

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI

OTEL ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG VE ANKSİYETE
DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

TEZİ YAZAN

Ayşe DUMAN

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Lut TAMAM

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Mustafa KALE

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Soner ÇAKMAK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MERSİN / NİSAN 2023

ONAY SAYFASI

T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

2022011007 numaralı öğrencimiz olan **AYŞE DUMAN** tarafından **hazırlanan “OTEL ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG VE ANKSİYETE DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ”** başlıklı bu tez çalışması jüri üyelerimiz tarafından oy birliği ile Psikoloji Anabilim Dalı’nda **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır)
Üniv. Dışı – Asıl Üye – Tez Danışmanı – Jüri Başkanı: Prof. Dr. Lut TAMAM
(Çukurova Üniversitesi)

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır)
Üniv. İçi – Asıl Jüri Üyesi: Doç. Dr. Mustafa KALE

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır)
Üniv. Dışı – Asıl Jüri Üyesi: Doç. Dr. Soner ÇAKMAK
(Çukurova Üniversitesi)

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

(Enstitü Müdürlüğünde Kalan Asıl Sureti İmzalıdır)

24.04.2023
Prof. Dr. Murat KOÇ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu’ndaki hükümlere tabidir.

ETİK BEYANI

Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum tüm verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir, aksi durumda aleyhimde doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

24.04.2023

AYŞE DUMAN

İTHAF

*Bu tez çalışmasını her daim arkamda olan aileme ve canımdan çok
sevdigim en büyük destekcim olan sevgilim Hüseyin Cihankar'a ithaf ediyorum.*

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamın başarıyla bitmesine katkı sağlayan, özveri ile çalışmam için desteğini esirgemeyen sevgili tez danışmanım **Prof. Dr. Lut TAMAM**, tez savunmamda yer alan geri bildirimleriyle, değerli katkılarıyla tezimi daha çok sevmemi sağlayan değerli jüri üyeleri **Doç. Dr. Mustafa KALE**'ye ve **Doç. Dr. Soner ÇAKMAK**'a, yüksek lisans eğitimim boyunca akademik anlamda gelişmeme katkı sağlayan, derslerini istekle dinlediğim tüm değerli hocalarıma çok teşekkür ederim.

Kampüste eğitim alırken yan yana olduğum, tezimin düzenlenmesi için bana yol gösteren ve bu zorlu süreçte yanımda olup bana güç veren arkadaşlarım Semiramis CANPOLAT'a, Kubra BAYDAŞ'a ve Betül KOCAMAN'a çok teşekkür ederim.

Ve özellikle bana öğrettikleri her şey için minnettar olduğum ve her koşulda yanımda olan beni sürekli ileriye taşıyan sevgili babama ve anneme, en keyifli vakitlerimi onlarla geçirdiğim, canımdan çok sevdiğim kardeşlerime ve her ne şartta olursak olalım iyiliğimi, mutluluğumu ve başarıyı gözeten, beni sevmekten ve desteklemekten asla vazgeçmeyen daima ileri taşıyıp hayatıma anlam ve vizyon katan bu stresli tez döneminde geceleri benimle araştırma yapıp ağlama krizlerimde bana sarılıp güldüren ve başarıyağma inandıran canım sevgilim zuzum Hüseyin Cihankar'a çok teşekkür ederim.

Ayşe DUMAN

ÖZ**OTEL ÇALIŞANLARINDA MOBBİNG VE ANKSİYETE
DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ****Ayşe DUMAN****Yüksek Lisans Tezi, Psikoloji Anabilim Dalı****Tez Danışmanı: Prof. Dr. Lut TAMAM****Nisan 2023, 128 sayfa**

Dünyada yaşanan hızlı değişim ile insanlar hayatlarının hemen hemen her alanında ortaya çıkan değişim süreci baskısı ve sonunda insanların bulundukları ortamlarda yaşadıkları baskı unsurlarıyla karşı karşıya bırakılmaktadır. Çalışma ortamlarında oluşan psikolojik şiddet çalışanlar açısından sonuçları değerlendirildiğinde toplumsal, örgütsel ve bireysel olmak üzere olumsuz etkileri de beraberinde getirmektedir. Günümüzde sektör fark etmeksizin iş yerlerinde yoğun olarak psikolojik şiddet durumun yaşandığı gözlemlenmektedir. Çalışma ortamlarında uygulanan mobbing sonucunda anksiyetenin meydana gelmesinde önemli bir rolü bulunmaktadır. Otel işletmelerinin genellikle mevsimlik hizmet veren alanlar olması, insan ilişkilerinin ve emeğin yoğun olmasını, sürekli olarak hizmet verilen bir sistem olması nedeniyle yoğun çalışma temposuna sahip oluşu, çalışanları daha stresli ve şiddete eğilimli hale getirebilmektedir. Çalışmanın 4 ve 5 yıldızlı otellerle sınırlandırılması ise daha kurumsal bir yapıya sahip oldukları varsayımıdır. Mobbing kavramı algıları doğrultusunda, otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde mobbing ve anksiyete düzeyi arasındaki ilişki, 4 ve 5 yıldızlı otelde işletmeci yada amirleri veya iş arkadaşları tarafından uygulanan mobbingin anksiyete ile ilişkisi araştırılarak bu durumların kadın çalışanlar ile erkek çalışanlar arasında farklılık olup olmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Anksiyete, Otel işletmeleri

ABSTRACT**THE RELATIONSHIP BETWEEN MOBBING AND ANXIETY LEVEL IN
HOTEL EMPLOYEES****Ayşe DUMAN****Master Thesis, Department of Psychology****Thesis Advisor: Prof. Dr. Lut TAMAM****April 2023, 128 pages**

With the rapid change in the world, people are confronted with the pressure of the change process that occurs in almost every aspect of their lives and eventually the pressure elements that people experience in their environments. When the results of psychological violence in working environments are evaluated in terms of employees, it also brings with it negative effects such as social, organizational and individual. Today, regardless of the sector, it is observed that there is intense psychological violence in workplaces. It has an important role in the occurrence of anxiety as a result of mobbing applied in work environments. The fact that hotel businesses are generally seasonal service areas, human relations and labor are intense, and that they have an intense working tempo due to the fact that they are a system that is constantly served can make employees more stressed and prone to violence. Limiting the study to 4 and 5 star hotels is the assumption that they have a more institutional structure.

In line with the perceptions of the concept of mobbing, the relationship between mobbing and anxiety level on employees in hotel enterprises, the relationship between mobbing applied by managers or their supervisors or colleagues in 4 and 5 star hotels, and anxiety, and it is aimed to reveal whether there is a difference between female employees and male employees in these situations.

Keywords: Mobbing, Anxiety, Hotel Management

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasını, meslek lisesi öğrencileri arasından kolayda örnekleme ile seçilen katılımcılar ile google form üzerinden yüz yüze sınıf ortamında gerekli açıklamaların yapılmasına imkan sağlanarak gerçekleştirilmiştir. Meslek Liselerinde okuyan öğrencilerle hizmet ve üretim alanında ihtiyaç duyulan insan gücünü ve gerekli mesleki özelliklerin kazanımının önemli olduğu bu dönemde, meslek lisesi öğrencilerinin akademik güdülenmeleri düzeylerinin bazı sosyodemografik değişkenler dikkate alınarak nitelikli bilimsel bir çalışma üretmek adına yapılan bu bilimsel çalışma okul türü olarak meslek liselerini üzerinde alan yazın çalışmalarına katkı sağlaması hedeflenmektedir. Belirlenen bu hedef doğrultusunda, meslek lisesi öğrencilerinin akademik güdülenme düzeyleri ile ilişkisi olan sosyodemoğrafik faktörlerin incelenmesi amaçlanarak hem alan yazıya hem de bu kurumlarda çalışan öğretmenlere ve idarecilere süreç hakkında işlevsel yöntem ve uygulamalar kazandırmasına ve gelecekteki okul türlerine yönelik yapılacak çalışmalara da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İÇİNDEKİLER

KAPAK	i
ONAY SAYFASI	ii
ETİK BEYANI	iii
İTHAF	iv
TEŞEKKÜR	v
ÖZ	vi
ABSTRACT	vii
ÖNSÖZ	viii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR	xi
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
EKLER LİSTESİ	xv
1. GİRİŞ	1
1.1. Mobbing Kavramı ve Tarihçesi	5
1.1.1. Mobbing Süreci	7
1.1.2. Mobbingin ortaya çıkışında bireysel nedenler:	11
1.1.3. Mobbingin dereceleri	14
1.1.4. Mobbingin oluşumunda yönetsel ve örgütsel Faktörler	16
1.1.5. Mobbingin oluşumunda sosyal nedenler	18
1.1.6. Mobbing Sonrasında Toplumda ve Ülke Ekonomisinde Oluşan Sonuçları	19
1.1.7. Mobbingin Genel Olarak Belirtileri	22
1.2. Anksiyete	25
1.2.1. Anksiyete tarihi	28
1.2.2. S. Freud tarafından türetilen ikinci anksiyete teorisi	29
1.2.3. Anksiyete Belirtileri	31
1.2.4. Anksiyete Tipleri	36
1.3. Mobbing ve Anksiyete	38
1.4. Otel İşletmesi Kavramı	42
1.4.1. Otel İşletmelerinin Özellikleri	43
1.4.2. Otel İşletmeciliğinin Tarihsel Gelişimi	48
1.4.2.1. Dünya’ da Otel İşletmeciliğinin Gelişimi	48
1.4.2.2. Türkiye’ de Otel İşletmeciliğinin Gelişimi	51
1.4.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	52

1.4.3.1. Genel Olarak Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	52
1.4.3.2. Türkiye’ deki Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	56
1.4.4. Otel İşletmelerinde Organizasyon Yapısı	58
1.4.4.1. Otel İşletmelerinde Organizasyon Yapısının Gelişim Süreci.....	58
1.4.4.2. Otel İşletmelerinde Organizasyon Yapısının Düzenlenmesi.....	59
2. YÖNTEM	61
2.1. Araştırmanın Yöntemi	61
2.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	61
2.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri	62
2.4. Araştırmanın Tipi ve Değişkenleri	62
2.5. Veri Toplama Araçları	63
2.5.1. Beck Anksiyete Ölçeği	63
2.6. Verilerin Analizi	64
3. BULGULAR	65
3.1. Demografik Özellikler	65
3.2. Mobbing Algı Düzeyi.....	69
3.3. Ölçek Ortalamaları	71
3.4. Güvenilirlik-İç Tutarlılık Analizi Sonuçları	73
3.5. Hipotez Testleri	74
3.5.1. Demografik Özelliklere Göre Anksiyete Düzeyleri Arasındaki Farklar	74
3.5.2. Demografik Özelliklere Göre Mobbing Algı Düzeyleri Arasındaki Farklar.....	76
3.5.3. Mobbinge Yönelik Görüşlerine Göre Anksiyete6 Düzeyleri Arasındaki Farklar	77
3.5.4. Mobbinge Yönelik Görüşlerine Göre Mobbing Algı Düzeyleri Arasındaki Farklar	78
3.5.5. Kadın Çalışanlarda Anksiyete ile Mobbing Arasındaki İlişki	80
3.5.6. Erkek Çalışanlarda Anksiyete ile Mobbing Arasındaki İlişki	80
3.5.7. Kadın Çalışanlarda Mobbing Düzeyinin Anksiyete Üzerinde Etkisi	81
3.5.8. Erkek Çalışanlarda Mobbing Düzeyinin Anksiyete Üzerinde Etkisi	82
4. TARTIŞMA.....	83
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	87
5.1. Sonuç	87
5.2. Öneriler.....	88
KAYNAKÇA	89
EKLER	104

KISALTMALAR

- WHO : Dünya Sağlık Örgütü
TDK : Türk Dil Kurumu
TSSB : Travma Sonrası Stres Bozukluğunu
LIPT : Leymann Inventory of Psychological Terrorism
DSM-V : Ruhsal Bozuklukların Tanı ve İstatistiksel El Kitabı-V
BAİ : Beck Anksiyete Ölçeği



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.	Mobbing Uygulayıcılarının Tipleri ve Genel Özellikleri	13
Tablo 2.	Mobbingin Ekonomik Maliyetleri	21
Tablo 3.	Türlerine Göre Bakanlık Belgeli Turistik Konaklama Tesisleri	57
Tablo 4.	Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Organizasyon Tablosu.....	60
Tablo 5.	Yaşa göre dağılım.....	65
Tablo 6.	Cinsiyete göre dağılım.....	66
Tablo 7.	Medeni duruma göre dağılım	66
Tablo 8.	Eğitim durumuna göre dağılım.....	67
Tablo 9.	Mesleki deneyime göre dağılım	68
Tablo 10.	Görev yapılan birime göre dağılım.....	68
Tablo 11.	Daha önce fiziksel şiddete maruz kalma durumuna göre dağılım.....	69
Tablo 12.	Daha önce sözlü şiddete maruz kalma durumuna göre dağılım	69
Tablo 13.	Mobbingi en fazla uygulayan kişiye yönelik görüşlerin dağılımı	69
Tablo 14.	En fazla mobbing uygulayan cinsiyet görüşüne göre dağılım.....	70
Tablo 15.	Mobbingin sebeplerine yönelik görüşlerin dağılımı.....	70
Tablo 16.	Beck Anksiyete ölçeğinin maddelerine verilen yanıtların ortalama ve standart sapma ile en düşük ve en büyük değerleri	71
Tablo 17.	Mobbing ölçeğinin maddelerine verilen yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri	72
Tablo 18.	Araştırma ölçeklerinin ve boyutlarının iç tutarlılığı için yapılan Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı sonuçları	73
Tablo 19.	Ölçek boyutlarının normallik analizi için yapılan Kolmogorov Smirnov testi sonuçları	74
Tablo 20.	Demografik Özelliklere Göre Anksiyete Düzeyleri Arasındaki Farklar	75
Tablo 21.	Demografik Özelliklere Göre Mobbing Algı Düzeyleri Arasındaki Farklar.....	76
Tablo 22.	Mobbinge Yönelik Görüşlerine Göre Anksiyete Düzeyleri Arasındaki Farklar.....	77
Tablo 23.	Mobbinge Yönelik Görüşlerine Göre Mobbing Algı Düzeyleri Arasındaki Farklar	79
Tablo 24.	Kadın çalışanlarda anksiyete ile mobbing arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları	80

Tablo 25. Erkek çalışanlarda anksiyete ile mobbing arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları.....	81
Tablo 26. Kadın çalışanlarda mobbing düzeyinin anksiyete üzerinde etkisi için yapılan Genelleştirilmiş Lineer Analiz (GLM-Logit) sonuçları	81
Tablo 27. Erkek çalışanlarda mobbing düzeyinin anksiyete üzerinde etkisi için yapılan Genelleştirilmiş Lineer Analiz (GLM-Logit) sonuçları	82



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Mobbing Süreci	8
Şekil 2. Turistik Konaklama Tesislerinin Türlerine Dağılışı (%).....	57
Şekil 3. Yaş gruplarına göre dağılım	65
Şekil 4. Cinsiyete göre dağılım.....	66
Şekil 5. Medeni duruma göre dağılım.....	67
Şekil 6. Eğitim durumuna göre dağılım.....	67



EKLER LİSTESİ

Ek A. Çağ Üniversitesi Tez Etik ve Anket İzin İstek Formu	104
Ek B. Çağ Üniversitesi Bilgilendirilmiş Onam Formu	106
Ek C. Kişisel Bilgi Formu	107
Ek D. Beck Anksiyete Ölçeği (BAÖ) Puanlama Formu	108
EK-E. Beck Anksiyete Ölçeği (BAE)	109
EK-F. Anket Soruları	110
Ek G. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Tez Etik İzin İstek Yazısı	112
Ek H. Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurul İzin Yazısı	113



1. GİRİŞ

Dünyada yaşanan hızlı değişim ile insanlar hayatlarının hemen hemen her alanında ortaya çıkan değişim süreci baskısı ve sonunda insanların bulundukları ortamlarda yaşadıkları baskı unsurlarıyla karşı karşıya bırakmaktadır. İş hayatı içerisinde çalışanların karşılaştığı birçok stres yaratan etmen bulunmaktadır, bu nedenle baskı olan ortamlarda çalışan insanların stresle karşılaşmaları kaçınılmaz bir durum olmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Şiddet, insan hayatının her alanında ortaya çıkabilen ve dünyada her geçen gün artış göseren önemli bir toplum sağlığı sorunu haline gelmiştir. Günümüz şartlarında insanların çalışma alanlarında yapılan çeşitli araştırmalar, bu alanlarda uygulanan şiddetinin çalışanlar için çok büyük sorun haline dönüştüğüne işaret etmektedir. Özellikle, hizmet verilen kesimin tamamen insanlardan oluştuğu ve insan ilişkilerinin yoğun olduğu otel işletmelerinde çalışanların bazı zamanlarda çalışma arkadaşları veya hizmet verilen müşteriler tarafından farklı psikolojik şiddete türlerine maruz kalabilmektedirler, ayrıca bu durum, bazı zamanlarda üstler tarafından astlara yönelik olarak da uygulanabilmektedir (Akova ve Işık, 2008).

Günümüz şartlarında, mobbing kavramı her geçen gün daha fazla kullanılan ve bilinirlik düzeyi artan bir durum halini almaktadır. Çalışma yaşamının insanların hayatlarında çok fazla yer kaplaması ile birlikte yaşanan mobbing konusunun daha fazla araştırılmasını ve mobbingi inceleyen çalışmaların sayısında da artış olmasına neden olmaktadır (Tınaz, P., 2006/3).

Mobbing kavramı genel olarak, bireylerin başka bir bireye karşı uyguladıkları ısrarlı şekilde ve sistematik olarak zarar verici psikolojik davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Demir, 2009). Mobbingin ortak noktası kişinin çalışma alanında zorbalık, duygusal taciz ve psikolojik şiddete maruz kalıyor olması olarak da ifade edilmektedir (Tınaz, P., 2006/3).

Çalışma alanlarında mobbingden bashedebilmek için, buna maruz kalan çalışanın karşılaştığı olumsuz davranışlardan kendini koruyamayacak duruma gelmesi gerekir. Mobbing uygulayan kişinin asıl nedeni, bireyi iş ortamından dışlamaktır (Gökçe, 2012). İş yerlerinde mobbing başka bir deyimle psikolojik şiddet, çalışanlar arasında statü fark etmeksizin uygulanan bir olgudur. Bu kavram genel olarak; tehdit, taciz şiddet gibi etik olmayan birçok davranıştan oluşmaktadır. Düşünce şekli yada pozisyon fark etmeden her yaştan ve her cinsiyetten herkesin başına gelebilecek kötü

bir durumdur ve bunun birçok sebebi olabileceği gibi çok fazla olumsuz sonucu doğurmaktadır (Aydın Ş. ve Özkul E., 2007).

Günümüz dünya koşulları nedeniyle anksiyete olgusu çok sık karşılaşılan bir sorundur, aynı zamanda bireysel tükenmişliğin ortaya çıkması için gerçekleşen sürecin belirtiler arasında da değerlendirilmesi nedeniyle anksiyetinin oluşumunda mobbingin etkisi bulunmaktadır. Çalışma ortamlarında uygulanan mobbing sonucunda anksiyetenin meydana gelmesinde önemli bir rolü bulunmaktadır.

Çalışma ortamlarında, iş yeri hastalıklarının başında mobbing ve stress faktörleri gelmektedir. Çalışma ortamında yaşanan uzun süreli ve yoğun psikolojik saldırılar stress oluşumuna meydan vermektedir, buna bağlı olarak mobbing ve stres birbirini tetikleyen iki farklı faktör olarak değerlendirilmektedir (Çobanoğlu, 2005). Stres sözcüğünü kaynağı Latince bir kelime olan “estricia” dan gelmektedir, stres sözcüğü yabancı kökenli olmasına rağmen, neredeyse tüm dillerde aynı anlama gelmektedir (Onay, M., ve Kılıcı, S., 2011). Stres kavramı psikolojik ve fizyolojik nedenlerin organizmanın üzerinde oluşturduğu kötü etmenlerdir, aynı zamanda gerilim, baskı, sıkıntıya düşme endişe ve zorlama gibi sözcüklerle de tanımlanabilmektedir (Can, H., vd., 2011).

Ferraz vd. (2012)’ e göre, kas ve iskelet sistemi ağrıları, uyku düzensizlikleri ve baş ağrıları gibi psikolojik sorunlar sonucu oluşan rahatsızlıklar olarak değerlendirmişler ve bu rahatsızlıkların mobbinge bağlı pozitif ilişkilerini belirlemişlerdir. Hallberg ve Strandmark (2006)’ın yaptıkları araştırmalarda ise en çok rastlanılan psikolojik sorunlar sonucu oluşan rahatsızlıkların ilk sıralarında hipertansiyon, kalp, solunum, baş ağrısı, gastrit ve aşırı duygusallık ile ilgili şikâyetler gelmektedir. Avrupa ülkelerine kıyasla mobbing kavramı, Türkiye’de daha yeni bir kavram olarak bilinmektedir. Günümüzde, mobbing önemi büyük bir problem olarak varlık sürdürmekte ve sonuç itibarıyla işletmeler açısından büyük bir sosyal tehdit unsuru oldmaktadır (Karcıoğlu ve Akbaş, 2010).

Çalışma ortamlarında oluşan psikolojik şiddet çalışanlar açısından sonuçları değerlendirildiğinde toplumsal, örgütsel ve bireysel olmak üzere olumsuz etkileri de beraberinde getirmektedir. Ortaya çıkan olumsuz etkilerden, kalp krizleri, panik ataklar, intihar girişimleri, anksiyete bozuklukları, uyku bozuklukları ve dikkatsizlik sonucu ortaya çıkan kazalar gibi bireysel etkilerin sonucuyla birlikte kişilerde verimliliğin düşmesi, bağlılığın ve güvenin azalması durumları da oldukça sık ortaya çıkmaktadır. Mobbing sonucunda oluşan toplumsal etkilere aynı zamanda mahkeme masraflarının

artması, işsizlik oranlarının artması ve sağlık giderlerinin artmasında eklenebilmektedir (Demir, Y., ve Çavuş. M. F., 2009).

Çalışma alanlarında oluşan mobbingin ve anksiyete durumlarında çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamalarına neden olaak süreci devam ettirmektedir (Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014).

Günümüzde sektör fark etmeksizin iş yerlerinde yoğun olarak psikolojik şiddet durumun yaşandığı gözlemlenmektedir. Dünyada bu olgu da önemli bir problem olarak gün yüzüne çıkmaktadır. Gelişmiş ülkeler özellikle bu durumun üstünde fazlaca durmakta ve çalışanın verimliliğini ve psikolojisini etkilemesi sebebiyle iş yerlerine her açıdan zarar verdiği düşünülerek önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

Psikolojik şiddet kavramı işyeri deyince karşımıza örgütsel bağlılığı çıkarmaktadır. Örgütsel bağlılık yüksek rekabet içerisinde olan işletmeler için önemli bir yer tutan işletmeye önem katan, bilgi ve emek sermayesini güçlendiren, çalışan ve işveren arasındaki bağ olarak da tanımlayabileceğimiz bir kavramdır. Günümüz de örgüt yapısı içerisinde psikolojik şiddet kavramı çok önemli bir yer tutmaktadır (Aydın Ş. ve Özkul E., 2007).

Örgütlerin başarıya ulaşabilmesinin en önemli etkenlerinden birisinin insanların verimli olmasıdır. Psikolojik baskı ve aşırı stres altında olan çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını tehdit altında olmakta ve bu nedenle çalışanların motivasyonunu azaltıcı yönde etki yaparak işletmenin karlılığına yönelik olumsuz sonuçlar yaratabilmektedir (Majidli ve Budak, 2017).

2003 yılında yürürlüğe giren iş yasası ile birlikte psikolojik şiddet konusu ciddi bir sorun olarak kabul görülmeye başlanmıştır (Majidli ve Budak, 2017). Psikolojik şiddet uygulanan örgüt içerisinde sadece psikolojik şiddete maruz kalan kişi değil, örgütün tamamı etkilenmektedir, çünkü örgütte huzursuzluğa, strese veya bazı çatışmalara neden olması örgütün çalışma durumunu, işleyişi, verimliliği çok fazla etkilemekte ve olumsuz sonuçlar meydana getirmektedir. Örgüt içerisinde huzursuzluk, çalışmama, gerginlik, dağınık bir ekip ruhu gibi birçok faktör etkili olur. Bu durumun örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkiler ve işyerinin iş verimini aşağılara çeker (Majidli ve Budak, 2017).

Turizm sektörü, yoğun işgücü gerektiren, çalışanların kendi aralarında, üstleriyle veya müşterilerle sürekli iletişim halinde olduğu bir hizmet sektörüdür. Turizm sektöründe çalışma saatlerinin uzun, yoğun ve düzensiz olması, sezonluk özelliğine bağlı olarak çalışanların sürekli değişim göstermesine yönelik sektörünün kendine özgü

özelliklerinden dolayı çalışanların mobbinge maruz kalma ve mobbing yapma olasılıkları diğer sektörlere göre daha yüksek olarak gözlemlenmektedir (Yeşiltaş ve Demirçivi, 2010).

Otel işletmelerinin genellikle mevsimlik hizmet veren alanlar olması, insan ilişkilerinin ve emeğin yoğun olmasını, sürekli olarak hizmet verilen bir sistem olması nedeniyle yoğun çalışma temposuna sahip oluşu, çalışanları daha stresli ve şiddete eğilimli hale getirebilmektedir (Gül, H. vd., 2008). Aynı zamanda, çalışma ortamının müşteriler tarafından dinlenme ve eğlenme amacı için kullanılıyor olması, cazip bir çalışma alanı olduğu düşünülmesi nedeniyle kadın çalışan sayısının da fazla olması nedenleri eklenince, otel işletmelerinde çalışanlar için önemli zorluklara ve risklere sahip olduğu gözlemlenmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Otel işletmelerinde çalışanları, turizm sektörüne özgü oluşan sorunlar ve sonrasında yaşanan şiddet olaylarıyla psikolojik ve fiziksel anlamda olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuz etkiler sonucunda, çalışanların işyeri bağlılığını azaltma, sıklıkla iş değişimine, işe devamsızlık, işgücü verimliliğinin azalması ve hizmet kalitesinin düşmesi gibi birçok sorun meydana getirmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Çalışmanın amacı otel işletmelerinde çalışan personellerin mobbing ve aksiyete arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu kapsamda alt amaçlar olarak, otel işletmelerinde çalışanlara yapılan mobbingler kapsamlı incelenmiş, demografik özellikleri ile mobbinge maruz kalmaları arasında oluşan ilişki sistematik şekilde irdelenmiştir. Otel işletmelerinde çalışanlarına yapılan mobbingin aksiyete düzeyine etkisi değerlendirilmiştir.

Çalışmayı oluşturan bölümlerden ilki mobbing kavramı ve tarihçesi, mobbing süreci, mobbingin ortaya çıkışında bireysel nedenler, mobbingin dereceleri, mobbingin oluşumunda yönetsel ve örgütsel faktörler, mobbingin oluşumunda sosyal nedenler, mobbingin topluma ve ülke ekonomisine ilişkin sonuçları ve mobbingin genel belirtileri bilgilerden oluşmaktadır. Birinci bölümde mobbing kavramı, tanımsal çerçeve üzerinde durulmuştur ve yapılan çalışmalar ile mobbing olgusuna yönelik teorilerin ortaya çıkmasıyla beraber, çeşitli kötü etki durumlarının da elde edilmesinde katkı sağlamıştır. Çalışmanın birinci bölümünde, anksiyete kavramı ve tarihi, Freud'un ikinci anksiyete teorisi, anksiyete belirtileri ve tipleri irdelenmiştir. Mobbing ve anksiyete kavramlarının karşılaştırılması, ayrıca bu kavramların otel işletmelerinde gözlemlenmesi incelenmiştir.

Çalışma kapsamında mobbing sonucunda otel işletmelerinde oluşan mevcut durumu ve işletmelerde sahip olduğu önem ile ilgili literatürde gerçekleştirilen çalışmalar üzerinde durulmuştur. İşyerinde mobbing olgusu ve otel işletmelerindeki durumla ilgili alanyazından elde edilen bilgilere bağlı tanımlamalara ve çalışmalara yer verilmiştir. Çalışma alanlarında oluşan mobbing tanımı, kapsamı ve sonuçları ile ilgili detaylar otel işletmeleri kapsamında değerlendirilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise otel işletmelerindeki mobbing durumunu, 4 ve 5 yıldızlı otelde işletmeci yada amirleri veya iş arkadaşları tarafından uygulanana mobbingin anksiyete ile ilişkisini belirlemeye yönelik Mersin İlinde bulunan 5 otel işletmesi dahilinde olan bir incelemeye yer verilmiştir. Çalışmanın bu bölümde ilk olarak, araştırmanın yöntemi ve gerekçesi detaylı olarak açıklanarak anket formunun düzenlenmesi, Mersin ilinde gerçekleştirilen uygulamada araştırmanın yürütülmesi, Beck anksiyete ölçeği ile verilerin kayıt ve analizlerine ilişkin uygulanan süreçler açıklanmıştır. Otel işletmelerindeki şiddet durumunu ortaya koyan araştırma bulguları ile çalışmanın amacı nitelendirilmiştir

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise mobbingin etkisine yönelik otel işletmeleri işgörenleri üzerinde gerçekleştirilen anket çalışması sonuçlarına yer verilerek, çalışmanın amacı, önemi ve yöntemi sunulmuştur. Daha sonra araştırma kapsamında elde edilen bulgular yorumlanarak, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanların bireysel özellikleri, mobbing algılarına ilişkin tutumları ve mobbingin etkisi irdelenmiş ve çalışmanın genel değerlendirilmesi sunularak çalışma sonlandırılmıştır.

1.1. Mobbing Kavramı ve Tarihçesi

Mobbing kavramı tanım olarak zaman içerisinde değişerek gelişim göstermiştir. Mobbing sözcüğünün temelini oluşturan ‘ortalıkta toplanmak, saldırmak veya rahatsız etmek’ anlamına gelen “Mob” sözcüğü, Latince’ de kararsız kalabalık anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüklerinden ve kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık anlamına gelmektedir. Mobbing kavramında, ingilizce eylem biçimi olan tanım değersiz ve küçümseyici şekilde saldırmakve kitle halinde hücum etmek anlamlarında da kullanılmaktadır (Redhouse, 1989).

Avusturyalı etolog Konrad Lorenz tarafından mobbing kavramı ilk kez hayvan davranışlarını incelenerek gözlemlenmiştir, hayvanların saldırgan davranışlar ile kendilerine saldıran diğer hayvanları korkutup kaçırmak için, toplu halde yaptıkları eylemler gözlemlenerek tanımlanmaya başlanmıştır (Davenport vd., 2014).

Konrad Lorenz'e göre mobbing kavramı canlıların davranışlarının kaynağında içsel olarak bulunan kalıtsal özelliklerle gelen ve anahtar uyarımlarla tetiklenecek şekilde çalışan refleksler olarak tanımlanmıştır (Kaya Ciceralei vd., 2014). Carroll Brodsky'e göre ise mobbing kavramını, bireylerin çevresinde bulunan kişileri engelleyip yıpratarak karşı tepki vermesi için zorlamak için yapılan rahatsız edici davranışlar olarak tanımlanmıştır (Kaya Ciceralei vd., 2014).

İnsanlar için mobbing kavramını, 1980'li yıllarda ilk kez Alman psikolog Heinz Leyman tarafından, iş hayatında çalışanlar üzerinde tespit ettiği bazı saldırgan davranışları tanımlamak için kullanılmıştır. Leymann' a göre mobbing; “Çalışma hayatında yaşanan ruhsal terör, bir veya birkaç kişinin genellikle tek bir kişiye ama bazen birkaç kişiye aynı anda en az altı ay olacak şekilde sistematik olarak uyguladığı gayri ahlaki ve tehdit edici davranış biçimi olarak tanımlamaktadır (Leymann, 1990).

Mobbing, 1984 yılında Leymann tarafından ilk olarak tanımladığı zaman, çalışma ortamlarında kişi veya kişiler tarafından diğer bir kişi veya kişilere yönelik olarak, süregelen bir şekilde ahlak ve görgü kurallarına aykırı bir iletişim yöneltmesi şeklinde uygulandığını açıklamıştır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO)' ne göre mobbing kavramı, magdura karşı güç kullanılarak, ruhsal, fiziksel ve sosyal gelişimlerine zarar veren davranışlar ve tavırların sergilenmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Mercanlıoğlu, 2010).

Tınaz vd., (2008)' e göre mobbing kavramını tanımlarken tek bir sözcük yerine birkaç sözcüğün kullanılmasının daha doğru olduğunu belirtilmiştir. Aygün (2012), mobbing kavramını “Psikolojik Yıldırma” veya “Psikolojik Taciz” kavramları olarak nitelendirmiş fakat bu tanımların kavramı tam olarak karşılamayacağına ifade etmiştir (Mercanlıoğlu, 2010).

Mobbing kavramı için yapılan araştırmalarda, Türkçe karşılık olarak, ‘iş yerinde zorbalık’, ‘iş yerinde duygusal\moral\manevi taciz’, ‘iş yerinde psikolojik taciz\terör\şiddet’, ‘duygusal\psikolojik taciz’, ‘psikolojik yıldırma’ ve ‘duygusal şiddet’ sözcüklerini kullanmanın daha doğru olacağı belirtilmiştir. Türk Dil Kurumu ise kavram konusunda birliğin sağlanabilmesi amacıyla Mobbing kavramı için “bezdiri” kavramını kullanmaktadır. Mobbing kavramı için yapılan tanımlamalar incelendiği zaman, çalışma ortamında hedef olarak belirlenen bireyi, yıldırma, korkutma, kaçırmak veya kendisine itaat ettirmek amacı ile ahlaki değerler gözardı edilerek sistematik olarak uygulanan baskı şeklinde tanımlanamam mümkündür (Davenport vd., 2014).

Ülkemizde “mobbing” kavramı haricinde uygulanan davranışlar ve sonuçları için “duygusal\psikolojik taciz”, “psikolojik terör\şiddet” ve “iş yerinde yıldırma\bezdiri” gibi farklı isimler kullanılmasına rağmen, genel olarak “mobbing” tanımı kullanılmaktadır. TDK’ nın “mobbing” kavramını için “bezdiri” kavramını tanımlamış olmasına rağmen, mobbing tanımının uluslararası sistemde bilinirliğinin daha fazla olması ve ülkemizde sadece iş hayatında değil, genel yaşamdaki olumsuzluklar içinde yılgınlığı da ifade etmek içinde bezdiri tanımının kullanılıyor olması nedeniyle tanımlama olarak “mobbing” kavramını tercih edilmektedir (İzmir G. ve Fazlıoğlu A., 2010).

Mobbing, çalışma ortamlarında bireye karşı psikolojik baskı oluşturmak ve cephe almak olarak tanımlanmaktadır (Leyman, 1990). Leymann’ın yapmış olduğu çalışmalarda, mobbing kavramını tanımlayarak mobbingin ortaya çıkış aşamaları, niteliklerini ve meydana gelen sonuçlarını da ortaya koymuştur (Tınaz, 2011).

Mobbing kavramı üzerine yapılan çalışmalar sonucunda, çalışma hayatında büyük ölçüde maddi zarara sebep olduğu ve çalışanlara, ailelerine ve hatta ülke ekonomilerine zararlar verdiği belirlenmiştir. Mobbing üzerine araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalar sonucunda mobbingin bilinirliği artmış ve ülkelerin yasal mevzuatlarında yer almaya başlamıştır. Birçok gelişmiş ülkelerde psikolojik şiddete ilişkin yasal düzenlemeler yapılarak çalışanların psikolojik şiddete maruz kalmamaları için güvence ortamı oluşturulmaya çalışılmıştır (Davenport vd., 2014).

1.1.1. Mobbing Süreci

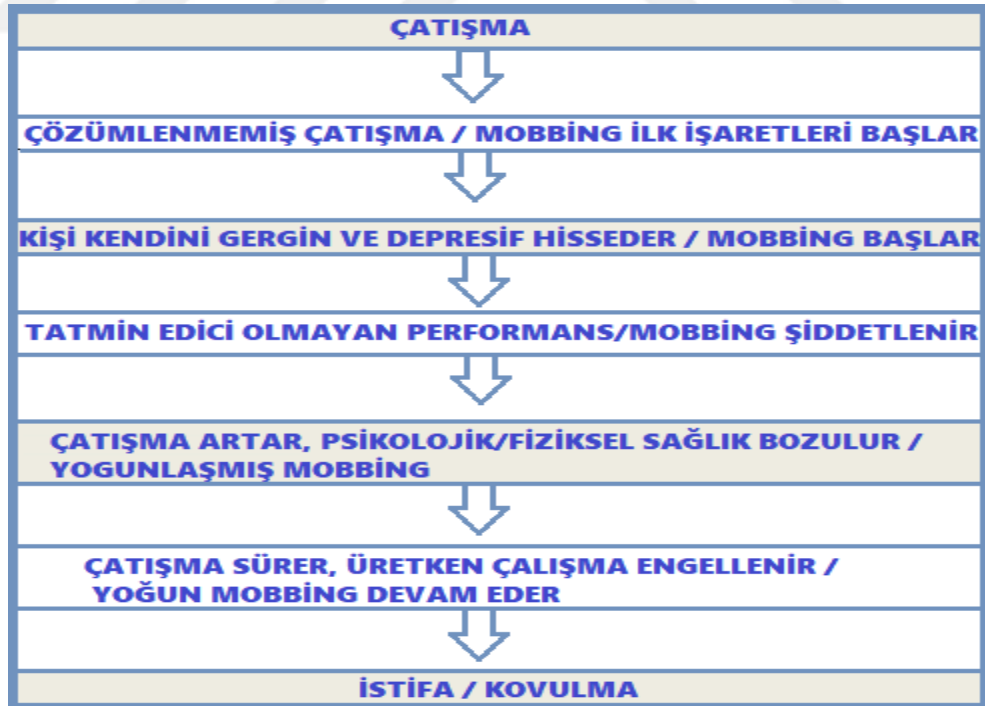
Mobbing kavramını süreç olarak tanımlandığı zaman, belirli bir konuda ortaya çıkan anlaşmazlıkların oluşturduğu süreç ile meydana gelmektedir (Güveyi, 2013). Mobbing kavramının, hiyerarşik durum ve cinsiyet farkı gözetmeksizin, tüm kültürlerde ve çalışma alanlarında gerçekleşmesi nedeniyle herkes mobbing mağduru olabilmektedir. Mobbing aşama sürecinde mobbinge uğrayan kişi ile iletişim kesilir, dışlanır, hakkında dedikodu ve söylentiler çıkarılır, eleştirilere maruz kalır ve bunların sonucunda mobbinge maruz kalan kişi hastalanır, kimi zaman intiharı bile düşündüğü görülmektedir. İşini seven bir bireyle bir arada olan bireyler, diğerlerinin dikkatini çekebilmektedir. İş arkadaşları ve yöneticiler onların bu davranışlarından dolayı korkabilir ve onlardan kurtulmak isteyebilirler (Tutar, H., 2004).

Mobbing süreci genel hatları ile incelendiği zaman, oluşan kritik durumlar, psikolojik taciz, yönetimin devreye girmesi, mağdurun dışlanması ve mağdurun işten ayrılma şeklinde sıralanan beş temel aşamadan meydana gelmektedir (Tümer, 2014).

Mobbing kapsamında bireye yönelik genel tacizler, haksız suçlamalar, küçük düşürücü davranışlar, psikolojik eziyetler uygulanarak çalışma ortamından dışlamayı amaçlayan kötü niyetli bir eylemler sergilenmektedir (Davenport vd., 2003).

Mobbing süreci incelendiği zaman en net şekilde ortaya çıkan beş temel özellik gözlemlenmektedir. Bunlar aşağıda belirtilmiştir (Özler, D. E., vd., 2008);

- Mobbingin uygulayıcı tarafından mağdura yönelik olarak sergilenerek kötü ve uygunsuz davranışların belirli bir zamanda sistematik olarak uygulanmasıdır.
- Mobbingin uygulayıcı ve mağdur arasında güç eşitsizliği bulunmaktadır.
- Mobbing, gruplar tarafından kişilere, grup arasında, iki kişi arasında, tek kişi tarafından mağdur veya mağdurlara uygulanır.
- Mobbingin uygulayıcı tarafından düşmanca davranışların mağdura sistematik olarak belli bir stratejiyle uygulanmasıdır.
- Mobbing süreci aynı zamanda mobbingin uygulayıcı tarafından mağdura yönelik fiziksel saldırıları da içermemektedir.



Şekil 1. Mobbing Süreci (Leymann, 1996)

Leymann (1996) mobbingi, Uyuşmazlık Anlaşmazlık aşaması, Saldırı aşaması, Yönetimsel müdahale aşaması, Tanı koyma aşaması ve İşine son verilme aşaması olmak üzere beş farklı adımdan oluşan bir süreç olarak tanımlanmıştır. Bu süreçler aşağıdaki belirtilmiştir (Leymann, 1996):

- Uyuşmazlık Anlaşmazlık (Çatışma) aşaması:

Bu aşamada iki tarafın da çatışması söz konusudur ve henüz mobbing değildir, fakat mobbing davranışına dönüşebilir. Mağdur, fiziksel veya psikolojik baskı altında olmasa bile çalışma alanında huzursuzluğu yavaş yavaş ortaya çıkmaktadır (Ekiz, V., 2010).

- Saldırı aşaması:

Saldırı aşaması kişiyi çalıştığı ortamdan uzaklaştırmaya yönelik her türlü psikolojik ve fiziksel davranışı içerebilir. Kişiyi karşı yapılan bu tacizler zamanla onu yalnızlaştıracak ve çalıştığı ortam içinde kendisini işe yaramaz hissettirecektir. Bu durumda kişiye uygulanan bu tavırlar psikolojik şiddet olarak adlandırılacaktır (Resch ve Schubinski, 1996).

- Yönetimsel müdahale aşaması:

Bireyin çalışma ortamında yöneticileri ve çalışma arkadaşları tarafından, mevcut iş akışı dışında bireysel özelliklerine yönelik hatalar bulmaya başlaması aşamasıdır. Yönetimsel müdahale aşamasında yönetim, görevleri arasında olan çalışma ortamının psikolojik ve sosyal olarak kontrolü sorumluluğunu yerine getirmeyerek mobbing döngüsüne katılır ve süreci dahil olur (Tetik, S., 2010).

İşletme yönetimi, süreçte doğrudan yer almamış olsada olayların gidişatına yanlış müdahale ederek, dışlanan mobbing mağdurunda suç bulma ve problemi görmezden gelme tavrını sergilemesi ile ortaya çıkan bu negatif döngüdeki yerini almış olmaktadır (Tınaz, 2011).

Yönetim bir sonraki aşamada müdahalelerde bulunsa da, ilk aşamadaki yaşanan psikolojik şiddet yargısız infaz yapabilir. Durumda olumsuz davranışlar uygulanan kişide sorun bulurlar. Yaşanan olay ile ilgili akış da hata aramak yerine çalışanın kişisel özelliklerini hedef seçerler. Bu durumda kişiye hem psikolojik şiddet uygulanmış olup hem de yönetimsel anlamda suçlanmış olur. Mağdur daha da yalnızlaştırılır. Yönetim çalışma ortamında psikolojik dengeleri sağlamaya çalışmak yerine psikolojik şiddet sürecini daha da ilerletmiş olur (Tetik, S., 2010).

- Yanlış Yakıştırmalarla veya Tanılarla Damgalama, Tanı koyma aşaması:

Mağdur bu süreçte psikolojik destek almaya başlar ve çalışma arkadaşları tarafından bu durum öğrenildiği zaman yanlış yorumlar yapılmaya başlanır. Sonuç olarak mağdura yönelik kötü yakıştırmalar yapılır ve bu süreçte uzun süreli hastalık izinleri ile iş yaşamından soyutlanmasına yönlendirilir (Özcan, N. K., 2011).

Mağdur yaşanan olaylar karşısında kendini duygusal olarak kötü hissetmeye başlar ve duysusal olarak desteklenme ihtiyacı hissedebilir, psikiyatri veya psikolog gibi bazı kurumlardan yardımcıları arayabilir. Bu durum hakkında bilgisi olan yönetim veya çalışma arkadaşları mağdurun psikolojik durumunu gözetmeksizin yakıştırmalarda bulunmaya başlarlar. Bu yakıştırmalar kişiyi daha da zor bir hale sokar. Düştüğü durumdan ötürü psikolojik destek alabilmesi için işyerinden mecburi izinler almak zorunda kalır. Yönetim hemen bunu kendi açısından bir fırsata dönüştürür ve psikolojik şiddet böylece devam etmektedir. Mağdur tüm yaşananların sonunda ya istifa eder ya da işten çıkarılma yaşar. (Mizrahi, 2013).

- İşine son verilme aşaması:

Psikolojik şiddet aşamalarının bitiminde mağdur çalışanın işine son verme veya istifaya zorlama gibi durumlar yaşanabilir. İşyerindeki ayrılıştan sonra mağdur kendisini özellikle psikolojik toparlamakta güçlük çekebilir. Onca maruz kaldığı kötü davranışlar, tacizler kişinin özgüvenini zedeye bilir ve sonraki iş hayatını olumsuz yönde etkileyebilir. Tekrar iş hayatına dönmek mağdur için zor bir süreç olabilir. Yönetimin sorunu doğru bir şekilde tespit edemeyişi, suçu mağdurda bulması bu süreci hızlandırmıştır. Mağdur yaşananlardan sonra suçu kendinde bile aramaya başlayabilir (Kirel, 2008).

Mağdur çalışma ortamından uzaklaştırıldıktan sonra, kendisine inanılmaması veya olayları çözmek için herhangi bir girişimden bulunulmaması sonucunda oluşan duygusal gerilimle birlikte ve psikolojik travmaları yoğunlaşarak devam etmektedir. Mobbing sonunda çalışma ortamında uzaklaştırılan mağdur üzerinde oluşan sarsıntı, Travma Sonrası Stres Bozukluğunu (TSSB) tetikler altında olduğu göstermektedir (Einarsen, 1999).

1.1.2. Mobbingin ortaya çıkışında bireysel nedenler:

Mobbing kavramı genel olarak sadece bir nedene bağlı olarak tanımlanamayacak kadar karmaşık bir durumdur. Mobbing oluşumu kapsamında mobbing uygulayan kişilerin, mobbing uygulanan kişinin koşulları, psikolojisi, organizasyonun yapısı, kişiliği, bir anlaşmazlık gibi tetikleyici neden ve toplumsal değer ve kurallar gibi kuruluş dışı etmenler olmak üzere beş farklı neden belirlenmektedir. Çalışma hayatında oluşan mobbing süreci kapsamında oynanan rollerle ilgili olarak, kendine ait olan rolü uygulayan ve kendi özelliği ve olan, aynı zamanda birbirlerini de etkileyen bireyler üç farklı grup dahilinde tanımlanmaktadır. Bunlar aşağıda belirtilmiştir (Tınaz, P., 2006/3);

- Saldırganlar veya tacizciler olarakta adlandırılan mobbing uygulayan kişiler
- Kurbanlar olarakta adlandırılan mobbing mağdurları
- Mobbing izleyicileri

Psikolojik şiddetin ortaya çıkışında bir çok neden olmasının yanında özellikle birbirini çekememesi, kıskançlık, hırs, dedikodu, gruplaşma, bencillik gibi nedenler yatar. Mobbing çok uzun zamandan beri yaşanan bir durum olmasına rağmen isimlendirilmesi yeni olan bir olgudur. Mobbing uygulayan kişiler kendilerine farklı nedenler üretebilirler. Bu nedenler şu şekilde sıralanabilir (Özkan, 2011);

1. Çalışanı, iş yerinde varolan grupların şartlarına uymayı zorlamak;

İşyerinde gruplaşmak engellenemez bir durum olmasının yanında kendilerine ait kuralları olan ve işe yeni giren, tayini veya ataması yeni yapılan çalışan gruba dahil olabilmek için o grubun varolan kendilerine ait kurallarına uyması gerekmektedir. Eğer çalışan varolan grup kurallarına uymayı redediyorsa dışlanır ve baskı uygulanmasına maruz kalır. Baskıyı gören ve grupta en başından beri olmak istemeyen diğer çalışanlarda baskıya maruz kalmak istemedikleri için aynı şeyleri yaşamamak adına sessiz kalırlar.

2. Düşmanca tavırlarda bulunmak ve bundan haz almak;

Mobbing uygulayan kişilerin düşmanlık dürtüleri yüksektir. Ek olarak genel anlamda zayıf kişilikleri nedeniyle sürekli övgüye ve ilgiye ihtiyaç duyan tiplerdir. Suçlayıcı ve yargılayıcıdır. Kendilerine devamlı olarak yeni düşmanlar edinmekten

kaçınmazlar. Buna rağmen güçlü düşmandan hoşlanmazlar, düşmanlarını zayıflatmak için her türlü yola başvurabilirler. Olumsuz bakış açısına sahip kişilerdir. Çatışmadan ve acı vermekten hoşlanırlar. Egoist kişilerdir ve sürekli rol yaparak davranırlar.

3. Sadece Zevk Alma Arayışı;

Psikolojik uygulayan kişiler, başka kişilere acı vermekten zevk alırlar ve sadist davranışlarda bulunabilirler.

4. Boşluktan dolayı kaynaklanan cansıkıntısı;

Bireylerin, eşit iş dağılımı yapılmayan kurumlarda yapılacak işleri olmadığından dolayı sadece canları sıkıntısından birşeylerle meşgul olmak için psikolojik şiddete başvurdukları da görülmektedir. Onlar için psikolojik şiddet uyguladıkları kişilerin kim olduğu önemsizdir, her an herkes olabilir ve neden onlara psikolojik şiddet uyguladıkları belirsizdir. Psikolojik şiddet uygulayanlar bu davranışı genel olarak davranış tarzları haline getirmişlerdir.

5. Ön Yargıları Pekiştirmek;

Mobbing uygulayan kişiler genel olarak ön yargılıdır. Mobbing uygulayan kişilerin mantıklı bir gerekçesi ve açıklaması yoktur. Ön yargıları etnik bir neden olan dil, din, ırk, memleket olabileceği gibi sürpriz olan bir terfi, üstün performans gösteren biri, insan ilişkilerinde güçlü herkes tarafından sevilen biri mobbing uygulayan kişileri harekete geçirmeye yeter. Mobbing uygulayan kişiler kendi yaptığı hatalar üzerine düşünmez, her zaman başkalarını suçlamaya ve kendilerine bahane bulmaya devam ederler. Kompleks sahibi bireylerdir. Diğer kişilerin sürekli olarak onlara komplo kurduklarını düşünürler. Mobbing uygulayan kişiler kendilerini denetleyenlerin istek, algılama ve yorumlarına göre davranırlar. Üstlerinin emir ve isteklerine karşılık aşırı uysaldırlar.

6. Ayrıcalıklı olduklarını düşünmek

Mobbing uygulayan kişiler, çalışma ortamında konumları nedeniyle her istediklerinin yapılacağını düşünmektedirler. Fakat bu kişiler, başka çalışanların işleri küçümseyerek kendi yaptıkları işi abartırlar. Bu tipler yönetici olamayacakları gibi liderlik vasfından da yoksundurlar.

7. Sahip Olamadıkları için kıskanma

Mutlu olmayan bazı kişiler başkalarının mutluluğunu çekemezler. Bu sebeple kıskanç davranışlar sergilemektedirler. Kendilerinden daha iyi olan kişilerden rahatsız olurlar.

Tablo 1.

Mobbing Uygulayıcılarının Tipleri ve Genel Özellikleri

Mobbing Uygulayıcılarının Tipleri	Açıklaması
Narsist Tipler	En tehlikeli mobbingci tipi olarak da ifade edilen bu kişiler; kendilerine kurban olarak seçtikleri kişilere acımasız, kıstah ve kendini beğenmiş davranış veya tutumlar sergilerler. Başkaları tarafından eleştirilir, hafife alınır veya yenilgiye uğratılırsa; aşırı öfke, öç alma duygusu ve kızgınlık duyarlar.
Hiddetli – Bağırıcı Tipler	En sık rastlanan mobbingcilerdir. Korku ve yıldırma ile her şeyin kendilerinin istedikleri gibi olmasını beklerler. Hiç sebepsiz etraflarındaki işgörenlere bağırır, çağırır ve küfür eder daha sonrasında ise hiçbir şey yokmuş gibi davranırlar.
İki Yüzlü (Yılan) Tipler	Bu kişiler yaptıkları işin bilincindedirler ve sürekli karşılarındakileri stres ve sıkıntıya sokmaya çalışırlar. Başkalarının üstünlüğünü başarılarını ve yükselmelerini hazmedemezler. Bu tip insanlar başkalarının arkasından işler çevirirken bile iyi insan rolü oynar hatta zaman zaman sevecen ve arkadaş canlısı görünerek etrafına sürekli gülümser. Mağdurlarına karşı esnek davranmaz, sürekli kendisini överken o kişileri de olumsuz eleştirir.
Megaloman Tipler	Kendilerini büyütme gereksinimleri ve numara yapmaları en önemli özellikleri olan bu kişilerin, kendilerine güvensizlikleri başkalarına kıskançlık, nefret ve saldırganlık olarak yansımaktadır. Koşullara göre yeni kuralları uydurarak herkesi buna uymaya mecbur bırakırlar böylelikle diğer işgörenlerin kariyerlerinde engel oluştururlar.
Eleştirici Tipler	Sürekli bir memnuniyetsizlik, olumsuzluk ve şikayet etme psikolojisinde olan bu kişiler, iş yerinde gergin bir örgüt iklimine neden olurlar.
Hayal Kırıklığına Uğramış Tipler	Duygusal ve ailevi değerlere daha çok önem vermelerinden dolayı genellikle kadınlarda görülen bu tip, özel yaşamındaki yaşadığı tüm olumsuzlukları iş ortamına yansıtarak diğer çalışanları benzer sorunlar yaşamadıkları için kıskanmaktadır.
Fesat Tipler	Sürekli yeni kötülükler arayışında olup, iftiralarla diğer çalışanları yaralamaya çalışırlar.
Tesadüfi Tipler	Bir çatışmanın gelişmesi sonucunda üstün taraf olma özelliği kazanarak tesadüfi olarak ortaya çıkarlar. Karşılarında hedef aldıkları kişiyi neredeyse mahvetmeye hazırdırlar.
Pusuda Bekleyen Tipler	Genellikle izleyici konumunda olan bu tipler; mağdura karşı yapılan mobbing davranışlarına engelleyici bir girişimde bulunmadan sessiz kalarak bir nevi ortak olmaktadır.
Dalkavuk Tipler	İşinde yükselmek ve amirlerine çalışkan görünmek için amirlerinin dalkavuşu gibi hareket ederek astlarına bağırıp çağırarak olumsuz bir ortam yaratırlar.
Korkak Tipler	Kendisinden daha iyi olan kişileri kabullenemeyen bu kişiler kendi çıkarları uğruna mobbingi bir ypratıcı/bezdirici bir araç olarak kullanırlar.
Hırslı Tipler	Bu tarz mobbingci hedeflediği yer kendi beceri ve yeteneklerinin üstünde dahi olsa yükselmek için her şeyi göze alır. Yasal olmayan yollara bile başvurmadan kaçınmaz. Kendi çıkarları uğruna her şeyi ezip geçer. Çok acımasızlardır.

(Kaynak: Ertekin ve Yurtsever, 2001; Kaymakçı, 2008; Tetik, 2010; Özkan, 2011“den yararlanılarak hazırlanmıştır.)

Mobbing uygulayan kişilerin en belirgin özelliği, aşırı bencillik duygusu nedeniyle oluşan davranış bozukluklarıdır. Başka kişilerin zaaflarını bulup onlardan yararlanıp hedeflerine ulaşmayı isterler, ek olarak duygusal zekâdan ve empatiden yoksundurlar. Kendilerini başka kişilerin yerine koyup onların düşünce ve duygularını anlamaktan yoksundurlar (Tınaz, 2011).

1.1.3. Mobbingin dereceleri

Mobbing, psikolojik saldırı içeren çatışmaları besleyen ve gelişmesine olanak sağlayan oluşumu için uygun ortamlarda oluşabileceği gibi, tamamiyle düzgün ve olumlu yönlerle süregelen bir işletmede de ortaya çıkabilmektedir. İnsan faktörünün ön planda olduğu alanlarda, kişisel egonun, bencilliğin ve çevreye zarar verici haksız rekabetin oluşması kaçınılmaz durumlardan biridir, bu durum göz önüne alındığı zaman mobbingin gelişimini üç aşamada tanımlamak mümkündür. Bu aşamalar aşağıda belirtilmiştir (Ocak, S.,2008);

I. Başlangıç: Mobbingin başlangıcında, kişisel antipati, bireyler arasındaki ırk, din, dil, mezhep, etnik kimlik gibi sosyal farklılıklar, cinsel kimlik farklılıklarıyla oluşan ayrımcılık, ego tatmini, rekabet, şirket kültürü, kıskançlık, önünde engel olarak görme gibi çok farklı nedenler rol oynayabilmektedir. Psikolojik tacizin tamamı mobbing olarak tanımlandırılmamaktadır, bu nedenle başlangıçta bu durumun ayırt edilmesi ve kesin tanı konulması durumu zorluk içermektedir.

II. Gelişme: Mağdur kişi mobbingin, sürekli ve kasıtlı duruma dönüştüğü gelişme sürecinde; mağdurun mesleki uzmanlığı, özellikleri hedef alınarak saldırılara maruz bırakılmaktadır. Yönetimin mağdur ya da mobbingci tarafından duruma dahil edilmesi sonucunda, hukuksal veya psikolojik desteklere başvurulması esnasında oluşabilecek yanlış teşhisler nedeniyle daha fazla mağdur edilmesi tehlikeleri ortaya çıkabilir.

III. Sonuç: Mobbing uygulayan kişinin yönetimi etkisi altına alarak başarıya ulaştığı veya mağdurun yönetime sorunu doğru anlatması, yasal haklarını doğru kullanması sonucunda mobbingi etkisiz hale getirdiği süreçtir.

Mobbingin bireylerin üzerinde etkileri derecelendirilirken maruz kaldıkları etkiler ve ortaya çıkan sonuçlar göz önünde alınmaktadır. Mobbingin birey üzerindeki etkilerini, insan vücudunda oluşan yanıklardaki oluşan derecelendirmeye benzer yapılarak etkilerine göre 3 gruba ayırmıştır (Davenport vd., 2014).

Mobbingin, bireylerin üzerinde oluşturduğu hasarın boyutu, mobbingin derecesini belirlemede baz alınan hususları oluşturmaktadır (Baş, 2012). Mobbingin derecelendirmesi aşamasında süresi, şiddeti ve sıklığı haricinde mağdurun yaşadığı ortamın genel koşulları, psikolojik yapıları, yetiştirilme tarzları ve deneyimleri de önemli rol oynamaktadır (Davenport vd., 2014).

Birinci Derece Mobbing: Mobbingin en hafif halidir. Birinci Derece Mobbingde, mağdur mobbingin ilk evrelerinin birinde kendisine yönelik yapılan saldırılara karşı direnç oluşturarak, sorunlu ortamdan uzaklaşma yönelimine girer, aynı iş yerinde farklı bir ortamda veya farklı bir çalışma ortamında dinlendirilerek edilerek iş yaşamına kazandırılması amaçlanır (Davenport vd., 2014).

Mağdurun çalışma arkadaşlarından zarar görmesi şaşkınlık ve sıkıntı yaratmaktadır, bazı mağdurlar bu duruma karşı koymaya çalışırken bazıları durumu kabullenmeyi seçebilir. Mağdurun ailesi ve arkadaşları ile olan ilişkileri etkilenmez, fakat zaman zaman ani ağlama durumu, konsantrasyon bozukluğu, süreklileşen uyku bozukluğu ve alınganlık gibi semptomlar gözlemlenebilir (Davenport vd., 2014).

İkinci Derece Mobbing: Birinci derecede gerçekleşen mobbing durumunun devam etmesi halinde ortaya çıkar. Mobbinge maruz kalan mağdurların mobbing uygulayan kişilere ve saldırılarına karşı koyamaması, süregelen fiziksel veya zihinsel rahatsızlıkların ortaya çıkması ve sonuç olarak iş ortamlarına geri dönmekte zorlandığını gösteren derecedir. Mağdurlarda sıkça gözlemlenen, kalıcı uyku bozuklukları, konsantrasyon bozuklukları, depresyon, yüksek tansiyon, mid eve bağırsak rahatsızlıkları, ilaç alışkanlıkları, aşırı kilo artışı veya kaybı, çalışma ortamından uzaklaşma isteğinin ortaya çıkması durumlarında, mağdurun çevresinde bulunan kişiler sorunları anlarlar fakat yaşanan karmaşa içerisinde sorunun çalışma ortamından kaynaklı olması durumunu azımsayabilirler. Gittikçe artan sağlık problemleri mağdurun çalışma ortamındaki verimini düşürmeye başlar ve bu aşamada tıbbi yardım alması gereklidir (Davenport vd., 2014).

Üçüncü Derece Mobbing: Mobbinge maruz kalan mağdurun iş yapamaz hale gelmesi nedeniyle, bu derecede çalışma yaşamına geri dönme durumu neredeyse kalmamıştır. Mağdurun kendisini koruma mekanizması tamamen çökmüştür ve çalışma hayatına korku ile gitmektedir. Mobbinge uzun süreli maruz kalan mağdurların bir kısmında duygusal saldırılar sonrasında Travma Sonrası Stres Bozukluğu gözlemlenebilmektedir. Mobbingin bu derecesinde mağdurun durumu aile ve arkadaşları için önemli bir kaledir çünkü bu aşamada kalp krizi, şiddetli depresyon, panik atak, ciddi hastalıklar, dikkatsizlik kaynaklı kazalar ve mağdur için destek zorunlu hale gelmektedir. Mobbingin mağdur üzerinde oluşan psikolojik ve fiziki etkileri tedavi edilemeyecek dereceye ulaşmıştır (Davenport vd., 2014).

1.1.4. Mobbingin oluşumunda yönetsel ve örgütsel Faktörler

Çalışma hayatı içerisinde gözlemlenen mobbing sadece yöneticilerden kaynaklı olarak ortaya çıkmamaktadır, bu nedenle mobbingin ortaya çıkmasındaki faktörler incelenirken sadece yönetici veya çalışma arkadaşlarının kötü olmasına bağlamak bu süreci basite indirgemeye yol açmaktadır. Aslında yapılan incelemelerde, örgütler dahilinde oluşan mobbingin sebeplerini ve mobbingcilerden kaynaklanan sebeplere, çalışma alanında tasarımının belirsizliği, örgütteki etik değerlerin düşüklüğü, yöneticinin yetersizliği ve mağdurun sosyal yetersizliğine de bağlıdır (Karlıoğlu, 2013).

İş yaşamında gözlemlenen mobbing sebepleri; örgütsel yapıdan kaynaklı sebepler, mobbing uygulayan kişiden kaynaklı sebepler, mağdurdan kaynaklı sebepler ve diğer sebepler olmak üzere 4 farklı kategoride sınıflandırılabilir (Tınaz, 2011).

Mobbing süreci incelendiği zaman çalışma ortamlarında yapılan araştırmalarda, kadın ve erkek çalışan sayısına dair oranın eşit olduğu çalışma alanlarında fiziksel taciz durumunun az ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Kadınların çoğunluklu olarak bulunduğu çalışma alanlarında psikolojik şiddet daha sık görülürken, erkeklerin çoğunluklu olarak çalıştığı örneğin itfaiye gibi iş ortamlarında fiziksel şiddet daha yoğun görülmektedir. Mobbing süreci içerisinde tarafları mobbing uygulayan kişi ve mobbing uygulanan mağdur olmak üzere iki kişi olarak ele alırsak, bu kişiler arasında oluşacak sürecin üç farklı şekilde olduğu nitelendirilmektedir (Tınaz, 2011).

- Dikey mobbing (Yukarıdan aşağıya doğru mobbing),

Çalışma alanında mobbing uygulayan kişi mağdura göre daha üst bir konumda görev almaktadır. Yönetici tarafından farklı nedenlerden dolayı doğrudan mağdura yönelik,

saldırgan ve cezalandırıcı davranışlar uygulaması olarak tanımlanmaktadır (Tınaz, 2011).

- Yatay mobbing (Eşdeğerler arasında mobbing)

Yatay mobbing kavramında eşdeğer bireyler arasında oluşan mobbing kavramı uygulayan kişi mağdur ile aynı konumda bulunan çalışanlar arasındandır. Yatay mobbing kavramının oluşum nedenleri arasında çalışanlar arasında ortaya çıkan rekabet, çalışanın diğer çalışanlardan farklı bir yerden gelmesi nedeniyle yaşanan uyumsuzluk ve ırkçılık gibi faktörler sayılabilmektedir. Çalışanların iş ortamında görevleri ve yetkileri belirlenmiş olması nedeniyle iş tanımları açısından bu olgunun oluşmasına imkan sağlamaktadır (Yapıcı, 2008).

-Aşağıdan yukarıya doğru mobbing

Bu mobbing kavramı, çalışma ortamında, bir üst düzey çalışanın yetkisinin, ona bağlı olarak çalışan astlar tarafından tartışılır duruma geldiği durumlarda ortaya çıkmaktadır. Kar amacı düşük olan küçük işletmelerde oluşan mobbingin nedenleri genel olarak yönetim kapasitesi ve uzmanlığı düşük olan kişiler tarafından yönetilen, parasal baskıların sürekli yaşandığı ve çalışanların eğitim ihtiyaçlarının karşılanamadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır (Yapıcı, 2008).

Mobbingin yaygın olarak gözlemlendiği ortamlarda, aşırı iş yükünden kaynaklanan sorunlar ile ortaya çıkan düşük tatmin olgusu, çalışma alanlarında oluşan sosyal iklim, yöneticiler tarafından çalışanlara uygulanan liderlik tarzı, çalışanlar arasında oluşan rol çatışması faktörleriyle bağlantılıdır (Einarsen vd., 1994).

Mobbingin yaygın olarak görüldüğü sektörlerin özellikle hizmet sektöründe yoğunlaşan mobbing eylemlerinin nedenleri, diğer mesleklere oranla çalışan kadın sayısının fazla olması, olanakların yetersizliği, ağır çalışma koşulları, maaşların düşüklüğüne, çalışanlar arası adaletsizlik gibi sonuçların öncelik taşıması nedeniyle mobbing yoğunluk göstermektedir (Kök, S. B., 2006). Hizmet sektörünün önemli bir parçası olan turizm sektöründe ise aynı sorunların yaşanması sebebiyle mobbing olaylarının yoğun yaşanması mümkün görünmektedir (Çobanoğlu, 2005).

1.1.5. Mobbingin oluşumunda sosyal nedenler

Psikolojik şiddetin ortaya çıkmasına neden olan birçok faktör bulunmaktadır. Özellikle günümüzde yaşanan artan işsizlik, oldukça çok görülmeye başlayan iktisadi problemler sebebiyle iş yerlerinin küçülmeye gitmeleri, çalışma alanlarında pozisyonlara doğru personel yerleştirme yapılmaması, dönemsel istihdam, terfi kazanabilmek için yaşanan olumsuz ve etik olmayan rekabet yarışları gibi faktörler önemli ölçüde etkilemekte ve artırmaktadır. Ancak sadece bu nedenlerin psikolojik şiddete yol açtığını söylemek doğru olmaz. Aynı zamanda şiddete uğrayan kişinin yani mağdurun işveren tarafından sevilmesi, psikolojik şiddet uygulayan kişiden tecrübeli olması, yaşanan olumsuz durumlara boyun eğmemesi, uygun olmayan durumları üstlerine iletmesinin ispiyonculuk şeklinde algılanması mobbingin oluşmasına neden olabilmektedir (Mizrahi, 2013).

Psikolojik şiddetin oldukça çok yaygın olduğu sektörlerden biri olan turizm sektöründe; yoğun çalışma ve iş temposu, maaşların istenilenden düşük olması, adam tutmanın fazla olması, mesleki yeterliliğe sahip olmaması, çok genç yaşta ve tecrübesiz kişilerin işe alınmalarından dolayı çalışandan istenilen işi yapamaması ve onun işini başkasının tamamlamak zorunda kalması nedeniyle ekstra iş yükü, zorunlu mesai uygulamaları mobbingin oluşmasını ve ortaya çıkmasını sağlayan sebepler arasında gösterilmektedir (Gün, 2016).

Örgütlerde ortaya çıkan mobbingin nedenlerine yönelik kaynaklar genel olarak üç başlık altında toplanmaktadır. Bu kaynaklar aşağıda belirtilmiştir (Koç ve Topaloğlu, 2010);

1. Çalışanlar arasında oluşan liderlik tarzı, örgüt kültürü, iş stresi ve işin yapısı gibi faktörlerden oluşan örgütsel nedenlerdir.
2. Çalışanların içinde bulunduğu ortamın baskısı, bireyler arası kıskançlıklar, birbirlerine tepki olamak adına muhalefet olma gibi faktörlerden oluşan sosyal gruplardır.
3. Çalışanlar arasında oluşan kişilik, nitelikler ve sosyal beceriler gibi faktörlerden oluşan bireysel nedenlerdir

Çalışma alanlarında oluşan mobbingin belli bir nedeni bulunmamaktadır, bu durum ilk aşamada iki taraf arasında bir anlaşmazlık olarak başlayabilir. Mobbingci tarafından hedef alınan birey boyun eğmeyi kabullenmediği içinkarşı tepki gösteren mobbingci

ters hareketleri uygulamaya geçer. Bu süreçten sonra mobbingci için tek amaç ve ulaşması gereken tek hedef kendisini rahatsız eden kişiyi işyerinden uzaklaşmasını ve hatta mümkünse işten ayrılmasını sağlamaktır (Tutar, 2004a). Mobbing nedenleri genel olarak dört başlıkta toplayabiliriz. Bunlar aşağıda belirtilmiştir (Doğan, M. A., 2009);

- 1) Örgütsel ortamda oluşan nedenler,
- 2) Mağdurun kişisel özellikleri,
- 3) Mobbingcinin kişisel özellikleri,
- 4) Toplumların değer yargılarından kaynaklanan nedenlerdir.

Oluşan süreçler genel olarak incelendiği zaman sadece örgütten kaynaklanmayan, yaşam tarzındaki değişimler, teknolojik değişim, şirketlerin güçlerinin artması, değerlere bağlılığın zayıflaması iş yerlerindeki sosyal iklimle ilişkilendirildiğinde, artan sosyal bozulma, endişe, belirsizlik ve bilinçsizliğin varlığı gibi mobbing eylemleri çalışma alanlarında hızla yayılmaktadır (O'Moore vd., 2003).

Örgütlere baskın kültürün etkisiyle yansıyan; aşırı rekabet, verimli olma baskısı, egoizm, bencillik, ahlaki değerlerin yitirilmesi, sürekli değişim ve yenilikler işgörenlerde fiziksel ve duygusal tahribata yol açarak mobbingin oluşumuna zemin hazırlamaktadır (Kök S. B., 2006).

1.1.6. Mobbing Sonrasında Toplumda ve Ülke Ekonomisinde Oluşan Sonuçları

Mobbingin oluşturduğu zarar süreçleri sadece mağdur, örgüt ve aile ile sınırlı değildir. Toplum ve ülke ekonomisi de mobbingin zarar süreçleri kapsamında etkilenmektedir. Mobbing sürecinin mağdurun ruh ve beden sağlığı üzerindeki etkileri, örgüt ve aile üyelerine zararları sonucunda oluşan sirkülasyon ile toplumsal dokuyu da olumsuz yönde etkileyen bir etkisye sahiptir. Mobbing sonrasında psikolojisi bozulan, yaşadığı travma sonrasında stres bozukluğu oluşan ve depresyon yaşayan, agresifleşen, zararlı alışkanlıklara yönelen bireyin, intihar ve cinayet tarzı eylemlerinin arttığı günümüz sürecinde toplum tarafından dışlanması kaçınılmaz bir durumdur (Doğan, M. A., 2009).

Yapılan araştırmalar sonucunda, 2008 yılı verileri göz önüne alındığında mobbingin Avustralya sanayi sistemi üzerindeki olumsuz etkisinin ülke ekonomisine yıllık maliyeti yaklaşık \$ 13 milyar, Avrupa ülke ekonomisine ise yıllık maliyeti ise yaklaşık € 21 milyon civarında olduğu belirtilmiştir. Mobbing mağdurlarının ABD ülke

ekonomisine zarar kapsamında ülke nüfusunun yaklaşık % 62 si psikolojik tedavi görmüştür ve bu verilerin sonuçları düşünüldüğünde mobbingin verdiği zararlar psikolojik tedavi görenler bireylerin tedavi maliyeti ise yaklaşık \$ 180 milyon civarında olduğu tanımlanmaktadır (Mimaroglu, H., 2008).

Mobbing olgusu nedeniyle örgütlerin en önemli kaynağı olan insanlar tüketiliyor ve mobbingin istenmeyen durumların sorumlusu olarak nitelendirilebiliyor. 2015 yılında Sağlık Bakanlığı tarafından açıklanan verilerine göre ülkemizde 2014 yılı içerisinde kullanılan anti depresan ilaç ülke nüfusunun % 10,52' sine denk gelmektedir, ülkemizde 2009 yılında 53 milyon, 2010 yılında 57 milyon ve 2011 yılında 61 milyon kutu antidepresan ilaç kullanılmıştır. Mobbinge Mücadele Derneğinin belirttiği verilere göre mobbing sonucunda ülkemizde yılda ortalama 100 akademisyenin intihar ettiği belirlenmiştir (Kaya M., 2015).

Mobbing nedeniyle birçok iş kolunda yetişmiş, bilgili, azimli kişi işinden ayrılıyor ve işletmelerin ürettiği mal ve hizmet kalitesinde azalmalar meydana geliyor. Çalışma alanlarında verimliliğin azalması nedeniyle işini kaybeden çalışana ödenen işsizlik ve sağlık ödemeleri, bazı durumlarda erken emekli olmaları nedeniyle emeklilik ödemeleri gibi ödenekler ülke ekonomisi için ekstra bir yük olarak sonuçlanmaktadır ve yapılan harcamaların hepsi ülkelerin ekonomik zararları olarak nitelendirilmektedir (Çobanoğlu, 2005).

Toplumu ve ülke ekonomisini zarara uğratan mobbing durumları göz önüne alınarak ortaya çıkan negatif etkiler, çalışanlarda oluşan sağlık problemleri nedeniyle yapılan sağlık harcamaları, ortaya çıkan sağlık giderleri kapsamında meydana gelen sigorta masrafları, çalışanın işsiz kalma durumu, işsiz kalan bireylerin devlet tarafından sağlanan yardımlara taleplerinin artması, çalışanların yeteneklerinin altında çalışmasından oluşan vergi kayıpları gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır (Tınaz, 2011). Mağdur olan bireyden başlayarak toplumun tamamına bedeller ödeten mobbing sadece kişisel yollarla değil aynı zaman da toplumla beraber tedbirler alarak önlenmesi gereken, yasalarla da devlet tarafından durdurulmaya çalışılan bir süreçtir (Kaymakçı H. A., 2008).

Özellikle gelişmiş ülkelerde mobbing problemini çözmek için bazı hukuki önlemler ve iyileştirici çalışmalar uygulanmaya başlamıştır. Ülkemizde de mobbing durumlarına oldukça sık karşılaşılmaya rağmen, toplulukta yaşanan bu sürecin anlamı genel olarak bilinmemektedir. Mobbinge maruz kalan çalışan ve yönetim arasındaki iş ilişkisi söz konusu olduğunda oluşan kötü davranışların bireylerin kişilik

haklarını ihlal eden tutumlar olduğu gözlemlenmektedir (Davenport vd., 2014). Mobbingin ülkeye, toplumsal yapıya, örgüte, aileye ve bireye verdiği zararlar Tablo-2’de belirtildiği gibi özetlemektedirler (Davenport vd., 2014):

Tablo 2.

Mobbingin Ekonomik Maliyetleri

ETKİ ALANI / MALİYETLER	EKONOMİK MALİYETLER
Bireyler Açısından / Bireysel	▪ Doktor masrafları, ▪ İlaçla Ayakta Tedavi ▪ Terapi ▪ Hastane Faturaları ▪ Kaza masrafları, ▪ Sigorta Primleri ▪ Avukat masrafları, ▪ Terapi masrafları ve ▪ İşsizlik ▪ Kapasite Altı Çalıştırılma ▪ İş Arama
Aile Açısından / Ailesel	▪ Ayrılma veya boşanma masrafları, ▪ Ailenin gelir kaybı masrafları ▪ Terapi masrafları
Kuruluş Açısından / Örgütsel	▪ Düşük verim, ▪ Düşük iş kalitesi, ▪ Yüksek iş gücü devri, ▪ Erken emeklilik ▪ Hastalık İzinlerinin Artması ▪ Yüksek Personel Hareketi Maliyeti ▪ Uzmanlık Kaybı ▪ Çalışanlara Tazminat Ödemeleri ▪ İşsizlik Maliyetleri ▪ Yasal İşlem/Dava Masrafları ▪ Yüksek Personel Yönetim Maliyeti
Toplum-Ülke Açısından /Toplumsal	▪ Sağlık masrafları, ▪ Sigorta masrafları, ▪ İşsizlik veya Kapasite altı Çalıştırılmadan Doğan Vergi Kayıpları ▪ Kamu Yardım Programlarına Talebin Artması ▪ Zihinsel Sağlık Programlarına Talebin Artması ▪ Malulen Emeklilik Taleplerinin Artması

Kaynak: (Davenport vd., 2014, s.167-168)

1.1.7. Mobbingin Genel Olarak Belirtileri

Çalışma alanlarında psikolojik şiddet uygulanan bireyler, tek kültürel, sosyo-ekonomik veya fiziksel yönden zayıf olan çalışanlardan olmayıp işe yeni başlamış ve başarılı çalışanlardan da oluşmaktadır. Heinz LEYMAN, mobbing ile ortaya çıkan davranışları olumsuz ve istenmeyen davranışlar olarak tanımlamış, ayrıca çalışma alanlarında mobbing davranışlarının psikolojik şiddete maruz kalanın üzerinde etkileri açısından beş ayrı grupta toplamıştır (Erdirençelebi, M., ve Filizöz, B., 2016)

1. Magduru sürekli eleştirmek, sözünü yarıda kesmek, özellikle çoklu ortamda yüksek sesle azarlayarak gerçekleşen davranışlar, kendisini göstermesini engeller.
2. Magdurun çalışma alanında yokmuş gibi davranılması, konuşmasını engellemek, sosyal ilişkilerine saldırı olarak nitelendirilir,
3. Magdur hakkında asılsız söylentive hoş olmayan imalar itibara saldırı olarak nitelendirilir,
4. Magdura nitelikli olarak iş verilmemesi, ilgisiz görevler verilip sürekli yer değiştirilmesi mesleki durumuna saldırı olarak nitelendirilir,
5. Magdura yapabileceğinden fazla iş yükü verilmesi, fiziksel saldırı tehdidi, cinsel taciz gibi davranışlar sağlığına doğrudan saldırı olarak nitelendirilir,

Mobbing sürecinin anlaşılması için öncelikle çalışma ortamında mobbing'e neden olan davranışların bulunup bulunmadığının belirlenmesi gerekmektedir. Sürekliliği olmayan ve planlı gerçekleştirilmeyen günlük ve anlık davranışların mobbing ile karıştırılmaması gerekmektedir (Tınaz, P., 2006/3).

Psikolojik şiddetin davranışsal belirtileri olarak kabul gören “Psikolojik Taciz Taktikleri” (Leymann Inventory of Psychological Terrorism–LIPT) Leymann tarafından ileri sürülmüş ve psikolojik taciz davranışlarını tanımlayan 45 farklı negatif davranış temsil etmektedir. LIPT olarak isimlendirilen Psikolojik Taciz Taktiklerini, beş ayrı kategoriye sığdırmak mümkündür. Bunlar aşağıda belirtilmiştir (Davenport vd., 2003) :

- Mobbing uygulanan kişinin mağdurun kendini açıklamasını engelleyen saldırılar,
- Mobbing uygulanan kişinin özel hayatındaki sosyal alanlarına yapılan saldırılar,
- Mobbing uygulanan kişinin özel hayatına itibarına saldırılar,
- Mobbing uygulanan kişinin yaşam ve iş kalitesine yapılan saldırılar
- Mobbing uygulanan kişinin doğrudan sağlığını etkileyen saldırılardır.

Leymann'ın bu çerçevede oluşturduğu mobbing tipolojisi şöyledir (Davenport vd. 2003);

Birinci Kategori: Bu kategorideki saldırılar mağdurun iletişimine yönelik olan saldırılardır. Çalışma ortamı içerisinde mobbing uygulanan kişinin üstlere ve diğer iş arkadaşlarına kendisini açıklamasını sürekli engellenmesidir. Bu kategoriye giren davranışlar aşağıda belirtilmiştir (Davenport vd. 2003) :

- Yönetici ve çalışma arkadaşları tarafından mağdurun kendini ifade etme olanağını sınırlanır.
- Mağdurun konuşması sırasında sık sık söz hakkına engel olunur.
- Mağdur sistematik olarak azarlanır veya küçümsenir.
- Mağdurun özel yaşantısı ve yaptığı işler sürekli olarak eleştirilir.
- Mağdur bazı zamanlarda rahatsız edilmek için sessiz veya tehdit edici telefonlar alır.
- Mağdur, sözlü ve yazılı tehditler maruz bırakılır.
- Mağduru uzaklaştırıcı davranışlar ve dolaylı imalarla yöneltilerek yaklaşıma ve temas reddedilir ve mağdur uzaklaştırılır.

İkinci Kategori: Bu kategorideki saldırılar sosyal yönelik olan saldırılardır. Mobbing uygulanan kişinin içinde bulunduğu sosyal yapısına yönelik yapılan saldırıların amacı mağdurun söz konusu özel hayatındaki sosyal alanların dışına iterek pasif hale getirmektir. Bu kategoriye giren davranışlar aşağıda belirtilmiştir (De Falco vd., 2003):

- Mağdurla konuşulmaz.
- Mağdura herhangi bir söz iletilemez.
- Mağdur, çalışma arkadaşlarının olmadığı yalnız ve sevmediği ofiste çalışmak zorunda bırakılır.
- Mağdur, iş arkadaşlarının onunla iletişimde olması yasaklanır.
- Mağdur yok sayılır ve görmezden gelinerek davranılır.

Üçüncü Kategori: Bu kategorideki saldırılar sosyal imaja yönelik olan saldırılardır. Mobbing uygulanan kişi, mağdur için kamuoyu yaratıp, çabalarının değersizleştirilmesi, özgüveninin sarsılması, verdiği kararların sürekli eleştirilmesine yönelik sergilenen tutum ve davranışlardır. Bu kategoriye giren davranışlar aşağıda belirtilmiştir (Özler D. E., vd., 2008):

- Mağdurun arkasından konuşularak, çeşitli söylentiler yayılır.
- Mağdur, küçük duruma düşürülür.
- Psikolojik şiddete uğrayan kişinin akıl sağlığının kötü olduğuna dair fikirler öne sürülür.
- Mağdur, psikiyatri doktoruna gitmesi konusunda ikna edilmeye çalışılır.
- Mağdura, engel durumundan dolayı kendisinin görünüşüyle alay edilir.
- Mobbinge maruz kalan kişinin yürüyüş veya konuşma tarzı taklit edilir ve alay konusu olur.
- Mağdurun siyasi veya etnik inançlarına saldırılır.
- Mağdurun sosyal yaşamıyla alay edilir.
- Mağdurun milliyetiyle alay edilir.
- Mağdurun şerefini aşağılayıcı işler yapmak zorunda bırakılır.
- Mağdurun yaptığı iş hakkında yanlış ve yaralayıcı bir tarzda yargılanır.
- Mağdurun verdiği kararlar sorgulanır.
- Mağdura karşı küçük düşürücü sözler veya aşağıyıcı küfür sarf edilir.
- Mağdura karşı sözlü veya fiziksel cinsel tacizler yöneltilir.

Dördüncü Kategori: Bu kategorideki psikolojik şiddetin alanı mesleki ve özel mevkinin kalitesine yönelik saldırılardır. Mobbing uygulanan kişi pasif duruma getirilmesi, işiyle uğraşma çabası ve gayretinin zayıf düşürülmesi amacıyla sergilenen tutum ve davranışlardır. Bu kategoriye giren davranışlar aşağıda belirtilmiştir (Davenport vd. 2003):

- Mağdura iş verilmemeye başlanır.
- Mağdura işini artık yaratıcı anlamda yapamaması için her türlü çalışma faaliyeti engellenir.
- Mağdura anlamsız işler verilir.
- Mağdurun uzmanlık alanının çok altında işler verilir.
- Mağdurun kendisini aşağılayıcı işler verilir.
- Mağdurun beceriksiz gibi göstermek için yeteneklerinin çok üstünde görevler verilir.

Beşinci Kategori: Bu kategorideki saldırılar sağlığa yönelik saldırılardır. Mobbing uygulanan kişinin, duygusal ve cinsel istismara maruz bırakma, iş güvenliği ve sağlığının sağlanmaması sonucu bireyin fiziksel ve ruhsal olarak zayıf düşürülmesi gibi fiziksel ve psikolojik olarak yıpratılmasına yönelik tutum ve davranışlardır. Bu kategoriye giren davranışlar aşağıda belirtilmiştir (De Falco, 2003):

- Mağdurun, sağlığına zararlı işlerde çalışmak zorunda bırakılır.
- Mağdur fiziksel şiddetle tehdit edilir.
- Mağdura ders vermek amacıyla ufak bir şiddet hareketinde bulunulabilir.
- Mağdur daha ağır fiziksel şiddete maruz kalmasına çalışılır.
- Mağdur zarar sokmak amacıyla çeşitli girişimlerde bulunulabilir.
- Mağdurun evine veya iş yerine zarar verilebilir.
- Mağdura cinsel tacizde bulunulabilir.

1.2. Anksiyete

Anksiyete (anxiety) tanımı, Hint-Germen dil ailesi kökenli olan “angh” kelimesinden ve Latince "tıkanma", "boğulma" anlamına gelen "angere" kökünden türemiş olan, “sıkıca bastırmak, sıkıntı ve tasa” anlamlarını taşımaktadır (Curtis, vd., 1998). Anksiyete kavramı insanlık tarihinin başından itibaren varlığını sürdüren bir kavramdır (Alkın ve Onur, 1997). Anksiyete, bireyin varlığını sürdürülmesinde ve kendisine yönelik olan herhangi bir tehdit ile karşılaşan bireyin koruma amaçlı harekete geçmesi için oluşan temel duygulardandır (Tekin, M., ve Tekin, A., 2014).

Anksiyete kavramı genel olarak incelendiği zaman, korku ile karşılaşılan tehlike hissedilen her türlü durumdan korunabilmek amacıyla kullanılan bireysel savunma tekniğidir (Alkın ve Onur, 1997). Anksiyete, herhangi bir uyarana ihtiyaç duymadan,

psikolojik ve fizyolojik olarak ortaya çıkan ruh halidir ve bazı bilişsel ve duygusal nedenlerle oluşan endişe hissettiren bileşenlerle ifade edilmektedir (Seligman vd., 2001).

Anksiyete kavramı, klinik psikopatolojiye göre incelendiğinde bireyin yaşantısıyla uyumlu olmayan korku ve kaygı hali olarak tanımlanmıştır (Aktaş, E. (2016). Psikiyatri uzmanlarına göre günlük dilde endişeli olma olarak tanımlanan kaygı kavramını kullanmak durumun anlamını sıradanlaştırmaktadır, bilimsel çalışmalarda “anxiety” ile tanımı olan terim, Türkçe’ye uygun olacak şekilde “anksiyete” şeklinde kullanılmaktadır (Öztürk O., 2004).

Anksiyete, bireyi tehlike anında savunmaya hazırlaması nedeniyle yaşam içerisinde gerekli bir kavramdır (Dubuc-Charbonneau, N. ve Durand-Bush, N. (2015). Amerikan Psikiyatri Birliği (APA) (2007)’nin yaptığı araştırmalarda, otonomik ve somatik belirtilerle beraber ilerleyen, öznel bir rahatsızlık ve huzursuzluk hissi olarak tanımlanan olguya anksiyete denilmektedir (Amerikan Psikiyatri Birliği, 2007).

Anksiyete sonucunda tepki verilen tüm olaylar yaşamı tehlikeye düşürecek duruma sahip değildir, çevresiyle olan ilişkilere zarar verecek durumlar içinde anksiyete için uyarıcı bir etki niteliğindedir (Barlow, D. H. 2004).

Anksiyete tarif edilmesi zor endişe ve korku duygusudur, birey vücudunda, göğüste sıkışma hissi, göğüs ağrısı, nefes daralması, boğuluyormuş ve bayılacak gibi hissetme, baş ağrısı, baş dönmesi, ateş basması, üşüme, çarpıntı, terleme, kendine yabancılaşma, tedirginlik, hemen tuvalete gitme ihtiyacı hissetme, ölümden korkma, midede boşluk hissi, karın ağrısı veya mide bulantısı gibi fizyolojik birtakım semptomlarla kendini gösterebilir sonucunda (Türkçapar, 2004).

Anksiyete korku ve tehlike karşısında bireyin kendisini koruyacak önlemler almasını sağlayan bir olgudur ve kişinin yaşamın için koruyucu avantaj olarak nitelendirilir çünkü 20. Yüzyıl çağdaş yaşamın getirdiği değişiklikler ve belirsizlikler sonucunda ortaya çıkan kötü durumlar nedeniyle psikologlar ve edebiyatçılar tarafından anksiyete yüzyılı olarak belirlemiştir (Alkın ve Onur, 1997).

Anksiyete olağan koşullarda da meydana çıkacak herhangi bir tehlikeye karşı ortaya çıkabileceği gibi herhangi bir uyaran durum yaşanmadan da ortaya çıkar ve bireyin günlük yaşam davranışlarını yapmasına engel olacak şiddette oluşursa anksiyete bozuklukları olarak tanımlanır (Amerikan Psikiyatri Birliği, 2007).

Anksiyete bozukluğu her kişide farklı bulgularla ortaya çıkabilmektedir. Anlamsız korkular, rahatsız edici saplantılı düşünceler veya zorlanma hissi, ölüm korkusu, aşırı sıkıntı, bedenini yabancı bir cisim olarak algılama, bedensel işlevlerin yanlış yorumlanması gibi psikolojik semptomlar oluşabilmektedir (Sürmeli A., 1997). Ayrıca, tansiyon değişiklikleri, hava açlığı, soluk almada zorluk, çarpıntı, hiperventilasyon, yutma güçlüğü, soluk renk veya yüzde kızarma, ishal, bulantı, kusma, karın ağrısı, poliüri, ereksiyon bozuklukları, terleme- soğukluk, kızarma, tremor, parestezi, anestezi, baş dönmesi, bayılma hissi veya bayılmalar, kas gerginliği, motor huzursuzluk, uykusuzluk, boğazda düğümlenme, yorgunluk, uyku sorunları ve ellerinde aşırı titreme gibi bedensel semptomlar ile de kendini gösterebilir (Alkın T., ve Onur E., 2007).

Anksiyete bozuklukları toplumda sık görülmesinden dolayı birinci basamak sağlık kuruluşlarına sık başvuru sebepleri arasındadır. Daha ileri tedavi için psikiyatri polikliniğine başvuran hastalarda ise yaklaşık %50 oranında anksiyete bozuklukları rastlanmaktadır. Schneiner ve ark.'nın anksiyete bozukluklarının yıllık prevalansını araştıran çalışmasına göre yıllık prevelans erkeklerde %9 olarak saptanmıştır. Kadınlarda ise bu oran daha yüksek olup %16 olarak bildirilmiştir (Schneiner FR, vd.,1992). Ruhsal Bozuklukların Tanı ve İstatistiksel El Kitabı-V (DSM-V)' e göre Anksiyete Bozuklukları şu şekilde sınıflanmıştır (Köroğlu E., 2014);

- Ayrılma kaygısı bozukluğu
- Özgül ve sosyal fobi
- Agorafobi
- Seçici konuşmazlık
- Yaygın anksiyete bozukluğu
- Panik bozukluğu
- İlaçların sebep olduğu kaygı bozukluğu
- Diğer sağlık durumundan oluşan kaygı bozukluğu
- Tanımlanmış ve tanımlanmamış kaygı bozukluğu

Anksiyete esnasında meydana gelen şikayetler her kişide değişiklik göstermektedir, huzursuzluk, sürekli dolanma isteği, kas gerginliği, spazmı, baş ağrısı ve boyun tutulmasından yakınımaya da sıkça gözlemlenen belirtiler arasında bulunmaktadır (Türkçapar, 2004). Anksiyetenin fiziksel belirtilerine ilave olarak kaygı, korku, üzüntü, sinirlilik, yetersiz olma duygusu, ani gerilme ve titreme gibi belirtileri, çevresinde

olanların farkında olamama, konsantre olamama, dalgın olma, içe dönüklük, hafıza problemleri, suçlu arama durumu ve pişmanlık gibi entelektüel belirtiler ile kendine güven duygusunun azalması gibi sosyal özelliklere yönelik belirtileri de sayılabilmektedir (Pıçakçıefe, 2010). Anksiyete, bireye yönelik olası tehdide karşı harekete geçmesi için hazırlayan, ruhsal iç çatışmadan kaynaklı biyolojik bir uyarıcıdır. (Bal, U., 2010).

1.2.1. Anksiyete tarihi

Anksiyete kavramı ilk olarak, 17. Yüzyılda dilbilimciler tarafından ani ve geçici krizler için ortaya çıkan endişe ve şiddetli huzursuzluk durumları için kullanılmıştır. Hippocrates'e göre, beyin her türlü psikiyatrik belirtinin kaynağıdır. Anksiyete belirtileri, çok eski zamanlardan bu yana birçok araştırmacı tarafından ilgi çekerek birçok çalışmalar yapılmasını ortaya çıkarmıştır (Stone,1997).

Anksiyetenin fiziksel belirtileri, yaklaşık 1850 yıllarına kadar merkezi sinir sistemi, kalp, mide yada kulak gibi bazı organlarda farklı hastalıklar olarak, psikolojik yönde oluşan belirtileri ise depresif ve melankolik olmaya bağlı olarak değerlendirilmiştir. S. Freud tarafından 1894 yılında, anksiyetenin psikolojik ve fiziksel belirtileri incelenip bir araya getirilerek, anksiyeteyi sanrı içermeyen işlevsel akıl hastalıklarına kapsamında tanımlamış ve anksiyeteyi sinir zafiyeti kapsamının dışına çıkartmıştır (Bölükbaş N. vd., 1998). Anksiyetenin fiziksel ve ruhsal belirtileri, 1960 yılından sonra elde edilen veriler incelenerek farklı birer hastalık olarak sınıflandırma ve anksiyete sonucu oluşan çeşitli klinik durumların farklı özelliklerin sınıflandırmalarda yer alması 1980 yılında DSM-III sonrasında gerçekleştirilebilmiştir (Mayda AS, vd., 2005).

1894 yılında, S. Freud tarafından türetilen “Anksiyete Nörozu” terimini ile anksiyetenin iki tipini tanımlanmıştır. Anksiyete Nörozu kapsamına göre anksiyetenin oluşumuna sebep olan tiplerden biri kontrol altına alınamamış libidonun artmasına bağlı olarak ortaya çıkan seksüel gerilimdeki fizyolojik artıştır kaynaklandığını belirtmişlerdir. Freud'a göre biyolojik temele sahip görünümde anksiyetenin diğer bir tipi, baskılanmış düşünce ve arzuların orijinal yapılarının sıkıntısının ve endişesinin yoğun olarak hissedilmesine bağlı olarak obsesyonel nöroz, histeri ve fobi gibi psikonörozlardan kaynaklandığını belirtmişlerdir. S. Freud tarafından, belirtilen bu tipler ve ortaya çıkan durumlarla bağlantılı oluşan anksiyeteyi, fizyolojik faktörler yerine psikolojik faktörlere bağlamanın daha doğru olduğu belirtilmiştir (Breuer, J. and Freud, S. 1895/1995).

1.2.2. S. Freud tarafından türetilen ikinci anksiyete teorisi

Freud' un 1926 yılında yaptığı çalışmada anksiyete ile ilgili yeni bir teori ortaya atarak dış kaynaklı reel anksiyete ve iç kaynaklı nörotik anksiyeteninde tehlikeli durumlar karşısında ortaya çıkan cevap olarak tanımlamış ve çalışma kapsamında anksiyeteyi oluşturan durumların iki tip olarak belirlemiştir. Anksiyeteyi oluşturan durum tiplerinden biri doğum olayı ile ilk prototipini yaşayan, insan egosunun koruyucu sınırlarının basınç altında zarar görerek dürtünün tüm etkinliğini ortaya çıkarması, travma ve mutsuzluk durumunu oluşturma etkisidir (Geçtan, 1997).

Anksiyeteyi oluşturan durum tiplerinden ikinci durum ise, anksiyete belirtisi olarak algılanan, tehlike beklentisi içinde gelişen anksiyetenin oluşmasıdır. Bu durum ilk etkiye göre daha yaygın bir durumdur. Anksiyeteyi oluşturan durum tiplerinin ikisi de karşı tarafa yönelik kendini korumaya odaklı olarak düzenlenmiş ego'nun içgüdüsel uyarılarının derecesini kontrol altına almaya yönelik olabilmektedir (Sevinçok, L., 2007).

Freud, anksiyeteyi bilinç altında baskı kurularak biriken ve anksiyeteye dönüştürülerek boşaltımı sağlanan alt bilinç enerjisi olarak tanımlamıştır. S. Freud tarafından 1900'lu yıllarda, anksiyete ile ilgili ikinci teorisi için çalışmalarını paylaşmıştır. Freud' un tanımına göre anksiyete, depresyon sonucu oluşan bir olgu değil, depresyon oluşturunca görev yapan, karşılaşılan veya hissedilen herhangi bir tehlikeyi önlemek veya karşı koymak için ortaya çıkan uyarıcı bir etki olarak tarif etmektedir (Geçtan, 1993).

Freud'a göre anksiyete depresyon oluşturunca görev yapmaktadır. S. Freud tarafından türetilen ikinci anksiyete teorisinde bireyin çocukluk çağında yaşadığı olaylara bağlı olarak bilinç dışı hislere kapılması ve anksiyetenin düşünsel bileşene sahip olması olarak belirtilmiştir (Baş, M., 2012). S. Freud'un anksiyeteyi oluşturan hususlar için bireyin gelişim dönemine bağlı olarak değerlendirmeler yapmıştır, çünkü anksiyetenin oluşmasının çocukluk dönemine dayandığını öne sürmektedir (Öner, 2012).

S. Freud tarafından türetilen ikinci anksiyete teorisi kapsamında anksiyete meydana getiren durumlar aşağıda belirtilmiştir (Gündüz, 2009):

- Doğum anında meydana gelen anksiyete,
- Çocukluk döneminde ortaya çıkan ayrılık anksiyetesi,
- Bireylerde sevginin eksikliğini hissetmeye yönelik anksiyete,

- Kişilerde süper egoya bağlı ortaya çıkan anksiyete,
- Kişinin alt benliğe dayanan anksiyete.

Freud'un ikinci anksiyete teorisinde ilk teorisinden farklı olarak, anksiyetenin mental ve düşünsel bileşene sahip olduğu ve bireyin çocukluk çağı yaşantıları ile ilgili olan bilinçdışı hislerine göre şekillendiğini tanımlamıştır. Freud'un 1926 yılında uyarıcı anksiyete adını verdiği uyarıcı anksiyete genel olarak, önsezi anksiyetesi olarak adlandırılan ve anksiyetenin oluşum zaman ve durumunu tahmin edebilmesi duygusunun, çocukluk döneminde oyunlarda ve düşlerde tekrarlanarak bireyi iç tehlikelere karşı dayanıklı hale getirerek, savunma düzeneklerini harekete geçirerek durumu önlemeye çalışmaktadır (Aslankoç R., vd., 2001).

Freud'un incelemelerine göre, anksiyete olgusu doğum sürecinden itibaren tanımlanmaktadır, çünkü doğum anında bebek, yeterli savunması olmaksızın kapasitesini aşan sayıda uyaranlarla uyaranlarla karşı karşıya kaldığında bir sarsıntı geçirir. Bu durumun yarattığı anksiyete, yaşamındaki ilerleyen süreçlerde oluşacak anksiyetelere ilk örnek olmaktadır (Geçtan., 1993). Bireyin yetişkinlik sürecinde karşılaştığı bazı uyaranlar sonucunda, çocukluk yıllarında koşullanma ile öğrenilmiş anksiyete uyandıran olayları anımsayarak anksiyete oluşmasına sebep olmaktadır (Bal, 2010).

Birey, doğum öncesinde anne karnında olduğu sırada korunaklı ortamdan çıkarak bir anda dış dünya ile karşı karşıya kalmaktadır ve o esnada bilinçsiz olarak hayatta kalmak için verdiği mücadele ve ani değişikliğe ilk tepki hızlı kalp atışları, ağlama gibi belirtiler Freud'a göre doğum anksiyetesi olarak tanımlanmaktadır (Geçtan., 1993). Freud'a göre anksiyete üç türde açıklanmaktadır, gerçeklik anksiyetesi, nevrotik anksiyete ve suçluluk anksiyetesi olmak üzere 3 gruba ayrılmıştır, bunlar (Geçtan, 1997);

- I. Gerçeklik anksiyetesi ; Bireyin dış dünyadaki gerçek tehlikeler karşısında hissettiği korku veya kaygı durumudur. Gerçeklik anksiyetesi bireyin egosunda oluşan bilinç düzeyinde olması nedeniyle anksiyetenin sebebinin farkında olmasıdır.
- II. Nevrotik anksiyete; Hissedilen dürtülere uymanın sonucunda içgüdülerin kontrolünü kaybederek egonun bilinçdışı düzeyinde olduğu için bireyin anksiyetenin temelini bilmemekte ve ceza ile sonuçlanacak davranışlarda

bulunma korkusa sahip olmaktadır. Freud'un incelemelerine göre, bireyde alt bilinç, ego ve süperegö arasında oluşan çatışmalar sonucu oluşan anksiyeteyi ortadan kaldırmak için kullanılan savunma sistemeleri sonucunda nevrotik belirtiler ortaya çıkarmaktadır.

- III. Suçluluk anksiyetesi; Birey egonun bilinç düzeyinde oluştuğu için kişi anksiyetenin sebebinin farkındadır, süperegösu gelişmiş olan insan kurallara uymadığı durumlarda vicdanı tarafından onaylanmayıp, suçluluk duyar ve kişinin kendi vicdanından korkmasını tanımlamaktadır.

1.2.3. Anksiyete Belirtileri

Anksiyetenin birey üzerinde belirtileri incelenirken birçok farklı belirtinin varlığı gözlemlenmiştir. Anksiyete genel olarak öznel bir rahatsızlığı ifade etmektedir ve bu öznel rahatsızlık bireyde huzursuzluk hissi oluşturmaktadır (Tekin, M., ve Tekin, A., 2014). Bireyin anksiyete oluştuğu sonucuna vardığı zaman hissedilen ve gözlemlenen belirtiler aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Sevinçok, 2007):

- Bireyin yaklaşık altı aylık süre içerisinde sürekli endişeli hissetmesi ve endişesini kontrol etmekte güçlük çekmesi,
- Bireyin huzursuzluk hissetmesi,
- Bireyin normal hayat düzeninde çabuk yorulma,
- Bireyin odaklanma sorunları yaşaması,
- Bireyin olaylara aşırı tepki vermesi,
- Bireyin vücudunda kas gerginliği hissetmesi,
- Bireyin uyku sorunları yaşaması,

Yukarıda bahsedilen belirtilerden anksiyetenin bireyin içinde bulunduğu durum ile başa çıkabilmesinde zorluklar yaşaması sırasında paralel olarak ortaya çıkmaktadır. anksiyete oluştuğu sonucuna vardığı zaman hissedilen ve gözlemlenen belirtilerden her biri, bireyin günlük yaşamı sırasında gerçekleştiği aktiviteleri yapmasına engel olmakta ya da yapmakta güçlük yaşamasına neden olmaktadır (Ersoy vd., 2003).

Anksiyete belirtilerine hakkında verilen bilgiler için yapılan incelemelerde, bilişsel belirtiler, fiziki belirtiler ve bireyin yetersizliğine dayalı olan belirtiler olmak üzere 3 ayrı temele dayandırılarak sınıflandırılabilir (Saatçioğlu, 2001).

Anksiyete belirtileri sınıflarından, fiziki belirtiler içerisinde uyku sorunları, kas gerginliği ve normalden çabuk yorulmak gibi belirtiler yer almaktadır. İkinci belirti sınıflandırması olan bilişsel belirtiler için konsantrasyona dayalı belirtiler incelenmektedir. Bilişsel belirtilere örnek olarak sorunların çözümünde gerçek dışı yaklaşımlar sunulmaktadır. Üçüncü belirti sınıflandırması olan yetersizliğe dayalı belirtiler dahilinde bireyin sorunların çözümünü ertelemesine dayalı olarak endişe kontrolünde zorluk yaşanması örnek olarak belirtilmektedir (Saatçioğlu, 2001).

1. Fiziki Belirtiler

Anksiyete belirtileri sınıflarından olan fiziki belirtiler genellikle, hormonal ve sinir sistemlerinin çalışması anında ortaya çıkan değişiklikler sonucunda kendini savunmaya yönelik bir koruma mekanizması durumu içine girmesini belirtmektedir. Bu belirtilere örnek olarak, solunumda izlenen artışlar, kan basıncı, kalp hızı gibi bireyin tehlike anında kendini korumak için gerekli sempatik sistem aktivasyonunu göstermesi sayılabilir. Belirtilere örnek olarak ise bir durum karşısında yaşanan çaresizlik hissi ve sorunlara çözüm bulamamayı işaret ederler (Ersoy vd., 2003).

A. Kalp-damar sistemi belirtileri

- Arteriel kan basıncı düşme yada yükselme değişiklikleri hissi
- Kalpte çarpıntı hissi
- Kalp hızında artma hissi
- Kalp ritim bozukluğu
- Bayılma hissi
- Bayılma eylemi
- Yüzde kızarma yaşanması

B. Solunum Sistemi Belirtileri

- Göğüste ağrı, yanma, basınç ve sıkışma hissi
- Astım benzeri bronşial spazm hissi
- Nefes darlığı hissetme
- Solunum sayısında artma ve derin soluma gereksinimi
- Kesintili soluk alma hissi
- Boğazda yaşanan düğüm hissi

C. Kas-İskelet ve Sinir Sistemi Belirtileri

- Yorgunluk hissi ve normalden çabuk yorulma
- Yüzde ve göz kapaklarında daha fazla olmak üzere seğirme
- Ağrılar ve yalancı romatizmal ağrılar hissetme
- Kaslarda spazm ve gerginlik hissi
- Reflekslerde artma hissi
- Vucutta titreme hissi
- Uykuya dalma güçlüğü, uykusuzluk, huzursuz uyku

D. Sindirim Sistemi Belirtileri

- Karın ağrısı ve spazm
- Bulantı, kusma ve ishal
- Ani yaşanan acıkma ya da susama hissi
- İştahsızlık hissi
- Ağızda kuruma ya da sulanma hissi
- Yutma güçlüğü, hava yutma hissi

E. Genital ve Sindirim Sistem Belirtileri

- İdrar miktarında artma yaşanması ve sık sık idrara çıkma hissi
- Cinsel açıdan güçsüz hissetme ve cinsel soğukluk hissi
- Erken boşalma yaşanması

F. Cilt Belirtileri

- Normalden fazla terleme yaşanması, nemli ellerin nemlenmesi ve soğuması
- Sıcak ve soğuk basma nöbetleri
- Avuç içi gibi bölgesel terleme yaşanması
- Kaşınma krizleri yaşanması
- Ateş basması yaşanması

2. Anksiyetenin Bilişsel Belirtiler

Anksiyete belirtilerinde, aşırı uyanıklık hali gibi normal bilişsel işlevlerin abartılı hale gelmesi ya da dikkat dağınıklığı gibi normal işlevlerin gelişmesinin engellenmesi söz konusudur ve yaşanan belirtiler kapsamında, birey huzursuzluk hissetmektedir. Anksiyete sonucunda oluşan bilişsel belirtiler aşağıda belirtilmiştir (Saatçioğlu, 2001);

A. Duyusal Algısal Belirtiler

Duyusal algısal belirtilerde, görsel bileşenler ile normal bilişsel belirtilerin bağlantısının kesilmesi ortaya çıkmakta ve birey burada bazı olay ve durumları yaşıyormuş gibi hisseder ve algısal sapmalar yaşar. Bu belirtilere örnek olarak aşağıda ki belirtiler sayılabilir;

- Aklın bulanık olmaması ve net olması
- Gerçek dışı hisler yaşanması
- Çevresini olduğundan farklı ve gerçek dışı görme
- Çevredeki nesneleri kendinden uzak veya bulanık gibi görme
- Aşırı uyanıklık hali hissetmesi
- Bireyin kendini sürekli gözlemesi

B. Düşünce Zorluklarına yönelik

Düşünce zorluklarına yönelik belirtilere örnek olarak aşağıda ki belirtiler sayılabilir;

- Düşünmeyi kontrol edememe hissi
- Önemli şeyleri hatırlayamama durumu
- Konsantrasyon güçlüğü
- Dikkat dağınıklığı yaşanması
- Objektif düşünme güçlüğü yaşanması
- Düşüncede duraksamalar yaşanması
- Olayları ve durumları nedenselleştirme güçlüğü yaşanması

C. Kavramsal Zorluklar

Kavramsal zorluklarına yönelik belirtilerde, birey için beklenen olası tehlike ne kadar olasıysa, hissedilen korkularda o oranda yoğun şekilde yaşanır. Kavramsal zorluklarına yönelik belirtilere örnek olarak aşağıda ki belirtiler sayılabilir;

- Kontrolü yitirme korkusu yaşanması
- Bilişimsel sapmalar yaşanması
- Olaylarla başa çıkamama korkusu yaşanması
- Ölüm korkusu yaşanması
- Aklını yitirme korkusu yaşanması

- Başkaları tarafından eleştirilme korkusu yaşanması
- Korku lu düşünceler ve görsel imgeler hissi

D. Duygusal Belirtiler

Bireyin yaşadığı ve onu rahatsız eden çeşitli duyguları kapsamaktadır. Duygusal belirtilere örnek olarak aşağıda ki belirtiler sayılabilir;

- Korku hissi
- Çaresizlik hissi
- Sinirlilik hissi
- Endişe hissi
- Dehşet ve tedirginlik duygusu
- Gerginlik hissi
- Sistematiik olarak alarm durumuna geçme

E. Davranışsal Belirtiler

Normal davranışlar kapsamında gelişmenin engellenmesi şeklinde gözlemlenir. Söz konusu davranışlar ile anksiyetiyi azaltma amaçlansada devamında anksiyeteyi artırıcı özellik göstermeye başlarlar. Davranışsal belirtilere örnek olarak aşağıda ki belirtiler sayılabilir;

- Olaylardan ve durumlardan kaçma veya kaçınma hissi
- Huzursuzluk hissi
- Olduğu yerde hareketsizleşme donakalma yaşanması
- Koordinasyon bozukluğu yaşanması
- Davranışlarda gelişmenin engellenmesi
- Konuşma akışında bozukluk yaşanması

Anksiyetenin belirtileri kapsamında açıklanan belirtiler insan yaşamında herkesin yaşadığı normal olaylarla paraleldir, fakat bu olayların aşırı uyanıklık, yaygın terleme belirtileri gibi abartılı hale gelmiş şekilleri ya da dikkat dağınıklığı, konuşma akışında duraklamalar belirtileri gibi normal işlevlerdeki baskılanmalardır olarak gözlemlenmektedir (Ersoy vd., 2003).

1.2.4. Anksiyete Tipleri

İnsanların günlük yaşam sürecinde korku kavramı ile eşdeğer tutulan anksiyete olgusu birçok tanımlamada nedeninin tam anlamıyla belirlenemediği bir tehlike beklentisinin olması yönüyle korku kavramından ayrılmaktadır. Anksiyete tipleri biçimleride aşağıdaki şekilde sıralanmaktadırlar (Karamustafalıoğlu ve Yumrukçal, 2011);

- Genel sistemli ve düzenli duruma bağlı olarak gerçekleşen anksiyete bozukluğu,
- Maddeye bağlı olarak gerçekleşen anksiyete bozukluğu,
- Panik odaklı gerçekleşen anksiyete bozukluğu,
- Yaygın olarak gerçekleşen anksiyete bozukluğu,
- Obsesif-kompulsif anksiyete bozukluğu,
- Sosyal fobiye odaklı anksiyete bozukluğu,
- Özgül fobiye odaklı anksiyete bozukluğu,
- Akut stres düzenszliğine bağlı anksiyete bozukluğu
- Karışık anksiyete bozukluğudur.

Anksiyete sınıflandırmalarının meydana gelen uyarıcılara göre sınıflandırma yapılması sonucunda, iç ve dış anksiyete olmak üzere iki çeşit anksiyete olarak tanımlamak mümkündür. Anksiyete sınıflandırmalarından dış anksiyete yani egzojen anksiyete, dışarıdan gelen uyarılara karşı gösterilen tepki sonucu meydana gelmektedir. Anksiyete sınıflandırmalarından iç anksiyete yani endojen anksiyete ise içsel nedenlerle ilgilidir ve dış dünyadan gelen uyarılara bağlı değildir (Baş, 2012).

Dış (Egzojen) ve İç (Endojen) Anksiyete Ayrımı

Egzojen anksiyete: Egzojen yani Dış anksiyete normal anksiyeteye benzemektedir. Belirtiler beklenmeyen dalgalanmalar göstermez ve dış dünyadan gelen tehditler ve duygusal travmalar gibi dış uyaranlara yanıt odaklı olarak meydana gelmektedir.

Endojen anksiyete: İç anksiyeteyi tanımlar, kişiye özeldir, içsel nedenlerle ilgilidir ve ataklar şeklinde ortaya çıkar. Dış dünyadan gelen uyaranlardan ziyade daha çok iç dünya ile ilgilidir, kalıtsal ve metabolik etkenlerin de rol oyna ve inişli çıkışlı olarak rol oynamaktadır

Durumluk Anksiyete ve Sürekli Anksiyete Ayrımı

Durumluk anksiyete genel olarak içsel nedenler ve dış nedenlerin rol oynaması sonucunda ortaya çıkan anksiyete tipidir. Bireyin gerçek ya da gerçekmiş gibi algılandığı tehlikelerin yaşandığı bir duygu durumudur.

Sürekli Anksiyete: Bireyde anksiyete duygusu sürekli olarak kronik bir biçimde yaşanmaktadır. Bireyin yapısı ve algılaması anksiyete oluşturmaya yatkınlık göstermektedir.

Psikodinamik Yaklaşım Açısından Anksiyete Tipleri

Bilinç dışı güçlerin davranışlarını yönlendirme biçimine göre; süperego, altbenlik, ayrılma ve kastrasyon anksiyetesi gibi sınıflandırmalarla açıklanmaktadır. Anksiyetenin psikodinamik yaklaşım açısından sınıflandırması durumluk ve sürekli anksiyete olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır (Uysal, 2007).

Durumluk anksiyetesi ve sürekli anksiyetenin yapılarının kaygı faktörüne bağlı olarak birbirinden ayrılması sürecine istinaden gelişim sağlamaktadır. Durumluk anksiyetesi ve sürekli anksiyete kavramları arasında bulunan fark potansiyel ve kinetik enerji arasında oluşan farka benzerlik göstermektedir (Barış, 2015).

Durumluk anksiyete ve sürekli anksiyetesi arasında genel anlamda deneysel açıdan olumlu bir ilişki bulunmaktadır (Kartopu, 2012). Sürekli anksiyete oranı şiddetli olarak gözlemlenen bireylerde tehdit edici şartlar dahilinde daha fazla durumluk anksiyete yaşayacaklardır (Yam, 2014).

Durumluk anksiyetesi;

Bireyin istenmeyen ve aniden gelişen tehlikeli bir durumla karşı karşıya kalması durumunda, meydana gelen duygu durumudur (Börü, 2016). Durumluk anksiyete bireyin belli bir koşulda yaşadığı, zaman içerisinde değişiklik gösteren, bir koşula bağlı olarak ve geçici durumlar karşısında ortaya çıkan kaygı türüdür (Katı, 2016). Durumluk anksiyete, bireyin içinde bulunduğu ortamı ve durumu tehdit eden, tehlikeye atan biçimde algılayarak, çözülür ve anlaşılır hale dönüştürme biçimidir (Arık, H. 2016).

Durumluk anksiyete düzeyinin yükselmesi sonucunda istemsiz sinir sisteminde oluşan uyarılma hissi sonucu bireyin vücudunda kalp atış hızında düzensizlik, kızarma, sararma, terleme ve titreme gibi fiziksel değişimler ve huzursuzluk duygusunun yaşanmasına neden olmaktadır (Katı, 2016). Durumluk anksiyetede, birey duruma bağlı olarak öznel korkuyu hisseder, dış ve içsel etkenler rol oynamaktadır (Özen Kutanis ve Tunç, 2013).

Durumluk anksiyete düzeyi, mevcut tehlikenin düzeyinin tehdit edici boyutta olmadığı hissedildiği, stresli olmayan koşullarda veya stres ortadan kalktığında durumluk anksiyete düzeyi düşüktür. Ancak durumluk anksiyete düzeyi, gerçek tehlike olmasada birey tarafından tehdit edici olarak hissedilen, stresin arttığı durumlarda yüksektir (Kaya, M., ve Varol, K., 2004). Durumluluk anksiyete düzeyi, temelde var olan sürekli anksiyete düzeyinin değişkenlik durumu olarakta kabul edilemekte ve sinirli, gergin, heyecanlı ve endişeli hissetilme durumudur (Öztürk, 2008).

Sürekli anksiyete;

Kronik biçimde tekrarlanan bozuklukları, kaygılanmak için herhangi bir neden yokken veya kaygı durumunun var olması durumunda bile orantısız bir biçimde uzun süreli kaygı düzeyini tanımlamaktadır (Arık, 2016).

Sürekli anksiyete düzeyi; bireylerin her durumda kaygı yaşamaya açık olan, bireyin kişisel özelliklerine göre tehlikeli olan ortamın algılanmasını ve anlaşılmasını etkilemektedir (Yam, 2014). Sürekli anksiyete gözlemlenen bireylerde algılama ve dikkat bozuklukları, başarı durumunun gerilemesi, kişisel yalnızlık seçimi ve insan ilişkilerden kaçma gibi psikolojik belirtiler görülmektedir (Cüceloğlu, 2005).

1.3. Mobbing ve Anksiyete

Günümüz dünya koşulları nedeniyle anksiyete olgusu çok sık karşılaşılan bir sorundur, aynı zamanda bireysel tükenmişliğin ortaya çıkması için gerçekleşen sürecini belirtiler arasında da değerlendirilmesi nedeniyle anksiyetinin oluşumunda mobbingin etkisi bulunmaktadır. Çalışma ortamlarında uygulanan mobbing sonucunda anksiyetenin meydana gelmesinde önemli bir rolü bulunmaktadır. Çalışma alanlarında oluşan mobbingin ve anksiyete durumlarında çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamalarına neden olaak süreci devam ettirmektedir (Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014).

Mobbing tanım anlamıyla işyerlerinde uygulanan psikolojik baskı olarak nitelendirilmektedir. Tanımda bahsedilen baskı, çalışanlar arasında yatay yönlü olabileceği gibi; işverenden çalışana dikey yönlü bir baskı olarakta ortaya çıkmaktadır. Yatay veya dikey yönlü olsa dahi mobbing olumsuz bir kavramdır. Mobbing sonucunda, bireyde veya işverende ortaya çıkan olumsuz etkilere sonuç olarak bireylerin tükenmişlik seviyelerini arttırabileceği gibi anksiyete düzeylerini de arttırmaktadır. Mobbing mağdurlarında en sık rastlanan bulgu psikosomatik

yakınmaları semptomlardır, bu semptonlar bireylerin yakındığı sorunlar olarak tanımlarak hayat kalitesini ve verimliliğini olumsuz yönde etkileyen sorunlar haline dönüşmektedir (Meseguer vd., 2008).

Psikolojik şiddet sonucu mağdurların, çok yüksek düzeyde travma sonrası stres bozukluğu yaşadığı belirlenmiştir. Psikolojik şiddete maruz kalan düşük iş doyumu ve yüksek düzeyde stres, depresyon ve anksiyete yaşar ve sonuç olarak istifa etme durumuna gelebilmektedir (Gökçe, 2008). Mobbing mağdurlarında anksiyetenin, anksiyete ve ilişkili patoloji ve psikolojik şiddet sonrasında yaşanan yoğun streten kendilerini korumak için işten ayrıldıktan sonra travma sonrası stres bozukluğu gösterdikleri tespit edilmiştir (Nielsen vd., 2015).

Anksiyete genel olarak bireylerin yaşamış olduğu, anlık, durumluk veya sürekli olabileceği gibi birçok faktörden de etkilenen kaygı olarak tanımlanmaktadır. Anksiyete araştırmalarının çoğunlukla sağlık alanında yapılmasına rağmen araştırmaların kısıta dönüştürülerek özel sektördeki çoğu iş alanında incelenmesi önemli konuların başında gelmektedir. Psikolojik şiddet mağduru bireylerin çoğunlukla endişe düzeyleri yüksek olması mobbingin anksiyete üzerindeki etkileri kapsamında önemli bir husustur. Bireyin mobbinge maruz kalması birçok faktörün etkisinde gerçekleşmesi nedeniyle mobbingin anksiyete üzerindeki etkisini göstermektedir. Mobbingin anksiyete üzerindeki etkileri bir anda ortaya çıkmamaktadır, sistematik bir süreç şeklinde uygulanan psikolojik şiddet sonrasında ortaya çıkmaktadır (Tutar, 2004).

Mobbingin anksiyete oluşumu esnasında ki etkilerinden ilki çalışanın yapmadığı hareketleri yapması, performansının farklılaşması yani bireyin olduğundan farklı davranması söz konusu olmaktadır. Bireyin mobbing sonucunda mağdur olması ile gerçekleşen durumların sonucunda stres ve korku gibi etkilerle birlikte anksiyete de yer almaktadır. Bu nedenle mobbingin anksiyete üzerindeki etkileri sonucunda bireyin farklılıklar göstermesi mobbingin anksiyete üzerindeki etkisinin güçlü bir faktör olduğunu göstermektedir (Tetik, 2010).

Çalışanın, çalışma ortamında devamlı bir şekilde süren anksiyete yaşıyor olması çalışma sonucunda örgüte sağlayacağı verimi oldukça düşürmektedir. Görevini yerine getirirdiği esnada kişide anksiyetenin bilişsel belirtileri, kişinin odaklanamamasına ve görevini yaparken yanlış ya da eksik yapmasına sebep olabilir. Ayrıca çok sık hata yapan bireyin sürekli uyarılmışlık hali ve yorgunluk hissi bedensel performansının düşmesine ve sonuç olarak iş kazalarına neden olabilmektedir (Gökçe ve Dünder, 2010).

2008).

Mobbingin uygulanma düzeyine göre anksiyete düzeyi de yükselmektedir (Yeşiltaş ve Demirçivi, 2010: 201) Psikolojik şiddet sonucunda oluşan stres, depresyon, panik atak gibi nedenlere sebep olması anksiyete oluşumunda mobbingin rolünün anksiyeteyi artırıcı niteliktedir, bu nedenle anksiyete ve mobbing arasında doğru orantılı bir etkileşim bulunmaktadır (Tekin, 2013).

Mobbing, bireyin mesleki bütünlüğünü ve benlik duygusuna zarar vermektedir, genel olarak kendilerini yalnız hisseder ve başlarına gelen durumun ifade edememektirler. Magdur, fiziksel ve zihinsel olarak zarar görmekten ve kendi kontrolü kaybetmekten korkar. (Davenport vd., 2003),

Anksiyete durumunun, çalışanlar üzerinde sürekli olarak veya durumlara özgü olarak gözlemlenebilmesi mobbingin durumluk anksiyete belirti özelliklerine bağlı olarak mağdur için oldukça önemli bir belirtidir. Çünkü bireyin ortaya çıkan kaygı ve stres ile mücadele sürecinde çalışma hayatındaki başarısı konumanacaktır. Bu durum anksiyetinin oluşumunda etkisi olan mobbing, aynı zamanda anksiyeteyi tetikleyici nitelikte etkiye sahip olduğu anksiyetinin tekrar ortaya çıkması aşamasında da önemli bir role sahip olduğunu göstermektedir. Mobbingin anksiyete oluşumundaki rollerinin birçok açıdan bireyi etkilemektedir (Baş, 2012).

Mobbing olgusu, anksiyete oluşumu sürecini başlatan etki olarak görev almaktadır ve bu nedenle mobbing ile anksiyete arasında doğru orantılı bir ilişkiye bulunmaktadır. Ayrıca mobbingin anksiyete oluşumundaki rollerine ilave olarak tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasında da etkisi bulunmaktadır (Karakaş, S. A. ve Okanlı, A., 2013).

Mobbing kapsamında sözlü ve fiziksel taciz unsurları yer almaktadır ve bu durum anksiyete oluşumunu artırmaktadır. Çalışanlara uygulanan mobbing düzeyinin artması sonucunda anksiyetenin ortaya çıkması olasılığı da artacaktır. Mobbinge maruz kalan bireyin karşılaştığı sorunlar hayatının tüm evrelerinde etkisini göstererek anksiyete oluşumunu beraberinde getirmektedir. Mobbingin anksiyete oluşumunda doğrudan etkili olması sözlü ve psikolojik tacizler aracılığıyla mobbingin anksiyete düzeyini artırabileceğini göstermektedir (Karakaş, S. A. ve Okanlı, A., 2013).

Anksiyete oluşumu sürecinde mobbingin katkısının daha sağlıklı bir şekilde anlaşılabilmesi için sınıflandırma yapılarak değerlendirilebilir. Mobbingin anksiyete oluşumunda rolünü kapsayan faktörler, 5 ayrı grup olarak aşağıdaki şekilde sınıflandırılmaktadır (Çiftçi, vd., 2013);

- Sosyal ilişkilere dair ortaya çıkan durumlar,
- Bireyin kendisini göstermesi ve örgütteki bireylerle iletişimini etkileyebilmesi,
- Bireyin itibarına zarar verecek şekilde oluşan olaylar,
- Bireyin mesleki saygınlığına ve yaşam kalitesine yönelik etkiler,
- Bireyin sağlığına yönelik tehdit edici unsurlar içeren etkiler

Mobbingin anksiyete oluşumuna etkisi kapsamlı bir şekildedir ve bireyin sağlığında dahil olmak üzere mesleki itibarına kadar birçok alanda etkisi bulunmaktadır. Mobbingin anksiyete üzerinde etkisi geniş bir kapsama alanına sahip olduğu için, mobbing ve anksiyete oluşumunu her geçen gün arttırmaktadır. Çalışanlara uygulanan mobbing psikolojik unsurların yanında fiziksel unsurları da beraberinde getirerek mobbingin anksiyete oluşumuna neden olmaktadır. Mobbing ile birlikte stres yüklenen mağdur, fiziki zorlanmalar yaşar, ve oluşan fiziki sorunların özellikleri bakımından aynı zamanda anksiyetenin tetikleyicisi etkenler arasında yer almaktadırlar. Mobbingin fiziki unsurlar aracılığıyla anksiyete oluşumuna neden olarak, anksiyeteyi oluşturan faktörler arasında yer almaktadır (İzmir ve Fazlıoğlu, 2011).

Leymann, mobbing ve anksiyete ilişkisini; zayıf ruh ve sosyal ilişkilerin olduğu çalışma ortamlarında oluşan stres belirtileriyle çalışanların hayal kırıklığına uğrayarak, birbirlerini suçlayacaklarını ve sonuç olarak birbirlere karşı sosyal stres kaynağına dönüşeceklerini belirtmiştir ve sonuç olarak ilerleyen süreç mobbing belirtileri göstererek, mobbinge yol açabilecek unsurları oluşturacaktır (Yeşiltaş ve Demirçivi, 2010).

Anksiyete üzerindeki etkisi kapsamında mağdurda oluşan bireysel etkilere bağlı olarak örgütsel düzeyde ortaya çıkan etki durumunda zarar gören mağdur fiziksel ve psikolojik performans açısından kötü yönde olacak şekilde etkileyecek ve sonuç olarak bu süreçten bireyin ile birlikte örgütte zararlı çıkacaktır. Bu durumda, mobbingin anksiyete üzerindeki etkisinin sadece bireysel düzeyde değil, örgütsel düzeyde de önemli sonuçlar oluşturacağı belirlenmiştir. Mobbing mağdurları yüksek düzeyde endişe yaşarlar ve bu husus mağdurun stres hissetme sıklık oranı göz önüne alındığında mobbing, anksiyete ve stres etkileşiminin büyük öneme sahip olduğunu ortaya çıkarmaktadır (Avcı ve Kaya, 2010).

Mobbingin anksiyete üzerindeki etkisinin oluşması esnasında gereken süreç için birçok faktörün etkisi bulunmaktadır. Bu faktörlerden birkaçı aşağıdaki belirtilmiştir (Özcan, 2011):

- Örgütsel önlemlerin yetersiz olması,
- Mağdurun düzenli ve sistematik şekilde sözlü saldırılarla karşılaşması,
- Mağdur hakkında dedikodu yapılması,
- Mağdura yönelik fiziki saldırıların oluşması,
- Mağdurun fikirlerine yönelik saldırıların oluşması,
- Çevredekilerin duruma tepki göstermemesi,

Belirtilen faktörler göz önüne alındığı zaman ortaya çıkan mobbingin anksiyete üzerindeki etkileri için özellikle yönetimsel-örgütsel önlemlerin yetersizliği önemli bir husustur, çünkü yöneticinin olaylara ilgisiz kalması halinde mobbing uygulayan kişilerde davranışlarını sürdürerek daha sık hale getirebilirler. Aynı zamanda bu faktör mobbing izleyicilerinin tepki göstermemesi faktörünü de teiklemektedir. Tüm bu faktörler göz önüne alındığı zaman mobbingin anksiyete üzerindeki etkilerinin oluşumunda çalışma ortamında bulunan bireylerin sürece dahil olması kaçınılmaz olmaktadır (Avcı ve Kaya, 2010).

Mobbingin anksiyete üzerindeki etkisine dair etkileşimi incelendiği zaman, bireysel veya örgütsel açıdan ve fiziki ve psikolojik açıdan anksiyete üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Bu husularda mobbingin anksiyete üzerindeki etkilerinin düzeyinin ne kadar önemli olduğunu belirtmektedir ve bir bireye uygulanan mobbingin anksiyete üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak etkisinin olduğu belirlenmiştir (İzmir G. ve Fazlıoğlu A, 2011).

1.4. Otel İşletmesi Kavramı

Günümüz konaklama işletmelerinin en yaygın ve en eskisi olan otel işletmelerinin tanımı birçok yazar ve kuruluş tarafından yapılmaya çalışılmıştır. Ancak, herbiri kendi açısından tanımlama yolunu seçtiğinden ortak bir otel tanımı geliştirilememiştir (Olalı, H., 1965).

Otel kavramı, turizm endüstrisi içerisinde de önemli bir yere sahip ve konaklama amaçlı kullanılan işletmeler içerisinde en yaygın bulunan işletme olarak

tanımlanmaktadır (Buyruk, 1999). Otel kavramı için birbirine yakın tanımlamalar yapılmış olsa bile tam bir tanım oluşamamıştır. Kavram için yapılan farklı tanımlamaların sebeplerinden biri, otel işletmesinde gün geçtikçe ortaya çıkan değişimler ve yaşanan gelişmelere bağlı olarak işletmelerin sunduğu hizmet çeşitliliğinin değişmesi yer almaktadır (Şener, 2007).

Otel işletmelerinin sundukları hizmet gözönüne alınanda, sadece konaklama ihtiyacının giderilmesi değil, kişilerin seyahatleri sırasında konaklama,yiyecek-içecek ve eğlence gibi diğer ihtiyaçlarını gideren ekonomik, sosyal ve ticari işletmelerdir (Usta, 2014).

Yerli veya yabancı turist olarakda nitelendirilen seyahat eden insanların farklı sebeplerle yapmış oldukları yer değiştirme olayı sonucu, öncelikle konaklama ve yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla hizmet üreten ve bununla beraber insanların duygusal tatmin odaklarında hitap eden ticari nitelikli işletmelerdir (Kozak, 2009).

Belli başlı bazı otel tanımlarının ortak yönlerinden hareketle, otel işletmelerinin; çeşitli nedenlerle ziyaretçilerinin geçici bir süre için yer değiştirme olayı sonucu doğan seyahat, konaklama ve diğer ihtiyaçları, mal ve hizmet üreterek ve pazarlayarak karşılayan ticari işletmeler olarak tanımlayabiliriz. Otel, geçici olarak evlerinden uzakta zaman harcayan insanlara konaklama ve yardımcı hizmetlerin sunulduğu işletme olarak tanımlanabilmektedir (Jones ve Lockwood, 2002).

Otel işletmeleri ayrıca seyahat eden kişinin seyahati sırasında durduğu ve misafir olduğu yeri ifade etmektedir (Sheela, 2007). Otel işletmeleri, seyahat eden insanların ihtiyaçlarını karşılamak için, personeli, mimarisi, uygulamalarıyla müşterilerine yönelik ilişkilerini belli standartlara bağlanmaktadır (Çakıcı vd., 2002).

1.4.1. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmeleri, değişik nedenlerle ikametleri dışında olan kimselere öncelikli olarak, konaklama, yeme ve içme ihtiyaçları ile buna bağlı olarak diğer ihtiyaçlarını konukların beklentilerine göre karşılayan ekonomik ve sosyal işletmelerin göstermiş olduğu özelliklerden ayrı olarak şu özellikleri taşımaktadır (Şener, 2010).

- Hem yönetimiyle hemde donatımıyla müşterilerin gereksinimlerine cevap verebilecek nitelikte olmalıdır.
- Misafirler ile kısa vadeli anlaşma yapan konaklama işletmesi olmalıdır.
- Sadece konaklama gereksinimini değil aynı zamanda yiyecek gereksinimini de karşılayabilmelidir.
- Misafirlere verilen odalarda sağlık koşullarına uygun olarak hazırlanmış banyo, lavabo ve tuvalet gibi araç ve gereçler bulundurulmalıdır.
- Hiçbir faktör işletmenin misafir kabul etme özelliğini değiştirmemelidir.
- Otelcilik endüstrisinin maddi ve estetik standartlarına uyma eğilimini göstermeli ve buna kendini zorunlu saymalıdır
- Yeter sayıda teknik ve hizmet personeline sahip olmalıdır.

Yukarı da sıralanan özellikler otel işletmelerinde bulunması gereken azami özelliklerdir. Günümüz şartlarında lüks oteller bu imkanlardan çok daha fazlasını sağlamakta, misafirlerin çeşitli ihtiyaçları için otelden ayrılma zorunluluğunu ortadan kaldırmaktadır (Batman, 2003). Otel işletmesinin misafirlerin memnun edecek düzeyde bir konfor sağlaması için, yapısı ve teknik donanım olarak farklı ve üstün niteliklere sahip olmalıdır (Yılmaz vd. 2007).

Otel işletmelerinin ekonomik ve sosyal olarak kendisine has özellikler 8 başlık altında yer verilmiştir. Bu özellikler şu aşağıda özetlenmektedir (Şener 2001);

a) Otel İşletmeleri Zamana Karşı Duyarlıdır, Otel işletmeleri “zaman” satar.

Otelde odalar günlük olarak satışa sunulduğundan satılmadığı takdirde o günkü satıl bir başka güne aktarılamaz. Bir başka deyişle, hizmetin stoklanması mümkün değildir (Kozak vd. 2008). Otelin bir odasının kazanç kaybına neden olmaması için, 24 saat içinde satılması gerekmektedir, satılamayan boş oda otel için kar kaybı olarak görülmektedir. Otel hizmetlerini, üretildiği veya hazırlandığı anda satılması gerekmektedir. Bu nedenle, otel aslında ‘satılan zaman’ olmaktadır (Gökdeniz ve Dinç, 2011).

Otel işletmelerinde misafirlere sunulmak üzere hazırlanan hizmetler talebin olması ile ortaya çıkar. Otel işletmelerinde hazırlanan hizmetler ve ürünler üretildiği yerde tüketilir. Üretilen hizmetin stoklanması veya başka bir yere taşınması mümkün değildir (Dereli, 1989). Otel işletmelerinde bulunan restorandaki bir ürünün misafirlere

hazırlanarak sunulması, misafirin restorana gelip sipariş vermesi ile gerçekleşir. Aynı şekilde, otel odası da günlük olarak hizmete sunulur. Satışa sunulan oda 24 saat içinde satılmamış ise üretilen mal yok olmuş demektir. Bu nedenle, otel işletmelerinde stok değerlemesi gibi bir kavramdan da söz etmek mümkün değildir (Sümerkan,1986).

b) Otel İşletmeleri İnsan Gücüne Dayanır

Otelde hizmeti üreten ve sunan temel unsur insandır. Otel işletmeleri dışındaki üretim işletmelerinde otomasyondan daha fazla yararlanılmaktadır. Otel işletmelerinde hizmet sunmada ve hizmet fonksiyonların yerine getirilmesinde büyük ölçüde insan gücünden faydalanılmaktadır (Şener, 2001).

Otel işletmelerinde otomasyon kullanım alanları çok sınırlıdır. Bunun sebebi özel hizmetlerin makineleştirilememesidir. Dolayısıyla ana hizmet unsuru insan gücüdür (Kozak vd. 2012). Odaların temizlenmesi, yatakların düzenlenmesi, restoranın servise hazır hale getirilmesi, oda servisinin yapılması hatta konukların karşılanması ve odalarına çıkarılması gibi hizmetler çalışan personel tarafından ve konukların psikolojik tatminlerini de dikkate alınarak gerçekleştirir (Şener, 1997).

c)Otel İşletmeleri Dinamiktir

Otel işletmeciliği teknolojisiyle ve otelcilik anlayışıyla devamlı olarak değişiklik gösteren dinamik bir süreçtir. Bir otelin reklamını en iyi yapabilecek kişi müşteridir ve otel müşterileri daima yeni hizmet beklentisi içindedir. Bu nedenle, otel işletmeleri kendilerini devamlı olarak yenilemek hizmet çeşitliliğine, modernizasyona gitmek zorundadır. Otel, hizmet üreten bir fabrika olarak düşünüldüğünde, teknolojisi ve hizmet anlayışı ile devamlı olarak değişiklik gösteren, zevk ve modaya bağımlılığı fazla olan bir sektördür (Gökdeniz, A ve Dinç Y., 2011).

Müşterilerin sürekli değişen isteklerinin karşılanması yanında işletmenin gelişen teknolojik donanımlara da sahip olmalıdır. Bu gereklilikler ile müşteri memnuniyeti sağlandığı sürece işletmenin sürekliliği mümkün olacaktır ve teknoloji anlayışıyla devamlı olarak değişiklik gösteren bir endüstridir (Taşkiran 2005). Otel müşterileri değişimlere ve gelişmelere bağlı olarak otel işletmesinden yeni hizmetler beklemektedir, bu nedenle otel işletmeleri başarısızlık söz konusu olmaması için kendilerini sürekli olarak yenilemek zorundadır. Ayrıca, bir otelin en iyi reklamını yine o otelde kalan müşteri yapabilir (Maviş F., 1994).

d) Otel İşletmeleri yılın 365 günü 24 Saat Hizmet Veren İşletmelerdir

Sanayi işletmelerinden farklı olarak otel işletmeleri hizmet işletmesi olarak otel işletmeleri hizmet işletmesi olduklarından günün 24 saati faaliyet gösterirler. Özellikle, şehir otellerinden personel yıl boyunca müşterilere hizmet vermektedir. Bu nedenle, iyi bir işgücü ve stok planlaması gereklidir. Çalışanlar, yalnızca çalıştıkları sekiz saati değil, aynı zamanda kendilerinden sonraki 16 saati de düşünerek planlama yapmak zorundadır (Soltani ve Wilkinson 2010).

Otel İşletmeleri Günün 24 Saati, Haftanın 7 Günü ve Yılın 365 Günü Sürekli hizmet veren İşletmelerdir. Müşterilerin dinlenmesi ve eğlenmesi için otel personelinin çalışması gerekmektedir. Müşterilerin kendilerini evlerinden daha rahat hissedebilmeleri için, rahat ve huzurlu ortamın oluşturulmasında yüz yüze temas halinde olan personelin, nitelikli ve insan psikolojisinden anlayan kişiler olması gerekir (Soltani ve Wilkinson 2010).

e) Otel İşletmeleri Sermayesi Büyük Oranda Sabit Değerlere Bağlıdır

Otel işletmelerinde emek yoğun olarak ön plana çıksada, sermayede yoğun özelliğe sahiptir, bu özelliği ile otel işletmelerini yatırım ve aşamaları bakımından diğer endüstri işletmelerinden ayırmaktadır (Kozak, 2008). İşletme faaliyete geçmeden önce bu sermayenin büyük bir bölümünün sabit değerlere bağlanması, gerekmektedir (Şener, 2001).

f) Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmet Yakın İlişki, personel arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımı gerektirir.

Otel işletmelerinde hizmetin üretimi ve sunumu aşamasında personel arasındaki işbirliği ve yardımlaşmanın olması zorunludur. Çünkü herhangi bir personelin başarısızlığı ve olumsuz bir davranışı nedeniyle, müşteride görülen memnuniyetsizlik, otelde yapılmış olan bütün hizmetleri bir anda yok etmeye yeterlidir (Batman ve Yıldırğan 2001).

Otel çalışma organizasyonunun birbirine bağımlı bölümlerden meydana gelmesi nedeniyle otel işletmesinin fonksiyonlarını yerine getiren personel arasında yakın bir iş birliği ve karşılıklı yardımlaşmanın olması zorunludur. Bu özellik, otelin başarısını olumlu veya olumsuz etkilemektedir (Kozak, 2012).

Otel işletmesinde, misafirlerin otelin herhangi bir bölümünde memnuniyetsizliği, otelden ayrıldığında misafir üzerinde olumsuz bir görüş bırakmakta ve bir alt sistem gibi bölümler birbirini etkilemektedir. Herhangi bir işverenin yanlış davranışı otelin genel görünümü olumsuzla çevirebilmektedir. Bu sebep ile farklı bölümlerde görev yapan personel arasında verimliliği artırmak ve işleyişi en uygun düzeyde tutmak için üst düzeyde yardımlaşma ve koordinasyon gerekir (Şener, 1997).

g) Otel İşletmelerinde Risk Faktörü Oldukça Yüksek:

Turizm endüstrisinde talep, önceden kesin şekilde belirlenmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan ve otel işletmeleri de talep dalgalanmalarından anından etkilendiğinden risk faktörü yüksek olmaktadır. Otel işletmelerinde ürünün hazırlanması sipariş ile başlar ve ürün üretim yerinde tüketilmektedir (Keskin 2013).

Otel işletmelerinde ürün yani hizmet, ancak müşterinin otele gelerek sipariş vermesi ile başlamaktadır (Keskin 2013). Talep çeşitli politik ve ekonomik dalgalanmalara duyarlı olduğundan risk faktörü yüksektir. Bununla beraber, otel işletmeleri mevsimlere bağlı olarak talep dalgalanmalarıyla karşılaştıkları için faaliyetlerinin bir kısmını veya tamamını mevsimlere göre düzenlenmektedir (Aktaş, 1989).

h) Otel İşletmelerinde Pazarlama ve Ödeme Şekli

Otelcilik sektörünün bir diğer farklı özelliği de, işletme içinde üretilen ürünün yan hizmetin yine işletme içinde tüketilmesidir. Tüketici üretim yerine yani otele gelmek zorundadır (Kozak vd. 2012). Üretilen hizmetin diğer endüstri dallarında olduğu gibi çeşitli dağıtım kanallarından yararlanılarak tüketiciye ulaştırılması söz konusu değildir. Otel işletmelerinde örgütsel verimlilik ve etkililiğin artırılmasında diğer işletmelerden farklı olarak, yılın 365 gününün her saatinde elindeki kaynakları en verimli şekilde kullanarak daha kaliteli ve daha düşük maliyetle hizmet vermesi beklenen otel personelinin rolü çok daha fazladır. Bu durum nedeniyle, dinamik bir süreç olan otel işletmeciliğinde, hizmeti üreten ve sunan temel unsur olan insana gereken önem verilmelidir (Usta 2012).

1.4.2. Otel İşletmeciliğinin Tarihsel Gelişimi

Konaklama sektöründe gerçekleşen değişimlerden en büyük adım endüstri devrimi ile başlamıştır, çünkü endüstri devrimi ile birlikte oluşan yeni gelişmelere ayak uydurma gereksinimleri sonucunda seyahat eden kişilerin artmasına sebep olmuştur (Kozak vd. 2014). Konaklama endüstrisinin geçmişi çok eski dönemlere dayanmaktadır, örneğin M. Ö. 3.000 yıllarında Mısırlıların piramitleri ziyaret etmek için gelen kişilere konaklama ve günlük ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmet vermekteymiş (Kantarcı, 2004).

Eski Roma dönemine yönelik yapılan incelemelerde, bireylerin seyahat esnasında konaklayabilmeleri için rahipler tarafından işletilen otellerin mevcut olduğu bilinmektedir (Batman, 1999). Bu duruma rağmen konaklama amacıyla yönetilen otel işletmelerinin kuruluş ve hayata geçirilmesinin ilk tarihi hakkında kesin bilgiye ulaşılmamış olsada araştırmalara yönelik elde edinilen bilgilere göre otellerin ilk olarak seyahat edenler için konaklama olanağı sunmak için aile işletmeleri tarafından oluşturulan özel sahipli evler şeklinde olduğu bilinmektedir (Oral, 2001).

1.4.2.1. Dünya’ da Otel İşletmeciliğinin Gelişimi

Ortaçağ döneminde, doğuda kervansaraylar batıda ise hanlar konaklama amacıyla hizmet vermektedirler (Kantarcı, 2004). Ortaçağ döneminde seyahat eden yolcuların çoğunluğunu hükümdar, filozof, elçi, vaiz ve zengin kesimlerden oluşturmaktaydı ancak ileri dönemlerde alt düzeylerdeki seyyahlara hizmet verecek duruma gelmiş olsa bile hanlarda tam olarak bir ilerleme sağlanmamıştır (Kurgun, H., 2004).

Konaklama amacıyla kullanılan işletmelerinin tarihteki ilk örneklerinin hanlar ve kervansaraylara yapılan kısa süreli ziyaretler oluşturmaktadır (Özcan, 2011). Hanlar kullanım amacıyla kültür, eğitim, sanat ve bilim amacıyla seyahat eden yolcuların ve hayvanlarının barınma ve yeme-içme gereksinimlerini karşılamaya yönelik ilkel bir şekilde yapılmış olan konaklama işletmelerinin ilk örneklerinden sayılmaktadır (Kozak vd. 2008).

Hanların ilkel konumda olmasının ilk nedenlerinden biri, han sahibinin kendi ailesiyle birlikte yaşadığı evi konaklayanlar için kullanması ve hiç tanımadıkları yolcularla aynı odayı paylaşarak konaklamalarını sağlamaktaydılar (Kurgun, H., 2004). Fakat daha sonra hanlar kişilere ait özel işletmelerin yanında, kurumlar, kervansaraylar ve vakıflar tarafından işletilmeye başlanmıştır (Juwaheer, T., 2003).

13. Yüzyılın sonlarına doğru İtalya ve Fransa’ da kervansaray güzergahlarında yapılan konaklama durumları ticaret haline dönüştürülmüştür ve bu bölgelerde ticari faaliyetler başlamıştır (Şener, 1997). 18. Yüzyılda İngiltere’ de konaklama işletmelerinin gelişmeye başlaması Doğu ülkelerinin zaman içinde sosyal, teknolojikve ekonomik açıdan gerilemesine bu duruma karşı Batı ülkelerinin sürekli gelişme göstermesine örnek olarak gösterilmektedir (Gökdeniz, A., 2011).

Amerika’da hizmet veren oteller İngiltere’de hizmet veren otellere benzer olarak ilk zamanlardakişilerin evlerini otel dönüştürerek hizmet vermesiyle başlamıştır fakat 18. Yüzyıl sonlarında otel amaçlı hizmet veren özel binalar kurulmuştur (Medlik, 1997). Amerika’da hizmet veren oteller, İngiltere’de bulunan otellerin aksine yol üzerine kurulan hanlarda değil limanların yakınlara kurulmuştur (Şener, 1997).

Amerikan otelciliğinin gelişmesi, İngiliz otelciliğine benzer bir gelişme göstermiştir (Gökdeniz, A, 2011). Bu yıllarda, Amerika’ nın savaş sonrası sömürge ülkesine dönüşmesi ve liman kentlerinde hanların açılması sonucunda konaklama ticareti kapsamında birçok büyük gelişme ve farklılaşmayı meydana getirmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2014).

İngiltere’de genel olarak üst düzey kesime ve aristokratlara yönelik olarak hizmet veren otel konaklama hizmetleri, Amerika’da daha düşük gelir grubunda olan kesimlere de yönelmiş ve bu sebeple konaklama turizminin kitleye yönelik değil genele yönelik olarak gelişmesinde etkili olmuştur (Juwaheer, T., 2003).

Amerika’ da hizmet veren ilk otel işletmecilerinin yenilikçi ve misafirlerine hizmet etmenin farklı yönlerini araştırmaları nedeniyle Amerikan’ da olan otellerinin hızla gelişmesinde büyük etki göstermiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2014). 20. Yüzyılda Amerika’ nın ekonomik yapısında oluşan önemli değişimler etkisini konaklama sektöründe de göstererek konaklama hizmetleri çeşitlilik kazanmış bu nedenle küçük ve orta büyüklükte bir çok otel hizmet vermeye başlamıştır (Şener, 1997).

Amerika’ nın ticari olarak genişlemesi ve ticaret yapanların sayısının artış göstermesi nedeniyle ülkede ulaşım kolaylaşmış ve daha ucuz olarak hizmet vermeye devam etmiştir. Bu durum sonucunda, seyahat eden kişilerin konaklama, yeme ve içme gibi ihtiyaçlarını uygun şartlarda ödüyor olabilmesi nedeniyle talep artışı gözlenmiş ve birçok farklı otelin hızla hizmete açılmasına neden olmuştur. Amerika’ da gelişen otel işletmeciliği ticareti Birinci Dünya Savaşı sonucunda gerileme yaşamıştır (Lockyer, T. L., 2007).

İlk çağlarda insanların genel olarak sağlık nedeniyle gerçekleştirdiği seyahatlerin oluşturduğu turizm potansiyelinin yanında kültür amaçlı yapılan seyahatlerde ortaya çıkmıştır. Sağlık ve kültürel seyahatlerde konaklama, yiyecek ve içecek ihtiyacı bu yörelerde önemli şefler, reisler ve hatta krallar tarafından karşılanmaktaydı. Bu dönemlerde yapılan seyahatler kapsamında İstanbul, İzmir, Atina, Roma ve Kahire gibi şehirler birer kültür ve medeniyet şehri sembolü haline gelmişlerdir (Grzinic, J., 2007).

Günümüzde de konaklama işletmeleri için kullanılan “hotel” kelimesinin, ilk defa 1760’lı yıllarda İngiltere’de kullanılmaya başlanmıştır (Medlik, 1997). Daha sonraki yıllarda İngiltere’de sırasıyla, 1887 yılında Londra’da “Hotel Victoria”, 1889 yılında “Hotel Savory” ve 1896 yılında “Hotel Cecil” konaklama hizmeti vermeye başlayan özel binalardan olmuştur (Maviş, 1985).

Amerika’da ise konaklama hizmeti amacıyla kurulan ilk “otel” kavramı 1796 yılında kullanılmıştır, fakat buna rağmen konaklama amaçlı otel olarak hizmet veren ilk bina 1974 yılında New York’da açılan 73 odalı “City Hotel” olmuştur, bu otel ayrıca liman yakınında kurulan otellere ilk bir örneklerden biridir (Kurgun, H., 2004).

Birinci Dünya Savaşı sonrasında Amerika’ nın oldukça zengin bir ülke haline dönüşmesi ile konaklama endüstrisinde de ilerlemeler oluşmuş ve 1930 yıllarına ilerlemesini sürdürmüştür. Bu ilerleyeme rağmen, Amerikan’ da otel işletmeciliğine Birinci Dünya Savaşından sonar oluşan ikinci darbe 1929 yılında yaşanan Büyük Buhran sonucunda oluşmuştur. Büyük Buhran döneminde konaklama ihtiyaçları azalmış ve otel işletmeciliği büyük ölçüde zarar görmüştür. Bu kötü durum yaklaşık üç yıl devam etmiş ve 1932 yılında Başkan Roosevelt başkan seçilmesi sayesinde otel işletmeciliği endüstrisi tekrar gelişme göstermeye başlamıştır (Kozak vd. 2014).

İkinci Dünya Savaşı, Amerikan otel işletmeciliği endüstrisi gelişmesinde farklı bir rol oynamaktadır. Savaş sürecinde ortaya çıkan iş adamlarının, seyyah ve tüccarların sürekli iş değişimi ve seyahatlerinde oluşan artış sayesinde ülkedeki otellerde doluluk oranları büyük düzeyde artış yaşamıştır. İkinci Dünya Savaşı sonrasında otel işletmeciliği endüstrisi gibi uçak ve uzak yerlere seyahat edebilme olanağı gibi seyahat endüstrisi için de önemli gelişmeler yaşanmıştır (Şener, 1997).

İnsanların hizmetlere kolaylıkla ulaşabilmesi sonucunda otel hizmeti arzının yetersiz kalması nedeniyle daha büyük oteller inşa edilmeye başlanmış ve otelcilik endüstrisi daha da ilerlemiştir. Fakat bu ilerleme 1970’li yılların sonu, 1980’li yılların başına kadar devam edebilmiştir çünkü 1980’li yıllarda konaklama ihtiyacına yönelik talebin gerekli olan arzı geçmesi nedeniyle otellerin açılış aşamasında yeterli incelemeler

yapılmadan bilinçsizce açılmış ve işletilmiştir. Amerika’ da 1978 yılında yaşanan petrol krizi sonucunda ekonomide zorluklar yaşanması nedeniyle konaklama endüstrisinde ciddi değişimler meydana gelmiştir. Konaklama endüstrisinde oluşan değişimlerden en önemlisi konaklama ve otelcilik kapsamında satıcılıktan alıcılığa geçilmiş olmasıdır (Spichtinger, 1984).

Günümüzde ise otel işletmeciliği kavramı gerek otel binalarının mimarisi, gerek otel işletmelerinin idari yönden farklı faaliyetler oluşturarak bu alanlarda uzmanlaşma yaşanmasını meydana getirmiştir. Oluşan bu durumla birlikte otel işletmeciliği endüstrisinde çeşitlilik ve buna bağlı olarak da rekabet artmıştır. (Medlik, 1997)

1.4.2.2. Türkiye’ de Otel İşletmeciliğinin Gelişimi

Türkiye’ de otel işletmeciliğinin tarihi genel olarak inceendiği zaman hanlara ve kervansaraylara dayanmaktadır. Türkiye’ de kentleşmenin artmasıyla birlikte hanlar yakın bölgelere, kent ve kasabaların içlerinde inşa edilmeye başlanmıştır. Osmanlılar döneminde inşa edilen hanlara günümüzde bile Bursa ve yöresinde rastlanmaktadır ve Selçuklular devrinde inşa edilen hanların kalıntılarına günümüzde rastlanmaktadır (Ceyhan G., 1976).

Türkiye’ de ilk otel 1840 yılında "İngiltere Oteli" adı ile hizmete girmiştir, fakat modern anlamda kurulan ilk otel 1892 yılında hizmete girmiş olan "Pera Palas" otelidir. Uluslararası Yataklı Vagonlar ve Büyük Avrupa Exspresleri Kumpanyası tarafından kurulan Pera Palas Otel’i günümüzde de hizmetini sürdürmekte, 1974 yılından itibaren ise İstanbul Otelcilik ve Turizm Ticaret A.Ş. tarafından işletilmektedir. Tarihsel değerini hala koruyabilmekte olan otel klasik bir mimariye sahiptir (Şener 2007). 1914 yılında yapılan Tokatlayan Oteli’ de, Pera Palas Otel’i gibi Avrupa’nın ve Ortadoğu’nun ülkenin en lüks otellerinin ilkeleri arasında yer almaktadır (Maviş F., 1994).

Türkiye’ de Cumhuriyet’in kurulmasıyla birlikte, 1928 yılında Ankara’ya Ankara Palas oteli kurulmuştur. Fakat, Cumhuriyet döneminin ardından turizmin daha da önem kazanması ve konaklama ihtiyaçlarının artmasıyla dönemin en önemli ilk otellerinden biri 1931 yılında İstanbul’ da hizmete giren Park Oteli’ dir (Şener, B., 2011).

Türkiye’ de 1950 yılından sonra iktidarda bulunan Demokratik Parti tarafından ekonomik politika ve siyasi ilişkilerin yoğunlaşmasının benimsenmesiyle dış ülkelerle ilişkiler artmış ve bu nedenle yurtdışından gelen yabancıların sayısında artış meydana gelmiştir. Ülkeye gelen yabancıların konaklaması için yeni otellerin açılmasına yönelik

yapılan çalışmalar ardından 1955 yılında modern ve çağdaş anlamda ilk zincir otel işletmesi olan İstanbul Hilton Otel'i hizmete girmiştir ve bu otelle birlikte ilerleyen dönemlerde uluslararası nitelikteki otellerin ülkemizde yapılmasına öncülük etmiştir. 1956 yılında İstanbul'da hizmete giren Divan Otel ve 1957 yılında İzmir'de hizmete giren Kilim Otel ilk oteller arasında yer almaktadır (Kozak vd. 2014).

1.4.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmeleri sınıflandırılırken çeşitli araştırmacılar tarafından farklı kriterlere göre nitelendirilmiştir. Otellerin büyüklükleri ve kuruluş yerlerine göre sınıflandırılması daha önemli bir kavramdır. Otel işletmelerinin sınıflandırılması esnasında, farklı ihtiyaç ve kültür yapılarından dolayı ülkelere göre farklılık içermektedir. Ayrıca her ülke, kendi otel endüstrisinin özelliklerine göre otel işletmelerine uyumlu sınıflandırma ve değişik kriterler kullanılmıştır. Dünya'da en çok kullanılan sınıflandırma sistemleri değerlendirme maksatlı kullanılan yıldızlama sistemidir (Özel, 2016).

Otel işletmelerinde sınıflandırma yapılırken genel olarak kullanılan temel birkaç özellik vardır, bu özellikler; otellerin büyüklüklerine, bulundukları yere, faaliyet sürelerine, karşıladıkları konaklama ihtiyaçlarına, oda kapasitelerine, fiyat düzeyine ve otellerin hizmet kalitesine göre ve sınıflandırmalardır (Şener, 2010).

1.4.3.1. Genel Olarak Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmeleri genel olarak sınıflandırıldıklarında 7 ayrı gruba ayrılırlar. Bunlar aşağıda belirtilmiştir (Özel, 2016);

a) Otellerin Büyüklüklerine Göre Ölçek Bakımından Sınıflandırma;

Otel işletmeleri sınıflandırılırken genel olarak büyüklüklerine göre sınıflandırılması daha doğru bir ölçektir. Otel işletmelerinin büyüklüğü, biraraya getirilen üretim araçlarının tümünü kapsamaktadır. Büyüklüklerine göre otelleri sınıflandırmada değişik kriterler kullanılmaktadır, kullanılan bu kriterler aşağıda belirtilmiştir (Barutçugil, 1982);

- Otel işletmesinin bulunan oda sayısı ve yatak sayısı
- Otel işletmesine aktarılan sermayenin büyüklüğü

- Otel işletmesinde istihdam edilen personel sayısı ve otel personeline belirli bir dönemde ödenen ücretlerin toplamı
- Belirli bir dönemde sağlanan satış geliri,
- Otelde bulunan, konferans, ziyafet ve lokanta salonları gibi sosyal ve kültürel faaliyetlere ayrılan kısımların kapladığı hacimsel alan
- Otel işletmesi içerisinde yer alan ve kiraya verilen alanların hacmi

Otel işletmelerinin büyüklükleri belirlenirken işletmenin sahip olduğu niceliksel özelliklerin yanı sıra, sunulan hizmetin kalitesi, otelde konaklayan misafirde konaklama esnasında oluşan izlenim sonrası oluşan otelin imajı, işletmesinin işletme politikaları, otelin kurumsal derecesi gibi niteliksel özellikler de göz önünde bulundurulmaktadır. Otel işletmeleri niteliksel ve niceliksel olarak büyüdükçe yönetim kapsamında, finans alanında, satın alma gücü, reklam ve pazarlama faaliyetleri açısından da büyüme sağlayarak rakiplerine göre üstün konuma geçebilmektedir (Olalı ve Korzay, 1993).

Otel işletmelerinin büyüklük kriterlerine göre sınıflandırılması 4 grupta toplanmaktadır bunlar aşağıda belirtilmiştir (Batman, 2003) ;

I. Çok Küçük Ölçekli Oteller

Bu otel işletmeleri 25 adet veya daha az odaya sahip olan ve genel olarak personel sayısı 1 ile 5 kişi arasında değişen çok küçük işletmelerdir.

II. Küçük Ölçekli Oteller

Bu otel işletmeleri 25-99 adet arası odaya sahip olan küçük kapsamlı hizmet veren işletmelerdir.

III. Orta Ölçekli Oteller

Bu otel işletmeleri 100-299 arası odaya sahip olan orta kapsamlı hizmet veren işletmelerdir.

IV. Orta Ölçekli Oteller

Bu otel işletmeleri 300 ve üzeri odaya sahip olan büyük kapsamlı hizmet veren işletmelerdir.

b) Faaliyet Sürelerine Göre Sınıflandırma:

Otel işletmelerini faaliyet sürelerine göre sınıflandırırken, bütün yıl boyunca açık olan otel işletmeleri ve mevsimlik faaliyet gösteren otel işletmeleri olarak ayırmak mümkündür. Bütün yıl açık olan otel işletmeleri genellikle büyük şehir merkezlerine ve ulaşım güzergahlarına yakın bölgelere kurulurlar ve konaklama açamlı olarak birçok farklı ihtiyaca cevap verirler (Batman, 2003).

Mevsimlik faaliyet gösteren otel işletmeleri ise genellikle bulundukları bölgenin doğal ve mevsim şartlarına göre belirli bir dönemde faaliyet gösteren işletmeleridir. Mevsimlik faaliyet gösteren otel işletmeleri ise sadece yaz aylarında faaliyet gösteren daha çok deniz turizmine dayalı otel işletmeleri ve sadece kış aylarında faaliyet gösteren daha çok dağ ve kayak turizmine dayalı otel işletmeleri olarak iki şekilde sınıflandırılmaktadır (Özel, 2016).

c) Karşılادıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma:

Otel işletmelerinin karşıladıkları konaklama ihtiyaçları, kent içinde faaliyet gösteren oteller, kıyı kesiminde faaliyet gösteren oteller, dağ ve kayak merkezlerinde faaliyet gösteren oteller ve kaplıca-şifalı su bölgelerinde faaliyet gösteren oteller olmak üzere dört şekilde sınıflandırılmaktadır (Şener, 1997).

Kent merkezinde veya merkeze yakın oteller, genellikle kısa süreli konaklama hizmetleri için tercih edilen bazende kongre ve seminer gibi amaçlara yönelik kullanılan otel işletmeleridir. Denize yakın gölgelere kurulan kıyı otelleri, kum ve denizden faydalanarak konaklama, dinlenme ve eğlenme amaçlı tercih edilen uzun süreli tatil geçirmek isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir (Kozak vd., 2009).

Dağ otelleri, dağ havası almak ve kış sporu ile ilgilenenler için kurulmuş olan dağ ve kış otelleri gibi amaçlara yönelik kullanılan otel işletmeleridir. kaplıca-şifalı su otelleri ise kaplıca, ılıca gibi şifalı suların yer aldığı kaplıca-kür imkanlarında yararlanmak ve tedavi olmak amacıyla gelen konukların konakladıkları işletmelerdir (Kozak vd., 2009).

d) Uyguladıkları Fiyat Düzeyi Bakımından Sınıflandırma:

Otel işletmelerinde konaklama ihtiyacına göre uygulanan fiyat aralığına göre sınıflandırma yapılırken genellikle konaklayan kişilerin maddi durumları göz önüne alınır. Buna bağlı olarak otel işletmeleri; ucuz gelir grubuna yönelik, orta gelir grubuna yönelik ve yüksek gelir grubuna yönelik olmak üzere üç farklı kritere göre sınıflandırılırlar (Kozak vd., 2009).

Otel işletmelerinin uyguladıkları fiyat düzeyi bakımından sınıflandırmasında, ucuz gelir grubuna yönelik olan oteller hizmet amacı sadece konaklamaya yönelik olan, restoran, yeme-içme hizmeti, lobi ve toplantı salonu gibi ek hizmetler sunmayan işletmeler “Ekonomik Oteller” dir. Orta gelir grubuna yönelik olan oteller, ekonomik otellerin sunmadığı yönelik olan, konaklama hizmetiyle birlikte restoran, yeme-içme hizmeti, lobi ve toplantı salonu gibi ek hizmetleri sunan bünyesinde bulundurarak daha kaliteli hizmet sunan işletmeler “Orta Düzey Fiyatlı Oteller” dir. Yüksek gelir grubuna yönelik olan oteller, yüksek fiyat karşılığı müşterilerine en üst düzeyde hizmet olanağı sunan, yüksek düzeyde standart ve servise sahip ‘Lüks Oteller’dir (Oral, 2001).

e) Ulaştırma Araçları İle Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırma:

Ulaşım araçlarına ulaşım kolaylığının ön planda tutulduğu otel işletmeleridir (Özel, 2016). Bu otel işletmelerine örnek olarak, uluslararası havaalanları yakınlarında yapılan birkaç saatlik uyku ihtiyacı olan yolcuların yararlandığı küçük çaplı olan oteller havaalanı yakın oteller, otobüs terminalleri ve tren istasyonları civarında bulunan oteller, kent merkezinde ve yakınlarında olan oteller ve özellikle büyük liman yakınlarında kurulan limanı kullanan personele yönelik olan oteller verilmektedir (Oral, 2001).

Ayrıca, karayollarının kesiştikleri noktalarda kurulan ve otomobil yolculuğu yapan kişilerin konaklaması, yeme-içme, ihtiyaçlarını gidermesi ve bazı durumlarda otomobil bakım, onarım hizmetlerinin verildiği “Karayolları kavşak otelleri” şeklinde sınıflandırılmaktadır (Batman, 2003).

f) Hukuki Özellikleri Bakımından İşletme Belgeli Otel Sınıflandırma:

Hukuki özellikleri bakımından sınıflandırılan otel işletmeleri belgelendirme şekillerine göre belirlenmekte ve ülkelerin konu ile ilgili düzenlemeleri belirleyici olarak rol oynamaktadır (Şener, 1997). Hukuki özellikleri bakımında sınıflandırmaya tabii olan otel işletmeleri, dünya standartlarına uygun olacak şekilde beş yıldıza ayrılmıştır. Sınıflandırma kapsamında yıldızlama kriteri için, önceden belirlenen şartlara göre otel işletmelerindeki birimlere Turizm bakanlığı turizm işletme belgeli otel işletmelerini gözetimi altında tutması nedeniyle bakanlık tarafından verilen puanlama sonucunda belirlenmektedir (Kozak, 2002).

Turizm işletme belgeli otel işletmelerine yönelik 1983 yılında yürürlüğe girmiş olan yönetmeliği göre Türkiye'deki otel işletmeleri sınıflandırılırken, en az 10 adet odaya sahip olan işletmelere tek yıldızlı otel işletmeleri, en az 20 adet odaya sahip olan işletmelere iki yıldızlı otel işletmeleri, en az 40 adet odaya sahip olan işletmelere üç yıldızlı otel işletmeleri, en az 80 adet odaya sahip olan işletmelere dört yıldızlı otel işletmeleri, en az 120 adet odaya sahip olan işletmelere beş yıldızlı otel işletmeleri olarak sınıflandırılmaktadır (Kozak vd., 2009).

g) Mülkiyetleri Bakımından Sınıflandırma:

Mülkiyetleri bakımından sınıflandırmaya göre otel işletmeleri, mülkiyeti özel kişilere ait olan işletmeler 'özel otel işletmeleri', mülkiyetleri kamu kurumlarına ait olan işletmeler 'kamu otel işletmeleri' ve sermayesinin bir kısmı kamuya bir kısmı ise özel sektöre ait olan işletmeler 'karma otel işletmeleri' olarak üç ayrı grupta ayrılmaktadır (Olalı ve Korzay, 1989).

1.4.3.2. Türkiye' deki Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Türkiye'deki otel işletmelerinin sınıflandırılması ve niteliklerinin belirlenmesi Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu'nun 37. maddesinin A fıkrasının 2. Bendinde yerlaan Turizm Yatırım ve İşletmeleri Yönetmeliğine göre düzenlenerek iki grup olarak sınıflandırılmıştır, bu sınıflandırmalar aşağıda belirtilmiştir (Kıngır, S., 2006).

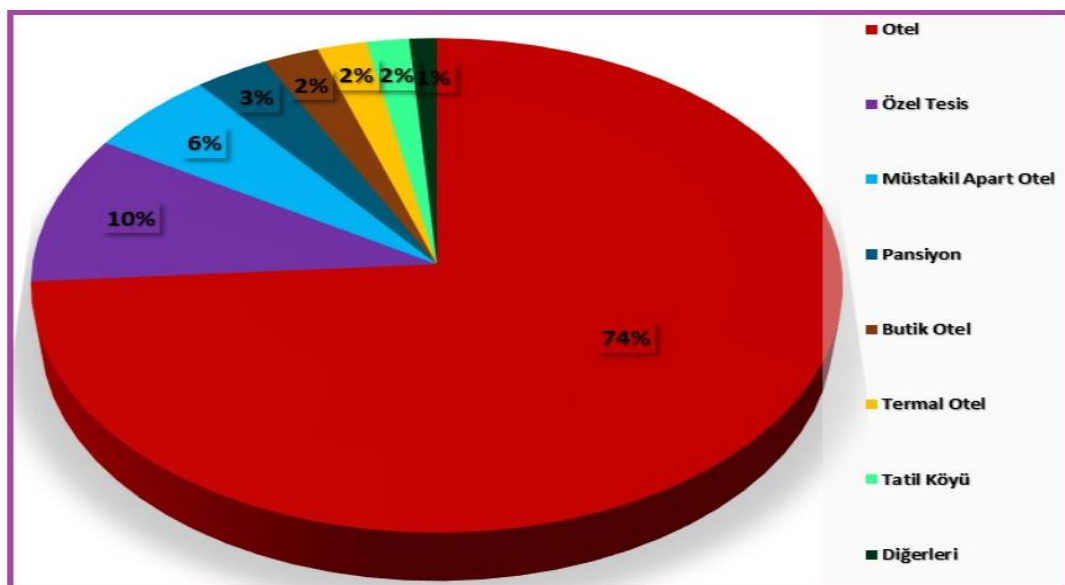
- a. Turistik Olmayan Konaklama Tesisleri: Turizm İşletme Belgesine sahip olmayan ve yerel yönetimler tarafından sınıflandırılarak denetlenen konaklama işletmeleridir.
- b. Turistik Konaklama İşletmeleri: Bakanlık belgeli turistik konaklama tesislerinden faaliyette olanlar turizm işletme belgeli konaklama tesisleri olarak tanımlanır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından sınıflandırılarak denetlenen ve Turizm İşletme Belgesine sahip olan konaklama işletmeleridir. Turistik Konaklama Tesislerinin Türlerine Dağılışı Şekil 2' de ve Türlerine Göre Bakanlık Belgeli Turistik Konaklama Tesisleri Tablo 3' de belirtilmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020).

Tablo 3.

Türlerine Göre Bakanlık Belgeli Turistik Konaklama Tesisleri

Turizm İşletme Belgeli				Turizm Yatırım Belgeli	
Türü	Sınıfı	Tesis Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Yatak Sayısı
Otel	1 Yıldızlı	52	2.793	27	1.275
	2 Yıldızlı	381	26.215	9	686
	3 Yıldızlı	1.110	122.099	203	21.373
	4 Yıldızlı	869	236.199	155	39.252
	5 Yıldızlı	704	474.857	129	75.469
Termal Otel	3 Yıldızlı	18	2.160	4	815
	4 Yıldızlı	31	7.664	5	1.417
	5 Yıldızlı	41	21.411	10	5.218
Tatil Köyü	1. Sınıf	69	55.434	12	6.199
	2. Sınıf	9	2.890	13	8.332
Termal Tatil Köyü	5 Yıldızlı			1	310
Turizm Kompleksi		4	6.442	-	-
Müstakil Apart Otel		236	20.105	-	-
Termal M. Apart Otel		2	171	-	-
Butik Otel		101	7.740	42	3.153
Butik Termal Otel		2	124	-	-
Butik Tatil Villası		1	140	-	-
B Tipi Tatil Sitesi		2	236	-	-
Özel Tesis		412	26.487	23	1.170
Pansiyon		135	3.146	-	-
Motel		5	435	2	218
Golf Tesisi		3	1.348	1	228
Kırsal Turizm Tesisi		4	120	1	12
Kamping		6	1.125	7	2.287
Dağ Evi		4	359	4	177
Çiftlik Evi / Köy Evi		12	225	1	82
Oberj		3	970	-	-
Yayla Evi		2	90	-	-
Toplam		4.218	1.020.985	649	167.673

(Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2021).



Şekil 2. Turistik Konaklama Tesislerinin Türlerine Dağılışı (%) (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2021)

1.4.4. Otel İşletmelerinde Organizasyon Yapısı

Otel işletmelerde de diğer tüm işletmelerde olduğu gibi çalışma yapısının planlanması aşamasında öncelik otel işletmelerinin de varlık sebepleri kar elde etmek, işletme için belirlenen hedeflere ulaşabilmek amacını ön planda tutarak kurulması gereken işletme organizasyonu oluşturmaktadır. Genellikle işletmelerinin organizasyon yapıları düzenlenirken, iş bölümü, organizasyonun kullandığı kaynakların dağılımı ve işletme kapsamında elde edilen kazançların dağılımı gibi çeşitli konularda sorunlar ortaya çıkmaktadır (Karaçar, E., 2019).

Otel işletmelerinde de asıl amaç, organizasyona dahil olan tüm çalışanların ihtiyaçlarını karşılayabilmek, iş güçlerini doğru şekilde koordine etmek ve sonuç olarak işletmenin amaç ve hedeflerine ulaşmasını sağlamaktır. Diğer sektörlerle göre tüm otel işletmelerinin hemen hemen aynı organizasyon yapısı olmakta ve bu yapıya göre işleyiş yerine getirilmektedir (Demir, M., 2014).

Organizasyon yapısı, belirlenmiş olan aynı amaçlar için birlikte çalışan insanların faaliyetleri incelendiğinde otel organizasyonu kapsamında, otel işletmesini amaçlarına ulaştıracak işlerin belirlenmesi, işletme içerisindeki temel işbölümünün kararlaştırılması ve yer alacak bölümlerin belirlenmesi, bölümler arasında çalışanlar arasında yetki ve ilişkilerin belirlenmesi ve bölümlerin şematik olarak ifade edilmesi şeklinde tanımlanabilmektedir (Gökkaya, S., 2018).

Otel işletmelerinde çalışanların oluşturduğu organizasyon yapısıyla birlikte çalışanların işbilinci sahilinde birlikte sorunsuz çalışabilmesi için düzenin korunması ve sürdürülmesi büyük önem taşımaktadır. Otel işletmeleri genel olarak incelendiği zaman, hizmet verme amaçları, bünyesinde bulunan personelin nitelikleriyle oluşan durumlarda farklı organizasyon yapısına ihtiyaç duymakta olsa bile otel işletmelerinde genel bir organizasyon akışı mevcuttur (Gökdeniz, A ve Dinç Y., 2011).

1.4.4.1. Otel İşletmelerinde Organizasyon Yapısının Gelişim Süreci

Otel işletmelerinde organizasyon yapısına dair önemin artması ve daha bilinçli çalışma sağlanması işletmelerin hizmet bilincinin gelişmesi ve işletmelerin büyümesi ile ortaya çıkmıştır. 20. Yüzyıldan sonra otel işletmelerinde gözlemlenen büyüme ve gelişme hacmi sonucunda konaklama endüstrisinde büyük gelişmeler gözlemlenmiştir. Konaklama endüstrisinde yaşanan ilk gelişmelerden birisi de, E.M. Statler' in ABD' de bulunan en küçük çaptaki işletmesinin geliştiğini fark ettiğinde orta sınıfa yönelik kalite hizmetlerinin uygun hale getirerek, ulusal piyasaya hitap edebilen bir otel zincirine

dönüştürmesidir. Statler' in attığı adım ile otel işletmelerinde organizasyon hacmi arttıkça, işletmenin mimari dizaynı ve personel yapılandırmasında orantılı olarak gelişmiştir (İnce, C., 2013).

1.4.4.2. Otel İşletmelerinde Organizasyon Yapısının Düzenlenmesi

Konaklama endüstrisi kapsamında otel işletmeleri sınıflandırılmaları ve kendi uzmanlık önceliklerine bağlı olarak tamamen farklı biçimde hizmet ve ürün çeşitliliğine göre farklılık gösterebilmektedir. En sık rastlanan çeşitlilik sınıflandırması, oda hizmetleri, yiyecek-içecek hizmetleri, iletişim hizmetleri arasında yapılmaktadır (Aktaş, 1989.)

İşletmelerde oluşan organizasyon şemasının temel sistem hedefi organizasyonda işler arasındaki ilişkileri belirlemek ve düzenlemektir. Fakat organizasyon şeması tek başına organizasyon yapısıyla ilgili bilinmesi gereken tüm sistemi belirtmemektedir bu nedenle bazı durumlarda organizasyon şemasına ilave olarak bazı araçlara ihtiyaç duyulmaktadır. Günümüzde otel işletmeleri sınıflandırma ve çeşitliliğine göre birçok alanda birbirinden farklılık gösterse de, otel işletmelerinin temel işleyiş mantığına göre birçok faaliyet aynı şekilde sürdürülmektedir (Koçel, 1990). Genel olarak beş yıldızlı otel işletmelerinde kullanılan organizasyon yapısı tablo 4' de verilmiştir.

2. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın yöntemi, araştırmanın amacı, araştırmanın yapıldığı yer ve özellikleri, araştırmanın tipi, araştırmada kullanılan veri toplama araçları ve verilerin analizi ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

2.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada, veri toplama ve analizlerdeki gerekli düzenlemelere bağlı olarak nicel yaklaşım kullanılmaktadır. Nicel yaklaşımın benimsendiği bu çalışmada, ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın ana konusu olan, çalışanların bireysel özelliklerini ve mobbing algılarına ilişkin tutumlarını inceleyen anketlerin, çalışanlar tarafından verilen ifadelerle ilgili gerçek durumu yansıtacak şekilde geçerli ve güvenilir cevaplar verdiği, amaca uygun olarak seçilen verilerin istatistikî yöntemlerle çözümlenmesiyle sağlanmıştır.

Araştırmanın ana kütlesini 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesinde görev alan çalışanları, örneklemini ise Mersin ilinde bulunan farklı 4 ve 5 yıldızlı otelde görev yapan kadın ve erkek çalışanlar oluşturmaktadır. Mersin’de bulunan otelde işletmeci ya da amirleri veya iş arkadaşları tarafından uygulanan mobbingin anksiyete ile ilişkisi incelenmiştir. Örneklemini oluşturan otel çalışanlarına ulaştırılan anketlerden adet geri dönüş olmuş, bu şekilde elde edilen veriler incelenerek değerlendirmeye alınmıştır. Toplanan veriler SPSS programı kullanılarak analizler yapılmıştır. Çalışmada, literatüre uygun oluşturulan Beck Anksiyete Ölçeği kullanılmıştır.

2.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışma ortamında yaşanan uzun süreli ve yoğun psikolojik saldırılar stress oluşumuna meydan vermektedir, buna bağlı olarak mobbing ve stres birbirini tetikleyen iki farklı faktör olarak değerlendirilmektedir (Çobanoğlu, 2005). Hizmet verilen kesimin tamamen insanlardan oluştuğu ve insan ilişkilerinin yoğun olduğu otel işletmelerinde çalışanların bazı zamanlarda çalışma arkadaşları veya hizmet verilen müşteriler tarafından farklı psikolojik şiddete türlerine maruz kalabilmektedirler, ayrıca bu durum, bazı zamanlarda üstler tarafından astlara yönelik olarak da uygulanabilmektedir (Akova ve Işık, 2008).

Çalışanlara uygulanan mobbing düzeyinin artması sonucunda anksiyetenin ortaya çıkması olasılığı da artacaktır. Mobbinge maruz kalan bireyin karşılaştığı sorunlar hayatının tüm evrelerinde etkisini göstererek anksiyete oluşumunu beraberinde

getirmektedir. Mobbingin anksiyete oluşumunda doğrudan etkili olması sözlü ve psikolojik tacizler aracılığıyla mobbingin anksiyete düzeyini artırabileceğini göstermektedir (Karakaş, S. A. ve Okanlı, A., 2013).

Araştırmanın amaçları, kadın ve erkeklerin birarada çalıştığı ve yönetildiği örgütlerdeki çalışanların mobbing algısının kurum yöneticilerinin cinsiyetlerine göre değişip değişmediğini belirlemek ve çalışanların demografik özelliklerinin mobbing algısında anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını araştırmaktır (Kaplan, 2003).

Otel işletmelerinde gerek hizmet sunmada, gerekse fonksiyonların yerine getirilmesinde büyük ölçüde insan gücünden faydalanılması ve otel işletmelerinde ortaya çıkan psikolojik şiddet araştırmalarının ağırlıklı olarak mobbing, cinsel taciz ve çatışmayla sınırlandırıldığı görülmektedir (Pelit ve Kılıç, 2014; Mörekli, 2008; Arpacı, 2009).

Birçok sektörde olduğu gibi, otelcilik sektöründe doğrudan şiddet sorununu incelemek için hazırlanan araştırma kapsamında, şiddetin derecesinin bilinmesi ve gerekli önlemlerin alınması için yapılan incelemelerde, yaşanan çatışma, ortaya çıkan stres, tükenmişlik ve işten ayrılma gibi bazı personel sorunlarının azalmasına yardımcı olacaktır.

2.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri

Çalışma kapsamında yapılan araştırma Mersin ilinde bulunan farklı 4 ve 5 yıldızlı otelde görev yapan kadın ve erkek çalışanlardan oluşan 409 çalışanın gönüllülük esasına uygun olarak yürütülmüştür.

2.4. Araştırmanın Tipi ve Değişkenleri

Çalışma bir otel işletmesinde görev yapan kadın ve erkek çalışanlardan mobbinge maruz kalma durumlarının belirlenmesi için planlanmıştır. Bu çalışma nicel yaklaşımın benimsendiği kesitsel bir araştırmadır.

Araştırmanın değişkenleri bağımlı değişkenler ve bağımsız değişkenler olmak üzere 2 gruba ayrılmıştır. Bağımlı değişkenler, otel işletmesinde çalışanların mobbing ve anksiyeteye maruz kalma durumlarını, bağımsız değişkenler ise otel işletmesinde çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi, çatışma ortamında istihdam şekilleri ve işletmede çalışma yılların gözönüne almaktadır.

2.5. Veri Toplama Araçları

Çalışmanın amacı doğrultusunda verilerin toplanması sürecinde çalışanlara maruz kaldıkları veya farkında olmadıkları mobbing davranışlarını ölçmek için mobbing ölçeği anket formu uygulanmıştır. Anket formu çalışanlara iş arkadaşları ve yöneticileri tarafından uygulanan ve çalışanın hissettiği durumları sorgulayan 38 farklı sorudan oluşmaktadır. Anketlerde, örgütsel bağlılık soruları ve mobbing soruları yer almaktadır.

Veri toplama aşamasında Beck, A.T., vd. (1988) ve Ulusoy, M., vd. (1998) Beck anksiyete ölçeği (BAÖ) puanlama formu çalışmalarından faydalanarak 13 maddeden oluşan subjektif kaygı ve 8 maddeden oluşan somatik semptomlar değerlendirilmiştir.

Çalışmada, veri toplama aracı olarak katılımcılara yöneltilen Mobbing Davranışları Anket Formu ve Beck Anksiyete Ölçeği olmak üzere 2 farklı bölüm kullanılmıştır.

Birinci Bölümde, mobbing davranışları anket formu sunulmuştur. Bu bilgi formu ile katılımcıların tanıtıcı özellikleri olan cinsiyeti, yaşı, medeni durumu ve eğitim durumu gibi bireysel özelliklerinin yanında meslekte geçirdiği deneyim yılı olmak toplam 38 sorudan oluşmaktadır.

İkinci Bölümde, mobbinge maruz kalan çalışanlarda oluşan anksiyete durumunu ölçmek için 21 sorudan oluşan Beck Anksiyete Ölçeği (BAE) kullanılmıştır. Beck Anksiyete Ölçeği (BAE) ile çalışanların yaşadığı anksiyete belirtilerinin sıklığını tanımlamayı amaçlayan 21 soru yöneltilerek likert tipi bir ölçekle, 0-3 arası puanlanmıştır.

2.5.1. Beck Anksiyete Ölçeği

Katılımcıların anksiyete düzeylerini ölçmek amacıyla uygulanan Beck anksiyete ölçeği, 1988 yılında, T. Beck, N. Epstein, G.Brown ve R.A. Steer tarafından DSM III-R' de geliştirilmiştir. Ölçek anksiyeteyi, öznel anksiyete ve somatik (bedensel) belirtiler olmak üzere iki farklı kategoride değerlendirmektedir. Anksiyete Bozuklukları başlığı altında birleşen anksiyete belirtilerini ölçmek üzere geniş klinik örneklemeler üzerinde geliştirilmiş olan 21 maddelik bir ölçektir (Beck, A.T., vd. 1988).

Beck Anksiyete Ölçeğinin Türkçe çeviri çalışması Şahin tarafından Bilkent Üniversitesi' nde yürütülmüştür. Beck Anksiyete Ölçeği (BAİ)' nin öncelikle 3 ayrı psikolog tarafından Türkçeye çevrildiği, daha sonra Üniversitenin İngiliz Filolojisi Bölümü' nden 3 öğretim görevlisine verilerek bu çevirilerin tekrar İngilizceye çevrildiği bildirilmektedir (Beck, A.T., vd. 1988).

Toplam 21 maddeden oluşan Beck Anksiyete Ölçeğinde, maddelerin 14 tanesi fiziksel belirtileri tanımlarken, 3' ü anksiyetenin bilişsel yanlarını, diğer 3 madde ise bilişsel niteliğin yanısıra fiziksel niteliğe de sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısıyla Beck Anksiyete Ölçeği (BAİ), anksiyetenin fizyolojik, affektif ve bilişsel belirtilerinin içermektedir (Beck, A.T., vd. 1988).

Beck Anksiyete Ölçeği (BAİ), 0-63 arasında puan almaktadır. Ölçekteki toplam puan yüksekliği, kişinin yaşadığı anksiyetenin şiddetini göstermektedir (Ulusoy vd., 1998). Katılımcılar her bir maddedeki belirtinin “uygulama yapılan gün dahil, son bir haftadır”, kendilerini ne derecede rahatsız ettiğini her bir maddeye 0 ile 3 arasında puan vererek, 3 puanlı Likert ölçeği ile derecelendirmektedir. Maddeler; Hiç (0), Hafif Düzeyde (1), Orta Düzeyde (2) ve Ciddi Düzeyde (3) biçiminde işaretlenmektedir (Beck, A.T., vd. 1988). Beck Anksiyete Ölçeğinden alınan toplam puanlar sonucunda, çalışanların yaşadığı anksiyetenin şiddetini ölçülmektedir. Anksiyete durumları için oluşan puanlar; 0-7 arasında puana sahipse minimal düzeyde, 8-15 puana sahipse hafif düzeyde, 16-25 puana sahipse orta düzeyde, 26-63 puana sahipse şiddetli anksiyete olarak değerlendirilmiştir (Ulusoy vd., 1998).

2.6. Verilerin Analizi

Veri analizi yapılırken araştırmanın amacı doğrultusunda belirlenen hipotezlerin test edilmesi için analizlerden faydalanılmıştır. Verilerin analizinde; tanımlayıcı istatistik ve demografik özellikler için frekans analizinde faydalanılmıştır ve analitik karşılaştırmalar yapılmıştır. Demografik özellikler kapsamında katılımcıların, yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu ve meslekte çalışma süresi bilgileri sorgulanmıştır. Düzenlenen anket formuna son şeklinin verilmesi ve pilot araştırma sonrasında belirlenen örneklem birimine uygulanan anket formlarının analizleri gerçekleştirilmiştir.

Elde edilen anket formlarından araştırmada kullanabilecek anketler düzenlenerek analiz süreçlerine hazır hale getirilmiştir. Uygulanan anket kapsamında katılımcılara mobbing davranışlarına yönelik 38 adet soru sorulmuştur. Bu sorular: İlk 18 soru mağdurun iş arkadaşları tarafından maruz kaldığını düşündüğü davranışları, sonraki 10 soru mağdurun bireysel olarak maruz kaldığı davranışları ve son 10 soru ise mağdurun kariyerine ve kişiliğine yönelik davranışları sorgulamaktadır.

3. BULGULAR

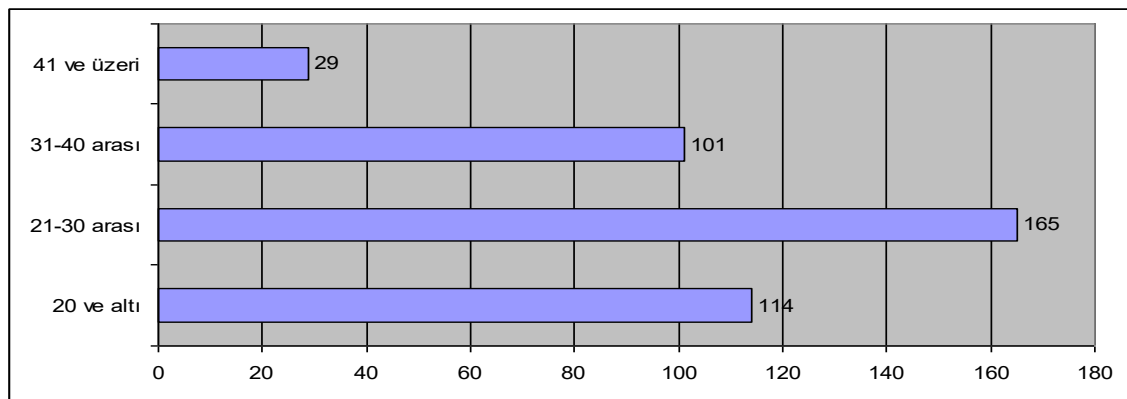
3.1. Demografik Özellikler

Katılımcıların demografik özelliklerini ölçmek üzere yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, mesleki deneyim ve görev yapılan birim bilgileri sorgulanmıştır. İlk olarak katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Yaşa göre dağılım

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
20 ve altı	114	27.9
21-30 arası	165	40.3
31-40 arası	101	24.7
41 ve üzeri	29	7.1
Toplam	409	100.0

Araştırmaya katılan çalışanların %27.9’u 20 ve altında, %40.3’ü 21-30 arasında, %24.7’si 31-40 arasında ve %7.1’i 41 ve üzerinde yaşa sahiptir. Bu dağılım Şekil 3’de gösterilmiştir.



Şekil 3. Yaş gruplarına göre dağılım

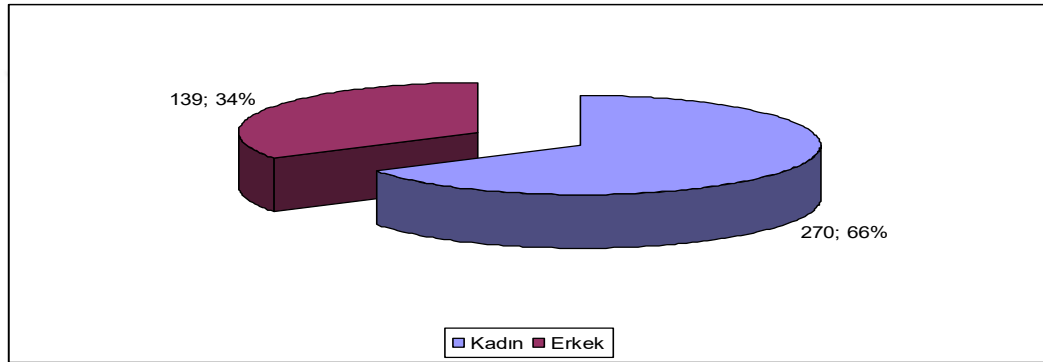
Genel olarak genç yaş grubuna sahip bir katılımcı profili söz konusudur. Bu dağılım hem ülkemizdeki genç nüfusla, hem de turizm alanında çalışanların genel özellikleriyle uyumludur.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. *Cinsiyete göre dağılım*

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
Kadın	270	66.0
Erkek	139	34.0
Toplam	409	100.0

Araştırmaya katılanların %66.0'sı kadın ve %34.0'ü erkektir. Bu dağılım Şekil 4'de gösterilmiştir.

Şekil 4. *Cinsiyete göre dağılım*

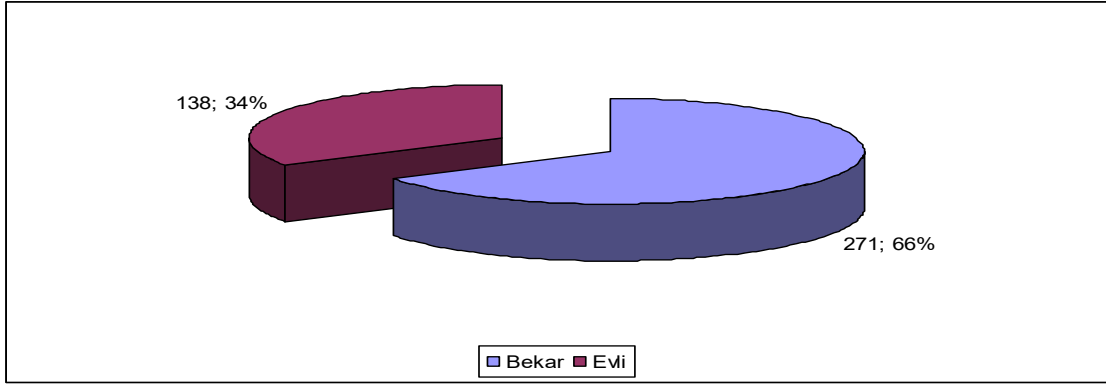
Genel olarak cinsiyete göre dağılım incelendiğinde, kadınların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Kadınlar erkeklere göre anket çalışmasına katılmada daha fazla gönüllüdür.

Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları Tablo 7' de verilmiştir.

Tablo 7. *Medeni duruma göre dağılım*

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
Bekar	271	66.3
Evli	138	33.7
Toplam	409	100.0

Araştırmaya katılan çalışanların %66.3'ü bekar ve %33.7'si evli olduklarını belirtmişlerdir. Bu dağılım Şekil 5'de gösterilmiştir.



Şekil 5. Medeni duruma göre dağılım

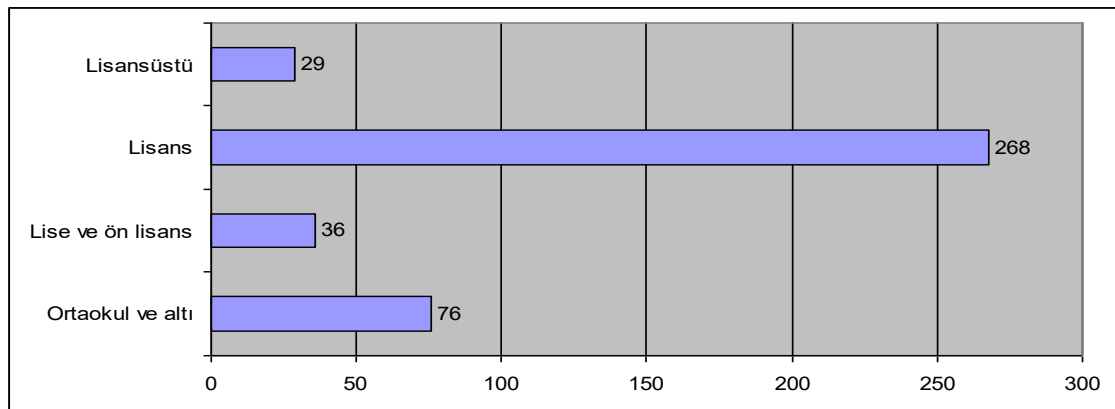
Genel olarak araştırma örnekleminde evli çalışanların sayısı bekar çalışanlara göre daha fazladır. Bu dağılım yaş ve mesleki deneyim dağılımları ile uyumludur.

Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımları Tablo 8’ de verilmiştir.

Tablo 8. Eğitim durumuna göre dağılım

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
Ortaokul ve altı	76	18.6
Lise ve ön lisans	36	8.8
Lisans	268	65.5
Lisansüstü	29	7.1
Toplam	409	100.0

Araştırmaya katılan çalışanların %18.6’sı ortaokul ve altında, %8.8’i lise ve ön lisans, %65.5’i lisans ve %7.1’i lisansüstü düzeyde eğitime sahiptir. Bu dağılım Şekil 6’da gösterilmiştir.



Şekil 6. Eğitim durumuna göre dağılım

Şekil 6’da görüleceği gibi, katılımcıların çoğunluğu lisans düzeyinde eğitime sahiptir.

Araştırmaya katılan çalışanların mesleki deneyimlerine göre dağılımları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Mesleki deneyime göre dağılım

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
1 yılın altında	231	56.5
1-5 yıl arası	92	22.5
5 yılın üzerinde	86	21.0
Toplam	409	100.0

Katılımcıların %56.5’i bir yılın altında, %22.5’i 1-5 yıl arasında, %21.0’i 5 yılın üzerinde deneyime sahiptir. Genel olarak deneyim düzeyinin düşük olduğunu ifade etmek mümkündür.

Katılımcıların görev yapmış oldukları birimlere göre dağılımları Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Görev yapılan birime göre dağılım

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
Servis hizmetleri	251	61.4
Animasyon ve eğlence	90	22.0
Mutfak	39	9.5
İdari hizmetler	29	7.1
Toplam	409	100.0

Katılımcıların %61.4’ü servis hizmetlerinde, %22.0’si animasyon ve eğlence alanında, %9.5’i mutfak ve %7.1’i idari hizmetlerde görev yaptıklarını ifade etmişlerdir.

3.2. Mobing Algı Düzeyi

Daha önce fiziksel şiddete maruz kalma durumuna göre dağılım Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. *Daha önce fiziksel şiddete maruz kalma durumuna göre dağılım*

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
Hayır	314	76.8
Evet	95	23.2
Toplam	409	100.0

Katılımcıların %76.8’i daha önce fiziksel şiddete maruz kalmadıklarını ifade ederken, %23.2’si ise daha önce işyerinde fiziksel şiddete maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir. Daha önce sözlü şiddete maruz kalma durumuna göre dağılım Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12. *Daha önce sözlü şiddete maruz kalma durumuna göre dağılım*

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
Hayır	102	24.9
Evet	307	75.1
Toplam	409	100.0

Tablo 12’de görüleceği gibi, katılımcıların %24.9’u daha önce sözlü şiddete maruz kalmadıklarını ifade etmişlerdir. Öte yandan katılımcıların büyükçe bir bölümü, %75.1’i ise daha önce işyerinde sözlü şiddete maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir.

Mobbingi en fazla uygulayan kişiye yönelik görüşlerin dağılımı Tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13. *Mobbingi en fazla uygulayan kişiye yönelik görüşlerin dağılımı*

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
Otel yöneticileri	18	4.4
Bölüm yöneticileri	126	30.8
İş arkadaşları	148	36.2
Otel misafirleri	117	28.6
Toplam	409	100.0

Katılımcılara göre mobbingi uygulayanların dağılımı incelendiğinde, %4.4'ü otel yöneticileri, %30.8'i bölüm yöneticileri, %36.2'si iş arkadaşları ve %28.6'sı otel misafirlerinin en fazla mobbing uyguladığını ifade etmişlerdir.

En fazla mobbing uygulayan cinsiyet görüşüne göre dağılım Tablo 14'de verilmiştir.

Tablo 14. *En fazla mobbing uygulayan cinsiyet görüşüne göre dağılım*

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
Kadın	243	59.4
Erkek	166	40.6
Toplam	400	100.0

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının %59.4'ü kadınların, %40.6'sı ise erkeklerin daha fazla mobbing yaptığı düşüncesindedir.

Mobbingin sebeplerine yönelik görüşlerin dağılımı Tablo 15'de verilmiştir.

Tablo 15. *Mobbingin sebeplerine yönelik görüşlerin dağılımı*

	Kişi sayısı (n)	Yüzde (%)
Dış görünüş	18	4.4
Yaşam tarzı	64	15.6
Medeni durum	15	3.7
Eğitim/kariyer	90	22.0
Farklılıklar (dini, siyasi, etnik)	222	54.3
Toplam	400	100.0

Katılımcıların %4.4'ü dış görünüşleri, %15.6'sı yaşam tarzı, %3.7'si medeni durum, %22.0'si eğitim/kariyer, %54.3'ü farklılıkları (dini, siyasi, etnik) mobbing sebebi olarak gördüklerini ifade etmişlerdir.

3.3. Ölçek Ortalamaları

Beck Anksiyete ölçeğinin maddelerine verilen yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16. *Beck Anksiyete ölçeğinin maddelerine verilen yanıtların ortalama ve standart sapma ile en düşük ve en büyük değerleri*

	Ortalama	Std. Sapma
ANK_1	1.16	1.04
ANK_2	1.17	1.04
ANK_3	1.18	0.93
ANK_4	1.09	1.04
ANK_5	1.30	1.00
ANK_6	1.11	0.98
ANK_7	1.18	1.04
ANK_8	1.19	1.05
ANK_9	1.18	1.02
ANK_10	1.10	1.04
ANK_11	1.24	0.94
ANK_12	1.15	1.00
ANK_13	1.23	1.02
ANK_14	1.22	1.00
ANK_15	1.23	0.99
ANK_16	1.25	0.97
ANK_17	1.14	1.01
ANK_18	1.17	0.99
ANK_19	1.21	1.00
ANK_20	1.13	0.98
ANK_21	1.18	1.04

Ölçek maddelerine verilen yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde, verilen yanıtların 1 civarında (çok az) olduğu, genel olarak katılımcıların anksiyete düzeylerinin ortalamanın altında olduğu görülmektedir.

Mobbing ölçeğinin maddelerine verilen yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17. *Mobbing ölçeğinin maddelerine verilen yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri*

	Ortalama	Std. Sapma
MOÖ_1	1.77	0.85
MOÖ_2	1.54	0.79
MOÖ_3	1.85	0.91
MOÖ_4	1.72	0.88
MOÖ_5	1.86	0.75
MOÖ_6	1.81	0.93
MOÖ_7	1.65	0.75
MOÖ_8	1.71	0.87
MOÖ_9	1.70	0.80
MOÖ_10	1.71	0.79
MOÖ_11	1.78	0.82
MOÖ_12	1.63	0.86
MOÖ_13	1.82	1.03
MOÖ_14	1.82	0.90
MOÖ_15	1.65	0.76
MOÖ_16	1.61	0.79
MOÖ_17	1.80	0.89
MOÖ_18	1.70	0.77
MOÖ_19	1.70	0.78
MOÖ_20	1.89	0.92
MOÖ_21	1.70	0.85
MOÖ_22	1.73	0.77
MOÖ_23	1.73	0.77
MOÖ_24	1.68	0.82
MOÖ_25	1.32	0.47
MOÖ_26	1.65	0.69
MOÖ_27	1.25	0.43
MOÖ_28	1.32	0.47
MOÖ_29	1.32	0.47

MOÖ_30	1.65	0.69
MOÖ_31	1.05	0.23
MOÖ_32	1.33	0.49
MOÖ_33	1.42	0.49
MOÖ_34	1.08	0.27
MOÖ_35	1.45	0.50
MOÖ_36	1.33	0.47
MOÖ_37	1.19	0.40
MOÖ_38	1.18	0.38

Mobbing ölçeğinin maddelerine verilen yanıtlar ise “Kesinlikle katılmıyorum=1” ile “Katılmıyorum=2” arasında değişmekte olup, genel olarak örneklemin mobbing algı düzeyinin çok düşük olduğu görülmektedir.

3.4. Güvenilirlik-İç Tutarlılık Analizi Sonuçları

Araştırma ölçeklerinin ve boyutlarının iç tutarlılığı için yapılan Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı sonuçları Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18. *Araştırma ölçeklerinin ve boyutlarının iç tutarlılığı için yapılan Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı sonuçları*

	Maddeler	Cronbach Alpha
BAÖ	1-21. maddeler	0.769
MÖ iş arkadaşlarıyla ilişkiler	1-17. maddeler	0.737
MÖ tehdit ve taciz	18-24. maddeler	0.753
MÖ iş ve kariyerle ilgili engellemeler	25-32. maddeler	0.744
MÖ özel yaşama müdahale	33-36. maddeler	0.824
MÖ işe bağlılık	37 ve 38. maddeler	0.852
MÖ toplam	1-38. maddeler	0.739

Cronbach Alpha değerleri incelendiğinde, tüm ölçek ve boyutlarının iç tutarlılık düzeylerinin literatürde kabul gören 0.70 düzeyinin üzerinde olduğu görülmektedir.

3.5. Hipotez Testleri

Hipotez testlerinden önce, her bir ölçek puanının dağılımının standart normal dağılıma uyup uymadığının test edilmesi gerekir. Ölçek boyutlarının normallik analizi için yapılan Kolmogorov Smirnov testi sonuçları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. Ölçek boyutlarının normallik analizi için yapılan Kolmogorov Smirnov testi sonuçları

	Kolmogorov Smirnov Z	p
BAÖ	0.064	0.000
MÖ iş arkadaşlarıyla ilişkiler	0.097	0.000
MÖ tehdit ve taciz	0.168	0.000
MÖ iş ve kariyerle ilgili engellemeler	0.243	0.000
MÖ özel yaşama müdahale	0.337	0.000
MÖ işe bağlılık	0.471	0.000
MÖ toplam	0.062	0.001

Normallik analizi için yapılan Kolmogorov Smirnov testi sonuçlarına göre tüm ölçek puanlarının dağılımı standart normal dağılıma uymamaktadır ($p < 0.05$). Bu nedenle hipotez testlerinde nonparametrik testler (Mann Whitney U, Kruskal Wallis, Spearman’s rho korelasyonu ve Logit Model) kullanılmıştır.

3.5.1. Demografik Özelliklere Göre Anksiyete Düzeyleri Arasındaki Farklar

Katılımcıların demografik özelliklerine göre anksiyete düzeyleri arasındaki farklara yönelik aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H1: Otel çalışanlarının anksiyete düzeyleri, çalışanların demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotezin analizi için yapılan test sonuçları Tablo 20’da verilmiştir.

Tablo 20. *Demografik Özelliklere Göre Anksiyete Düzeyleri Arasındaki Farklar*

		BAÖ		Test değeri	P değerleri
		Ortalama	Standard Sapma		
Yaş	20 ve altı	25.12	9.36	0.783 (X ²)	0.853 ^a
	21-30 arası	24.90	9.12		
	31-40 arası	24.71	7.99		
	41 ve üzeri	23.45	9.26		
Cinsiyet	Kadın	24.93	8.92	18122.000	0.570 ^b
	Erkek	24.58	8.91	(U)	
Medeni durum	Bekar	24.82	8.88	18554.500	0.898 ^b
	Evli	24.80	9.00	(U)	
Eğitim	Ortaokul ve altı	23.72	9.01	3.382 (X ²)	0.336 ^a
	Lise ve ön lisans	25.17	7.86		
	Lisans	25.22	8.98		
	Lisansüstü	23.45	9.26		
Mesleki deneyim	1 yılın altında	25.31	8.99	2.501 (X ²)	0.286 ^a
	1-5 yıl arası	23.68	8.53		
	5 yılın üzerinde	24.70	9.07		
Birim	Servis hizmetleri	24.83	8.80	1.187 (X ²)	0.756 ^a
	Animasyon ve eğlence	24.79	8.76		
	Mutfak	25.77	9.86		
	İdari hizmetler	23.45	9.26		

a. Kruskal Wallis Testi (X²), b. Mann Whitney U Testi (U).

Anksiyete düzeyi 20 ve altında yaşa sahip olanlarda, kadınlarda, bekarlarda, lisans mezunlarında, bir yılın altında mesleki deneyime sahip olanlarda, mutfak çalışanlarında daha yüksek düzeydedir. Ancak fark analizi sonuçlarına göre anksiyete düzeylerinin demografik gruplar arasındaki farkları istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0.05$). Bu nedenle, araştırmanın **H1** hipotezi reddedilmiştir.

3.5.2. Demografik Özelliklere Göre Mobbing Algı Düzeyleri Arasındaki Farklar

Katılımcıların demografik özelliklerine göre mobbing algı düzeyleri arasındaki farklara yönelik aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H2: Otel çalışanlarının mobbing algı düzeyleri, çalışanların demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotezin analizi için yapılan test sonuçları Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21. Demografik Özelliklere Göre Mobbing Algı Düzeyleri Arasındaki Farklar

		MÖ Toplam		Test değeri	p değerleri
		Ortalama	Standard Sapma		
Yaş	20 ve altı	61.15	8.78	2.812 (X ²)	0.422 ^a
	21-30 arası	59.47	8.70		
	31-40 arası	59.84	7.92		
	41 ve üzeri	60.45	7.44		
Cinsiyet	Kadın	60.32	8.35	18210.000 (U)	0.624 ^b
	Erkek	59.67	8.65		
Medeni durum	Bekar	59.90	8.29	18038.500 (U)	0.559 ^b
	Evli	60.49	8.78		
Eğitim	Ortaokul ve altı	59.59	8.71	0.346 (X ²)	0.951 ^a
	Lise ve ön lisans	59.61	8.38		
	Lisans	60.27	8.52		
	Lisansüstü	60.45	7.44		
Mesleki deneyim	1 yılın altında	59.33	8.42	5.660 (X ²)	0.059 ^a
	1-5 yıl arası	60.72	8.63		
	5 yılın üzerinde	61.49	8.20		
Birim	Servis hizmetleri	59.99	8.47	0.181 (X ²)	0.981 ^a
	Animasyon ve eğlence	60.30	8.69		
	Mutfak	60.05	8.79		
	İdari hizmetler	60.45	7.44		

a. Kruskal Wallis Testi (X^2), b. Mann Whitney U Testi (U).

Mobbing algı düzeyi 20 ve altında yaşa sahip olanlarda, kadınlarda, evlilerde, lisansüstü düzeyde eğitime sahip olanlarda, beş yılın üzerinde mesleki deneyime sahip olanlarda, idari hizmet çalışanlarında daha yüksek düzeydedir. Ancak fark analizi sonuçlarına göre mobbing algı düzeylerinin demografik gruplar arasındaki farkları istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0.05$). Bu nedenle, araştırmanın **H2** hipotezi reddedilmiştir.

3.5.3. Mobbinge Yönelik Görüşlerine Göre Anksiyete6 Düzeyleri Arasındaki Farklar

Katılımcıların mobbinge yönelik görüşlerine göre mobbing algı düzeyleri arasındaki farklara yönelik aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H3: Otel çalışanlarının anksiyete düzeyleri, çalışanların mobbinge yönelik görüşlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotezin analizi için yapılan test sonuçları Tablo 22’de verilmiştir.

Tablo 22. Mobbinge Yönelik Görüşlerine Göre Anksiyete Düzeyleri Arasındaki Farklar

		BAÖ		Test değeri	P değerleri
		Ortalama	Standard Sapma		
Fiziksel taciz öyküsü	Hayır	25.38	8.87	12801.000	0.036 ^a
	Evet	22.94	8.81	(U)	
Sözlü taciz öyküsü	Hayır	24.91	9.04	15429.000	0.825 ^a
	Evet	24.78	8.88	(U)	
En fazla mobbing uygulayan	Otel yöneticileri	27.00	9.57	9.634 (X^2)	0.022 ^b
	Bölüm yöneticileri	23.32	8.27		
	İş arkadaşları	26.57	9.13		
	Otel misafirleri	23.87	8.85		
Mobbing yaşanının cinsiyeti	Kadın	24.92	9.22	19939.500	0.845 ^a
	Erkek	24.66	8.46	(U)	

Mobbing sebebi	Dış görünüşüm	27.00	9.57	2.906 (X ²)	0.574 ^b
	Yaşam tarzım	25.11	9.65		
	Medeni durumum	27.80	10.84		
	Eğitimim/kariyerim	24.78	8.26		
	Farklılıklarım (dini, siyasi, etnik)	24.36	8.76		

a. Mann Whitney U Testi (U), b. Kruskal Wallis Testi (X²).

Anksiyete düzeyi fiziksel tacize uğramayanlarda, sözlü tacize uğramayanlarda, otel yöneticilerinin en fazla mobbing uyguladığını düşünenlerde, kadınların en fazla mobbing uyguladığını düşünenlerde ve medeni durumu nedeniyle en fazla mobbinge maruz kaldığını düşünenlerde daha yüksek düzeydedir. Fark analizi sonuçları ise sadece fiziksel taciz öyküsü ve en fazla mobbing uygulayan kişiye yönelik görüşlere göre anksiyete düzeyleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermiştir ($p<0.05$). Toplam beş fark analizinden ikisi anlamlı olduğu için, araştırmanın **H3** hipotezi reddedilmiştir.

3.5.4. Mobbinge Yönelik Görüşlerine Göre Mobbing Algı Düzeyleri Arasındaki Farklar

Katılımcıların mobbinge yönelik görüşlerine göre mobbing algı düzeyleri arasındaki farklara yönelik aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H4: Otel çalışanlarının mobbing algı düzeyleri, çalışanların mobbinge yönelik görüşlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Hipotezin analizi için yapılan test sonuçları Tablo 23’de verilmiştir.

Tablo 23. *Mobbinge Yönelik Görüşlerine Göre Mobbing Algı Düzeyleri Arasındaki Farklar*

		MAÖ		Test değeri	p değerleri
		Ortalama	Standard Sapma		
Fiziksel taciz öyküsü	Hayır	60.03	8.37	14577.000	0.738 ^a
	Evet	60.34	8.74	(U)	
Sözlü taciz öyküsü	Hayır	59.67	8.33	14987.000	0.517 ^a
	Evet	60.24	8.50	(U)	
En fazla mobbing uygulayan	Otel yöneticileri	61.11	9.30	2.597 (X ²)	0.458 ^b
	Bölüm yöneticileri	61.00	8.68		
	İş arkadaşları	59.94	8.45		
	Otel misafirleri	59.17	8.05		
Mobbing yaşanının cinsiyeti	Kadın	59.96	8.52	19749.500	0.845 ^a
	Erkek	60.30	8.37	(U)	
Mobbing sebebi	Dış görünüşüm	61.11	9.30	0.810 (X ²)	0.937 ^b
	Yaşam tarzım	60.50	8.66		
	Medeni durumum	61.53	9.76		
	Eğitimim/kariyerim	60.08	8.08		
	Farklılıklarım (dini, siyasi, etnik)	59.81	8.43		

a. Mann Whitney U Testi (U), b. Kruskal Wallis Testi (X²).

Mobbing algı düzeyi fiziksel tacize uğrayanlarda, sözlü tacize uğrayanlarda, otel yöneticilerinin en fazla mobbing uyguladığını düşünenlerde, erkeklerin en fazla mobbing uyguladığını düşünenlerde ve medeni durumu nedeniyle en fazla mobbinge maruz kaldığını düşünenlerde daha yüksek düzeydedir. Fark analizi sonuçları ise gruplar arasındaki tüm farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir. Bu nedenle **H4** hipotezi reddedilmiştir.

3.5.5. Kadın Çalışanlarda Anksiyete ile Mobbing Arasındaki İlişki

Kadın çalışanlarda anksiyete ile mobbing arasındaki ilişki için aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H5: Kadın çalışanların anksiyete düzeyleri ile mobbing algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotezin analizi için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları Tablo 24'de verilmiştir.

Tablo 24. Kadın çalışanlarda anksiyete ile mobbing arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları

BAÖ-	r	p
MÖ iş arkadaşlarıyla ilişkiler	0.210**	0.001
MÖ tehdit ve taciz	0.116	0.056
MÖ iş ve kariyerle ilgili engellemeler	0.116	0.056
MÖ özel yaşama müdahale	-0.062	0.308
MÖ işe bağlılık	0.075	0.220
MÖ toplam	0.232**	0.000

**p<0.01

Korelasyon analizi sonuçlarına göre kadın çalışanlarda anksiyete düzeyi ile mobbing ölçeğinin iş arkadaşlarıyla ilişkiler boyutu ($r=0.210$; $p<0.01$) ve toplam puanı ($r=0.232$; $p<0.01$) arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu nedenle, araştırmanın **H5** hipotezi kabul edilmiştir.

3.5.6. Erkek Çalışanlarda Anksiyete ile Mobbing Arasındaki İlişki

Erkek çalışanlarda anksiyete ile mobbing arasındaki ilişki için aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H6: Erkek çalışanların anksiyete düzeyleri ile mobbing algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotezin analizi için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları Tablo 25'de verilmiştir.

Tablo 25. Erkek çalışanlarda anksiyete ile mobbing arasındaki ilişki için yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları

BAÖ-	r	p
MÖ iş arkadaşlarıyla ilişkiler	0.233**	0.006
MÖ tehdit ve taciz	0.129	0.130
MÖ iş ve kariyerle ilgili engellemeler	0.144	0.091
MÖ özel yaşama müdahale	0.101	0.237
MÖ işe bağlılık	0.052	0.547
MÖ toplam	0.243**	0.004

**p<0.01

Korelasyon analizi sonuçlarına göre erkek çalışanlarda anksiyete düzeyi ile mobbing ölçeğinin iş arkadaşlarıyla ilişkiler boyutu ($r=0.233$; $p<0.01$) ve toplam puanı ($r=0.243$; $p<0.01$) arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu nedenle, araştırmanın **H6** hipotezi kabul edilmiştir.

3.5.7. Kadın Çalışanlarda Mobbing Düzeyinin Anksiyete Üzerinde Etkisi

Kadın çalışanlarda mobbing düzeyinin anksiyete üzerinde etkisi için aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H7: Kadın çalışanlarda mobbing düzeyinin anksiyete üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

Hipotezin analizi için yapılan test sonuçları Tablo 26'da verilmiştir.

Tablo 26. Kadın çalışanlarda mobbing düzeyinin anksiyete üzerinde etkisi için yapılan Genelleştirilmiş Lineer Analiz (GLM-Logit) sonuçları

Parametre	B	Std. Hata	95% Wald Güven Aralığı		Hipotez Testi		
			Minimum	Maksimum	Wald Ki-Kare	df	p
(Kesişim)	10.254	4.0507	2.315	18.193	6.408	1	0.011
MÖ iş arkadaşlarıyla ilişkiler	0.039	0.1429	-0.241	0.319	0.075	1	0.784
MÖ toplam	0.224	0.1107	0.007	0.441	4.102	1	0.043
(Ölçüm)	74.996	6.4546	63.355	88.776			

GLM analizi sonuçlarına göre kadın çalışanlarda mobbing düzeyinin toplam puanının anksiyete üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yöndedir ($B=0.224$; $p<0.05$). Mobbing düzeyi arttıkça, kadın çalışanlarda anksiyete düzeyi de artmaktadır. Bu nedenle, araştırmanın **H7** hipotezi kabul edilmiştir.

3.5.8. Erkek Çalışanlarda Mobbing Düzeyinin Anksiyete Üzerinde Etkisi

Erkek çalışanlarda mobbing düzeyinin anksiyete üzerinde etkisi için aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H8: Erkek çalışanlarda mobbing düzeyinin anksiyete üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

Hipotezin analizi için yapılan test sonuçları Tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 27. *Erkek çalışanlarda mobbing düzeyinin anksiyete üzerinde etkisi için yapılan Genelleştirilmiş Lineer Analiz (GLM-Logit) sonuçları*

Parametre	B	Std. Hata	95% Wald Güven Aralığı		Hipotez Testi		
			Minimum	Maksimum	Wald Ki-Kare	df	p
(Kesişim)	8.400	5.2931	-1.975	18.774	2.518	1	0.113
MÖ iş arkadaşlarıyla ilişkiler	-0.015	0.2328	-0.472	0.441	0.004	1	0.947
MÖ toplam	0.279	0.1624	-0.040	0.597	2.946	1	0.086
(Ölçüm)	73.371	8.8010	57.999	92.817			

Erkek çalışanlarda, kadın çalışanlardan farklı olarak, mobbing düzeyinin anksiyete üzerinde etkisi istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0.05$). Bu nedenle, araştırmanın **H8** hipotezi reddedilmiştir.

4. TARTIŞMA

Bu araştırmada, turizm işletmelerinde görev yapan personelin mobbing algısı ile anksiyete düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada kadın ve erkeklerin ayrı şekilde mobbing ile anksiyete düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenirken, ayrıca bu ilişkinin etkiel değeri regresyon analizi ile ortaya koyulmuştur.

Mobbing ya da psikolojik şiddet, son yıllarda giderek artan sayıda çalışmaya konu olan bir kavramdır. Literatürde mobbing ile ilgili çalışmalar mobbing düzeyinin daha çok bireylerin yapmış oldukları iş, meslek, pozisyon, işyeri ve da mesleki özelliklerine göre farklılıklar gösterdiğini, tek merkezli çalışmalarda demografik özelliklere göre farklılıklar olmasa da, çok merkezli çalışmalarda, mobbing düzeyinin ve algısının değiştiğini rapor etmektedir (Özkul ve Çarıkçı, 2010; Gül, 2009; Browne ve Smith, 2008; Kirel, 2007; Bilgel vd, 2006; Vartia, 2001; Kruger ve Dunning, 1999; Leymann ve Gustafsson, 1996; Leymann, 1990). Aslında bu noktada, farklı toplumlar, kültürel ve sosyal yapılar içerisinde, mobbing ile ilgili anlayış farklılıklarının da ön plana çıktığını ifade etmek gerekir. Örneğin bir usta-çırak ilişkisinin söz konusu olduğu işyerinde, ustanın çırağa olan hitap şekli sert olsa da, kabul edilebilirdir. Ancak daha modern ve bilgi yoğun bir alanda, aynı şiddetteki bir yaklaşım olumsuz sonuçları da beraberinde getirebilmektedir. Diğer bir ifadeyle, mobbing davranışları ve mobbing algısının ortama ve şartlara göre farklılık gösterdiğini ifade etmek mümkündür.

Bir işyerinde mobbing olması ile mobbing algısının olması aynı şeyler değildir. İşletme ya da örgüt yöneticisi işletme içerisindeki tüm bireylere adil davranırsa da, iş arkadaşları diğer arkadaşlara tarafsız davranırsa da, bireyler kendilerini dışlanmış, yalnız ve psikolojik şiddete uğramış hissedebilirler. Bu durum, mobbing kavramının varlığından ziyade, algı üzerinden değerlendirilen bir kavram olması ile ilişkilidir. Bundan ötürü mobbing algısının hem ölçülmesi, hem de yönetilmesi oldukça güç ve önemli bir kavramdır (Özdemir vd, 2013; Yeşiltaş ve Demirçivi, 2010; Demirci vd, 2007; Wornhom, 2003; Zapf, 1999). Her ne kadar mobbingin sebepleri, çeşitleri, tanımı ve etki mekanizması konusunda günümüzde hala yeterli bilgi olmasa da, etkilerine yönelik çalışmalarda genel olarak literatürde fikir birliği olduğu, mobbing algısının bireylerin işyerinde özdeşleşme, çalışma, bütünleşme, güven gibi konularda önemli sorunlara neden olduğu rapor edilmektedir. Dolayısıyla, özellikle bireylerin üzerinden yürüyen hizmet sektörü gibi alanlarda, mobbing ile personel performansı arasında oldukça önemli bir ilişkinin olduğunu ifade etmek mümkündür.

Bu araştırmada, otel çalışanlarının mobbing düzeyleri demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermemiştir. Her ne kadar mobbing düzeyi 21-30 arası yaşa sahip olanlarda, kadınlarda, bekarlarda, lisansüstü düzeyde eğitime sahip olanlarda, beş yılın üzerinde mesleki deneyime sahip olanlarda, idari hizmet çalışanlarında daha yüksek olsa da, bu farklar

istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bunun pek çok nedeni olabilmekle birlikte, en önemli sebeplerin başında, demografik özelliklerin birbirine yakın olmasının etkili olduğunu ifade etmek mümkündür. Daha farklı örneklem ve çalışma gruplarında, daha geniş örneklem ve çapraz kıyaslamalarda, bu farklılıkların anlamlı olması mümkündür. Yine sektör farklılıklarının da mobbing algısının sektörlere göre farklılığa neden olabileceği ifade edilebilir. Bu nedenle, ileri araştırmalarda bu konuta önem vermek gerekir.

Mobbing ile ilişkili olan ve insan kaynaklarının performansını etkileyen diğer bir önemli kavram ise anksiyetedir. Aslında anksiyete sadece mobbing ya da işyerinde çalışanların performanslarını değil, tüm psikolojik sağlık ve ruh hallerini etkileyen bir kavramdır. Anksiyete en genel tanımıyla, bireylerin sahip oldukları endişe ya da kaygı düzeyini ifade etmektedir. Herhangi bir durum, olgu ya da kavram karşısında bireylerin stres altında hissetmeleri, güvensizlik durumu ya da kaygı düzeylerinin en üst seviyeye çıkmasını ifade etmektedir (Aydın ve Tamam, 2005; Rivas-Vazquez vd, 2004; Hirschfeld, 2001).

Anksiyete ya da kaygı, bireylerin tüm iş yaşamından günlük yaşamına kadar olan süreçlerinde, olumlu çıktılarını olumsuzla dönüştüren bir kavramdır. Anksiyete ile yakından ilişkili olan kaygı kavramı da bu nedenle, sürekli kaygı ve durumluk kaygı olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir. Sürekli kaygı bir bireyin istemediği ve kendisini strese sokan bir duruma sürekli olarak maruz kalmasını ifade ederken, durumluk kaygı ise bireyin herhangi bir durumda yaşamış olduğu ve geçici olan kaygıyı ifade etmektedir. Buradan hareketle durumluk kaygıyı geçici ve akut, sürekli kaygıyı ise kalıcı ve kronik kaygı olarak nitelendirmek mümkündür. İşyeri, çalışanların yaşamlarının büyükçe bölümünü geçirdikleri yerdir. Hatta uyuma, yemek ve zorunlu ihtiyaçlar çıktığında, günün ya da yaşamın çoğunluğunun işyerinde geçtiğini ifade etmek mümkündür. Bu nedenle, işyerinde anksiyeteyi bireylerin sürekli anksiyete düzeyine maruz kalmaları şeklinde nitelendirmek mümkündür. Buradan hareketle, işyerindeki anksiyete ve stresin, bireylerin sürekli kaygı durumunda sahip oldukları tüm olumsuzlukları da içerecek şekilde olumsuz etkiler vereceğini ifade etmek mümkündür.

Anksiyete ile ilgili yapılan çalışmalarda da, mobbing ile ilgili çalışmalara benzer şekilde, çalışanların anksiyete düzeyleri demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir. Ancak bu sonuç daha çok birden fazla merkezli çalışmalar için geçerli olup, tek merkezli çalışmalarda demografik özelliklerdeki benzerlik gibi, anksiyete düzeyleri arasında da benzerlikler görülmektedir.

Bu araştırmada her ne kadar anksiyete düzeyi 21-30 arasında yaşa sahip olanlarda, kadınlarda, evlilerde, lisans mezunlarında, bir yılın altında mesleki deneyime sahip olanlarda, mutfak çalışanlarında daha yüksek olsa da, fark analizi sonuçlarına göre gruplar arasındaki bu farklar istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bu durum, araştırma örnekleminin birbirine yakın demografik özelliklere sahip olmasıyla ilişkilendirilebilir.

Daha geniş örneklem ve daha farklı sektör, birim, bölge üzerinde yapılacak olan çalışmalarda, bu farklar istatistiksel olarak daha anlamlı hale gelebilir.

Araştırma örnekleminde hem mobbing hem de anksiyete düzeylerinin birbirine yakın olmasında ve fark analizi sonuçlarına göre gruplar arasındaki farkların anlamlı olmamasına sebep olan bir diğer etken, örneklemin genel olarak genç yaşa sahip olmaları olarak da nitelendirilebilir. Araştırmada katılımcıların genellikle 30 ve altında yaşa sahip olmaları, çoğunluğun yeni kuşaktan olmasına ve bu nedenle, yapılarının da birbirine benzer olmasına sebebiyet vermektedir. Özellikle 2000 yılı sonrası doğan Z kuşağında, algı ve tepkiler birbirine ciddi derecede benzeşmektedir. Dolayısıyla benzer karakteristik özelliklere sahip örnekleimde, katılımcıların psikolojik özellikleri ve algılarının da birbirine benzediğini ifade etmek mümkündür.

Kadın çalışanlar için yapılan korelasyon analizinde, mobbingin işyerindeki arkadaşlar ile ilişkiler boyutu ve toplam puanı anksiyete ile anlamlı ilişki içerisinde. Korelasyon katsayıları incelendiğinde, toplam puan daha yüksek olsa da, işyerindeki arkadaşların etkisi oldukça yüksektir. Bu sonuç, kadınlarda işyerinde iş arkadaşları ile mücadele ve rekabetin daha yoğun ve çetin olduğunu göstermektedir. Ancak tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, özel yaşama müdahale ve işe bağlılık konularında anksiyete düzeyini arttıracak bir ilişkinin söz konusu olmadığı görülmektedir. Yine burada da, genel olarak katılımcıların birbirine yakın demografik özelliklere sahip olmalarının etkisinin olduğunu, daha geniş örneklemle bu değişkenlerin de anksiyete ile ilişkili olabileceğini ifade etmek mümkündür. Diğer bir ifadeyle, daha geniş bir örnekleimde mobbing alt boyutları ya da mobbing davranışlarına daha fazla rastlamak mümkün olabilir.

Erkeklerde de kadınlara benzer bir durum söz konusu olsa da, iş arkadaşları ile ilişkilerin sebep olduğu anksiyete düzeyi erkeklerde, kadınlardan daha fazladır. Bu sonuçlar, erkeklerin kadınlara göre işyerinde çok daha sert mücadele ve rekabet içerisinde olduklarını ya da bu şekilde bir algıya izin verebilecek ortamın olduğunu göstermektedir. Kadınlara benzer şekilde erkeklerde de, tehdit ve taciz, iş ve kariyer ile ilgili engellemeler, özel yaşama müdahale ve işe bağlılık konularında anksiyete düzeyini arttıracak bir ilişkinin söz konusu olmadığı görülmektedir. Toplam puan bakımından da, mobbingin erkeklerin anksiyeteleri üzerindeki etkisi, kadınlardaki olduğundan daha yüksektir.

Her ne kadar günümüzde modern aile yapılarında evin geçimi ya da ekonomik yükümlülükler ortak paylaşılmış olsa da, erkeklerin ataerkil yapıdan gelen bir alışkanlıkla, iş yaşamında daha baskın ve sert oldukları, ayrıca para kazanma yükümlülüğünün erkeklerde daha fazla ön planda olduğu ifade edilebilir. Bundan ötürü, erkeklerin genel olarak kadınlara göre işyerinde arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin daha yıpratıcı olduğu görülmektedir.

Regresyon analizleri ise bu ilişkinin ne kadar etkiye dönüştüğünü ortaya koyması bakımından önemlidir. Elde edilen sonuçlar ise kadınlarda korelasyon analizinde anlamlı çıkan ilişkilerden toplam puanın etki bakımından da anlamlı olduğunu göstermektedir. Ancak erkeklerde ise korelasyonda anlamlı olan ilişkiler, regresyonda anlamlı değildir. Diğer bir ifadeyle, erkekler işyerinde her ne kadar kadınlara göre daha yıkıcı ve sert bir şekilde mücadele ederek rekabete girse de, bunu işyerinde bırakabilmekte ve işyerindeki arkadaşlardan hissetmiş olduğu mobbingin vermiş olduğu anksiyete, kısa süreli olmaktadır. Kadınlar ise erkeklere göre her ne kadar mobbinge karşı daha düşük anksiyete tepkisi verse de, bu durum daha kalıcıdır. Regresyon analizi sonuçlarının ortaya koyduğu bu durumun pek çok sebebi olabilmekle birlikte, kadınların daha hassas ve duyarlı olmaları ve yine burada da, ataerkil toplum yapısının önemli etkisi olabilir. erkekler geçmişten günümüze kadınlara göre daha fazla süredir iş yaşamında olduğundan, kadınlara göre daha profesyonel ve iş ile günlük yaşamı daha etkili şekilde ayıran bir yaklaşıma sahiptir. Ancak kadınlar bir yandan evdeki görevleri, bir yandan işyerinde tutunma ve toplumda da yerini koruma gibi sebeplerle, duygusal olarak daha temkinli ve daha kalıcı reaksiyonlar göstermektedir.

Yapılan araştırmanın en önemli sınırlılığı ya da kısıtlaması, araştırmanın tek merkezli olmasıdır. Birden fazla bölgede, daha geniş imkanlar ve olanaklarla yapılacak olan çalışmalar, araştırma sonuçlarını genelleştirme bakımından önemli katkılar sağlayabilir. Bunun yanında farklı sektörlerin üzerinde yapılacak olan çalışmaların sektörler arasında kıyaslanmasında da, ileri araştırmalar ve alan uygulamaları için önemli kazanımlar elde edilebilir.

Araştırmanın bir diğer önemli kısıtlaması ise diğer mobbing çalışmalarında olduğu gibi, işyerinde mobbing tanımının çok çeşitlilik göstermesi ve bu nedenle mobbing ölçeklerinin yeterlilik düzeylerinin sınırlı olmasıdır. Farklı sektörler ve sektör içerisindeki farklı birimler için daha kapsamlı ve özelleştirilmiş çalışmalar ve ölçeklere ihtiyaç vardır. Benzer durum anksiyete için de geçerli olup, daha spesifik ve alana özgü ölçeklerin geliştirilmesi gerekmektedir.

Araştırmanın en önemli bulgusu ve literatüre katkısı, kadınlarda mobbingin anksiyete üzerindeki etkisinin erkeklerden farklı olarak kalıcı bir yapıda olduğunu ortaya koymasıdır. Bu durum, kadın çalışanlarda anksiyetenin sebep olduğu performans düşüklüklerini önlemek için, kadınların mobbing algılarının yönetilmesinin gerekli olduğuna işaret etmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde, anketlerin analizlerinden elde edilen sonuçlar ve bunlara dayalı olarak geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

5.1. Sonuç

Mobbing ya da işyerinde psikolojik baskı, çalışanların işyerine olan bağlılıklarından örgütsel adalet ve aidiyet duygusuna, işi bırakma niyetinden performans düşüşüne kadar birçok alanda önemli olan ve etkisi üzerine çalışmalar yapılan bir konudur. Ancak mobbingin işyerinde entelektüel sermayenin en önemli bileşeni olan insan kaynakları üzerindeki bu olumsuz etkisinin hangi mekanizmalar aracılığı ile gerçekleştiği günümüzde hala incelenen bir konudur. Bu çalışmada, aracı mekanizmaların başında geldiği düşünülen anksiyete ile mobbing arasındaki ilişki incelenmiş, bu çerçevede, insan kaynaklarının en büyük entelektüel sermaye bileşeni olduğu turizm sektöründe anket uygulamasından toplanan verilerle, aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- Genel olarak turizm alanında çalışan ve araştırmaya katılan bireylerin anksiyete düzeyleri ortalamanın altındadır.
- Araştırmaya katılan çalışanların mobbing algı düzeyleri de benzer şekilde ortalamanın altındadır.
- Anksiyete düzeyleri çalışanların demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Diğer bir ifadeyle, çalışanların genel olarak anksiyete düzeyleri birbirine yakın ve benzerdir.
- Aynı şekilde, mobbing algı düzeyleri de birbirine yakın ve benzer olup, demografik özelliklere göre anlamlı farklılık göstermemektedir.
- Kadınlarda ve erkeklerde korelasyon analizi sonuçlarına göre, anksiyete düzeyi ile mobbing ölçeğinin iş arkadaşlarıyla ilişkiler ve toplam puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler vardır.
- Erkeklerde iş arkadaşlarıyla ilişkilerdeki mobbing düzeyi, kadınlardan daha fazladır.
- Kadınlarda çok değişkenli analizde toplam mobbing puanının anksiyete puanı üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır.
- Erkeklerde her ne kadar tek değişkenli analizde mobbing ile anksiyete arasındaki ilişki anlamlı olsa da, çok değişkenli analizde bu ilişki etkiye dönüşmemektedir.
-

Araştırmada elde edilen bu sonuçlar, aslında turizm sektöründe çalışan bireylerin demografik ve psikolojik açıdan giderek birbirlerine benzediklerini ve algı düzeylerinin de

yakın olduğunu göstermektedir. Ancak söz konusu bu hislerin kalıcı olarak etkilerine geldiğinde, regresyon analizi sonuçları erkeklerin çok daha dayanıklı olduklarını ve kadınların ise daha hassas olduklarını ortaya koymaktadır. Özellikle turizm sektöründe hizmet kalitesi ve insan kaynakları ilişkisinin çok yüksek olması, aslında kadın işgücüne bu bakımdan acil ve etkili destek verilmesinin de gerekli olduğunu ortaya koymaktadır.

Genel olarak araştırmada elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, erkeklerin kadınlara göre daha az mobbing algılarının ve anksiyete düzeylerinin olduğunu, ancak kadınlarda mobbing algısı anksiyeteye dönüşürken, erkeklerde dönüşmediğini göstermektedir. Kadınlar erkeklere göre daha hassas ve çabuk etkilenen bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, erkeklere göre kadınların mobbing algısı nedenli daha fazla olumsuz etkilendiklerini ifade etmek mümkündür.

5.2. Öneriler

Araştırmada elde edilen bulgulara göre aşağıdaki önerileri getirmek mümkündür:

- Araştırma daha geniş örneklem üzerinden yapılarak, sonuçların daha yüksek tutarlılıkla sınanması ve ortaya koyulması yararlı olabilir.
- Farklı demografik özelliklerde ve çapraz kıyaslamalarla, araştırma çok merkezli olarak genişletilebilir.
- Kadınlarda erkeklere göre mobbing düzeyinin anksiyeteye sebep olması, kadınların çalışma yaşamında ya daha fazla baskı gördüklerini, ya da daha fazla baskı varmış gibi hissettiklerini göstermektedir. Bu nedenle, kadınların bu algılarının gerçekten cinsiyete yönelik mobbing mi, yoksa algı farkından mı olduğu incelenebilir.
- İşyerlerinde kadınların mobbing algısını arttıran faktörler ve bunların etkilerine yönelik hem literatür çalışmaları, hem de alan uygulamaları yapılabilir.
- Kadınlardaki bu mobbing algısının işyerinde örgütsel bağlılık, işi bırakma niyeti, performans gibi konular üzerinde etkilerine yönelik alan uygulamaları ve çalışmalar yapılabilir.
- Mobbing ile anksiyete düzeyleri arasındaki ilişki için moderatör başka değişkenlerin de dahil olduğu çalışmalar yapılabilir.

Farklı sektörlerde, anksiyete ve mobbing arasındaki ilişkiler incelenerek, araştırmada elde edilen sonuçlarla kıyaslanabilir.

KAYNAKÇA

- Acar A. B. Dündar G. “İşyerinde Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 2008, 37(2): 111-120.
- Akova, O ve Işık, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 17-44.
- Aktaş A. (2002); *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*, Genişletilmiş 2. Baskı,
- Aktaş, Ahmet. *Turizm İşletmeciliği*. Antalya: Retromat Matbaası, 1989.
- Aktaş, C. (2005). Türkiye'nin turizm gelirini etkileyen değişkenler için en uygun
- Aktaş, E. (2016), *Covid-19 virüs salgınında sağlık personelinin coronavirüs anksiyetesi ve ölüm anksiyetesi düzeylerinin incelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü , İstanbul,
- Alkın, T. ve Onur, E. (1997). Anksiyete kavramı ve anksiyete bozukluklarına genel bir bakış. E. Köroğlu ve Güleç, C. (Ed.) *Psikiyatri temel kitabı* (ss. 296-303). İstanbul: Hekimler Yayın Birliği.
- Amerikan Psikiyatri Birliği. (2007). *Mental Bozuklukların Tanısal ve Sayımsal El Kitabı (DSM- IV- TR)*. (E. Köroğlu, Çev.) Ankara: Hekimler Yayın Birliği.
- Anksiyete*, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, anxiety:Psychometric properties. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 56, 893.
- Arık, H. (2016), *Özel Ve Devlet Kuruluşlarında Çalışan Öğretmenlerin Mobbing, Kaygı Ve İş Motivasyonu Düzeylerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul,
- Arsan, T. (2008). *İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu (Tacizcilerin Kişilik Özellikleri Üzerine Bir Çalışma)*, Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı. istanbul.
- Aslankoç R, Öztürk M, Yıldırım GN. Ebe ve hemşirelerin mesleki sorunları ve anksiyete ile ilişkisi. *SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi*, 2001; 8.
- Avcı, U., & Kaya, U. (2010). Yıldırma (Mobbing) ve Kişilik ilişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*. 7(2).

- Aydın H, Tamam L. (2005). Anksiyöz depresyon: Bir depresyon alt grubu mu? *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6(1), 177-187.
- Aydın Ş. Özkul E. “İşyerinde Yaşanan Psikolojik Şiddetin Yapısı ve Boyutları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2007, 7(2):169-186.
- Aygün, H. A. (2012). Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*. 5. Azim Matbaacılık, Antalya.
- Bal U. Anksiyete bozukluklarında cinsiyete göre semptom farklılıkları. Çukurova Üniversitesi, Uzmanlık Tezi, 2010.
- Bardi J. A. (2007); *Hotel Front Office Management*, USA.
- Barış, N., (2015), *Aromaterapinin Yoğun Bakım Ünitesinde Çalışan Hemşirelerin Stres*
- Barlow, D. H. (2004). *Anxiety and its disorders: the nature and treatment of anxiety and panic*. New York: Guilford Press.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Barutçugil, İsmet. 1989Turizm İşletmeciliği. İstan asım Yayım Dağıtım A.Ş., Gözden Geçirilmiş 3.Baskı.
- Baş, M., (2012), *Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Mobbing ve*
- Batman O. (2003); *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, 2. Baskı, Değişim Yayınları, İstanbul.
- Batman, Orhan. Otel İşletmelerinin Yönetimi İstanbul: Değişim Yayınları,, Gözden Geçirilmiş 2. Baskı, 2003.
- Batman, Orhan; Recep Yıldırğan. *Konaklama İşletmeciliği*, (Editör: E. Zengin), “Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri” İçende, Değişim Yayınları, Adapazarı 2001, 1-58
- Beck, A.T., Epstein, N., Brown, G. & Steer, R.A. (1988). An inventory for measuring clinical
- Bilgel, N., Aytaç, S. E. ve Bayram, N. (2006). Bullying in Turkish White-Collar Workers. *Occup Med*, 56(4), 226-231. Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Bölükbaş N, Karabulut N, Özer H. Ameliyathane ortamının çalışan ekip üzerinde yarattığı anksiyete düzeyinin incelenmesi. *Düşünen Adam Dergisi*, 1998;11:27-31.

- Börü, F., (2016), *Primipar Kadınların Doğum Kaygısı İle Doğum Şeklini Seçmeleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Breuer, J. and Freud, S. (1895/1995), Studies on Hysteria. In James Strachey (Ed.) *The*
- Browne, M. N. ve Smith, M. A. (2008). Mobbing in The Workplace: The Latest Illustration of Pervasive Individuailsm In American Law. *Employee Rights and Employment Policy Journal*, Vol. 12, p.131- 161.
- Buyruk, Lütfi. “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi veOtel İşgörenlerinin Hizmet Kalitesini Algılamaları Konusunda Bir Araştırma”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, 1999.
- Can, H., Azizoğlu, Ö. A., & Aydın, E. M. (2011). *Organizasyon Yönetim*. 8. Baskı. Ankara: Siyasal.
- Carnero, M. A., Martinez, B., & Sanchez-Mangas, R. (2010). Mobbing and Its Determinants: The Case of Spain. *Applied Economics*. 42, 3777–3787.
- Ceyhan Güran, 1976 *Türk Hanlarının Gelişimi ve İstanbul Hanları Mimarisi*, Vakıflar Genel Müdürlüğü Yayını, İstanbul, 2.
- Charney DS. Anksiyete bozuklukları. In: Sadock BJ, Sadock VA. *Comprehensive Text Book of Psychiatry*. Sekizinci Baskı. 2.Cilt. Güneş Kitabevi. 2007;1718-20.
- Curtis, G., Magee, W. J., Eaton, W. W., Wittchen, H. U., & Kessler, R. C. (1998). Specific fears and phobias: epidemiology and classification. *The British Journal of Psychiatry*, 212-217.
- Cüceloğlu, D., (2005), *İnsan Ve Davranışı*, Psikolojinin Temel Kavramları, 14. Baskı, Çakıcı A., Akoğlu Kozak M., Azaltun M., Sökmen A., Sarıışık M. (2002); *Otel İşletmeciliği*, Ed. Nazmi Kozak, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Çakıroğlu, E. – Tengilimoğlu, D., (2014), *Mobbing Davranışlarının Tıbbi Sekreterlerin*
- Çelik, N. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) ve İş Stresi: Mersin İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı. Mersin.
- Çiftçi, G. E. – Öneren, M. – Önem, A., (2013), *Çalışanlarda Psikolojik Yıldırma ve*
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing: İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. Timaş Yayınları.

- Davenport, N., Swartz, R. D., & Elliott, G. P. (2003). *Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz*. (O. C. Öner toy, Çev.). Ankara: Sistem.
- Davenport, Zanolli Noa. Elliot, Gail Eursel. Schwartz, Ruth Dister “*Mobbing İşyerinde Psikolojik Taciz*” Çev. Osman Cem Öner toy Ed. Tolga Kartal. İstanbul: Ray Yayıncılık, 2014
- De Falco, G., Messineo, A. ve Messineo, F. (2003). *Mobbing: Diagnosi, Prevenzione E Tutela Legale*, Roma: Epc. Libri.
- Demir, Mahmut (2014). “Otel İşletmelerinde Etik İklimi-İş Performansı İlişkisi”. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 9(2), 363-378.
- Demir, Y., & Çavuş. M. F. (2009). Mobbingin Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*. 2 (1), 13-23.
- Demirci, M., Özler, D. ve Girgin, B. (2007). Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama. *Journal of Azerbaijani Studies*, 10(3-4), 13-39.
- Demirpençe, N. (2016). Bir tıp fakültesi uzmanlık öğrencilerinde yıldırımın depresyon belirti sıklığına etkisi, Tıpta Uzmanlık Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Tıp Fakültesi, İzmir.
- Dereli, M. (1989). Otel İşletmeciliğinde Önbüro. Ankara: Turban Turizm A.İ. Eğitim Başkanlığı. *Dergisi*, 3(5), S:12-28 *Dergisi*, S. 10, ss. 3-12.
- Doğan, M. A. (2009). *İlköğretim Okullarında Öğretmenlere Uygulanan Psikolojik Şiddetin (Mobbing) İş Doyumuna Etkisi: Ankara İli Sincan İlçesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı. Ankara.
- Dubuc-Charbonneau, N. ve Durand-Bush, N. (2015). Moving to Action: The Effects of a Self-Regulation Intervention on the Stress, Burnout, Well-Being, and Self-Regulation Capacity Levels of University Student-Athletes. *Journal of Clinical Sport Psychology*, 9, 173---192. <http://dx.doi.org/10.1123/jcsp.2014-0036>
- Durumları Ve Stres Durumlarının Değerlendirilmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Düzeyleri Ve Kaygı Nedenleri (Samsun Örneği), Ondokuz Mayıs Üniversitesi
- Ege, H. (2010). Different Typologies of Workplace Conflict and Their Connections With Post Traumatic Embitterment Disorder (Pted), *Health*, 2(3), 234-236.
- Einarsen S. “The Nature and Causes of Bullying At Work,” *International Journal of Manpower*, 1999, 20 (1/2):16–27.

- Ekiz, V. (2010). *İşletmelerde Yaşanan Psikolojik Şiddet*. Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı. Ankara.
- Elçi, M, Erdilek, Karabay, M . (2016). İşletmelerde yıldırıma maruz kalma algısının çalışanların işten ayrılma niyetine ve örgütsel sessizlik davranışlarına etkisi: hizmet sektörü üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14 (1), 125-149.
- emirpençe, N. (2019). Bir tıp fakültesi uzmanlık öğrencilerinde yıldırının depresyon belirti insidansına etkisi: Bir kohort çalışması, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, İzmir.
- Endişe Düzeyi, İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, C. 15, S. 2,
- Engin, G. (2012). Mobbing (Duygusal Taciz)'in işten ayrılma ve örgütsel bağlılığa olan etkisi: Konu ile ilgili bir araştırma, Yüksek lisans tezi. Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Erdirençelebi, M., ve Filizöz, B. (2016). Mobbingin etik iklim ve çalışanların işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 127-139.
- Ersoy, F., – Edirne, T. – Oğuz, F. T., (2003), *Birinci Basamakta Anksiyete Bozuklukları*
- Ertekin, Y. ve Yurtsever, G. (2001). Yönetimde Narsisizm Üzerine Bir Deneme, *Türkiye Ortadoğu ve Amme İdaresi Dergisi*, 34 (2), 37-46. *Fakültesi Dergisi*, C. 17, S. 1-2, ss. 1455-1481.
- Ferraz, H. F., Gil-Monte, P. R., Grau-Alberola, E., Llorca-Pellicer, M. ve García-Juesas, J. A. (2012). Influence of Some Psychosocial Factors on Mobbing and Its Consequences Among Employees Working With People With Intellectual Disabilities, *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 25(5), 455-463.
- Finne, L. B., Knardahl, S. ve Lau, B. (2011). Workplace Bullying and Mental Distress: A Prospective Study of Norwegian Employees, *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 37(4), 276-287. Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Tokat
- Geçtan, E. (1997). *Psikodinamik Psikiyatri ve Normaldışı Davranışlar* (13. Basım b.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- George J. M., Jones G. R. (2002); *Organizational Behavior*, Third Edition, New Jersey: Pearson Education, Inc., Upper Saddle River

- Gökçe T, Dündar C. Samsun Ruh Ve Sinir Hastalıkları Hastanesi'nde çalışan hekim ve hemşirelerde şiddete maruziyet sıklığı ve kaygı düzeylerine etkisi. *Journal of Inonu University Medical Faculty*, 2008;15: 25-8.
- Gökçe, A. T. (2008). *Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Eğitimi Örneği*. 1. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Gökçe, A. T. (2012). Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*.18, 272-286.
- Gökdeniz, A. ve Y. Dinç (2003). Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetim. Ankara: Detay Yayıncılık
- Gökdeniz, Ayhan; Dinç Yakup. *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve*
- Gökkaya, Samet ve Türker, Nuray (2018). "İş Motivasyonu ile İş Tatmini Üzerine Otel Grzinic, J., "Concepts of Service Quality Measurement in Hotel Insustry" [Otel Endüstrisinde Hizmet Kalite Ölçüm Kavramları], *Ekon, Mısao Praksa DBK, GOD*, 16(1), 2007, 81-98.
- Gül, H. (2009). İş Sağlığında Önemli Bir Psikososyal Risk: Mobbing-Psikolojik Yıldırma. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(6), s.515-520.
- Gül, H. Oktay, E., & Gökçe, H. (2008) İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki ilişkiler;Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*. 15.
- Gümüştekin, G., E. ve Gültekin, F. (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23, 147-157.
- Gümüştekin, G., E. ve Öztemiz, A., B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Gün, G. (2016). "Otel İşletmelerinde Mobbing ve İş Tatmini İlişkisi", *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 5 : 81-96.
- Gündüz, S., (2009), *Dental Fobisi Olan Hastalarda Diğer Anksiyete Bozuklukları Eştanısı*, Psikiyatri Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- Güveyi, Ü., (2013), *Memur Disiplin Hukukunda Mobbing*, Gazi Üniversitesi Hukuk
- Hallberg, L. R-M. ve Strandmark, M. (2006).HealthConsequences of WorkplaceBullying: ExperiencesfromThePerspective of Employees in ThePublic Service Sector, *International Journal of QualitativeStudies on HealthandWell-being*, C. 1(2), 109-119.

- Hirschfeld, R.M., (2001). The comorbidity of major depression and anxiety disorders: Recognition and management in primary care. *Prim Care Companion J Clin Psychiatry*, 3:244-254.
- Hoel, H., Glasø, L., Hetland, J., Cooper, C. L. ve Einarsen, S. (2010). Leadership Styles as Predictors of Self-reported and Observed Work place Bullying, *British Journal of Management*, 21(2), 453-468. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(2) , 2003. İlahiyat Fakültesi Dergisi, 17: 31-63
- İnce, Cemal. (2013). Demokratik Liderlik ile İhtiyaçlar Hiyerarşisi Arasındaki İlişkiye Yönelik 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı: 35, S:4. İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar*
- İzmir G. ve Fazlıoğlu A. 2010 “İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu”, TBMM: Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları, TBMM Basımevi, Ankara,
- Juwaheer, T. Devi; Ross D. Lee. “A Study of Hotel Guest Perceptions in Mauritius”, Kantarcı, Kemal. *Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara 2004.
- Karaçar, Ercan (2019). “Otel Çalışanlarının İş Tatmini ve Motivasyon Düzey Değişkenleri Üzerine Bir Araştırma- Sinop Örneği” *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 1, Yıl: Ocak-Haziran
- Karakaş, S. A. ve Okanlı, A., (2013), *Hemşirelik ve Mobbing*, Gümüşhane Üniversitesi
- Karamustafalıoğlu, O., – Yumrukçal, H., (2011), *Depresyon ve Anksiyete Bozuklukları*, Karcıoğlu F. Akbaş S. “İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmin İlişkisi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2010, 24(3): 331-332.
- Karcıoğlu, F., & Çelik, H. Ü. (2012), Mobbing (Yıldırma) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 26 (1).
- Karşlıoğlu Yeni G. (2013), Mobbing: İş Yerinde Psikolojik Taciz, Türk Metal Yayınları,
- Kartopu, S., (2012), *Lise Öğrenci Ve Öğretmenlerinin Durumluk Ve Sürekli Kaygı Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Kahramanmaraş Örneği)*, İlahiyat Fakültesi Dergisi, 17(2):147-170

- Katı, Ş., (2016), *Miyofasiyal Ağrı-Disfonksiyon Sendromu İle Durumluk-Süreklî Kaygının İlişkisinin Tedavi Öncesi Ve Sonrası Değerlendirilmesi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Kaya Ciceralli, Lütfiye, Ciceralli, E. Ensari. 2014 *Tüm Bilinmeyen Yönleri İle Mobbing İşyerinde Psikolojik Yıldırma*. Ankara:Gece Kitaplığı
- Kaya M (2015), Mobbingin Kurumsal Etkileri Ve Maliyeti, SayıGtay Dergisi, Sayı: 97.
- Kaya, M., Varol, K., (2004), *İlahiyat Fakültesi Öğrencilerinin Durumluk-Süreklî Kaygı*
- Kaymakçı, H. A. (2008). *Çalışma Hayatında Mobbing (Sakarya İmalat Sektöründe Bir Araştırma)*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Keskin, Mehmet. “Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları: Sinop İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, 2013.
- Kıngır, Said. "Bir Hizmet İşletmecisi Olarak Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Yönetimsel Sorunlar", Selçuk Üniversitesi, 2006.
- Kırel Ç. (2007). Örgütlerde Mobbing Yönetiminde Destekleyici ve Risk Azaltıcı Öneriler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 317-334.
- Kırel, Ç., (2008), *Örgütlerde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Yönetimi*, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları. Klinik Psikofarmakoloji Bülteni, C. 11, S. 1, ss. 60-77.
- Koç, H., & Topaloğlu, M. (2010). *Yönetim Bilimi*. 1. Baskı. Ankara: Seçkin. Konya.
- Kozak, Meryem A. *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*, 7. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2009.
- Kozak, Meryem Akoğlu; Meryem Sarıışık; Çağıl Hale Özel; Evrim Çeltekin; Figen Özülke; Hatice Güçlü Nergis; Hülya Kurgun; Murat Azaltun; Oktay Emir, *Otel İşletmeciliği* (Editör: Meryem Akoğlu Kozak), Detay Yayıncılık, Ankara 2012.
- Kozak, Nazmi; Meryem Akoğlu Kozak; A. Celil Çakıcı; Murat Azaltun; Alptekin Sökmen; Mehmet Sarıışık; Burçin Cevdet Çetinsöz. *Otel İşletmeciliği*, Editör:Nazmi Kozak, 2. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2008.
- Kök, S. B. (2006). İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 433-449.
- Köroğlu, E. (2004). Depresyon: Nedir, Nasıl Baş Edilir. Ankara: Hekimler Yayın Birliği Yayını.

- Kruger J. ve Dunning D. (1999). Unskilled and unaware of it: How difficulties in recognizing one's own incompetence lead to inflated self-assessments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77 (6), 121-1134. *Kullandıkları Mizah Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Kurgun, Hülya. *Konaklama İşletmelerinde Odalar Bölümü Yönetimi Modern Yönetim* Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2014, <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9857/isletme-belgeli-tesisler.html>.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İşletme Belgeli Otel Listesi, (Erişim Tarihi: 27.11.2021). (Https://bursa.ktb.gov.tr/TR-163167/bursa-il-merkezindeki-turizm-isletme-belgeli-konaklama-.html).
- Laçiner V. (2006). “*Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz)*”. USAK Stratejik Gündem(USG),http://www.mobbingturkiye.net/index.php?option=com_content&task=view&id=162&Itemid=96
- Leymann H. ve Gustafsson, A. (1996). Mobbing at Work and the Development of Post-traumatic Stress Disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces”, *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*. 5 (2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *Europe an Journal of Work and Organizational Psychology*. 5(2), 165-184.
- Leymann, H. The Mobbing Encyclopaedia Bullying; Whistleblowing. The Definition of Mobbing at Workplaces. (2013).
- Lockyer, T. L., *The International Hotel Industry: Sustainable Management* [Uluslararası Otel Endüstrisi: Sürdürülebilir Yönetim], Haworth Hospitality & Tourism Press, New York, 2007 .
- Majidli, F. ve Budak, G. (2018). Mobbing İle Mücadelede Farklılıkların Yönetimi Stratejileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33(1), 129-161 Matbaacılık, İzmir 2001.
- Maviş Fermani "Otel yönetimi" Ankara Üniversitesi, A.Ö.F. Yayınları No:39, Eskişehir, 1985

- Maviş, Feriiani. *Otel İşletmeciliği İlkeler ve Kavramlar*, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir 1994.
- Maviş, Feriiani. *Otel İşletmeciliği*, Birlik Matbaası, Eskişehir 1992.
- Mayda AS, Yıldırım S, Gündeş Ş, Genç E, Erbaş M. AİBÜ Düzce Tıp Fakültesi araştırma görevlilerinde depresyon ve öfke durumunun iş yerinde maruz kaldıkları şiddetle ilişkisi. *Sağlık ve Toplum*, 2005; 15: 52-8.
- Medlik, S., *Otel İşletmeciliği*, (Çev.: Ömer L. Met), Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayın No:14, Bursa, 1997.
- Mercanlıoğlu, Çiğdem. “Çalışma Hayatında Psikolojik Tacizin (Mobbing) Nedenleri, Sonuçları Ve Türkiye’deki Hukuksal Gelişimi” *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi Cilt:2.2: (2010) 37-46*.
- Mesguer De Pedro M(2008), Soler Sánchez MI, Sáez Navarro MC, García Izquierdo M. Workplace Mobbing And Effects On Workers’ Health, *Span J Psychol*. May;11(1):219-27.
- Mimaroğlu, H. (2008). *Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Adana.
- Mizrahi, R. (2013). Çalışma Hayatında Mobbing İle Mücadele Yöntemleri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(2), 443-452.
- Moayed, F. A. ve Daraiseh, N., Shell, R. ve Salem, S. (2006). Workplace Bullying: A Systematic Review of Risk Factors and Outcomes, Theoretical Issues in Ergonomics Science, 7(3), 311–327.
- Namie, G. (2012), *Impact Of Workplace Bullying on Individuals’ Health*, (çevirimiçi), <http://www.workplacebullying.org/multi/pdf/WBI-2012-IP-D.pdf>, 01 Kasım 2021.
- Nazmi Kozak, *Turizm Pazarlaması*, Detay yayıncılık, Ankara 2010, 31.
- Nielsen, Tangen, Idsoe, Matthiesen, Mageroy. (2015) Post-Traumatic Stress Disorder As A Consequence Of Bullying At Work And At School. A Literature Review And Meta-Analysis, *Agression And Violent Behavior*, Sayı:21, S: 18.
- Nielsen, Tangen, Idsoe, Matthiesen, Mageroy. (2015), *Agression And Violent Behavior*, *Agression And Violent Behavior*, 21: P:17-24,
- O’Moore M., Lynch, J. ve Daeid, N. N. (2003). The Rates and Relative Risks of Workplace Bullying in Ireland a Country of High Economic Growth, *International Journal Management and Decision Making*, 4 (1), 82-95.

- Ocak, S. (2008). *Öğretmenlerin Duygusal Taciz (Mobbing)’e İlişkin Algıları (Edirne İli Örneği)*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Olalı, Hasan; Meral Korzay. *Otel İşletmeciliği*, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul 1993.
- Onay, M., & Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 3 (2), 1309 -8039.
- Oral, Saime. *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*, Kanyılmaz Orhan Batman, *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, İstanbul: DeğişimYayınları, 2003,ss.108-
- Öner, A., (2012), *Yetişkin Bireylerin Anksiyete Bozukluğuna Sahip olup Olmaması ile* Özcan N.K. ‘‘Türkiye’de Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Sistematiik Derleme’’, Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi, 2011,31(6):1442-1456.
- Özdemir, S., Tosun B., Bebiş, H., and Yava, A. (2013). Hemşire Kaleminden Mobbing: İş Yerinde Psikolojik Saldırı, TAF Preventive Medicine Bulletin, 12(2), 183-190.
- Özel, 12-16; 2009 Gülümser Keskin, *Otel İşletmeciliği ve İş Tatmini*, Detay Yayıncılık, Ankara,20-21.
- Özen Kutanis, R., Tunç, T., (2013), *Hemşirelerde Benlik Saygısı İle Durumluk Ve Sürekli Kaygı Arasındaki İlişki: Bir Üniversite Hastanesi Örneği*, The Journal Of Industrial Relations & Human Resources, 15(1):1-15
- Özkan, G. V. (2011). *İşyerinde Yıldırma (Mobbing) ve İş Doyumu İlişkisi*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Özkul, B. ve Çarıkçı, İ.K. (2010). Mobbing ve Türk Hukuku Açısından Değerlendirilmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (15), 481-499.
- Özler D. E. Atalay C.G. Şahin M.D.“Mobbing’in Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma,” Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2008, 22: 37–60.
- Öztürk, A., (2008), *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Yüksekokulu Öğretmenlik Programı Öğrencilerinin Durumluk Ve Sürekli Kaygı Düzeyleri İle Akademik Başarıları Arasındaki İlişki*, Pamukkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli.

- Öztürk, O. (2004). *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları* (10. Baskı b.). Ankara: Nobel Tıp Kitabevi.
- partnerships between hotel housekeeping departments and their partner employment agencies?" *International Journal of Hospitality Management*, (29), 2010, 108-119.
- Pıçakçıefe, M. (2010). Çalışma Yaşamı ve Anksiyete. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 9(4), 367-374.
- Psychometric Properties. *Journal of Cognitive Psychotherapy* 12(2), 163-172.
- REDHOUSE, 1989: 629 regresyon denkleminin belirlenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 163-174. Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Resch M. Schubinski M. "Mobbing- Prevention Management in Organizations", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, 5(2): 295-307.
- Rivas-Vazquez RA, Saffa-Biller D, Ruiz I, Blais MA, Rivas-Vazquez A. (2004). Current issues an anxiety and depression: Comorbid, mixed, and subthehold disorders. *Prof Psychol Res Pr*, 35(1), 74-83.
- Saatçioğlu, Ö., (2001), *Yaygın Anksiyete Bozukluğunun Tedavisi ve Yeni Yaklaşımlar*, Sağlık Bilimleri Dergisi, C. 2, S. 4, ss. 562-576.
- Schneider FR, Johnson J, Hornig CD, Liebowitz MR, Weisman MM. 1992, Social fobia:comorbidity and morbidity in a epidemiological sample. *Archives of General Psychiatry*,;49:282-288
- Seligman ME, Walker EF. ve Rosenhan DL. (2001). *Abnormal psychology*. 4th ed. New York: W.W. Norton & Company, Inc.
- Sevinçok, L., (2007), *Yaygın Anksiyete Bozukluğunun Nörobiyolojisi*, Klinik Psikiyatri
- Sheela M. A. (2005); *Economics Of Hotel Management*, 2nd Edi., Age nternational Publishers, New Delhi, India
- Soltani, E.; A. Wilkinson, "What is happening to flexible workers in the supply chain
- Sökmen, A., Mete, E . (2015). Bezdirinin iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Ankara'da bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (3), 271-295.
- Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud*. London: Hogarth Press, Vol.2, xxxii.
- Stone, A.M. (1997). The role of shame in posttraumatic stress disorder. *American Journal of Orthopsychiatri*, 62, 131-136.

- Sümerkan, Z. (1986). Otel ve Lokanta İşletmelerinde Maliyet Muhasebesinin Yeri ve Önemi. Ankara: Turizm Yıllığı *Sürekli Kaygı Düzeyleri Ve Geçmiş Eğitim Yaşantıları*, Yüksek Lisans Tezi,
- Sürmeli A. 1997, Anksiyete kavramı ve anksiyete bakışlarına temel bir bakış. In: Güleç C, Köroğlu E, editors. Psikiyatri Temel Kitabı. Ankara; Hekimler Yayın Birliği; p: 449–526
- Şener Burhan 1990"Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon" Ankara,
- Şener, B. (2010). Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon (Beşinci baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şener, Burhan. 2001. *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Şener, Burhan. 2007 *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Şener, Burhan. Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon. Ankara: Gazi Kitabevi, Geliştirilmiş 2. Baskı, 1997. Şişli Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Bülteni, Cilt: 45, Sayı: 2, ss. 65-74.
- T. L.G Lockyer, 2007, *The International Hotel Industry: Sustainable Management*, Haworth Hospitality & Tourism Press, New York, 3
- Taşkıran, Erkan. "Otel İşletmelerinde Liderlik ve Yöneticilerin Liderlik Yönelimleri: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, 2005.
- Tekin, H. H., (2013), *Hastanede Çalışan Hemşirelerin Mobbinge Maruz Kalma*
- Tekin, M., & Tekin, A. (2014). Anksiyete Bozukluklarında Dissosiyatif Belirtiler. *Psikiyatri Güncel Yaklaşımlar*, 330-339.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18): 81-89.
- Tınaz, P. (2006/3). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing).
- Tınaz, P. (2006a). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. 1.Baskı. İstanbul: Beta.
- Tınaz, P. (2006b). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. Çalışma ve Toplum. 4.
- Tınaz, P. (2011). *İş Yeriinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. 3. Baskı. İstanbul: Beta.
- Tınaz, Pınar. Bayram, Fuat. Ergin, Hediye. (2008), *Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.

- Tutar, H. (2004a). *İşyerinde Psikolojik Şiddet*, 3. Baskı. Ankara:Platin.
- Tutar, Hasan.(2004) “*İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri Ve Sonuçları*”
Yönetim Bilimleri Dergisi Cilt:2.2101 *Tükenmişliği Üzerine Etkisi*, Özel Sayı,
ss. 167-188.
- Tümer, E.Ö., (2014), *İşyerlerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Bilgilendirme Rehberi*, 2.
Baskı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Ankara.
- Türkçapar, H. (2004). Anksiyete Bozukluğu ve Depresyonun Tanısal İlişkileri. *Klinik Psikiyatri Dergisi*(4), 12-16.
- Türkçapar, H. (2013). Depresyon- klinik uygulamada bilişsel davranışçı terapi. Ankara: Hekimler Yayın Birliği.
- Ulusoy, M., Sahin, N. H., Erkmen, H. (1998). Turkish version of the Beck Anxiety Inventory: Usta, Öcal. *Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım*, 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara 2012
- Usta, Öcal. *Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım*, Detay Yayıncılık, Ankara 2014.
- Uysal, C., (2007), *Yaygın Anksiyete Bozukluğu Tanısı Alan Hastaların Elektrokardiyografilerindeki P-Dalga Dispersiyonu ve QT Dispersiyonu*, Sağlık Bakanlığı Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi Psikiyatri Kliniği, Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- Ülkü, Ç. (2015). Otel İşletmelerinde Pazarlama Stratejilerinin Oluşturulması ve Uygulanması Süreci: Konya Örneği, Yüksek Lisans Tezi, KTO Karatay Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- Ünal, İ. (2018). Psikologların mobbing algısı ve depresyon, anksiyete ve tükenmişlik sendromuyla ilişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Vartia, M. (2001). Consequences of Workplace Bullying with Respect to The Well- Being of Its Targets and The Observers of Bullying, *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 27(1), 63-69. *Ve Anksiyeteleri Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana
- Vie, T. L., Glaso, L. ve Einarsen, S. (2011).HealthOutcomesand Self-Labeling as A VictimT. L., Glaso, L. ve Einarsen, S. (2012), How does it feel? WorkplaceBullying,EmotionsandMusculoskeletalComplaints,*Scandinavian Journal of Psychology*, 53(2), 165-173.

- Wornhom, D. (2003). A Descriptive Investigation of Morality and Victimizations at Work, *Journal of Business Ethics*, 4, 29-40. *Yaklaşımları ve Gelir Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara 2004
- Yam, F. C., (2014), *Psikolojik Danışma Öz Yeterliği: Kişilik Özellikleri, Durumluk-*
- Yapıcı, N. (2008). *İşyerinde Sistematik Yıldırma (Mobbing), Algılanan Nedenleri ve İş Tatmini ile İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Antalya İli Tarım Sektöründe Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Yeşiltaş, M. ve Demirçivi, B. M. (2010). İşgörenlerin Yıldırma Eylemlerine Maruz Kalma Durumları Üzerine Bir Araştırma: Antalya Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 199-217.
- Yeşiltaş, M., Demirçivi, B. (2010). “İş Görenlerin Yıldırma Eylemlerine Maruz Kalma Durumları Üzerine Bir Araştırma: Antalya Örneği”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(2):199-217.
- Yılmaz, Ferhat ve Ünsar, Sinan (2007). Performans Değerlendirme Sistemi ve Kullanım Alanları, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 35-57. *Yönetimi (Örnek Önbüro Modülleri)*, Detay Yayıncılık, Ankara 2011.
- Zapf, D. (1999). Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying At Work, *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.

EKLER

Ek A. Çağ Üniversitesi Tez Etik ve Anket İzin İstek Formu

T.C.	
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ	
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	
TEZ / ARAŞTIRMA / ANKET / ÇALIŞMA İZİNİ / ETİK KURULU İZİNİ TALEP FORMU VE ONAY TUTANAK FORMU	
ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
T.C. NOSU	AYŞE DUMAN
ADI VE SOYADI	2022011007
ÖĞRENCİ NO	
TEL. NO.	
E - MAİL ADRESLERİ	
ANA BİLİM DALI	PSİKOLOJİ
HANGİ AŞAMADA OLDUĞU (DERS / TEZ)	TEZ
İSTEKDE BULUNDUĞU DÖNEME AİT DÖNEMLİK KAYDININ YAPILIP-YAPILMADIĞI	2022/2023. - GÜZ YENİLEDİM.
ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ BİLGİLER	
TEZİN KONUSU	OTEL İŞLETMELERİNDEKİ MOBBING VE ANKSİYETE DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİ
TEZİN AMACI	Araştırmanın amaçları, kadın ve erkeklerin birarada çalıştığı ve yönetildiği örgütlerdeki çalışanların mobbing algısını kurum yöneticilerinin cinsiyetlerine göre değişip değişmediğini belirlemek ve çalışanların demografik özelliklerinin mobbing algısında anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını araştırmaktır
TEZİN TÜRKÇE ÖZETİ	Dünyada yaşanan hızlı değişim ile insanların hayatlarının hemen hemen her alanında ortaya çıkan değişim süreci baskısı ve sonunda insanların bulundukları ortamlarda yaşadıkları baskı unsurlarıyla karşı karşıya bırakmaktadır. Çalışma ortamlarında oluşan psikolojik şiddet çalışanlar açısından sonuçları değerlendirildiğinde toplumsal, örgütsel ve bireysel olmak üzere olumsuz etkileri de beraberinde getirmektedir. Günümüzde sektör fark etmeksizin iş yerlerinde yoğun olarak psikolojik şiddet durumu yaşandığı gözlemlenmektedir. Çalışma ortamlarında uygulanan mobbing sonucunda anksiyetenin meydana gelmesinde önemli bir rolü bulunmaktadır. Otel işletmelerinin genellikle mevsimlik hizmet veren alanlar olması, insan ilişkilerinin ve emeğin yoğun olmasını, sürekli olarak hizmet verilen bir sistem olması nedeniyle yoğun çalışma temposuna sahip oluşu, çalışanları daha stresli ve şiddete eğilimli hale getirebilmektedir. Çalışmanın 4 ve 5 yıldızlı otellerle sınırlandırılması ise daha kurumsal bir yapıya sahip oldukları varsayımdır. Mobbing kavramı algıları doğrultusunda, otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde mobbing ve anksiyete düzeyi arasındaki ilişki, 4 ve 5 yıldızlı otelde işletmeciler yada amirleri veya iş arkadaşları tarafından uygulanan mobbingin anksiyete ile ilişkisi araştırılarak bu durumların kadın çalışanlar ile erkek çalışanlar arasında farklılık olup olmadığının ortaya konulması amaçlanmıştır

ARAŞTIRMA YAPILACAK OLAN SEKTÖRLER/ KURUMLARIN ADLARI	MERSİN BÖLGESİNDEKİ 4 VE 5 YILDIZLI OTELLER
ZİN ALINACAK OLAN KURUMA AİT BİLGİLER (KURUMUN ADI- ŞUBESİ/ MÜDÜRLÜĞÜ - İLİ - İLÇESİ)	Gönüllülük esasına göre
YAPILMAK İSTENEN ÇALIŞMANIN İZİN ALINMAK İSTENEN KURUMUN HANGİ İLÇELERİNE/ HANGİ KURUMUNA/ HANGİ BÖLÜMÜNDE/ HANGİ ALANINA/ HANGİ KONULARDA/ HANGİ GRUBA/ KİMLERE/ NE UYGULANACAĞI GİBİ AYRINTILI BİLGİLER	
UYGULANACAK OLAN ÇALIŞMAYA AİT ANKETLERİN/ ÖLÇEKLERİN BAŞLIKLARI/ HANGİ ANKETLERİN - ÖLÇEKLERİN UYGULANACAĞI	MOBBING ÖLÇEĞİ VE BECK AKSİYETE ÖLÇEĞİ
EKLER (ANKETLER, ÖLÇEKLER, FORMLAR, V.B. GİBİ EVRAKLARIN İSİMLERİYLE BİRLİKTE KAÇ ADET/SAYFA OLDUKLARINA AİT BİLGİLER İLE AYRINTILI YAZILACAKTIR)	1) (2 SAYFA) SayfaMOBBING Ölçeği. 2) (1 SAYFA) BECK AKSİYETE ÖLÇEĞİ
ÖĞRENCİNİN ADI - SOYADI: AYŞE DUMAN	ÖĞRENCİNİN İMZASI: Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır. TARİH: 09.01.2023

1.TEZ DANIŞMANININ ONAYI	2.TEZ DANIŞMANININ ONAYI (VARSA)	ANA BİLİM DALI BAŞKANININ ONAYI	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRÜNÜN ONAYI			
Adı - Soyadı: <u>lut İsmen</u>	Adı - Soyadı:	Adı - Soyadı: <u>Silke Uğur</u>	Adı - Soyadı: <u>Murat Koca</u>			
Unvanı: <u>Prof. Dr.</u>	Unvanı:	Unvanı: <u>Prof. Dr.</u>	Unvanı: <u>Prof. Dr.</u>			
Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.	Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.	Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.	Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.			
..... / / 20.....	 / / 20.....	 / / 20.....	 / / 20.....			
ETİK KURULU ASIL ÜYELERİNE AİT BİLGİLER						
Adı - Soyadı: <u>Şehnaz</u> ŞAHİNKARAKAŞ	Adı - Soyadı: <u>Yücel</u> ERTEKİN	Adı - Soyadı: <u>Deniz</u> Aynur GÜLER	Adı - Soyadı: <u>Mustafa</u> BAŞARAN	Adı - Soyadı: <u>Mustafa</u> Mustafa Tevfik ODMAN	Adı - Soyadı: <u>Hüseyin</u> Mahir FİSUNOĞLU	Adı - Soyadı: <u>Jülide</u> İNÖZÜ
Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.
Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.	Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.	Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.	Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.	Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.	Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.	Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır.
..... / / 20.....	 / / 20.....	 / / 20.....	 / / 20.....	 / / 20.....	 / / 20.....	 / / 20.....
Etik Kurulu Jüri Başkanı - Asıl Üye	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi
OY BİRLİĞİ İLE	X	Çalışma yapılacak olan tez için uygulayacak olduğu Anketleri/Formları/Ölçekleri Çağ Üniversitesi Etik Kurulu Asıl Jüri Üyelerince İncelenmiş olup, / / 20..... - / / 20..... tarihleri arasında uygulanmak üzere gerekli iznin verilmesi tarafımızca uygundur.				
OY ÇOKLUĞU İLE						
AÇIKLAMA: BU FORM ÖĞRENCİLER TARAFINDAN HAZIRLANDIKTAN SONRA ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ SEKRETERLİĞİNE ONAYLAR ALINMAK ÜZERE TESLİM EDİLECEKTİR. AYRICA FORMDAKİ YAZI ON İKİ PUNTO OLACAK ŞEKİLDE YAZILACAKTIR.						

Ek B. Çağ Üniversitesi Bilgilendirilmiş Onam Formu

Tarih:.....

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ ETİK KURULU

BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

Bu formun amacı araştırma ile ilgili olarak sizi bilgilendirmek ve katılmanız ile ilgili izin almaktır.

Bukapsamda OTEL İŞLETMELERİNDEKİ MOBBİNG VE ANKSİYETE DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ "başlıklı araştırma "AYŞE DUMAN" tarafından gönüllü katılımcılarla yürütülmektedir. Araştırma sırasında sizden alınacak bilgiler gizli tutulacak ve sadece araştırma amaçlı kullanılacaktır. Araştırma sürecinde konu ile ilgili her türlü soru ve görüşleriniz için aşağıda iletişim bilgisi bulunan araştırmacıyla görüşebilirsiniz. Bu araştırmaya katılmama hakkınız bulunmaktadır. Aynı zamanda çalışmaya katıldıktan sonra çalışmadan çıkabilirsiniz. Bu formu onaylamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz anlamına gelecektir.

Araştırmayla İlgili Bilgiler:

Araştırmanın Amacı: Araştırmanın amaçları, kadın ve erkeklerin birarada çalıştığı ve yönetildiği örgütlerdeki çalışanların mobbing algısının kurum yöneticilerinin cinsiyetlerine göre değişip değişmediğini belirlemek ve çalışanların demografik özelliklerinin mobbing algısında anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını araştırmaktır

Araştırmanın Nedeni: mobbing ve anksiyete arasındaki ilişkiyi belirlemek ve kadın erkek arasındaki farkı göstermek

Araştırmanın Yürütüleceği MERSİN

Çalışmaya Katılım Onayı:

Araştırmanın amacını, nedenini, yürütüleceği yer ile ilgili bilgileri okudum ve gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Araştırma ile ilgili ayrıntılı açıklamalar yazılı ve sözlü olarak tarafıma sunuldu. Bu araştırmaya ile ilgili faydalar ve riskler ile ilgili bilgilendirildim.

Bu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının (Islak imzası ile***)

Adı-Soyadı:

İmzası***:

Araştırmacının

Adı-Soyadı:AYŞE DUMAN

e-posta:

Enstitü müdürlüğünde evrak aslı ıslak imzalıdır

***Online yapılacak uygulamalarda, ıslak imza yerine, bilgilendirilmiş onam formunun anketin ilk sayfasındaki en üst bölümüne yerleştirilerek katılımcıların kabul ediyorum onay kutusunu işaretlemesinin istenilmesi gerekmektedir.

Ek C. Kişisel Bilgi Formu

Sayın Katılımcı,

Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Yüksek Lisans Programında yürüttüğüm tez çalışmam için araştırma yapmaktayım.

Aşağıda sunulan anketler, otel çalışanlarında mobbing ve anksiyete düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik olarak yürütülen bugüne kadar ki bilimsel çalışmalardan birine daha katkı sağlaması amacıyla sizlere ulaştırılmıştır

Her bir ölçeği yanıtlamaya geçmeden önce ölçek başlarında sunulan kısa açıklamaları dikkatlice okuyunuz.

Lütfen ölçeklerdeki her cümleyi cevapladığınızdan emin olunuz. Aşağıdaki ankette yer alan soruların hepsini cevaplamanız bu araştırmanın sonuçları açısından kritik önem taşımaktadır.

Araştırmamız açısından kimliğinizin bilinmesi önem taşımadığından, anket formları üzerine ad ve soyadı yazılması gerekmemektedir. Vereceğiniz yanıtlar sadece araştırmacı tarafından bilimsel veri amacıyla kullanılacaktır.

Ankette yer alan hiç bir sorunun doğru ya da yanlış cevabı yoktur.Yapılan bilimsel çalışmanın geçerliği ve güvenirliği vereceğiniz samimi cevaplara bağlıdır.

Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Araştırmacı: Ayşe DUMAN

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Lut TAMAM

1. Cinsiyetiniz:

- ☐ Kadın
☐ Erkek

2. Yaşınız:

- ☐ 20 ve Altı
☐ 21-30
☐ 31-40
☐ 41 ve Üzeri

3. Medeni Durum:

- ☐ Bekar
☐ Evli

4. Eğitim düzeyiniz:

- ☐ Ortaokul ve altı
☐ Lise ve önlisans
☐ Lisans
☐ Yüksek Lisans

5. Meslekte Kaçınıc Yılıınız:

- ☐ 1 ve Altı
☐ 1 – 5 Yıl
☐ 5 ve Üzeri

6. Göreviniz Nedir:

- ☐ Servis
☐ Animasyon
☐ Mutfak
☐ İdari Hizmetleri

Ek D. Beck Anksiyete Ölçeği (BAÖ) Puanlama Formu

FAKTÖRLER	MADDELER	PUANLAR
Subjektif Kaygı (13 Madde)	1	
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
	11	
	12	
	13	
	14	
	15	
	16	
	17	
	18	
	19	
		Toplam
Somatik Semptomlar (8 Madde)	2	
	3	
	6	
	12	
	13	
	18	
	20	
	21	
		Toplam

(Kaynak: Beck, A.T., vd.. 1988 ; Ulusoy, M., vd.. 1998)

EK-E: Beck Anksiyete Ölçeği (BAE)

Aşağıda insanların kaygılı ya da endişeli oldukları zamanlarda yaşadıkları bazı belirtiler verilmiştir. Lütfen her maddeyi dikkatle okuyunuz. Daha sonra, her maddedeki belirtinin, bugün dahil son bir haftadır sizi ne kadar rahatsız ettiğini aşağıdaki ölçekten yararlanarak, maddenin yanındaki uygun yere (X) işareti koyarak belirleyiniz.

	Hiç	Hafif Derecede	Orta Derecede	Ciddi Derecede
1. Bedeninizin herhangi bir yerinde uyuşma veya karıncalanma.	0	1	2	3
2. Sıcak / ateş basmaları.	0	1	2	3
3. Bacaklarda halsizlik, titreme.	0	1	2	3
4. Gevşeyememe.	0	1	2	3
5. Çok kötü şeyler olacak korkusu	0	1	2	3
6. Baş dönmesi veya sersemlik.	0	1	2	3
7. Kalp çarpıntısı	0	1	2	3
8. Dengeyi kaybetme duygusu	0	1	2	3
9. Dehşete kapılma	0	1	2	3
10. Sinirlilik.	0	1	2	3
11. Boğuluyormuş gibi olma duygusu	0	1	2	3
12. Ellerde titreme.	0	1	2	3
13. Titreklik	0	1	2	3
14. Kontrolü kaybetme korkusu	0	1	2	3
15. Nefes almada güçlük.	0	1	2	3
16. Ölüm korkusu	0	1	2	3
17. Korkuya kapılma	0	1	2	3
18. Midede hazımsızlık ya da rahatsızlık hissi	0	1	2	3
19. Baygınlık.	0	1	2	3
20. Yüzün kızarması	0	1	2	3
21. Terleme (sıcağa bağlı olman).	0	1	2	3

(Kaynak: Beck, A.T., vd.. 1988 ; Ulusoy, M., vd.. 1998)

Mobbing Davranışları	Tamamen Kalıyorum	Kalıyorum	Biraz Kalıyorum	Kararsızım	Biraz Kalıyorum	Kalıyorum	Kesinlikle Kalıyorum
17. Molalarda yalnız kalıyorum							
18.Kimsenin beni dinlemediğini düşünüyorum							
19. Hafif derecede fiziksel şiddete maruz kalıyorum							
20. Cinsel tacize maruz kaldığımı düşünüyorum							
21. Cinsel içerikli kabaca şakalara maruz kalıyorum							
22. Dış görünüşüm ile dalga geçiliyor							
23. Siyasi görüşlerim eleştiri odağı haline geliyor							
24. iş arkadaşlarım kişisel eşyalarım zarar veriyor							
25. iş arkadaşlarımın özelime girdiğini düşünüyorum							
26. iş arkadaşlarım benim özel yaşamımla ilgili olarak gereksiz eleştirilerde bulunuyorlar							
27. iş arkadaşlarım benim dini inançlarımla ilgili olarak eleştirilerde bulunmaktadırlar							
28. iş arkadaşlarımdan telefonla tehditler alırım							
29. Hiçbir şey işten daha önemli değildir							
30. işim benim için her şeyden önce gelir							
31. Uzmanlık gerektirmeyen basit işler bana verilir							
32. iş için kullandığım araç gereçler bana haber verilmeden kaldırılır							
33. Benim uzmanlık alanıma uygun olmayan işler bana verilir							
34. Aldığım ücrete uygun olmayan işler bana verilir							
35. Gereksiz işler ile ilgili olarak çalışmam istenmektedir							
36. Kariyerimin yönetim tarafından engellendiğini düşünüyorum							
37. Yetenek gerektirmeyen işler bana veriliyor							
38. Kariyer gelişimimin kasten engellendiğini düşünüyorum							

Ek G. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Tez Etik İzin İstek Yazısı



T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Saya : E-23867972-050.01.04-2300000050
Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurulu Kararı Alınması Hk.

03.01.2023

REKTÖRLÜK MAKAMINA

İlgi: 09.03.2021 tarih ve E-81570533-050.01.01-2100001828 sayılı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu konulu yazınız.

İlgi tarihli yazınız kapsamında Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Tezli Yüksek Lisans Programında tez aşamasında kayıtlı olan **Ayşe Duman** isimli öğrenciye ait tez evraklarının "Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Onayları" alınmak üzere Ek'te sunulmuş olduğunu arz ederim.

Prof. Dr. Murat KOÇ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Ek : 1 adet öğrenciye ait tez evrakları dosyası.

Ek H. Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurul İzin Yazısı



T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Sayı : E-81570533-044-2300000372
Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurul İznı Hk.

17.01.2023

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

- İlgi : a) 09.01.2023 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2300000170 sayılı yazınız.
b) 05.01.2023 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2300000100 sayılı yazınız.
c) 03.01.2023 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2300000050 sayılı yazınız.
ç) 09.01.2023 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2300000137 sayılı yazınız.
d) 06.01.2023 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2300000102 sayılı yazınız.

İlgi yazılarda söz konusu edilen **Ayşe Duman, Büşra Bozdoğan, Ahmet Şamil Evren, Özge Aşçı, Kemal Çakır ve Sevdâ Ata** isimli öğrencilerimize ait tez evrakları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunda incelenerek uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Ünal AY
Rektör