan kişilerin agresif, plancı, hırslı, egolu, kıskanç, takıntılı, kişisel menfaatleri ön planda tutan, bencil kendini düşünen kişiler olması kaçınılmazdır (Akgeyik vd., 2013).

1.3.3. Mobbing İzleyicileri (Tanık Olanlar)

Mobbing sürecinin yanlarında olan izleyici, seyirci, saldırganla mağdurun haricinde olan bütün çalışanlar olarak ifade edilmektedir. Bu kişiler mobbing süresinin içinde doğrudan bulunmamakla beraber, yaşanan psikolojik şiddetin farkına varmışlardır. İşyerinde çalışan diğer çalışanlar mobbing olgusunun yaşandığının farkına vardıkları süreden itibaren bir seyirci olarak değerlendirilir. Aslında burada eğer izleyici kitlesi olaya olumlu yönde müdahalede bulunmuyorsa oda bir nevi mobbing uygulayanla eşdeğerdedir. Seyirci kitlesi, mobbinge karşı sergiledikleri tutumlarla yaşanan olayın daha da alevlenmesini ya da sönmesini sağlayabilir dolayısıyla süreçte etkili ve aktif bir pozisyonları olabilir (De Falco vd., 2003).

Mobbing izleyicileri çeşitli şekillerde olabilmektedir bunu belirleyen ise mobbing sırasında davranış şekillerine göre gruplandırılmasıdır. Bazı izleyiciler hiç taraf tutmaz bazıları mobbing uygulayandan yana taraf olur bazıları da mağdurun yanında yer alabilir. Pınar Tınaz, seyirci tipolojilerini gösterdikleri hareketlere göre inceleyip gruplara ayırmıştır (Tınaz, 2008).

Diplomatik İzleyici: Mobbing süresinde yaşanan bu arbedede sürekli anlaşımdan yana bir davranış sergilemektedir. Genellikle çalışanlar tarafından sevilen veya tam zıttı sevilmeyen kişilerdir. Saldırganla kurban arasında arabulucu rolü üstlenmektedir. Bu biçimdeki seyircileri başkalarından ayıran en mühim nitelik, aracı hareketleri nedeni ile ileride yaşanması olası bir mobbing seyrinin mağduru olmaya aday olmalarıdır.

Yardakçı İzleyici: Bu tipteki seyirci, saldırganla büyük ölçüde bağlıdırlar. Ancak bu niteliğinin başka çalışanlar tarafından görülmesini istemezler. Mobbing seyrinde saldırgandan taraf olarak mağdurun aleyhinde bilgiler vermektedir. Birtakım durumlarda bunu, kurbanın iş bırakmasından ötürü boşalacak olan mevkiyi hedeflediği hallerde gerçekleştirmektedir.

Fazla İlgili İzleyici: Kendi dışında herkes ile ve herkesin problemleri ile yakından ilgili olan seyirci tipidir. Başka insanların özel hayatlarına ve sorunlarına karışmakta ısrarcıdırlar. Çevresindeki kişilerden yardım isteyen mağdur da bir zaman sonra rahatsızlık duyarak uzaklaşmaktadır. Mağdurun gün geçtikçe ikinci mobbing olarak gördüğü izleyici tipi olmaktadır.

Bir Şeye Karışmayan İzleyici: Bu tipteki seyirci, mobbing seyrinin herhangi bir taraftarı olmaktan sakınır ve zaman içinde meydana çıkmazlar. Konu ile alakalı pozitif veya negatif herhangi bir görüş beyanında bulunmazlar. Saldırgana destek verdiği söylene de sessizliği nedeni ile seyre etkisiz bir destek vermektedir.

İki Yüzlü Yılan İzleyici: Mobbing süreciyle alakalı olarak bir fikre sahip olsa da görünürde hiçbir şeye karışmayan bir seyirci izlenimi oluşturmaktadır. Bu tipteki seyirci kendisine de mobbing yapılacağından çekinerek mağdura destek olmayı reddederek saldırıyı desteklemektedirler. Bu konuda sahte bilgiler vermekten de çekinmezler.

1.4. MOBBİNG TÜRLERİ

Örgüt içerisinde ya da çalışma yerinde psikolojik taciz uygulanan kişi ile diğer kişilerin ilişkisi psikolojik tacizin tarafını belirlemektedir. Psikolojik tacizde yönetici emrindekine uygulayabilir, eş çalışanlar birbirine uygulayabilir birde nadiren de olsa alt çalışan amirine uygulayabilir. Bunlar yukarıdan aşağıya mobbing, aşağıdan yukarıya mobbing ve yatay yönde mobbing olarak üçe ayrılır (Tınaz, 2008).

1.4.1. Yukarıdan Aşağıya Doğru Mobbing

Yöneticinin elinde bulundurduğu gücüde kullanarak alt çalışanına uygulamış olduğu mobbinge denir. Yapılan tespitlerde en çok bu türde psikolojik taciz olduğunu göstermiştir (Namie,2002).Burada yönetici kendine tahsis edilen yetkileri aşırı, kuraldışı, keyfi olarak kullanır. Buda etik olmayan bir uygulamadır. Yöneticiler bunu yaparken siyasi görüş, dini inanç, kıskanma, o kişiye duyulan antipati, çalışanın az ya da çok verimli çalışması, ast olarak çalışan kişinin daha yetenekli oluşu ve yöneticinin çalışma itibarını zedelemesi, kendine rakip olarak görmesi sayılabilir (Akgeyik vd., 2013).

Çeşitli nedenlerle psikolojik taciz işyerinde yapılmak istenebilir örneğin işletmenin küçülme isteği, personel değişikliği gibi nedenlerle direk işyerleri de bunu yapabilir (De Falco vd., 2003).

Günümüzde psikolojik taciz tehdit aracı olarak ta kullanılmaktadır iş arayan kesimin fazla olması, ekonomik krizler, küreselleşme vb. sebeplerle işlerini kaybetmek istemeyenleri tehdit aracıdır (Akgeyik vd., 2013).

Burada yapılan psikolojik taciz kişileri olduğu kadar işyerlerini de ilgilendirir imajın aşağı düşürülmesi, işyerine olan saygınlığın azalması, verim düşmesi, maliyet artışı vs. gibi durumlar yaşanır.

1.4.2. Aşağıdan Yukarıya Doğru Mobbing

Bu mobbing türünde astın üstüne uyguladığı psikolojik taciz vardır. Çok karşılaşılan bir durum değildir. Genellikle bir işyerinde bir pozisyona atanan kişinin yerine kendinin hak ettiğini düşünüp hırslanan yöneticisine öfke duyan çalışanın arkasına başka kişileri de alarak ona psikolojik baskı yapmasıdır. Kabullenmediği yöneticiye karşı kin ve nefret besler onun ayağını kaydırmak için elinden geleni yapacaktır. Genellikle ast olarak çalışanın yöneticiye uygulanması çok kolay değildir işinden olma korkusu, işte yaşayacağı problemler gibi bu yüzden daha nadir görülür (Riguzzi, 2001).

1.4.3. Yatay Yönde Mobbing

Aynı yerde ve aynı pozisyonda çalışan kişilerden birinin diğerine uyguladığı psikolojik tacize yatay yönde mobbing denir. Burada bazen işyerine yeni gelen ve dikkat çeken işinin ehli biri ya da işte kendini gerçekten yetiştirmiş biri olabilir. Bu diğer kişinin kıskanma, onu diskalifiye etme isteğini artıracaktır. Yöneticinin bu kişiyi daha çok benimsemesi yöneticinin yerine geçme fikri bazı çalışanları rahatsız eder. Burada aslında örgütün yapısı ve işleyiş şekli önemlidir her bireyin çalışacağı iş alanı belliyse iş tanımı yapılmışsa ya da hakkaniyetli terfi yapılıyorsa bu işyerinde bunlar sorun olmaktan çıkabilir (Tınaz, 2008).

1.4.4. Mobbing Sürecinde Rol Alan ve Süreci Etkileyen Unsurlar

Mobbingin tek bir nedeni ya da kaynağı yoktur. Pek çok etken mobbingi etkilemektedir. Pek çok çalışma ortamında mobbing görülmektedir. Ancak yapılan araştırmalar doğrultusunda ilginçtir ki kar amacı gütmeyen sağlık ve akademisyenlik alanında daha çok görülmektedir (Westhues, 2003).

Psikolojik tacizin ortaya çıkması farklı sebeplere dayanmaktadır (Salin, 2003). Örneğin kadın ve erkek yetiştirilme şekilleri farklı olduğundan bazı olaylar karşısında verdiği tepkilerde farklıdır. Erkek çocukları tepkilerini daha sert verirken kadınlar daha naif kırmadan tepki verirler genel itibarıyla. Erkeklerin yoğun olduğu işyerlerinde fiziksel

şiddet yoğunken kadın ağırlıklı işyerlerinde psikolojik şiddetin daha yoğun olduğu görülmüştür (Tınaz,2008).

Yine yapılan tespitlerde kadın-erkek oranının eşit olduğu işyerlerinde psikolojik şiddetin daha az olduğu görülmektedir. Bunun dışında erkek egemen çalışma ortamlarında fiziksel şiddet fazlayken kadın egemen çalışma ortamlarında psikolojik şiddet daha fazladır (Shallcross,2003).

Bunun dışında liderin yönetim şekli, işe alım sürecinde adam kayırma liyakata sadık kalınmaması, dönemsel çalışmalar, işteki bazı pozisyonları kapma yarışı, rekabet, verimin yüksek maliyetin az olmasını isteme, çözüm odaklı olmama, kademeli yönetimdeki aksaklıklar, iletişimin kötü olması, değişikliğe kapalı olma gibi pek çok neden sayılabilir (Tınaz,2008).

1.5. MOBBİNG NEDENLERİ

Mobbing veya psikolojik şiddetin ortaya çıkmasında pek çok neden vardır bunlar fiziksel ya da psikolojik olabilir. Bunları detaylı olarak alt başlık halinde inceleyeceğiz Bunları şöyle başlıklar halinde incelersek

- Bireysel faktörler
- Örgütsel faktörler
- Durumsal faktörler
- Sosyal faktörler olarak incelenebilir (Kırel,2008).

1.5.1.Bireysel Faktörler

Bir işyerinde psikolojik şiddet bireylere büyük çoğunlukla bağlıdır. Bireyin psikolojik şiddete karşı tepkisi ve psikolojik şiddet eğilimli olması bireye bağlıdır.

- Burada bireyin demografik durumu(yaşı, medeni durumu, eğitimi, cinsiyeti)
- Bireysel özellikleri
- Sürekli davranışları
- Eğitimi, Kaç yıl çalıştığı, İş tecrübesi (Kırel,2008).

Bir bireyin öncelikli olarak fiziksel şiddet gösterebilmesi için ruhsal takıntıları, sorunları, sorunlu bir çocukluk geçirmesi, daha önceden de şiddete meyilli olmak gibi sebepler olmalıdır. Uyuşturucu madde ya da alkol kullanımı şiddete olan eğilimini

artırmaktadır. Üniforma giyme, genç yaşta olmak, davranış tarzı, kişilik özellikleri şiddete olan eğilimi değiştirmektedir (Kırel,2008).

Bazı tespitlere göre şiddet eğiminde olan kişilerin ortak özellikleri; kıskanç, saldırgan, vicdansız, zorba, kötü niyetli, bencil ve her zaman kendisi haklıdır (Martino, 2003).

1.5.2.Örgütsel Faktörler

Bazen fiziki ve psikolojik şiddet iç içe geçmiş durumdadır ve bunu ayırmak çok mümkün olmayabilir. Yöneticilere bu durumda çok iş düşebilir. Psikolojik şiddetin etkeni olan örgütsel faktörlerde şunlar olabilir; yönetici bu durumda belirleyici olabilir, iş yükünün ağır olması, adaletsiz dağılımı, ücretlerde adaletsizlik, işletme kurallarının katı olması gibi örnekler sayılabilir (Tutar, 2004).

Bazı işletmelerde çalışma ortamı iklimi çok serttir hiyerarşik yapısı çok katıdır insan psikolojisini dikkate almadan çalışır bu gibi durumlarda yönetici veya işletme gücünü sergilemek ister bu örgütler psikolojik şiddetin daha çok olduğu yapılardır (Eşenli ve Aktel, 2019).

Bunun yanı sıra stres, örgütün kültürü ve iklimi, ekonomik değişimler(mesela krizler)kişilerin uyumlu çalışmaması, çalışma ortamı(nem, sıcaklık, gürültü)bunların hepsi birer şiddet kaynağı olabilir. Buna göre bir kişi çalıştığı ortamda psikolojik şiddetle yıpranma sürecine katılır (Çivrilidağ ve Sargın, 2011).

Kişilerin yapısal özellikleri de mesela tembel olması, değişime kapalı olması, ekonomik açıdan baskılar kişinin para kaybetmesi zor duruma düşmesi hepsi birer etkindir (Eren, 2004).

Örgütte uyulması gereken standart kurallar getirilmeli ve herkes için geçerli olmalıdır yoksa bu düzeni bozup psikolojik şiddete yol açacaktır (Kırel, 2008).

Örgüt içi iletişimde şiddete neden olabilir eksik ya da hiç iletişim kurulamaması insanların birbirini yanlış anlaması, yöneticilerin taraf tutması, terfi ve tayinlerde adaletsizlik vb. bunlar örgütün zayıf yapıda olduğunu gösterir (Ertürk, 2005).

1.5.3.Durumsal Faktörler

Bazı meslek gruplarında çalışma şartlarından dolayı şiddete maruz kalınabilir örneğin taksi şoförleri, tır ve otobüs şoförleri gibi gece geç saatte çalıştıkları için şiddete maruz kalırlar. Günümüzde çokça cinayete kurban gittikleri görülmüştür. İnsanla muhatap olunan bazı mesleklerde şiddete daha yakındır sağlık, banka gibi bazı mesleklerde güvenlikten de yardım alınmakta ama yine de şiddetin önüne geçilememektedir. Yine günümüzde her gün bir doktora şiddet uygulandığını televizyonda izlemekteyiz. Stres, farklı kökenden gelme, iş tanımlarının belli olmayışı, beklenti ve iş tanımını karşılayamama kişide şiddet olaylarına sebep olabilir (Kırel, 2008).

1.5.4.Sosyal Faktörler

Örgütsel şiddette en çok yer edinen başka bir faktörde sosyal faktörlerdir. İçinde yaşadığı toplum insanları etkilemekte toplum insandan insanda toplumdan etkilenmektedir. Dolayısıyla toplumun yapısı, davranış şekli insanların şiddete olan etkisini artırabilir (Kırel, 2008). Agresif yapıdaki insan ve toplum şiddeti artırır. Çok para kazanma hırslı çok çalışmak insanları motive etmekte ancak istediği şeyleri elde edemediğinde şiddete başvurmaktadır.

Yaşanılan çevre iyi çevrede yaşayamama, alkol ve uyuşturucu kullanımı artışı, bireysel isteklerin karşılanamaması ekonominin kötü oluşu, yoksul olma, işsizlik oranı artışı, kişi başına düşen gelir azlığı, hayat pahalılığı gibi etkenlerde insanlarda şiddete eğilimi artıran sebeplerdendir (Kırel, 2008).

1.6. MOBBİNGİN ÖNLENMESİ

Mobbing aslında bireyi ilgilendiren bir sorun gibi düşünülürken toplumu ilgilendiren bir olgudur. Öncelikli olarak problemi kabul etmek bu problem oluşmadan yok etmek önüne geçmek gerekir. Bunun için de bireysel, kurumsal ve hukuki önlemler alınmalı mücadele yoluna gidilmelidir. Psikolojik şiddetin önüne geçmek için önlem almak, bilgilendirme yapmak en etkin yöntemdir (Tınaz, 2008).

Birey bazında mücadele ele alındığında psikolojik şiddete maruz kalan kişi öncelikli olarak kendi durumu hakkında bir tespit yapmalı ona göre hareket etmelidir. İşyerinde psikolojik şiddete uğradığını düşünüyorsa şunları yapmalıdır (Tümer, 2013).

- Tartışmalardan mümkün olduğunca kaçınmalı, mülayim bir tavır takınmalıdır.
- Eğer bu eş çalışanlar arasında yaşıyorsa yönetime bildirmeli destek almalıdır.
- Elinde kanıt varsa saklamalı ispat için mesaj, not, yazışma vs. silmemelidir.
- Yaşadığı duruma şahit olanlar ile görüşülmeli fikir paylaşılmalıdır.
- Sendikalar yardımcı olabilir bu hak unutulmamalıdır.
- ÇSGB iletişim merkezi aranarak psikologlardan yardım alınmalıdır.
- Mücadeleci olmalı ve korkmamalı gerekirse hukuk yolunu kullanmalıdır (Tümer, 2013).

İşyeri bazında psikolojik şiddeti önlemek için bir işyeri sahibi önlem almalıdır. Özelse çünkü marka değeri, imajı, itibarı yerle bir olabilir. Günümüzde bu tarz mücadeleler genelde kişi bazında kalıp sonuç olarak ta kişinin aleyhine sonuçlanmaktadır. Oysaki bu sorun sadece bireysel değil toplumun tüm kesimlerini ilgilendiren görmezden gelinecek bir sorun değildir. Örgüt olarak gerekli eğitim programları düzenlenmeli, belki dönemsel psikolojik terapiler yapılmalı burada tabi ki yöneticilerin eğitilmesi sağlanmalıdır (Kırel, 2008).

- Psikolojik şiddetle ilgili olarak bunları önlemek için politikalar geliştirilmeli
- Çalışan ve yöneticilerle ilgili psikolojik şiddet hakkında bilgi verilmeli rutin eğitimler planlanmalıdır.
- Bazı yaptırım ve cezalar uygulanmalı
- Psikolojik şiddet dikkate alınmalı adaletli çözüm önerileri iletilmelidir.
- Çeşitli sözleşme ve yönetmelikler dikkatle incelenmelidir (Tümer,2013).

Hukuki düzenleme ile psikolojik şiddeti önlemede ise; hukuki pek çok düzenleme yapılmalıdır daha önce yapılan araştırmalar neticesinde görülmüştür ki ülkemiz pek çok ülkeden bu konuda çok geridedir. Psikolojik şiddet sonucunda kişinin uğradığı maddi ve manevi kayıplar ödenmeli tazminatlar verilmeli, kişiye iş yaşamında değer verildiği gösterilmelidir. Ancak o zaman mobbing konusunda yeterli çalışmalar yapıldığı söylenebilir somut adımlar atılmalıdır. Psikolojik şiddet aynı zamanda Anayasal çalışma hakkının ihlalidir. Ceza yasası, iş yasası vb. yasalarda eklemeler yapılmalı işçinin hakkı korunmalıdır (Kırel, 2008).

1.7. MOBBİNGİN SONUÇLARI

Mobbingin etkileri genel anlamıyla daha çok örgütsel anlamda ele alınmış olsa da çok çeşitli yönlerden pek çok alanı etkiler. Buradan hareket ile mobbing in nedenleri mobbinge uğrayana, teşkilata, mobbinge uğrayanın ailesine, kamuya ve devlet iktisadına tesirleri bakımından incelenmektedir (Tınaz, 2006).

1.7.1. Mobbing Mağdurlarına Yönelik Sonuçlar

Mobbing süreci oldukça sıkıntılı bireyi yıpratıcı zor bir dönemdir. Bu aşamada bireye, örgüte, topluma ve ülke ekonomisine oldukça fazla maliyeti olmaktadır. Ancak bunlar içerisinde en çok zararı tabi ki birey görmektedir. Sürekli ve devam eden psikolojik şiddete maruz kalan bireyde fiziksel ve psikolojik pek çok sorun baş gösterir. Psikolojik şiddete maruz kalan bireyde stres, kaygı bozukluğu, itibar ve güven kaybetme, insan ilişkilerinde bozulma gibi psikolojik etkilerin yanı sıra karın ağrısı, ürtiker, baş ağrısı, migren, göğüs ağrısı, depresyon, panik atak geçirme gibi fiziksel etkiler görülür (Akgeyik vd., 2013).

Bu yapılanlar sonucu bazen dalgın olup bir trafik kazası geçirilebilir bazen de psikolojik ilaç kullanımı, mesleğe olan ilginin azalması, arkadaş kaybı, intihar cinayet gibi ciddi olaylara kadar gidebilir. Bunun dışında kişi eğer dava açmışsa avukat ücreti, doktor masrafı, işsizlik, istemediği işte çalışma, iş arama, taşınma gibi pek çok istemediği sonuçlarla da karşılaşacaktır (Tınaz, 2008).

Bireyi bu çıkmaz içinden ancak ailesi, arkadaşları, eşi destek olup onu anlayıp çıkarabilir. Birey maddi kayba, iş kaybına, belki eş kaybına, özgüven kaybına uğramıştır (Davenport, 2003).

1.7.2. Örgüte Yönelik Sonuçlar

Psikolojik şiddetin bireye olduğu kadar örgüte yönelik olumsuz etkileri de vardır. Örgütü ekonomik açıdan etkiler, örgüt çalışanları işyerine olan saygısını kaybeder iş dünyasında oluşan itibarı lekelenir, saygınlığı azalır. Bir işyerinde çalışma ortamının bozulması sonucu toplu çalışmalar takım ruhu yok olur düzgün işler çıkarılamaz (Tınaz,2008).

Böyle bir ortamda insanlar kendi yerini ve kendini düşünecektir örgüte odaklanamaz. İşyerleri önemli çalışanlarını yitirip zor durumda kalabilir, işgücü devir oranı artar, dışarıdan yardım alınması durumunda da ek maliyet gerekecekti (Tınaz,2008).

Yine örgütsel sonuçlarda bahsedilmesi geren bir diğer konu ise; hastalık izni artması, kişinin sürekli izin alması, verimin düşmesi, erken emekli olma isteği, istifaya mecbur tutulmak, çalışanın işyerine dava açması da ek maliyete girmektedir (Martino, 2003;Hoel, 2003;Cooper, 2003).

Örgütlerde psikolojik şiddetten bahsederken sebep-sonuca bağlanmamalıdır göreceli kavramların oluşu örgüt sisteminin değişken ve karmaşık oluşu bazı sonuçların sebep olarak değerlendirilmesine de sebep olabilir. Ya da bir örgüt için doğru olan kurallar diğeri için doğru olmayabilir (Zapf, 1999).

Yukarıda bahsettiğimiz sonuçlar çerçevesinde psikolojik şiddetin örgüte birçok zararı olduğu ek maliyetler yüklediği görülmüş örgüt açısından önemi kavranmıştır. Dolayısıyla olumsuz sonuçları en aza indirmek için örgütsel bağlılığı artırmak, sorun ve problemleri azaltmak bağlılık düzeyini artırıp personelin işten ayrılma niyetini azaltmak gerekir (Mumcu ve Alici, 2016).

1.7.3. Topluma ve Ülke Ekonomisine Yönelik Sonuçlar

Toplumsal ekonomiye yönelik maliyetler şunlardır; uzun süreli rahatsızlıklar, işe devam edememe, bunlara bağlı erken emeklilik, uzun süreli işsiz olma, sosyal yardıma ihtiyaç duyma, hesapta olmayan işgücü kaybı, aileye düşen yükler bazen anne babaya bazen de eşe düşen yükün artması bunlar hep ek maliyettir (Martino ve diğerleri,2003).

Yapılan araştırmalar göstermiştir ki; psikolojik şiddete maruz kalan kişilerde özel hayata yansıma oranı oldukça fazladır. Aile ilişkileri zarar görür ekonomik açıdan problemlere neden olur.

Kuaförlük eskiden beri zamanın modasına uygun şekilde saçın kesilip, şekillendiği, boyandığı meslek koludur (MEGEP(a), 2011).

1.7.4.Mobbing Kavramı Üzerine Yapılan Araştırmalar

İşyerinde çalışma koşullarını etkileyen faktörlerden biri olan mobbing pek çok araştırmaya konu olmuş bununla ilgili pek çok çalışma yapılmıştır. İşyerinde çalışan kişilerin mobbinge maruz kalması pek çok şeye etki etmektedir; işyeri örgüt iklimi,

verimlilik, fiziksel ve ruhsal sağlık, işgücü devir oranının artması, iş tatminsizliği, iş değişikliği, aile iş yaşam dōngüsü bozulması, maliyet artışı ve daha pek çok denge üzerinde etkili olmaktadır.

Sadıkoğlu (2021) alışmasında yine mobbing üzerine nitel bir çalışma yapılmış olup 20 katılımcı ile gōrüşölmesi planlanmış ancak Covid-19 salgın hastalık nedeniyle 14 katılımcı ile gōrüşme sağlanmışır. Burada elde edilen bulgular ile araştırmamızdaki bulguları karşılaştırıldığında dikey mobbingin her iki çalışmada da yoğun olduğu gōrölmüşür. Yine fiziksel ve psikolojik etkiler açısından benzerlikler bulunmaktadır. Yine kişinin cinsiyetine etkileri göz önünde bulundurulduğunda kadın-kadına daha çok mobbing yapıldığı yaptığımız araştırmada da tespit edilmiştir diğer araştırmada da sonuçlar aynıdır. Yine kadının yapısı gereği kıskançlık, ego, çekememe vb. nedenlerin çok etkili olduğu her iki tezde de ortaya çıkmıştır. Bunun dışında karşılaştırma yaptığımızda Sadıkoğlu'nun çalışmasında öne çıkan anahtar kelimeler sürekli ve devamlı iken bu araştırmada ise baskı ve yıldırma olmuştur. Sonuçlarda Sadıkoğlu sabit bir mail adresi oluşturulması, boş vakitlerinde izleyebilecekleri eğitim linklerinin yollanması, devlete bu konuda çok iş düştüğu doğrudan düzenlemelerin yasalarda yer alması gerektiği vurgulanmıştır.

Bıçakçı (2022)'de çalışmasında yine madencilik sektöründe mobbing üzerine nitel çalışmasında 20 katılımcı üzerinde yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile katılımcılara sorular yöneltmiştir. Mobbingin ne olduğu ile ilgili soruya verilen cevaplarda anahtar kelimeler bizim araştırmamızda bulunan bulgularla benzerlik göstermiş baskı, yıldırma, kıskançlık gibi kelimelere vurgu yapılmıştır. Mobbing kimlere uygulanır kelimesine verilen cevaplarda da %20 henüz mobbing gōrmedim,%30 eski amirler eş çalışanlar tarafından,%50 sinde yönetici tarafından cevabını vermiştir. Bizim araştırmamızda da yine daha çok dikey mobbing uygulandığı sonucuna varılmışır. Neden mobbing uygulandığı ile ilgili sorulara verilen yanıtlarda yine ego, kıskançlık, hırs, rakip gōrme gibi cevaplar alınırken bizim araştırmamız neticesinde de aynı tespitler çıkmıştır. Mobbingin sizde oluşturduğu sonuç ne sorusuna ise verilen yanıtlar genel anlamda fiziksel ve ruhsal problemler şeklindeyir bizim araştırmamızda da sonuçlar bu yönde olmuştur. Çalışma madenciler üzerinde yapılmıştır ancak sonuçlar bakımından benzer sorularda benzer cevaplar alınmıştır. Sonuçlar açısından ise; mobbinge ilgili eğitim

verilmesi gerektiği, etik kurullar oluşturulması gerektiğine, seminerler düzenlenmesi gerektiğine vurgu yapılmıştır.

Altunay ve diğerleri (2014) eğitim kurumlarında mobbing uygulamalarına ilişkin çalışmasın da mobbing mağdurlarının mobbinge maruz kalma nedenleri belli kategorilere ayrılmıştır buna göre; Eğitim alanında Koç ve Bulut'a (2009) göre MEB'e bağlı özel eğitim kurumları öğretmenleri Mercan'a (2007) göre de öğretmenlerin kendini geliştirememesi onların mobbinge maruz kalmasına neden olmuştur. Mobbing mağdurları mobbinge mücadelede hukuk, bireysel farkındalık, bireysel mücadele gibi yolları kullanır. Mobbinge uğrayanlar disiplinli sıkı çalışma, yöneticisi ile birebir iletişime geçme gibi yolları benimser (Yıldırım ve Yıldırım, 2006)

Yüçetürk ve Öke (2005) çalışmasında yabancı ülkelerde mobbing kavramının 1980'li yıllardan itibaren araştırmalar yapılırken Türkiye'de mobbing konusu ile ilgili yeterli sayıda çalışma yoktur ve mobbing olgusunun farkında bile olmayanlar vardır denilmiştir bu araştırmada da bunlara değinilmiştir.

Son yıllarda yapılan araştırmalar neticesinde mobbingin yaygınlaşması ve artmasında pek çok neden etkilidir bunlar; şirket politikaları, bazı devlet politikaları (bazı işyerlerinin özelleştirmeye tabii tutulması, bazı yeni mesleklerin türemesi vb. örnekler sayılabilir bizim çalışmamızda da bu açıklamalara yer verilmiştir (Solmuş, 2008).

Mobbingin etkilerinin uzun süre geçmediği mağdurların olayın etkisinden uzun süre kurtulamadığı görülmüştür. Mobbingin ortaya çıkışı ve mobbingin temelleri üzerine araştırmalar yapılmıştır. Yine benzer açıklamalara tezin içerisinde yer verilmiş özellikle mobbingin ortaya çıkışı ve temellerine değinilmiştir. Kuaför ve güzellik alanında çalışanların mesleki sorunlara bağlı olarak mobbing ortamına maruz kaldıklarına dikkat çekilmiştir (Altuntaş, 2010).

Türkiye'de mobbinge ilgili yapılan çalışmalar neticesinde ülkemizde çok yaygın olduğu giderek de yaygınlaştığı ülkemizde ciddi sorunlar oluşturduğu görülmüştür Avrupa ülkelerinden de daha yaygın görüldüğü saptanmıştır, yine bu çalışmada bu konuyla ilgili yerlere değinilmiştir (Güngör, 2008).

İşyerinde psikolojik tacize maruz kalan birey bu olay sonrası pek çok fiziksel ve ruhsal sorun yaşar sonuç olarak da ya işten atılır ya da kendisi ayrılır yine çalışmamızda

olay sonrası sektör değişikliği, işten ayrılma, işten kovulma gibi olaylara sebep olduğu göz önüne alınmıştır (Karcıoğlu ve Çelik, 2012).

Dündar vd.,(2024) örgütsel mobbing başlıklı çalışmasında örgütsel bağlılığın mobbingi azalttığı, mobbing yaşayan bireyin özgüveninin azaldığı, ailevi problemler yaşadığı sonuç kısmında ise çalışmamıza benzer nitelikte çalışanların bilgilendirilmesi gerektiği, çalışanlara eşit şartların uygulanması gerektiği adaletli terfi yöntemi olması gerektiği, örgütte bağlılığı artıracak toplantı, seminer, bilgilendirme yapılması gerektiği daha çok araştırma yapılması gerektiğine değinilmiştir

Yalçı ve diğerleri (2024) çalışma hayatındaki mühendislerin mobbing ve toplumsal cinsiyet algısı ölçeklerine göre incelenmesi isimli araştırma makalesinde de mühendisler üzerinde bir araştırma yapılmış sonucunda Mühendislerin mobbing üzerine farkındalıkları olmadığı tespit edilmiştir ancak bizim araştırmamızda Kuaför ve Güzellik uzmanları mobbinge ilgi farkındalıkları gelişmiştir. Mühendislerin mobbinge maruz kalmadıkları tespit edilmiştir ancak bu çalışmada kuaför ve güzellik uzmanları mobbinge maruz kalmıştır. Çalışmada çalışma koşullarındaki değişimin mobbing algısını değiştirebileceği söylenmiştir bizim çalışmamızda da benzer ifadeler yer almaktadır

2. BÖLÜM: ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Çalışmanın üçüncü bölümünde araştırmanın amacı ve önemi açıklanmıştır. Araştırmada elde edilmesi amaçlanan verilerin hangi evren ve örneklem grubundan elde edileceğine dair bilgiler verilmiş ve son olarak verilerin nasıl elde edildiği ve nasıl analiz edildiği açıklanmış bulgular başlığı altında raporlanmıştır.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışma hayatının her geçen gün daha da zorlaştığı günümüzde mobbing dediğimiz olgunun sonuçları çok ağırlaşmaktadır. Öyle ki mobbing bireysel, fiziksel, örgütsel, toplumsal ve sosyal olarak birçok kötü sonuçlara sebep olup insanları etkilemektedir. Bu etkiler aile yaşamı, fiziksel ve ruhsal sağlık, motivasyon düşüklüğü, verim kalitesinin azalması gibi pek çok şekilde insanı etkilemektedir. Literatürde yapılan araştırmalar neticesinde Kuaförlük ve Güzellik alanında yeterince çalışma yapılmadığı özelliklede mobbinge ilgili çoğunlukla belirli çalışmalar olduğu görülmüştür. Bundan dolayı yapmış olduğumuz bu çalışma sonraki çalışmalara örnek olma Kuaförlük ve Güzellik alanında yapılacak araştırmalara öncülük etme açısından çok kıymetli ve değerli

olacağı düşünülmektedir. Yurt dışında yapılan çalışmalarda mobbing ile ilgili pek çok önlem alınırken Türkiye’de bazı sektörler üzerinde mobbing ile ilgili daha çok çalışma yapılmıştır. Bu da dikkat çekilmesi gereken bir başka noktadır. Özellikle kadınların çok fazla istihdam edildiği kuaför ve güzellik hizmetlerinde ciddi sonuçlar oluşturduğu göz önüne alınarak bu konuda daha fazla çalışma yapılmalıdır.

Aslında mobbing mağdurları bu durumu farklı şekillerde atlatmaya çalışır mobbing mağdurları üzerinde farklı etkileri olur bunlar; işten ayrılma, iş değişikliği, hayata küsme, özgüven kaybı vs. Özellikle bu araştırmanın çalışma grubunu büyük bölümünü kadınların oluşturduğunu düşünürsek çocukların çok fazla etkilendiği bir nevi mobbinge dolaylı yoldan çocukların maruz kaldıkları açıkça görülüyor. Bir hizmet sektörü olan güzellik sektöründe mobbing oldukça sık yaşanmakta buna bağlı olarak pek çok kurum işgücü kaybı yaşamakta, aile fazla iş yaşam döngüsü bozulmakta, meslekten soğumakta, hatta meslek değişimine gitmekte, iş tatmini azalmakta, motivasyonu azalmakta, sektör artık eleman bulmakta zorlanmaktadır.

2.2. Çalışma Grubu

Çalışmanın evrenini, mobbingin sık görüldüğü kadınların fazlaca istihdam edildiği sektörlerden biri olan hizmet sektöründe faaliyet gösteren, Tokat’taki güzellik merkezleri ve kuaför salonunda çalışan kadınlar oluşturmaktadır. Tokat’ta Kuaförler Odası Başkanlığına bağlı 115 bayan kuaför ve güzellik salonu bulunmaktadır. Türkiye’de hizmet sektöründe kuaförlük en yaygın faaliyet gösteren dördüncü iş koludur. Bu açıdan oldukça önem arz etmektedir. Son yıllarda iyi bir gelir kaynağı olduğu için işletme ve çalışan sayısı hızla artan mesleklerden bir tanesi haline gelmiştir.

Örneklemin hazırlanmasında benzeşik (homojen) örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Benzeşik örnekleme yöntemi ile birlikte daha az sayıda kişiden oluşan homojen bir gruba odaklanarak, detaylar üzerine daha çok yoğunlaşmaktadır (Baltacı, 2018).

Çalışma kapsamında Tokat ili merkezinde yer alan güzellik merkezinde ve kuaförlerde çalışan ustalık, kalfalık, çıraklık dönemlerini geçirmiş özellikle il içerisinde mesleki tecrübesi 3 ila 43 yıl arasında değişmekle beraber ortalama olarak meslekte 15 yılı aşmış olan kişilerle toplamda 11 kişi ile görüşülmüştür. Çalışanların çok yoğun

çalışması ayakta kalma sürelerinin uzunluğu, mola gibi bir anlayışın olmadığı düşünüldüğünde mülakatlarda zaman yaratmak oldukça zor olmuştur.

Araştırmaya katılan katılımcıların detaylı demografik verilerine ilişkin bilgiler **Tablo 1**'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Verileri

İsim	Yaş	Eğitim	Medeni durum	Pozisyon	Tecrübe	Görüşme süreleri
K1	45	Lisans	Evli	Usta öğr.	30 yıl	27 dk.
K2	47	Lise	Evli	Usta öğr.	33 yıl	20 dk.
K3	35	Ön lisans	Evli	Usta öğr.	15 yıl	29 dk.
K4	34	Lise	Bekâr	Usta öğr.	15 yıl	35 dk.
K5	27	Ön lisans	Evli	Usta öğr.	10 yıl	25 dk.
K6	50	Lise	Evli	Usta öğr.	43 yıl	35 dk.
K7	54	İlkokul	Evli	Usta öğr.	40 yıl	34 dk.
K8	36	Lisans	Bekâr	Usta öğr.	5 yıl	25 dk.
K9	44	Lise	Evli	Usta öğr.	20 yıl	26 dk
K10	30	Lisans	Bekâr	Usta öğr.	3 yıl	30 dk.
K11	29	Lisans	Bekâr	Usta öğr.	10 yıl	35 dk.

Tablo 1, araştırmaya katılan katılımcıların demografik verilerini kapsamlı bir şekilde sunmaktadır. Tablo, yaş, eğitim durumu, medeni durum, pozisyon ve tecrübe gibi

demografik özellikleri içermektedir. Bu veriler, mobbingin farklı demografik gruplar üzerindeki etkisini anlamak için önemli bir temel oluşturur. Bu verilere göre:

- **Yaş ve Tecrübe:** Katılımcıların yaşları 27 ile 54 arasında değişmekte ve tecrübeleri 3 yıl ile 43 yıl arasında değişmektedir. Çoğunlukla uzun yıllar sektörde çalışmışlardır.
- **Eğitim Durumu:** Katılımcılar arasında ilkokul, lise, ön lisans ve lisans mezunları bulunmaktadır. Eğitim seviyeleri oldukça çeşitlidir.
- **Medeni Durum:** Katılımcıların çoğunluğu evli (7 kişi) olup, 4 kişi bekârdır.
- **Pozisyon:** Tüm katılımcılar usta öğretici pozisyonundadır.

Bu demografik çeşitlilik, mobbingin farklı yaş, eğitim ve medeni durum gruplarındaki etkilerini anlamak için değerli bir temel oluşturmaktadır. Katılımcıların uzun çalışma süreleri, mobbing deneyimlerini derinlemesine değerlendirmeye olanak tanır.

2.3. Araştırmanın Yöntemi ve Verilerin Toplanması

Araştırmada güzellik salonu çalışanların uğradıkları mobbingin derinlemesine ortaya çıkarabilmek amacıyla sosyal bilimlerde sık tercih edilen nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Kuaförlük eskiden beri zamanın modasına uygun şekilde saçın kesilip, şekillendiği, boyandığı meslek koludur (MEGEP(a), 2011).Yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır Sığrı (2021: 64)'ya göre nitel araştırma, veri türüne göre araştırmaların sınıflandırılmasında “verileri sayısal değerler olmayan” araştırmalardır. Felsefi yaklaşım açısından “yorumsamacı” bir özelliğe sahip olan öznelliğe (sübjektifliğe) önem veren araştırma türüdür. Bu kapsamda araştırmada yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Nitel araştırma, insanların deneyimlerini olduğu gibi tanımlamayı ve açıklamayı amaçlamaktadır (Yılmaz, 2024: 277-278). Araştırmacı kanıt olması açısından süreç sonuna kadar veri toplarlar. Nitel araştırmalar sayısal verilerden ziyade yazılı ve sözlü metinlerden oluşur. Araştırmalar daha çok katılan kişilerle yapılan görüşme ve gözlemlere bağlıdır.

Katılımcılar ile görüşme aşamasında sorulara başlanmadan önce katılımcılara araştırma hakkında gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır. Daha sonra görüşme başlamasının hemen öncesinde yanıtların ses kayıt cihazına kaydedilmesi için izin

istenmiş, ses kaydı alınmasını istemeyen katılımcıların yanıtları eş zamanlı olarak yazıya aktarılmıştır.

2.4. Verilerin Analizi

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde katılımcılara mobbing ile ilgili 10 soru yöneltilmiştir. Sorular hazırlanırken sektör sorunları dikkate alınmış katılımcıların mobbing bilgisi ölçülmek istenmiş, literatür taraması yapılarak bu çerçevede sorular hazırlanmıştır. Bunun sonucunda; katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen veriler deşifre edilerek yazıya aktarılmış, yazım yanlışları ve noktalama işareti gibi kusurlar giderilerek analize hazır hale getirilmiştir, son olarak bu kodlamalar raporlanarak bulgular kısmına aktarılmıştır.

ARAŞTIRMA SORULARI

- ❖ Sizce mobbing nedir?
- ❖ Siz veya çevrenizdeki biri yöneticiniz tarafından mobbinge maruz kaldınız mı? Kaldıysanız bunları açıklayınız mı?
- ❖ Size göre mobbinge uğramanızın sebebi nedir?
- ❖ Mobbingi ortadan kaldırmak için işletmelerde ne gibi önlemler uygulanabilir? açıklayınız mı?
- ❖ Mobbingin oluşmadan önlenmesi ile ilgili neler yapılabilir?
- ❖ İş yerinde sıklıkla dikey mobbinge mi maruz kaldınız yoksa yatay mobbinge mi? Açıklayınız mı?
- ❖ İş yerinde karşılaştığınız mobbing karşısında ailenizin ya da arkadaşlarınızın ne gibi tepkileri oldu?
- ❖ Çalışanların cinsiyetleri mobbing durumunu etkiler mi?
- ❖ Mobbing çalışanlar ve sizin üzerinizde ne gibi etkilere sebep oldu?

NİTEL ARAŞTIRMA SORULARI

1.) Sizce mobbing nedir?

Bu çalışmada katılımcılar için mobbing’ in ne anlama geldiği anahtar kelimelerle açıklayacak olursak bir kısmı için baskı bir kısmı için yıldırma anlamına geliyor daha çok bu iki kavrama vurgu yapıldı

“Mesela bir işyerinde hayatta bir kişiye uygulanan baskı, yıldırma anlamına gelen bir kelime olduğunu biliyorum. Çalışanlarda eğer mobbinge uğruyorsa çabuk pes ediyor şimdiki nesil. Biz mesela ustam diye ses çıkaramazdık Mesela bizim zamanımızda vardı salon sahibi sırf egosunu tatmin için sildiği yeri çırağa bir daha sildiriyordu çok acımasız.” (K3)

“Kişiyi yıldırma için yapılan davranışlar diye biliyorum.” (K2)

“Mobbing işyerinde birilerinin üzerine basarak yükselmek olduğunu düşünüyorum. Bence mobbing hakkında bilgi sahibi değil değiliz. Bu işte kendini geliştiren birileri varsa eğitimi biriyse bilir yoksa çok sanmıyorum.” (K6)

“Mobbing hakkında bilgi sahibi değiller yani tam olarak ne olduğu anlaşılmıyor bence çalışanı yıldırma ezmeye çalışmak, aşağılamak.” (K8)

“Mobbing baskı uygulama diye biliyorum çıraklar üzerinde halen olduğunu düşünüyorum” (K9)

“Mobbing zorla iş yaptırma, küçük düşürme, aşağılama diyebiliriz.” (K11)

“Bence işletme sahibinin çalışan üzerinde kurduğu psikolojik baskıya deniyor.” (K5)

“İşyerinde ustanın yanında çalışana baskı yapması diye düşünüyorum. Zannetmiyorum bilgi sahibi değiller bende 30 yıllık deneyim sonucu bunun farkına vardım alaylı yetişen kişileriz biz eğitim görmedik biz ustanın elinde büyüdük işletmelerin çoğunda uygulanıyor.” (K7)

Araştırmaya katılan katılımcıların için mobbing neyi ifade ediyor sorusuna verdikleri tematik cevaplar **Tablo 2’**de gösterilmiştir.

Tablo 2, araştırmaya katılan kuaför ve güzellik salonu çalışanlarının mobbing tanımlarını anahtar kelimelerle ifade etmektedir. Bu tanımlar, mobbingin çeşitli boyutlarını ve katılımcıların bu konudaki algılarını yansıtmaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Mobbing Tanımlamaları

Katılımcılar	Anahtar Kelimeler
K1	Kötü söz ve davranışlar
K2	Yıldırmak
K3	Baskı, Yıldırmak
K4	Aşağılamak
K5	Psikolojik Baskı
K6	Birinin Üzerine Basarak Yükselmek
K7	Çalışana Baskı Yapılması
K8	Yıldırmak, Aşağılamak, Ezmek
K9	Küçük Düşürmek
K10	Baskı Uygulama
K11	Zorla İş Yaptırma

Tabloda görüldüğü üzere mobbing en çok katılımcılar için baskı ve yıldırma çabaları anlamına gelmektedir.

Bu çalışmada katılımcılar için mobbing' in ne anlama geldiği anahtar kelimelerle açıklayacak olursak bir kısmı için baskı bir kısmı için yıldırma anlamına geliyor daha çok bu iki kavrama vurgu yapıldı

2.Siz veya çevrenizdeki biri yöneticiniz tarafından mobbinge maruz kaldınız mı? Kaldıysanız bunları açıkla mısınız?

Araştırma sorularında katılımcıların soruyla ilgili herhangi bir görüş beyan etmemesi durumunda tablolarda katılımcıya yer verilmemiştir.

Araştırmanın bu kısmında çalışanların mobbinge maruz kalma durumları araştırılmış, kaldılarsa ne tür bir mobbinge maruz kaldıkları ortaya çıkarılmaya amaçlanmıştır.

“Evet maruz kaldım çalışmam tarafından bana mobbing yapıldı hem çalışmadı hem beni işten at tazminatımı vereceksin dedi ters mobbinge maruz kaldım.” (K2)

“Daha önceki pozisyonlarda çalışırken hep karşılaşıyorduk. Birbirine üstünlük taslama birbirinin üzerine basarak bi yerlere gelmek.” (K9)

“Ben kalmadım ama yanımızdaki çalışanlarda gördüm azarlama, küçük düşürme, aşağılama, patronun köşeye çekip kafasına vurup ‘salak mısın? Sen’ dediğini gördüm mesela Temiz olduğu halde tekrar temizlik yaptırması, oturmasına dahi izin vermiyordu.” (K4)

Bu kodun ardından alaycı davranışlar ve kayıt dışı çalıştırılma kodları gelmektedir. Bu kodlara ilişkin yöneticilerin görüşleri şu şekildedir:

“Ustamız orada bir müşterisiyle sohbet ederken işte sana bakar ve güler sende bir gençsin artık orada utanırsın ezilirsin biz bunları zamanında çok yaşadık yaşadığımız için artık yapmamak istiyoruz yeni nesle biraz daha bu mesleği sevdirmek istiyoruz bu bayrağı onlara teslim etmek istiyoruz yaşadığımız duyguları onlar yaşamaması istiyoruz yani bir bakıp gülmesi bile bir genç kızı rencide eden davranışlardır.” (K1)

“Mesela en çok uygulanan mobbing benim hayatımda işletme yıllarında bence sigortasız çalışma yıllarım olmuştur diyorum çünkü bizde bu kadar bu zamandaki olduğu gibi sigorta denetimi yoktu sigorta yapılması gerektiği ile ilgili ve bu anlamda benim 10 yıllık sigortalı çalışmışlığım var 10 yılın üstüne 3 yıl daha sigortam var dışarıda normalde benim 12 yılım kayıp bu çok üzücü. Ne zaman ustamla sigortayla ilgili

konuşsam beğenmiyorsan başka yerde çalış işten ayrılabilirsin şeklinde tehditle karşılaştım (K3)

Araştırmaya katılan katılımcıların nasıl bir mobbinge maruz kaldığı **Tablo 3**'te verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Mobbinge Maruz Kalma Türleri

Katılımcılar	Alaycı davranışlar	Kayıt dışı çalıştırılma	Tehdit	Saygısızlık
K1	+			
K2			+	
K3		+		
K4				+
K9				+

Tablo 3, katılımcıların mobbinge maruz kalma türlerini özetlemektedir. Tablo, katılımcıların belirli mobbing türlerine maruz kalıp kalmadığını gösteren bir dizi başlık altında toplanmıştır. İşte tablonun daha ayrıntılı bir analizi:

Tablo, farklı katılımcıların mobbing türlerine maruz kalma durumlarını göstermektedir. Bu tabloya göre:

4.) Size göre mobbinge uğramanızın sebebi nedir?

Araştırmanın bu sorusunda çalışanların mobbinge maruz kalma nedenlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

“Egolar egolar ego yüzünden mobbing yaşıyor (K3)

“Biraz da böyle yani davranış olarak daha farklı hani uyumlu olmayan daha söz dinlemeyen kişilerde oluyor mobbing. Ego yüzünden kişinin karakter yapısıyla ilgili böyle bir şey oluyor.” (K2)

“Bence egolar kişisel egolar egoyu nasıl ve nerede kullandığında önemli birilerinin üzerine basarak yükselmek çok acımasız bana göre değil kişilik yapısıyla karakter yapısıyla ilgili diye düşünüyorum Saygı ve sevgi önemli. Mesela yaşça büyük birinden bir etki görürsem tepkide gösteririm illaki.” (K6)

“Ticari kazanç, personeli korkutmak amaçlı daha çok verim almak, ego tatmini.” (K8)

“Bence mobbinge aşağılık kompleksi, özgüven eksikliği, kendisinin zamanında böyle görmesi ve oda aynısını uyguluyor, karakter zayıflığı.” (K9)

“Yaralama ezme empatiden yoksun olma.” (K10)

“Para hırsı, eşiyile anlaşılamama bizim sektörde çok var onu işe yansıtma, arkadan yetişen birileri olsun istemiyor rakip olmasın amacı.” (K4)

“Bence para ve ticari düşkünlük buna sebep oluyor yani daha fazla para kazanmak için yapılıyor.” (K5)

“Paraya çok tamah etmek büyük bir sebep.” (K7)

Bu kodun ardından katılımcılar yöneticilerinin kıskançlıklarından ve rekabet koşullarından bahsetmiştir.

“Asıl temel asıl temeli kıskançlıktır Evet kıskançlık olduğu için diyorsunuz böyle kadın kadına o zaman daha mı fazla sizce yapılan mobbing uygulamaları erkeğe nazaran erkek mobbing yapmaz düz mantıkla işine odaklanır. Kadın çevresel her türlü şeyden etkilenir Evet yani yanındaki arkadaşı mesai arkadaşı güzelse bakımlıysa bunu bile kıskanır onun ona bile mobbing yapar Anladın mı? Temeli kıskançlıktır bu işin Evet kadınların kadınların doğasında mobbing olduğu için bu sektörde de kuaförlük ve güzellik alanında da diyorsunuz kıskançlık mobbingin temel sebeplerinden bir tanesi olabilir diyorsun güzellik sektöründe en temel sebep kıskançlıktır.” (K1)

“İşyeri sahibinin bilgisizliği yanlış yönlendirmesi arkadaşımın olanda da rekabet ortamı satış rakamları nedeniyle oldu.” (K11)

Araştırmaya katılan katılımcıların ne tür bir mobbinge maruz kalma sebepleri **Tablo 4**'te verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Mobbinge Maruz Kalma Sebepleri

Katılımcılar	Kıskançlık	Ego	Rekabet koşulları	Para kazanma hırsı
K1	+			
K2		+		
K3		+		
K4				+
K5				+
K6		+		
K7				+
K8		+		
K9		+		
K10		+		
K11			+	

Tablo 4, katılımcıların mobbinge maruz kalma sebeplerini özetlemektedir. Bu tablo, her katılımcının belirli mobbing sebeplerine maruz kalıp kalmadığını göstermektedir. İşte tablonun detaylı bir analizi:

“Asıl temel asıl temeli kıskançlıktır Evet kıskançlık olduğu için diyorsunuz böyle kadın kadına o zaman daha mı fazla sizce yapılan mobbing uygulamaları erkeğe nazaran erkek mobbing yapmaz düz mantıkla işine odaklanır. Kadın çevresel her türlü şeyden etkilenir Evet yani yanındaki arkadaşı mesai arkadaşı güzelse bakımlıysa bunu bile kıskanır onun ona bile mobbing yapar Anladın mı? Temeli kıskançlıktır bu işin Evet kadınların kadınların doğasında mobbing olduğu için bu sektörde de kuaförlük ve güzellik alanında da diyorsunuz kıskançlık mobbingin temel sebeplerinden bir tanesi olabilir diyorsun güzellik sektöründe en temel sebep kıskançlıktır.” (K1)

“İşyeri sahibinin bilgisizliği yanlış yönlendirmesi arkadaşımın olanda da rekabet ortamı satış rakamları nedeniyle oldu.” (K11)

5.) Mobbingi ortadan kaldırmak için işletmelerde ne gibi önlemler uygulanabilir? Açıklar mısınız?

Araştırmanın bu sorusu işletmelerde yaşanan mobbing olaylarının önlenmesine yönelik ne gibi önlemler alınması gerektiğinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

“Eğitimler düzenlenmeli belki üniversitelerce belki psikolojik destek alınmalı.”(K1)

“Empati yapmayı öğretmek gerekir insanlara.” (K3)

“Eğitimli olmalı sektörde çalışacak kişilerde en az ön lisans mezununu olmalı artık bence.” (K2)

“Psikolojik destek sağlanmalı 90lı yıllarda belki komik gelecek ama ben salona psikolog getirdim çalışanım fazlaydı ve hepsi birbirinin üzerine basmaya çalışıyor nasıl yola getiririm onların dilini anlamalıyım diye düşündüm.” (K6)

“Eğitim ile ortadan kaldırılabilir eğitimde de mobbing sonrası kazancın düşeceği verimin düşeceği bilinse yapılmaz.” (K8)

“Usta ve usta öğreticilerin kendini yetiştirmesi eğitim alması gerekir önce idareci eğitilmeli.” (K9)

“Kendini geliştirme mesleki anlamda, eğitim.” (K10)

“İşyeri sahibi bilgilendirilmeli özellikle konferans vs. olabilir.” (K11)

“Eğitim, bilgilendirme, belki psikolojik destek sağlanmalı sadece çalışana değil ustalara da sağlanmalı.” (K4)

“Seminerler, toplantılar düzenlenebilir araştırmalar yapılabilir, çalışanlarla terapi.” (K5)

“Eğitim, toplantılar en önemlisi empati yapılmalı.” (K7)

Araştırmaya katılan katılımcıların mobbingi ortadan kaldırmak için ne gibi işletmelerde ne gibi önlemler alması gerektiği **Tablo 5**'te verilmiştir.

Tablo 3. Mobbingi Ortadan Kaldırmak İçin işletmelerde Alınması Gereken Önlemler

Katılımcılar	Psikolojik destek	Eğitim desteği
K1	+	
K2		+
K3	+	
K4		+
K5		+
K6	+	
K7		+
K8		+
K9		+
K10		+
K11		+

Tablo 5, mobbingi ortadan kaldırmak için işletmelerde alınması gereken önlemleri katılımcılar bazında değerlendirmektedir. Tablo, iki ana önlem kategorisini içermektedir: psikolojik destek ve eğitim desteği. İşte tablonun detaylı bir analizi:

6.) Mobbing oluşmadan önlenbilmesi ile ilgili neler yapılabilir?

Araştırmanın bu kısmında mobbingin önlenmesine yönelik neler yapılabileceğini yönelik bulgular içermektedir.

Eğitim seviyesinin yukarı çıkarılması gerekir Salon işletmeciliği ile ilgili eğitimlerin verilmesi gerekiyor çünkü Tokat ilinde başka türlü mobbingin önüne geçemeyiz eğitim düzeyini yükseltmemiz gerekiyor. Kişinin empati yapmayı öğrenmesi gerekiyor. Eğitimlerin verilmesi ve eğitimlerin devamlılığı esas alınmalı bir kere verdik bitti denilmemeli.” (K1)

‘Eğitim çalışana iş ahlaki öğretme samimiyeti olmalı.” (K9)

“Bana göre mesleğinde en iyisi olmalı yani kendini geliştirirse işinde buna maruz bırakılamaz.” (K10)

“İşyeri sahibi bilgilendirilmeli özellikle konferans vs. olabilir. Eğitim verilmeli.” (K11)

“Bence yine dediğim gibi seminer vs. bir önceki soruda söylemiş olduğum şeyler bunda da cevap olabilir.” (K5)

Bu kodun ardından

“Başkalarını düşünüp kendi yerine bir başkasını koymayı öğrenmeli empati yapabilmeyi öğrenmesi gerekiyor.” (K3)

“Önlenmesi ile ilgili kişinin empati yapması kendini törpülemesi gerekir kendi yerine bir başkasını koymayı öğrenmeli en önemlisi bu bence.” (K2)

“İletişimlerimizi daha güçlü daha açık konuşur bir dille ifadeleri yani birbirimize konuşurken anlama ve algılama diyeyim önemli bunu sağlamalıyız önce psikolojik destek ve eğitim.” (K6)

“Denetim artırılmalı, birebir görüşme yüksek cezalar konulmalı maddi yaptırım olmalı yani.” (K8)

“Psikolojik destek almalı bence. Kendini geliştirmeli, eğitim alınmalı, eski çalışanlarda mesleğe belli bir yaştan sonra bitirmeli.” (K4)

Araştırmaya katılan katılımcıların mobbingin oluşmadan önlenmesine yönelik ne tür destekler alması gerektiği **Tablo 6**’te verilmiştir.

Tablo 4. Mobbingin Önlenmesine İlişkin Alınması Gereken Destekler

Katılımcılar	Eğitim desteği	Psikolojik destek	Kişisel gelişim	Denetim
K1	+			
K2			+	
K3			+	
K4		+		
K5	+			
K6		+		
K8				+
K9	+			
K10	+			
K11	+			

Tablo 6, mobbingin önlenmesi için katılımcılar tarafından belirtilen destek türlerini göstermektedir.

Yukarıdaki tabloya göre katılımcılar mobbing önlenmesi için en çok eğitimlerin verilmesi gerekliliğinden bahsetmiştir.

7.) İş yerinde sıklıkla dikey mobbinge mi maruz kaldınız yoksa yatay mobbinge mi? Açıklar mısınız?

Araştırmanın bu sorusunda çalışanların dikey mobbinge mi yoksa yatay mobbinge mi maruz kaldıkları araştırılmıştır.

“Ben dikey mobbinge maruz kalmıştım ustam uyguladı onun için şimdi onun yaptıklarını hiçbir çalışanıma uygulamıyorum tabi şimdi yeni nesil kendini ezdirmiyorda ” z “ kuşağı dediğimiz kuşak.” (K3)

“Eskiden ustalarımıza saygı vardı dolayısıyla bizlerde aileden biri gibi severdik ben hiç mobbing yapmadım ama bana yapıldı.” (K2)

“Ben uygulamadım ustalık dönemimde sevgiyle yaklaştım ustamda demiştim ya babam gibiydi çok şefkatliydi ancak burayı bence beni basamak olarak kullandılar üzerime basıp geçtiler bir kalfam benim dükkânın tam karşısına dükkân açtı.” (K6)

“Bence ustanın kalfa ya da çırağa uyguladığı daha fazla ustayken de çırakken de buna şahit oldum. İki yıl sonunda akıllandım.” (K8)

“Ben çırakken bana yapıldı ustayken kimseyi ezmedim ve ezdirmedim çalışanlarım arasında olmasına da müsaade etmedim. Usta olduktan sonra maruz kalmadım hiç.” (K9)

“Çırakken maruz bırakıldım.” (K10)

“Ben uygulamadım ancak çırakken maruz kaldım.” (K11)

“Ustayken maruz kalmıyor bence çırakken ya da kalfayken maruz kalmıyor tabi usta olunca yanında çalışan elinden kaçırmamak için iyi davranıyor korkuyor elimden kaçırmayım diye.” (K4)

“Çırakken maruz kaldım ve onlar gibi olmadım davranmadım hiçbir zaman hep dikkat ettim özen gösterdim.” (K5)

“Yatay olarak yani aynı pozisyonda çalışanlar birbirine daha çok uyguluyor.” (K1)

Araştırmaya katılan katılımcıların hangi tür bir mobbinge maruz kaldığı **Tablo 7**'te verilmiştir.

Tablo 5. Katılımcılar Hangi Tür Mobbinge Maruz Kaldılar?

Katılımcılar	Yukarıdan Aşağı	Aşağıdan Yukarı	Yatay
K1			+
K2	+		
K3	+		
K4		+	
K5	+		
K6	+		
K7	+		
K8	+		
K9	+		
K10	+		
K11	+		

Tablo 7, katılımcıların mobbinge maruz kaldıkları türleri sıralamaktadır:

8.) İş yerinde karşılaştığınız mobbing karşısında ailenizin ya da arkadaşlarınızın ne gibi tepkileri oldu?

Bu kısımda çalışanların iş yerlerinde maruz kaldıkları mobbinge ailelerin tepkilerinin ne olduğu sorulmuştur.

“Burada da bunu yaşayacak mıyım aynı şeyleri mi göreceğim acaba? diye düşünür. Bu anlamda da haklı çünkü sen bir kere sıkıntı yaşadığın bir sektörde ister istemez eğer küçük yaştaysan her yerin sana aynı davranacağını düşünürsün.” (K3)

“Büyük kızım çok etkilendi evde bende gergin olduğum için çocuklara bağıırıyordum kızım sonunda isyan etti yeter artık bırak kendine gel diye Kendi işyerime gitmek istemiyordum o kadar bıktırdı.” (K2)

“Arkadaşlarıma yansıtmadım ailemde pes etme sen onlardan daha iyisin şeklinde telkinde bulundu kendi dükkânımı açtım çevreden de neden dayanıyorsun diyenler oldu.” (K8)

“Abim çok destek oldu yoğun ve yorucu geçiyordu. Daha çok hırslanmama neden oldu.” (K9)

“Ailemle paylaştım çok sinirlendiler, öfkelendiler.” (K11)

“Sinirlendiler işten ayrıl neden çekiyorsun dediler.” (K5)

Araştırmaya katılan katılımcıların mobbinge maruz kaldığı durumda aile ve arkadaşlarının tutumları **Tablo 8**'te verilmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların Maruz Kaldıkları Mobbing Karşısında Ailelerin Ve Arkadaşlarının Tepkileri

Katılımcılar	Önyargı	İsyen	Destek	Sinirlenme
K1	+			
K2		+		
K3	+			
K5				+
K8			+	
K9			+	
K11				+

Tablo 8, mobbinge maruz kalan katılımcıların yakın çevresinin verdiği tepkileri değerlendirmektedir.

9.) Çalışanların cinsiyetleri mobbing durumunu etkiler mi?

Araştırmanın bu kısmında çalışanların cinsiyetleri mobbing durumunu etkileyip etkilemediği sorulmuştur.

“Yani kadın kadına daha çok yapılıyor. Bunun en baş sebebi kadının kadını çekmemesi kıskançlıktır. Güzel olması, başarılı olması, kendinden daha üstün olmasını çekemez.” (K1)

“Bence kadınlar arasında daha fazla birbirlerini kıskandıkları için.” (K3)

“Kadınlar arasında bence çünkü kıskançlık çok fazla birbirini çekememe erkeklerle çalışmak daha kolay.” (K2)

“Kadınlar arasında daha fazla erkek işini yapıyor başka bir şeye bakmıyor.” (K6)

“Kendi hemcinslerimiz daha çok mobbing uyguluyor karşı cins buna dâhil değil bence.” (K8)

“Var kadın kadına daha fazla kıskançlık kadının fitratında var.” (K9)

“Bence cinsiyetle ilgisi var kadın kadına daha fazla kadının düşmanı yine bir kadın.” (K10)

“Kadınlar daha hassas bu konuda erkekler çok ince düşünmüyor kadın kadına daha fazla.” (K7)

“Erkekler bayanlara daha çok uyguluyor bence şöyle burada doğudan gelen zengin kişiler güzellik ve kuaför salonu açıyor işi bilmediği içinde kadına baskı uyguluyor neden böyle oldu şöyle oldu diye en basitinden cihaz seçiminden dahi anlamıyor çok para kazanmak istiyor.” (K11)

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyet durumlarının mobbingi etkileme durumu **Tablo 9**'da verilmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların Cinsiyet Durumlarının Mobbingi Etkileme Durumu

Katılımcılar	Kadın-kadın	Erkek-kadın	Erkek-erkek
K1	+		
K2	+		

K3	+		
K5	+		
K6	+		
K7	+		
K8	+		
K9	+		
K10	+		
K11		+	

Tablo 9. cinsiyetin mobbing üzerindeki etkisini incelemektedir.

10.Mobbing çalışanlar ve sizin üzerinizde ne gibi etkilere sebep oldu?

Araştırmanın bu kısmında mobbinge maruz kalmanın çalışanlar üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

“Artık yeni ustanın yetişmemesi.” (K1)

“Mobbing yapılan personeli tutumlarından anladım pasifleşmeye başladı içine kapanmaya başladı konuşmamaya başladı.” (K1)

“Ben personellerin arasında buna şahit olduğum zaman bile çok huzursuz oldum bu benim evimi içerisine de yansıdı çünkü salonda olan sıkıntı beyninle beraber eve geliyor yani kişinin ailesini dahi etkileyecek boyuta ulaşabiliyor huzursuz ediyor. Ben patron olduğum halde etkilendim kim bilir o çocuk içinde neler yaşamıştır.” (K1)

“Sırt ağrılarım oldu kasılmalar psikolojik ilaç başladım. Ailede de huzursuzluk yaşandı.” (K2)

“Kuaforlük sektörü şu anda çok iyiye gitmiyor tamamen yerlerde yani burada insanlar artık rant kavgasına sadece maddi evrende birbirlerini gene mobbing uygulamaya başladılar yeni eleman yetiştirme hevesi kalmıyor bence.” (K6)

“Mobbing kendimi geliştirmeme neden oldu bireyselde pozitif yönde döndü bence. Üstümde çalışanın benden iyi olmadığı patronlar tarafından onaylanıp pozisyonum değıştirildi.” (K8)

“Mobbing beni kamçıladi kendi işyerimi açtım.” (K9)

“Kırgınlık, sınır çizme, kendi kabuğuma çekilme. Sonrasında kendi işyerimi açtım.” (K10)

“Tahammül seviyem azaldı, sinirlerim çok yıprandı depresyon ilacı kullanmaya başladım. Kendi işyerimi açtım.” (K11)

“Bence eleman yetişmiyor işi bilen zaten çok yok Çalışma ücretleri de düşük olduğu için eleman bulamıyoruz. Meslek değıştiriyorlar çalışmak istemiyorlar. Mobbing sonucunda; özgüven kaybı, kendine güvensizlik yaşıyorlar. Kimse bir şey yapmıyor istisna dışında ya işten ayrılır ya da evlenir, sektör değıştirir.” (K4)

“Şevki kırılır, meslekten soğur, işe karşı isteğı azalır, köklenemez değışik işletmelere geçiyor yarım yamalak iş öğreniyor başarısız oluyor. Yeni nesil tanımak istemiyor nezaketten yoksun. Performansı düşer, işe odaklanamaz.” (K7)

Araştırmaya katılan katılımcıların mobbinge maruz kalmalarının ne gibi sonuçlara yol açtığı **Tablo 10**'da verilmiştir.

Tablo 8. Mobbinge Maruz Kalmanın Çalışanların Üzerindeki Etkileri

Katılımcılar	İşgücü Döngüsü Değişikliği ve İşgücü Kaybı	Psikolojik Rahatsızlıklar	İş aile yaşam çatışması	Hırs	İşten Ayrılma Niyeti	İş tatminsizliği	Performans düşüklüğü
K1	+	+	+				
K2			+				
K3		+					
K4	+				+		
K5							
K6	+						
K7	+				+	+	+
K8				+			
K9				+			
K10		+					
K11		+					

Tablo 10, mobbingin çalışanlar üzerindeki çeşitli etkilerini göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tokat İlindeki kuaför ve güzellik salonlarında mobbing üzerine yapılan nitel araştırma, Kuaför ve Güzellik Salonları sektöründe mobbingin yaygınlığı, nedenleri, sonuçları ve önleyici tedbirler hakkında önemli bilgiler sunmaktadır. Kuaförlük mesleği ilk önceleri kısıtlı işlemler yapılabilen bir meslek iken günümüzde güzellik alanına dair ne varsa yapılan erkeklerinde çok ilgilendiği alanlar olmaya başlanmıştır bir nevi sosyal alanlar olmuştur. Ancak kuaförlük ve güzellik alanında pek çok çalışma koşulu mobbingin doğuşuna neden olabilecek nedenlerdir. Meslekte karşılaşılan problemleri şöyle sekiz maddede belirleyebiliriz (Bulduk,2018).Bu problemler mesleki anlamda sektörün çalışma şartlarını zorlaştırıp mobbing oluşumuna da zemin hazırlamaktadır.

➤ Kuaförlük, güzellik uzmanlığı, berberler uzun süreli ayakta mesleğini icra eden, molalara ya çok az çıkan ya da hiç çıkılamayan, düzgün yemek yenilecek bir zamanın yaratılamadığı bir çalışma ortamına sahiptir. Birtakım fiziksel problemlere neden olur. Bunlar kas iskelet bozuklukları, uzun süre ayakta durmaya bağlı fitik, varis vb. meslek hastalıkları oluşur.

➤ Bu yüzden İş Sağlığı Güvenliği Yönetmeliğinde tehlike unsurları belirlenmeli kayıt altına alınmalıdır.

➤ Bunun yanı sıra tekrarlayan hareketler sık yapıldığı için el, dirsek, bilekle ilgili rahatsızlıklarda ortaya çıkmaktadır.

➤ İş yerinde basit önlemler alınarak bunların önüne geçilmesi pek ala mümkündür.%30-40 oranında azalma sağlanır.

Mobbing karşılaşıldığı taktirde insanları derinden sarsan pek çok soruna yol açan bir olgudur. Maalesef çalışma ortamları mobbing olgusundan ayrıştırılamamış işyeri sahipleri ve çalışanları değişik ortam ve sektörlerde bu mobbinge maruz kalmaktadır. Mobbingin önüne geçilmesi ya da azaltılması pek çok açıdan önemlidir. Bu nedenle yapmış olduğumuz çalışma son derece kıymetlidir.

Çalışma hayatındaki mobbinge ilgili araştırmalara bakıldığında psikolojik şiddetin çok yoğun olduğu görülmektedir. Ancak yapılan çalışmalarda cinsiyete dair çok çalışma olmadığı genellikle belli başlı alanlarda mobbinge ilgili çalışmalar olduğu dikkat çekmektedir. Kuaförlük ve Güzellik alanının kadınların yoğun çalıştığı yerler olduğu

düşünüldüğünde araştırmanın literatüre oldukça katkı sağlayacağı hedeflenmiştir. Ayrıca literatür çalışmasında daha çok nicel örnekler olduğu nitel ve karma örneklerin az olduğu gözlemlenmiştir. Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi tercih edilerek daha derinsel bilgi elde etmek katılımcıların samimi görüşlerine yer vermek amacındadır.

İlk tablomuzda katılımcıların demografik verileri ve görüşme süreleri aktarıldı. Katılımcılara 2.soruda mobbing sizce nedir? sorusunu yönelttik. Yapılan nitel çalışma kapsamında ilk olarak mobbing kavramının içeriği ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Mobbing kavramı ele alınarak katılımcılar için neyi ifade ettiği ve konuyla ilgili algılarının ölçülmesi hedeflenmiştir. Araştırmaya katılan kadınların mobbing kavramını daha önce duydukları ve genel olarak kavrama ilişkin bir algılarının olduğu görülmüştür. Alınan yanıtlar; yıldırma, baskı, kötü söz ve davranışlar, aşağılamak, birinin üzerine basarak yükselmek, çalışana baskı yapılması, küçük düşürmek, zorla iş yaptırmak, psikolojik baskı yanıtlarını aldık burada mobbinge ilgili katılımcıların algıları ölçülmeye çalışılmıştır. Tabloda görüldüğü üzere en çok baskı ve yıldırma anlamlarına değinmişlerdir. K1 için kötü söz, K2, K3, K8 için yıldırma, K3, K5, K7, K10 için baskı anlamına gelir ki anksiyete ve stres yaratma potansiyeline sahiptir, katılımcılar K4 ve K8, mobbingin aşağılayıcı davranışlar içerdiğini belirtmektedir. Bu tür davranışlar, kişinin kendine olan güvenini ve işyerindeki konumunu sarsar. K6, mobbingin diğer çalışanları ezerek yükselmeye çalışmak olduğunu belirtir. Bu, rekabetçi ve etik dışı davranışları vurgular. Katılımcı K9, mobbingin küçük düşürme eylemlerini içerdiğini belirtir. Bu, kişiyi değersiz hissettirme amacını taşır. K11, mobbingin zorla iş yaptırmak şeklinde gerçekleştiğini ifade eder. Bu, kişinin istemediği işleri yapmaya zorlanmasıdır.

Katılımcılara 3.soruda siz veya çevrenizdeki biri yöneticiniz tarafından mobbinge maruz kaldınız mı? Kaldıysanız bunları açıklar mısınız? diye soruldu, bunun sonucunda yaygın bir sonuç çıkmamış farklı katılımcılarda bireysel sonuçlar çıkmıştır dolayısıyla mücadele kapsamında da yine değişik bireysel yöntemler denenmelidir. Bu tablo, mobbing türlerinin çeşitliliğini ve her katılımcının farklı türlerde mobbinge maruz kalma durumunu ortaya koymaktadır. Bu bulgular, mobbing türlerinin bireysel deneyimlere göre farklılık gösterdiğini ve her mobbing türünün eşit derecede yaygın olmadığını göstermektedir. Bu da, mobbinge mücadele stratejilerinin kişiselleştirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Araştırmadaki tabloya göre katılımcılar en çok tehdit olarak ve saygısızlık görerek mobbinge maruz kalmıştır.

Size göre mobbinge uğramanızın sebebi nedir? 4. soruya verilen yanıtlar şu şekilde mobbinge maruz kalma nedenleri özetlenmeye çalışılmıştır. Sadece K1 katılımcısı kıskançlık nedeniyle mobbinge maruz kalmıştır. K2, K3, K6, K8, K9, ve K10 katılımcıları ego nedeniyle mobbinge maruz kalmışlardır. K11 rekabet koşulları nedeniyle mobbinge maruz kalmıştır. K4, K5, K7 ve katılımcıları para kazanma hırsı nedeniyle mobbinge maruz kalmışlardır. Tabloda görüldüğü gibi, ego ve para kazanma hırsı mobbing sebepleri arasında en yaygın olanlarıdır. Ego, 6 katılımcı tarafından bildirilmiştir ve para kazanma hırsı 4 katılımcı tarafından belirtilmiştir. Kıskançlık ise sadece 1 katılımcı tarafından mobbing sebebi olarak gösterilmiştir. Rekabet koşulları ise hiçbir katılımcı tarafından mobbing sebebi olarak belirtilmemiştir.

- o Ego, mobbing sebepleri arasında en yaygın olanıdır (6 katılımcı).
- o Para kazanma hırsı da önemli bir mobbing sebebidir (4 katılımcı).
- o Kıskançlık nadir görülen bir mobbing sebebidir. (1 katılımcı)
- o Rekabet koşulları yine nadir görülen bir mobbing sebebidir. (1 katılımcı)

Bu tablo, mobbing sebeplerinin çeşitliliğini ve her katılımcının farklı nedenlerle mobbinge maruz kalma durumunu göstermektedir. Bulgular, mobbing sebeplerinin bireysel ve kişisel faktörlere dayandığını ve her mobbing sebebinin eşit derecede yaygın olmadığını ortaya koymaktadır. Bu da, mobbinge mücadele stratejilerinin kişiselleştirilmesi gerektiğini ve özellikle ego ve para kazanma hırsına yönelik önlemler alınması gerektiğini göstermektedir. Özellikle ego ve para kazanma hırsı gibi yaygın mobbing sebeplerine karşı eğitim ve farkındalık artırıcı programlar düzenlenmesi, iş ortamında mobbingin azaltılmasına katkı sağlayabilir. Ayrıca, kıskançlık ve rekabet koşulları gibi daha nadir görülen sebepler için de uygun stratejiler geliştirilmelidir. Araştırmadaki tablodan anlaşılabileceği üzere katılımcıların mobbinge uğrama nedenleri en çok yöneticilerinin egoları ve para kazanma hırslarından kaynaklandığını ifade etmektedir.

5.Soruda mobbingi ortadan kaldırmak için işletmelerde ne gibi önlemler uygulanabilir? Açıklar mısınız? Diye sorduk aldığımız yanıtlar K1, K3, K6 katılımcıları psikolojik desteğin işletmelerde mobbingi ortadan kaldırmak için önemli olduğunu belirtmiştir. K2, K4, K5, K7, K8, K9, K10 ve K11 katılımcıları eğitim desteğinin işletmelerde mobbingi ortadan kaldırmak için önemli olduğunu belirtmiştir. Tabloda

görüldüğü gibi, eğitim desteği katılımcılar tarafından en çok önerilen önlemdir (8 katılımcı). Psikolojik destek ise 3 katılımcı tarafından önerilmiştir. Bu da, eğitim desteğinin mobbingin önlenmesinde daha yaygın bir çözüm olarak düşünüldüğünü göstermektedir. Eğitim desteği, mobbingin önlenmesi için en yaygın önerilen çözümdür. Psikolojik destek, mobbingin ortadan kaldırılması için daha az yaygın önerilen bir çözümdür, ancak yine de önemli bir rol oynamaktadır.

Bu tablo, mobbingin ortadan kaldırılması için önerilen önlemler konusunda katılımcıların görüşlerini özetlemektedir. Bulgular, mobbingin önlenmesi için işletmelerde eğitim desteğinin önemini vurgulamaktadır. Eğitim programları, mobbingin tanınması, farkındalığın artırılması ve mobbing davranışlarının önlenmesi konusunda çalışanlara bilgi ve beceri kazandırabilir.

Katılımcıların mobbing tanımlamaları, bu olgunun çok boyutlu doğasını yansıtmaktadır. Mobbing, kötü sözler ve davranışlar, yıldırma, baskı, aşağılamak, birinin üzerine basarak yükselmek, küçük düşürmek ve zorla iş yaptırma gibi çeşitli şekillerde tezahür etmektedir. Bu tanımlamalar, mobbingin hem psikolojik hem de fiziksel boyutlarını kapsar ve işyerinde ciddi bir sorun olduğunu gösterir.

Bu çeşitlilik, mobbingin etkilerini ve yaygınlığını daha iyi anlamak için önemli bir bilgi kaynağıdır. İş yerindeki bu tür olumsuz davranışlar, çalışanların mental ve fiziksel sağlığı üzerinde ciddi olumsuz etkiler yaratabilir ve bu nedenle ciddiyetle ele alınması gereken bir konudur.

Psikolojik destek de önemli bir önlemdir ve mobbinge maruz kalan bireylerin ruh sağlığını korumak ve onlara destek sağlamak için gereklidir. Bu destek, mobbingin olumsuz etkilerini azaltmaya yardımcı olabilir. Çalışanlar için düzenli olarak mobbing farkındalık ve önleme eğitimleri düzenlenmelidir. Mobbinge maruz kalan çalışanlar için erişilebilir ve gizli psikolojik destek hizmetleri sağlanmalıdır. İş yerinde mobbingi önlemek için net politikalar ve prosedürler oluşturulmalı ve bunlar çalışanlara açıkça iletilmelidir. Mobbing vakalarını izlemek ve raporlamak için etkili bir denetim sistemi kurulmalıdır. Bu önlemler, iş yerinde sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı sağlayabilir.

6.soruda ise mobbing oluşmadan önlenmesi ile ilgili neler yapılabilir?5 katılımcı(K1,K5,K9,K10,K11)eğitim desteğinin önemli olduğunu vurgulamıştır. Bu,

mobbingin önlenmesi için farkındalık ve bilgi artırıcı programların önemine işaret eder.2 katılımcı (K4 ve K6) psikolojik destek ihtiyacını belirtmiştir. Mobbing mağdurlarının psikolojik olarak desteklenmesi, onların ruh sağlığını korumak açısından kritiktir.2 katılımcı (K4,K5) kişisel gelişimin önemine dikkat çekmiştir.1 katılımcı (K8) denetim mekanizmalarının mobbingin önlenmesinde etkili olabileceğini belirtmiştir. Yukarıdaki tabloya göre katılımcılar mobbing önlenmesi için en çok eğitimlerin verilmesi gerekliliğinden bahsetmiştir.

7.soruda iş yerinde sıklıkla dikey mobbinge mi maruz kaldınız yoksa yatay mobbinge mi? Açıklar mısınız? Yukarıdan Aşağı Mobbing: Bu tür mobbing, daha üst düzeydeki yöneticilerden alt düzeydeki çalışanlara yönelen bir baskı türüdür ve katılımcıların çoğunluğu (9 katılımcı) bu tür mobbinge maruz kalmıştır. Aşağıdan yukarı mobbing ve Yatay mobbing: Astın üstüne uyguladığı mobbing türü aşağıdan yukarı mobbing olarak adlandırılır yatay mobbing ise eş değerde aynı pozisyonda çalışanların birbirine uyguladığı mobbingdir. Bazı katılımcılar K1 ve K4 (2 katılımcı) bu tür mobbinge maruz kalmıştır. Araştırmadaki tabloya göre katılımcıların en çok dikey mobbinge maruz kaldıkları görülmektedir.

8. soruda iş yerinde karşılaştığınız mobbing karşısında ailenizin ya da arkadaşlarınızın ne gibi tepkileri oldu? sorusuna katılımcıların verdiği cevaplar ışığında K1 ve K3 katılımcıları, aile veya arkadaşlarının önyargı ile yaklaştığını belirtmiştir. K2 katılımcısı aile veya arkadaşlarının mobbinge karşı isyan ettiklerini ifade etmişlerdir.K8 ve K9 katılımcıları, ailelerinden veya arkadaşlarından destek aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcılardan K11 ve K5 in aile ve arkadaşları bu durum karşısında sinirlenmişlerdir. Tablodan anlaşılaacağı üzere katılımcılar iş yerlerinde yaşadıkları mobbing durumlarına yakın çevrelerinde önyargı, isyan, destek ve sinirlenme gibi durumların olduğunu ifade etmişlerdir.

9. soruda çalışanların cinsiyetleri mobbing durumunu etkiler mi? Katılımcılarımıza yönelttiğimiz bu soruda cinsiyetin mobbing uygulama ve mobbinge maruz kalma durumuna bakıldı

- Kadın-Kadın Mobbing: Birçok katılımcı bu tür bir mobbinge maruz kaldığını belirtmiştir (10 katılımcı).

- Erkek-Kadın Mobbing: Sadece 1 katılımcı bu tür mobbinge maruz kalmıştır(1katılımcı).

- Erkek-Erkek Mobbing: Bu tür mobbinge yine 1 katılımcı maruz kalmıştır. Bu katılımcı cinsiyetin mobbing uygulamayı etkilemeyeceğini düşünmüştür.

Metindeki tablodan anlaşılabacağı üzere kadın kadına daha çok mobbing yapıldığı görülmüş katılımcılar en çok hem cinsleriyle kıskançlıktan kaynaklı sorunlar yaşadıklarını dile getirmişlerdir.

10.sorumuzda mobbing çalışanlar ve sizin üzerinizde ne gibi etkilere sebep oldu? Katılımcıların verdiği bilgiler ışığında;

- İşgücü Döngüsü Değişikliği ve İşgücü Kaybı: Bu etki, 4 katılımcı tarafından raporlanmıştır.(K1,K4,K6,K7)

- Psikolojik Rahatsızlıklar: 4 katılımcı mobbingin psikolojik rahatsızlıklara yol açtığını belirtmiştir, bu da mobbingin ruh sağlığı üzerindeki ciddi etkisini göstermektedir.(K1,K3,K10,K11)

- İş Aile Yaşam Çatışması: K1 ve K2 katılımcıları, mobbingin iş ve aile yaşamı arasındaki çatışmayı arttırdığını belirtmiştir.

- Hırs: K8,K9 katılımcısı, mobbingin hırsını arttırdığını belirtmiştir.

- İşten Ayrılma Niyeti: 2 katılımcı K4 ve K7 mobbing nedeniyle işten ayrılmayı düşündüğünü belirtmiştir.

- İş Tatminsizliği: Sadece K7 katılımcısı tarafından raporlanmıştır.

- Performans Düşüklüğü: Performans düşüklüğü de yine K7 tarafından mobbingin sonucu olarak gösterilmiştir.

Yılmaz (2024)'ün çalışmasında cinsiyet açısından yapılan analizlerde kadınların erkeklere göre daha çok mobbinge maruz kaldıkları görülmüştür bu çalışmada da aynı sonuçlar çıkmıştır. Mesleki açıdan tecrübeli kişilerin mobbinge daha az maruz kaldığı 0-5 yıl arası çalışanların daha çok mobbinge maruz kaldığı bildirilmiştir bizim çalışmamızda da tecrübesi az olan çalışanların mobbinge daha çok maruz kaldığı sonucu çıkmıştır. Eğitim durumları açısından incelendiğinde eğitim seviyesi yükseldikçe

mobbingin azaldığı görülmüştür bu çalışmada bizim çalışmamızda bununla ilgili bir tespit bulunmamıştır.

Baş ve Baş (2023)'ün “Çalışanların Mobbing Sorununun İncelenmesi” isimli makalesi çalışma ile karşılaştırma yapacak olursak üniversitelerin tüm bölümlerinde mobbinge ilgili eğitim, konferans, seminer düzenlenmesi, kurum içi iletişimin güçlendirilmesi, danışma hattı kurulması gibi alanlara değinilmiştir bizim tezimizde de aynı tespitler yapılmıştır.

Er (2024) yılında yazmış örgütlerde güncel bir sorun olan mobbing isimli makalesinde Türkiye’de mobbinge ilgili yasal düzenlemelerin çok olmadığı bu konuda yasal bir boşluk oluşu üzerinde durulmuştur yine bizim çalışmamızda da buna yönelik tespitler yapılmış hukuki açıdan düzenleme yapılıp hayata geçirilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Durmuş (2024) araştırmasında ortaokul öğretmenlerinin ifadeleriyle mobbingin gündelik yaşama etkileri araştırılmış bu araştırmadaki gibi anahtar kelime yoluyla mobbingin katılımcılar için ne ifade ettiği sorulmuş bunun sonucunda bu araştırmadaki verilere yakın anahtar kelimeler çıkmış mobbingin aile iş yaşam döngüsünü bozduğu, psikolojik ve fiziksel pek çok soruna yol açtığı görülmüştür. Bizim çalışmamızda da benzer tespitler çıkmıştır.

Karacil (2024) araştırmasında örgüt içi iletişimin artırılması, sektörel bazı önlemler alınması, ücret, tayin ve terfi konularında adaletli olunması sektörde bazı kurallar belirlenip herkesin uyması gerektiğine değinilmiştir. Bu çalışmada da benzer önerilerde bulunulmuştur.

Çalışmanın öne çıkan bulguları şunlardır:

Mobbingin Yaygınlığı ve Doğası

Duygusal taciz, yıldırma ve psikolojik zorbalık olarak tanımlanan mobbing, kuaförlük ve güzellik sektöründe belirgin bir şekilde yaygındır. 11 usta öğretici salon işletmecisi ile yapılan görüşmeler, özellikle kadın çalışanlar arasında mobbingin yoğun olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, kadınların hem sık sık hedef hem de mobbing uygulayıcısı olduğu daha geniş bir toplumsal sorunu yansıtmaktadır.

Mobbingin Nedenleri

Kuaförlüğün mobbinge ilgili olan kısmına değinirsek burada bu alanda çalışan biri olarak gözlemlerimize dayanarak mola olmayışı, 12 saat ayakta çalışma, ağır meslek şartları, çok çeşitli insanla karşılaşma, rekabet, para kazanma hırsı, rantın çok oluşu, kadının sektörel yoğunluğu kadınların kıskanç yapısı, birbirini istememesi, egoların varlığı, stres, kadının birde evdeki sorumlulukları da eklenince gördüğümüz kadarıyla yaygın bir şekilde kuaför ve güzellik salonlarında mobbing olgusu yaşanmaktadır.

Çalışma, kuaför ve güzellik salonlarında mobbingin birkaç nedenini belirlemektedir:

1. **Hiyerarşik Dinamikler:** Salon içindeki güç dengesizlikleri ve hiyerarşik yapılar, otoritenin kötüye kullanılmasına ve mobbing davranışlarına yol açmaktadır.
2. **Rekabet:** Çalışanlar arasında müşteri çekme veya salon sahiplerinin gözüne girme isteği ile artan yüksek rekabet, saldırgan ve düşmanca davranışlara neden olmaktadır.
3. **Stresli Çalışma Ortamı:** Güzellik sektörünün müşteri memnuniyeti ve fiziksel görünüm vurgusu ile zorlayıcı doğası, uzun süreli ayakta ve molasız çalışma koşulları mobbing için uygun bir stresli ortam yaratmaktadır.

Mobbingin Sonuçları

Mobbingin sonuçları, bireyler, örgütler, toplumsal açıdan derin etkiler bırakmaktadır:

1. **Psikolojik Etki:** Mobbing mağdurları, stres, anksiyete, depresyon ve özgüven kaybı, kaygı bozukluğu gibi mental sağlıklarında önemli düşüşler yaşamaktadır.
2. **Fiziksel Sağlık:** Sürekli duygusal taciz, baş ağrısı, sırt ağrısı, ürtiker, mide ağrısı yorgunluk ve diğer stresle ilişkili rahatsızlıklar gibi fiziksel semptomlara yol açabilmektedir.
3. **İş Yeri Dinamikleri:** Mobbing, iş yeri uyumunu bozmakta, yüksek çalışan devir oranına, verimlilik düşüşüne ve olumsuz bir örgüt kültürüne neden olmaktadır.
4. **Kişisel Yaşam:** Mobbingin etkisi, mağdurların kişisel yaşamlarını da etkileyerek aile ilişkileri ve sosyal etkileşimlerinde olumsuz sonuçlara yol açmaktadır.

Önleyici Tedbirler

Kuaför ve güzellik salonlarında mobbingi hafifletmek ve önlemek için çalışma birkaç tedbir önermektedir:

1. **Düzenleyici Müdahaleler:** Çalışanları mobbingden korumak için sıkı düzenlemeler ve politikalar uygulamak ve bu düzenlemelere uyumu düzenli denetimler ve ihlaller için cezalar yoluyla sağlamak. Hukuki açıdan da düzenleme yapılmalıdır bu durum yasa, yönetmelik ve kanunlar yoluyla kontrol altına alınmalıdır.
2. **Eğitim ve Farkındalık Programları:** Mobbingin doğası, sonuçları ve önlenmesi hakkında çalışanları ve işverenleri eğitmek için eğitim oturumları ve farkındalık programları düzenlemek. Üniversiteler aracılığı ile işbirliği yapılarak seminerler, konferanslar düzenlenmeli farkındalık artırılmalıdır.
3. **Destek Sistemleri:** Mağdurlara gerekli yardım ve kaynakları sağlamak için psikolojik danışmanlık ve akran destek grupları gibi destek sistemleri kurmak. Gerekirse yine Alo danışma hatları ile gerek mağdura gerekse yöneticilere bu konuda hizmet sağlanmalıdır.
4. **Örgütsel Değişiklikler:** Şeffaf iletişim, adil çalışan muamelesi ve iyi performansın tanınması, adil tayin ve terfi yoluyla koyulan kurallara herkesin uyması sağlanarak olumlu bir örgüt kültürünü teşvik ederek mobbing tetikleyicilerini azaltmak.

Sonuç ve Öneriler bölümünde, Tokat ilindeki kuaför ve güzellik salonlarında yapılan nitel araştırmanın sonuçları kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır. Araştırmanın temel bulgularına göre, mobbingin bu sektörde yaygın olduğu ve özellikle kadın çalışanlar arasında sıkça görüldüğü tespit edilmiştir. Mobbingin temel nedenleri arasında hiyerarşik yapılar, yüksek rekabet, stresli çalışma ortamı ve cinsiyet faktörü önemli bir rol oynamaktadır. Araştırmaya katılanlar, mobbingin iş yerinde hem psikolojik hem de fiziksel sağlık üzerinde ciddi olumsuz etkiler yarattığını belirtmiştir. Özellikle kadınlar arasında kıskançlık ve ego gibi faktörlerin mobbingin yaygınlaşmasına katkıda bulunduğu saptanmıştır.

Mobbingin sonuçları, işgücü devir hızının artması, çalışanların iş tatminsizliği yaşaması ve performans düşüklüğüne yol açması gibi önemli çıktıları beraberinde getirmiştir. Katılımcılar, iş ortamında yaşanan mobbing nedeniyle özgüven kaybı ve iş-aile yaşam dengesi sorunları yaşadıklarını aktarmışlardır. Mobbing mağdurlarının çoğu, sektörden ayrılma ya da meslek değişikliği gibi çözümler aramak zorunda kalmış, bu da sektörde nitelikli işgücünün azalmasına yol açmıştır.

Bu bağlamda mobbingi önlemek ve azaltmak için bazı stratejiler geliştirilmiştir. İlk olarak, mobbingin yaygın olduğu ortamlarda eğitim ve farkındalık programları düzenlenmesi gerekmektedir. Özellikle işverenler ve yöneticiler, mobbingi tanımak ve müdahale etmek konusunda eğitilmeli, çalışanlarına destek olmalıdırlar. Psikolojik danışmanlık hizmetleri, mobbing mağdurlarına yardımcı olmak adına önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca, mobbinge mücadelede hukuki düzenlemeler yapılmalı ve mobbing karşıtı politikalar geliştirilmelidir.

Sonuç olarak, bu çalışma kuaförlük ve güzellik salonlarında mobbingin ciddi bir problem olduğunu göstermektedir. Mobbing ile başa çıkmak için sektörel düzenlemeler, eğitim programları ve psikolojik destek hizmetleri gibi çok yönlü yaklaşımlar gerekmektedir.

Öneriler

Bulgulara dayanarak, kuaför ve güzellik sektöründe mobbingi ele almak ve önlemek için aşağıdaki sektör, çalışanlar, yöneticiler ve araştırmacılar için öneriler sunulmaktadır:

Sektör İçin Öneriler

1. Düzenleyici Çerçeve: Kuaför ve güzellik salonlarında mobbing ile mücadele etmek için sektörel düzenlemeler yapılmalıdır. Bu kapsamda, mobbingi önleyecek ve yaptırımları belirleyecek yasalar ve yönetmelikler hayata geçirilmelidir. Bu düzenlemeler işverenlerin ve çalışanların hak ve yükümlülüklerini açıkça belirlemeli ve mobbing durumlarında izlenecek prosedürleri içermelidir.

Kuaförlük mesleğini cazip kılan şeyler; iyi gelir kaynağı oluşu, z kuşağı dediğimiz kesimin okumadan kısa yoldan çok para kazanma hayalini gerçekleştirebileceği bir alan olması, sosyal medya üzerinde oldukça aktif yapıda olması, bayilik dediğimiz büyük

zincir güzellik salonlarının bir parçası olma ve ihtişamlı yaşamları olduğunun düşünülmesi, çok para kazanma isteği gibi düşünceler nedeniyle hemen hemen her köşe başında açılmaya başlanmıştır.

Kuaför ve Güzellik salonlarında mobbing yaşanmaması ya da önlenmesi için aşağıdaki düzenlemelere dikkat edilebilir. Bunlara örnekler şöyle sıralandığında; kullanılan müşteriler için oturma alanları, çalışma tezgâh yüksekliği, mevsime göre odanın ısısı soğuk- sıcak uygun olmalı, dinlenme koltuğu çalışanlar açısından mutlaka bulundurulmalı, en önemlisi mola ayarlanmalı ve bunlarda düzenli olmalı, mesleki eğitim ve kurslar düzenlenmeli, çalışanlara meslek kazaları hakkında ve insan psikolojisi konusunda ders verilmelidir.

2. **Eğitim ve Farkındalık:** Sektörde çalışan herkesin mobbing konusunda bilinçlenmesi sağlanmalıdır. Bu amaçla düzenlenecek eğitim programları ile mobbingin tanımı, türleri, belirtileri ve sonuçları hakkında bilgi verilmelidir. Ayrıca, bu tür durumlarla nasıl başa çıkılacağına dair stratejiler öğretilmelidir.
3. **Destek Mekanizmaları:** Sektörde mobbing mağdurlarına destek sağlayacak mekanizmalar kurulmalıdır. Bu mekanizmalar, psikolojik destek ve danışmanlık hizmetleri, hukuki destek ve gerektiğinde iş değişikliği yapma olanakları sunmalıdır. Ayrıca, çalışanların bu hizmetlere kolayca erişebilmeleri sağlanmalıdır.

Çalışanlar İçin Öneriler

1. **Farkındalık ve Eğitim:** Çalışanlar, mobbingin ne olduğunu ve bu durumlarla nasıl başa çıkılacağını öğrenmelidir. Bu amaçla, iş yerlerinde düzenlenecek eğitim programlarına katılmaları teşvik edilmelidir. Eğitimlerde, mobbing belirtileri, korunma yolları ve yasal haklar konusunda bilgi verilmelidir. Burada meslek odalarına da büyük görevler düşmektedir örneğin; her ilde bulunan bizim ilimizde de Tokat Berberler ve Kuaförler Odası Başkanlığında eğitim ve farkındalık programları düzenlenmeli, Üniversitelerle işbirliği ile psikolojik danışma hizmeti sağlanmalıdır sektörde çalışanların sağlığı, aile ilişkileri, sektörün verim artışı en önemlisi de sektörün devamlılığını sağlama açısından çok önemlidir
2. **Dokümantasyon ve Kanıt Toplama:** Mobbinge maruz kalan çalışanlar, yaşadıkları olayları belgelemeli ve kanıt toplamalıdır. Mesajlar, e-postalar, ses

kayıtları ve görgü tanıklarının ifadeleri gibi kanıtlar, yasal süreçte önemli rol oynayabilir. Bu belgeler, çalışanların haklarını savunmalarında ve gerekli önlemlerin alınmasında yardımcı olacaktır.

3. **Psikolojik Destek:** Mobbinge maruz kalan çalışanların psikolojik destek alması önemlidir. İş yerlerinde sunulacak psikolojik danışmanlık hizmetleri, çalışanların yaşadıkları stresi azaltmalarına ve sağlıklı bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olabilir. Ayrıca, çalışanların sosyal destek ağlarını güçlendirmeleri de önerilir.

Yöneticiler İçin Öneriler

1. **Liderlik ve İletişim:** Yöneticiler, mobbingi önlemek ve çalışanlar arasında sağlıklı iletişimi teşvik etmek için etkin liderlik göstermelidir. Açık ve dürüst iletişim, çalışanların sorunlarını ve şikâyetlerini rahatça dile getirebilmelerini sağlar. Ayrıca, çalışanlara değer verildiğini hissettiren bir iş kültürü oluşturulmalıdır.
2. **Mobbing Politikaları:** İş yerlerinde mobbingi önlemek için net ve kapsamlı politikalar oluşturulmalıdır. Bu politikalar, mobbingin tanımını, belirtilerini, raporlama prosedürlerini ve uygulanacak yaptırımları içermelidir. Ayrıca, yöneticiler bu politikaları düzenli olarak gözden geçirmeli ve güncellemelidir.
3. **Eğitim ve Gelişim:** Yöneticiler, mobbing konusunda eğitim almalı ve bu bilgileri ekiplerine aktarmalıdır. Ayrıca, yöneticilerin mobbing durumları ile başa çıkma ve çözüm üretme konularında yetkinliklerini artırmak için sürekli gelişim programlarına katılmaları teşvik edilmelidir. Bu konuda **Meslek Odalarına** büyük görevler düşmektedir. Hem meslek odaları hem de sektör çalışanları böyle programlara katılmak ve organize olmasından büyük memnuniyet duyacaktır.

Araştırmacılar İçin Öneriler

1. **Daha Fazla Araştırma:** Mobbing konusunda daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir. Özellikle kuaför ve güzellik salonları gibi sektörlerde mobbingin yaygınlığı, nedenleri, sonuçları ve önleyici tedbirler hakkında daha derinlemesine çalışmalar yapılmalıdır. Bu tür araştırmalar, sektördeki mobbing sorunlarının daha iyi anlaşılmasını ve etkili çözümler üretilmesini sağlayacaktır. Gerekirse

araştırmacılar hem nicel hem de nitel araştırma yöntemini beraber kullanarak daha detaylı sonuçlar elde etmelidirler.

2. Veri Toplama ve Analiz: Araştırmacılar, mobbing ile ilgili veri toplama ve analiz yöntemlerini geliştirerek, bu alandaki bilimsel bilgi birikimini artırmalıdır. Anketler, mülakatlar ve gözlemler gibi yöntemler kullanılarak elde edilecek veriler, mobbingin dinamiklerini anlamada ve etkili müdahaleler geliştirmede önemli rol oynar.

3. Uluslararası Karşılaştırmalar: Mobbing konusunda uluslararası karşılaştırmalar yaparak, farklı ülkelerde uygulanan politikalar ve önlemler hakkında bilgi edinilmelidir. Bu tür karşılaştırmalar, Türkiye'deki uygulamaların geliştirilmesi ve daha etkili stratejilerin oluşturulması için yararlı olabilir.

Bu öneriler, kuaför ve güzellik salonları sektöründe mobbingi önlemeye yönelik kapsamlı bir yaklaşım sunmakta ve hem çalışanların hem de yöneticilerin bu tür durumlarla başa çıkmalarına yardımcı olmaktadır.

KAYNAKÇA

- Akgeyik, T., Güngör Delen, M. ve Uşen, Ş. (2013). *Çalışma yaşamında psikolojik taciz*. Ankara: Özyurt Matbaacılık.
- Altunay, E., Oral, G. ve Yalçınkaya, M. (2014). Eğitim kurumlarında mobbing uygulamalarına ilişkin nitel bir araştırma. *Sakarya University Journal of Education*, 4(2), 62–80. <https://doi.org/10.19126/suje.37750>
- Altuntaş, C. (2010). Mobbing kavramı ve örnekleri üzerine uygulamalı bir çalışma. *Journal of Yaşar University*, 5(18), 2995–3015. <https://doi.org/10.19168/jyu.47309>
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 231–274.
- Baş, Y. ve Doğan Baş, E. (2023). Çalışanların mobbing sorununun incelenmesi. *Türk & İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(38), 424–448. <https://doi.org/10.29228/TIDSAD.71775>
- Bıçakçı, O. (2022). *Türkiye’de madencilik sektöründe mobbing uygulamaları üzerine nitel bir çalışma* (Yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü). Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>
- Bulduk, İ. (2018). Kuaförlerde iş güvenliği ve sağlık riskleri. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Nisan–Eylül, 58–69.
- Coyne, I., Seigne, E., & Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(3), 335–349. <https://doi.org/10.1080/135943200417957>
- Çivilidağ, A. ve Sargın, N. (2011). Farklı ortaöğretim örgütlerinde çalışan öğretmenlerde psikolojik taciz (mobbing): Antalya ili örneği. *Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(3), 11–22.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2013). *Ankara işyerlerinde psikolojik taciz (mobbing) bilgilendirme rehberi*. Ankara: Özel Matbaası.
- Davenport, N., Distler Schwartz, R., & Pursell Elliot, G. (2003). *Mobbing işyerinde duygusal taciz* (O. C. Ötenay, Trans.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- De Falco, G., Messineo, A., & Messineo, F. (2003). *Mobbing: Diagnosi, prevenzione e tutela legale*. Roma: EPC Libri.
- Dündar, Ö. A., Kızıtanır, E. ve Dündar, P. (2023). 21. yüzyılda eğitim ve toplum. *Eğitim ve Toplum*, 12(36), 937–959.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16–27.
- Er, N. T. (2024). Örgütlerde güncel bir sorun olan mobbing psikolojik taciz: Mobbing. *Socrates Journal of Interdisciplinary Social Studies*, 10(38), 35–50. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10655417>

- Eren, E. (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Ertürk, A. (2005). Öğretmen ve okul yöneticilerinin okul ortamında maruz kaldıkları mobbing eylemleri (Unpublished master's thesis). Gazi Üniversitesi.
- Eşenli, G. ve Aktel, M. (2019). Yönetimde örgüt kültürü ile mobbing ilişkisinin yeri ve önemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), 525–549.
- Gökçe, A. T. (2008). *Mobbing: İşyerinde yıldırma eğitim örneği*. Ankara: Öğreti Yayınları.
- Güngör, M. (2008). *Çalışma hayatında psikolojik taciz*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Huber, B. (1994). *Mobbing: Psychoterror am Arbeitsplatz*. Niedernhausen: Falken.
- Karacıl, M. (2024). Mobbingin birey üzerindeki etkileri: Bir derleme çalışma. *Meyad Akademi*, 5(1), 75–96. <https://doi.org/10.59007/meyadakademi.1464671>
- Karcıoğlu, H., ve Çelik, Ü. (2012). Mobbing (yıldırma) ve örgütsel bağlılığa etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 59–75.
- Kırel, Ç. (2008). *Örgütlerde psikolojik taciz (mobbing) ve yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. <https://library.ciu.edu.tr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=35392>
- Koç, M. ve Bulut, H. U. (2009). Ortaöğretim öğretmenlerinde mobbing: Cinsiyet yaş ve lise türü değişkenleri açısından incelenmesi. *International Online Journal of Educational Sciences*, 1(1), 64–80.
- Köse, H. (2006). Örgüt içi iletişimde negatif bir olgu: Psikolojik yıldırma ve sistemli bir 'ötekileştirme' süreci olarak mobbing. II. *Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu*, 281–292.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119–126. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Milli Eğitim Bakanlığı. (2011). *Kuaförlüğün tarihsel gelişimi modülü*. Ankara: MEGEP Bülten.
- Mercan, N. (2007). Örgütlerde mobbing'in örgüt iklimiyle ilişkisine yönelik bir araştırma (Unpublished master's thesis). Dumlupınar Üniversitesi.
- Mumcu, A. ve Alici, İ. (2016). Örgütsel bağlılığın alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı personeli üzerine bir araştırma. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 35–52.

- Namie, G. (2002). Workplace bullying: Escalated incivility. *Ivey Business Journal*, November/December, 1–6.
- Özkul, A. ve Çarıkçı, H. (2010). Mobbing ve Türk hukuku açısından değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 481–499.
- Sadıkoglu, H. (2021). *Çalışan kadınlar arasında yaşanan mobbing: İstanbul güzellik merkezlerinde bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi). Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>
- Salin, D. (2003). Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 35–46.
- Shallcross, L. (2003). The workplace mobbing syndrome: Response and prevention in the public sector. A community response conference, Brisbane, Australia.
- Sıgır, Ü. (2021). *Nitel araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta Basım Yayınevi.
- Solmuş, T. (2008). *İş ve özel yaşama psikolojik bakışlar*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Temli Durmuş, Y. (2024). Ortaokul öğretmenlerinin ifadeleriyle mobbingin gündelik yaşama etkileri. *Araştırma ve Deneyim Dergisi*, 9(1), 37–48. <https://doi.org/10.47214/adeder.1487218>
- Tınaz, P. (2008). *İşyerinde psikolojik taciz (mobbing)* (2nd ed.). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Tutar, H. (2004). İşyerinde psikolojik şiddet sarmalı: Nedenleri ve sonuçları. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 101–128.
- Uzunçarşılı, Ü. ve Yoloğlu, N. (2007). Mobbing/iş yerinde duygusal taciz: Ulusal ve uluslararası boyutu ile çatışma yüklü bir iletişim biçimi. *Öneri Dergisi*, 7(27), 1–8.
- Walter, H., & Cornelsen, C. (1993). *Mobbing: Kleinkrieg am Arbeitsplatz: Konflikte erkennen, offenlegen und lösen*. Frankfurt: Campus Verlag.
- Westhues, K. (2003). The mobbings at Medaille College in 2002. *New York Academe*, 30(1), 8–10.
- Yalçı, E. B., ve Erduran, G. Y. (2024). Çalışma hayatındaki mühendislerin mobbing ve toplumsal cinsiyet algısı ölçeklerine göre incelenmesi. *Akademik Hassasiyetler*, 11(24), 476–499. <https://doi.org/10.58884/akademik-hassasiyetler.1400665>
- Yıldırım, A. ve Yıldırım, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16(8), 1444–1451.

- Yılmaz, D. (2024). Çocukluk aşılarını reddedenlerle ilgili sağlık çalışanlarının ikna stratejileri: Dini etkilerin nitel bir incelemesi. *Community & Physician/Toplum ve Hekim*, 39(4).
- Yüçetürk, E. ve Öke, M. K. (2005). Mobbing and bullying: Legal aspects related to workplace bullying in Turkey. *South-East Europe Review*, 2(1), 61–70.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70–85. <https://doi.org/10.1108/01437729910268669>



EKLER

EK 1

ANKET FORMU

- ❖ Sizce mobbing nedir?
- ❖ Siz veya çevrenizdeki biri yöneticiniz tarafından mobbinge maruz kaldınız mı? Kaldıysanız bunları açıkla mısınız?
- ❖ Size göre mobbinge uğramanızın sebebi nedir?
- ❖ Mobbingi ortadan kaldırmak için işletmelerde ne gibi önlemler uygulanabilir? açıkla mısınız?
- ❖ Mobbingin önlenmesi ile ilgili neler yapılabilir?
- ❖ İş yerinde sıklıkla dikey mobbinge mi maruz kaldınız yoksa yatay mobbinge mi? Açıkla mısınız?
- ❖ İş yerinde karşılaştığınız mobbing karşısında ailenizin ya da arkadaşlarınızın ne gibi tepkileri oldu?
- ❖ Çalışanların cinsiyetleri mobbing durumunu etkiler mi?
- ❖ Mobbing çalışanlar ve sizin üzerinizde ne gibi etkilere sebep oldu?

EK 2

ETİK KURUL ONAY FORMU

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI
ETİK KURULU KARARLARI

KARAR TARİHİ	OTURUM NO	KARAR SAYISI
25.07.2023	12	01-19

Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanı Prof. Dr. Nail YILDIRIM Başkanlığında toplandı.

KARAR 12.15- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğünün 13.07.2023 tarih ve 314309 sayılı yazısı görüşüldü.

Aşağıda bilgileri yer alan araştırmacıların yapmak istediği uygulamaların ve kullanacağı veri toplama araçlarının etik açıdan uygunluğuna oy birliği ile karar verildi.

ÇALIŞMANIN TÜRÜ	Yüksek Lisans Tezi
BAŞLIK	Tokat İlindeki Kuaför ve Güzellik Salonlarında Mobbing Üzerine Nitel Bir Araştırma
TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ/ YAZARI	Dr. Öğr. Üyesi Ahmet MUMCU Öğr. Gör. Esra ATEŞ
RAPORTÖR GÖRÜŞÜ	OLUMLU

Prof. Dr. Nail YILDIRIM
Etik Kurul Başkanı
(İmza)

Prof. Dr. Mehmet Serkan UMUZDAŞ
Başkan Yardımcısı
(İmza)

Prof. Dr. Emine ÖĞÜK
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Mehmet KARGÜN
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Muhittin DEMİRAY
Üye
(İzinli)

Doç. Dr. Tuğba KILIÇER
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Hüseyin Baha ÖZTUNÇ
Üye
(İzinli)