

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞYERİ ŞİDDETİ

ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Erdal ARSLAN

(Yüksek Lisans Tezi)

Eskişehir, 2016

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞYERİ ŞİDDETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Erdal ARSLAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Haziran, 2016

Bu çalışma Anadolu Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonu tarafından kabul edilen 1508E605 nolu proje kapsamında desteklenmiştir.

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Erdal ARSLAN'ın "Otel İşletmelerinde İşyeri Şiddeti Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tezi 10 Haziran 2016 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca toplanan **Turizm İşletmeciliği** Anabilim Dalında, **yüksek lisans tezi** olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Prof.Dr.Meryem AKOĞLAN KOZAK

Üye : Yrd.Doç.Dr.Yalçın ARSLANTÜRK

Üye : Yrd.Doç.Dr.Dilek ACAR GÜREL

Prof.Dr.Kemal YİLDİRİM
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü



Yüksek Lisans Tez Özü

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞYERİ ŞİDDETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Erdal ARSLAN

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haziran, 2016

Danışman: Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK

İşyeri şiddeti otel işletmelerinde çalışanların karşılaştıkları ve çeşitli şekillerde etkilendikleri önemli sorunlardan biridir. Ancak otel işletmelerinde bugüne kadar yapılan araştırmalarda, bu sorunun sadece bir boyutuna -mobbing- veya salt kadına yönelik işyeri şiddetine yer verildiği görülmektedir. İşyeri şiddeti bütüncül bir yaklaşımla ve detaylı olarak farklı boyutlarıyla değerlendirilmemiştir. Bu çalışmada ise otel işletmelerinde işyeri şiddetinin fiziksel, duygusal baskı ve yıldırma, sözel ve cinsel şiddet boyutlarının belirlenmesi, ayrıca şiddetin çalışanlar üzerinde yarattığı depresyon, anksiyete ve stres durumlarının da belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma, gerek bilim dünyasına gerekse uygulayıcılara bu sorunun en aza indirilebilmesi ve önemli ipuçları sunması bakımından önemlidir.

Nicel yaklaşımının benimsendiği araştırma, Eskişehir'den 292, Antalya'dan 176 çalışan kapsamında gerçekleştirilmiştir. Veriler, anket tekniğiyle toplanmış ve analizlerde, tanımlayıcı istatistikler, bağımsız örneklem T testi, Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testlerinden yararlanılmıştır. Araştırmanın veri toplama süreci 20 Aralık 2015 - 25 Ocak 2016 tarihleri arasında, 35 günlük sürede tamamlanmıştır.

Araştırma sonucunda şu bulgulara ulaşılmıştır; otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumlarının cinsiyet, konum, yaş, eğitim durumu, işletmenin yıldız sayısı, departman ve otel işletmesinde çalışma süresine göre farklılık göstermekte; çalışanların fiziksel ve cinsel şiddete maruz kalma durumları, depresyon ve anksiyete durumlarında farklılık yaratmaktadır. Ayrıca, çalışanların şiddete maruz kalma ile ilgili kaygı durumları, şiddete maruz kalmayan çalışanlarda daha yüksek bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: işyeri şiddeti, otel işletmeleri, çalışanlar, Eskişehir, Antalya.

Abstract

A STUDY ON WORKPLACE VIOLENCE IN HOSPITALITY INDUSTRY

Erdal ARSLAN

Department of Tourism Management

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, June 2016

Advisor: Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK

Workplace violence is one of the crucial issues that employees experience and are affected in various ways in the hotels. However, studies relating to this issue only emphasizes one dimension of workplace violence or purely workplace violence against women. Moreover, workplace violence has not been evaluated in an integrated approach and in details. This study aims at determining workplace violence in hotels including physical, psychological (mobbing), verbal and sexual violence. In addition, the study aims to determine the effect of workplace violence in terms of depression, anxiety and stress conditions of employees. The study takes a significant place in terms of minimizing this issue for both academia and industry executives.

Quantitative research approach was adopted in this study conducted with 292 employees in Eskişehir and 176 employees in Antalya. Questionnaire was used as a data collecting instrument and for the analysis, descriptive statistics, independent sample T test, Kruskal Wallis and Mann Whitney U tests were performed. Research was completed between December 20, 2016- January 25, 2016 in 35 days.

As a result, the study revealed the following findings; there are significant differences among gender, work status, age, education, hotel type, department, work duration in the hotel and being exposed to violence. Moreover, being exposed to violence constitutes significance differences among employees' depression and anxiety conditions. Besides, the degree of worry of the employees about being exposed to violence has been found out to be higher than those who are not exposed to violence

Keywords: workplace violence, hotel, employees, Eskişehir, Antalya.

../06/2016

Etik İlke ve Kurallara Uygunluk Beyannamesi

Bu tez/proje çalışmasının bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumunda bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilmeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla tarandığını ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim.

Her hangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Erdal ARSLAN



Teşekkür

Yüksek Lisans öğrenimim ve tez çalışmam süresince, zaman ayırarak akademik hayatıma ve tez çalışmama değer katan, yapıcı eleştirileriyle beni yönlendiren, danışmanın Sayın Meryem AKOĞLAN KOZAK'a özverili katkılarından ötürü teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca, çalışmamda yardımlarını esirgemeyen değerli arkadaş ve meslektaşlarım; Bülent AYDIN, Gülgün BULUT, Önder YAYLA ve Ümit YILDIZ'a teşekkür ederim.

Son olarak beni bu günlere getiren, bana her zaman inanan ve güvenen aileme; sevgisi, ilgisiyle gerek lisans gerekse de lisansüstü yaşantım süresince kararlarımın her zaman saygı duyan, beni destekleyen ve motive eden sevgili eşim Sezi AYDIN ARSLAN'a kalbi teşekkürlerimi sunarım.

Erdal ARSLAN

Haziran, 2016

İçindekiler

	<u>Sayfa</u>
Jüri ve Enstitü Onayı.....	ii
Öz.....	iii
Abstract.....	iv
Önsöz	v
Etik İlke ve Kurallara Uygunluk Beyannamesi	vi
Tablolar Listesi	vii
Giriş.....	1

Birinci Bölüm

Şiddet ve Turizm İlişkisi

1. Şiddet Kavramı ve Turizm.....	3
1.1. Tanım ve Kapsam	4
1.2. Şiddet Kavramının Gelişim Süreci.....	5
1.3. Şiddete İlişkin Teorik Altyapı.....	8
1.3.1. İçgüdü teorisi	8
1.3.2. Engellenme ve saldırganlık teorisi.....	9
1.3.3. Sosyal öğrenme teorisi	10
1.4. Şiddetin Sınıflandırılması.....	12
1.5. Şiddete Başvurma Nedenleri.....	15
1.5.1. Biyolojik nedenler	16
1.5.2. Psikolojik nedenler	17
1.5.3. Sosyal ve çevresel nedenler.....	19

İkinci Bölüm

İşyerinde Şiddet ve Otel İşletmelerinde Durum

1. İşyerinde Şiddetin Tanımı ve Kapsamı	20
2. İşyerinde Şiddet Tipolojileri	22
3. İşyerinde Uygulanan Şiddetin Yapısı	24

3.1. Fiziksel şiddet	25
3.2. Psikolojik (Duygusal) şiddet.....	26
3.3. Sözel şiddet.....	30
3.4. Ekonomik şiddet.....	31
3.5. Cinsel şiddet.....	32
4. İşyeri Şiddetinin Sonuçları ve Önlenmesi	33
4.1. İşyerinde Şiddetin Sonuçları	33
4.2. İşyerinde Şiddetin Önlenmesi	34

Üçüncü Bölüm

Otel İşletmelerinde İşyeri Şiddeti Üzerine Bir Çalışma

1. Yöntem	37
1.1. Araştırma Yaklaşımı.....	37
1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	38
1.3. Araştırmanın Hipotezleri	39
1.4. Anket Formunun Düzenlenmesi	40
1.5. Pilot Uygulama	41
1.6. Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizleri	42
1.7. Araştırmanın Evren ve Örnekleme.....	44
1.8. Analizler	45
2. Bulgular	46
2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile ilgili Bulgular	46
2.2. Otel işletmelerinde Yaşanan Şiddet Hakkında Bulgular	49
2.3. Hipotez Testleriyle İlgili Bulgular	56
Sonuç ve Öneriler.....	67
Ekler	72
Kaynakça	77

Tablolar Listesi

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri	48
Tablo 2. Çalışanların maruz kaldıkları şiddet türlerinin farklı durumlara göre dağılımları.....	49
Tablo 3. Çalışanların maruz kaldıkları şiddete verdikleri tepkiler	52
Tablo 4. Çalışanların şahit oldukları şiddet türleri	53
Tablo 5. Çalışanların şiddet türlerinden herhangi birine maruz kalmaları bakımından duydukları kaygıların derecelendirilmesine göre dağılımlar	53
Tablo 6. Şiddet ve diğer sorunların ortadan kaldırılmasına yönelik ifadelerin dağılımları	54
Tablo 7. Çalışanların yaşamını etkileyen sorunlara yönelik dağılımlar	55
Tablo 8. Katılımcıların iş tatminlerine yönelik dağılımlar	55
Tablo 9. Katılımcıların DASS durumlarına göre dağılımlar	56
Tablo 10. Çalışanların şiddete maruz kalma durumlarının demografik özelliklere göre farklılıkları.....	61
Tablo 11. Çalışanların şiddet türlerine maruz kalma durumlarının DASS düzeylerine göre farklılıkları	63
Tablo 12. Şiddete maruz kalma bakımından duyulan kaygı.....	65
Tablo 13. Hipotez testleri farklılık durumları.....	66

Giriş

Şiddet, insan yaşamının her alanında görülebilen ve dünyada giderek artan önemli bir toplum sağlığı sorunudur. Son zamanlarda işyeri şiddeti üzerine yapılan çeşitli araştırmalar, işyeri şiddetinin çalışma ortamlarında çalışanlar için ciddi bir sorun olduğuna işaret etmektedir. Özellikle, insan ilişkilerinin yoğun olduğu otel işletmelerinde çalışanlar zaman zaman iş arkadaşları ya da müşteriler tarafından şiddete maruz kalabilmektedirler. Bu durum, bazen de üstler tarafından astlara yönelik olarak uygulanmaktadır. Emek yoğun ya da insan ilişkileri yoğun olmasının yanında, otel işletmelerinin genellikle mevsimlik olması, yedi gün/yirmi dört saat hizmet verilmesi ve yoğun/sıkıştırılmış çalışma temposu, kişileri daha stresli ve şiddete eğilimli hale getirebilmektedir. Buna, çalışma ortamının müşteriler tarafından eğlence ve dinlence maksadıyla kullanımı, kadın çalışan sayısındaki yoğunluk da eklenince; cazibe sektörü ya da cazip bir çalışma alanı olduğu düşünülen otellerin aslında, çalışanlar için önemli zorluklar ve riskler taşıdığı söylenebilir. Bu tür sektörel özelliklere bağlı yaşanan şiddet olayları çalışanları, psikolojik ve fiziksel anlamda olumsuz yönde etkileyebilmekte; sonuçta iş gören devir oranını artırma, işe devamsızlık, işyeri bağlılığını azaltma, işgücü verimliliği ve hizmet kalitesini düşürme gibi birçok işletmecilik sorununa yol açmaktadır. Bu nedenle, otel işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin, rutin işleri yanında, çalışanları bu soruna karşı koruma ve baş edebilme konularında da beslemesi ve eğitmesi gerekmektedir.

Otel işletmelerinin doğasından kaynaklanan ve şiddet ya da daha farklı birçok psikolojik sıkıntılara neden olan bu sorunlar uzun yıllardan bu yana araştırmacıların dikkatini çekmiştir. Ancak şiddet kapsamındaki çalışmaların, ağırlıklı olarak yıldırma (*mobbing*) ve az da olsa cinsel istismar çerçevesinde gerçekleştirildiği görülmektedir. Oysa şiddetin fiziksel, sözel ve ekonomik gibi daha farklı uygulamaları da bulunmaktadır. Bu nedenle, şiddet konusunun bütüncül bir yaklaşımla ele alınması, başka bir ifadeyle alan yazında en fazla kabul gören beş farklı (yıldırma, cinsel istismar, sözel, fiziksel ve ekonomik) uygulamanın çalışanlar tarafından nasıl algılandığının öğrenilmesi bu çalışmanın temel sorunu olarak belirlenmiştir. Bu temel soruna bağlı olarak kurgulanan bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde şiddet kavramı, daha önce yapılmış olan araştırmalar bağlamında ele alınarak, tanımsal çerçeve üzerinde durulmuştur. Bu bölümde, sosyolojik ve örgütsel bağlamdaki şiddet olgusunun tarihsel süreç içerisindeki gelişimine de bakılmıştır. Şiddet olgusunun sistematik ve epistemolojik bir şekilde ilk kez 1940 ve 1950'li yıllarda önemsenmeye başladığı, sonrasında ise örgütsel düzeyde meydana gelen çeşitli şiddet olaylarının işletmeye ve insan kaynağına olumsuz etkileri sonucunda önemli hale geldiği görülmüştür. Bu kapsamda yapılan çalışmalar, şiddet olgusuna yönelik bir takım teorilerin ve modellerin ortaya çıkmasının yanında, çeşitli şiddet sınıflamalarının da elde edilmesinde etkili olmuştur. Bu bölümün sonunda, şiddete başvurma nedenlerinin anlaşılabilmesi için şiddet olgusu biyolojik, psikolojik, sosyal ve çevresel nedenler bağlamında değerlendirilmiştir.

İkinci bölümde, işyerinde şiddet olgusu ve otel işletmelerindeki durumla ilgili alanyazından elde edilen bilgilere dayalı açıklamalara yer verilmiştir. İşyerinde şiddetin tanımı ve kapsamı, işyerinde şiddet tipolojileri, işyerinde uygulanan şiddetin yapısı, işyeri şiddetinin sonuçları ve önlenmesi konuları, ulaşılabilen otel işletmeleri örnekleri ile açıklanmıştır. Bu bağlamda fiziksel, sözel, psikolojik (duygusal), ekonomik ve cinsel şiddet olmak üzere işyerinde uygulandığı belirtilen beş farklı şiddet yapısına ulaşılmıştır. Yine bu bölümde, alanyazından elde edilen işyerinde şiddetin sonuçlarına ve önlenmesine yönelik bazı pratik çözümlerin tartışması da yapılmıştır.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise otel işletmelerindeki işyeri şiddet durumunu belirlemeye yönelik Eskişehir ile Antalya örneklemleri üzerinden yürütülen bir araştırmaya yer verilmiştir. Bu bölümde öncelikle, araştırmanın yöntemi ve gerekçesi detaylı olarak açıklanmıştır. Bu kapsamda; anket formunun düzenlenmesi, pilot uygulama, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, araştırmanın yürütülmesi, verilerin kayıt ve analizlerine ilişkin uygulanan süreçler açıklanmıştır. Araştırma kurgusundan sonra yine bu bölümde, araştırma bulgularının takdimi yapılmıştır. Otel işletmelerindeki şiddet durumunu ortaya koyan bu bulgular; demografik yönlü, tanımlayıcı düzeydeki istatistikler ve hipotez testlerine yönelik olmak üzere üç farklı kategori altında değerlendirilmiştir.

Birinci Bölüm

Şiddet Kavramı ve Turizm İlişkisi

1. Şiddet Kavramı ve Turizm

Alanyazında turizm ve şiddet olaylarını içeren araştırmaların sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Turizmin ve turistik hareketliliğin şiddetten uzak olmasının gerekliliğine inanan ve buna önem veren ilgililer, endüstri içerisinde de benzer şekilde şiddetten uzak bir turizm bilincinin oluşması adına bu araştırmalarını bilim dünyasına ve sektör uygulayıcılarına duyurmaktadır. Turizm hareketinin oluşması için gerekli içsel ve dışsal uyarıcıların başında güvenlik gelmektedir. Güvenlik gereksinimi, turist akımının ülkeye yönelmesini ya da yönelmemesini, eğer yönelmişse yoğunluğunu, kalış süresini belirleyen en önemli unsurlarındandır (Seçilmiş ve Ünlüöner, 2009: 66). Küresel sermayenin önemli merkezlerinden biri olan ABD'ye yönelik gerçekleştirilen 11 Eylül 2001 terör ve şiddet olayları, Batı dünyasında sadece ABD'nin topraklarına yapılan bir saldırı değil, Batı medeniyeti ve onun insanlık için tarihsel süreç içerisinde geliştirdiği hümanist değerlere karşı yapılan bir saldırı olarak yorumlanmıştır (Demiray ve İşcan, 2008: 156). Bu terör olaylarının güvenlik, sağlık, rahatlık ve hijyen gibi kaygıların ön planda olduğu ulusal ve uluslararası turizm hareketliliğini, turistlerin ulaşımı güvenli bulmamaları ve turistik faaliyetlere katılmamaları nedeniyle olumsuz yönde etkilediği söylenebilir. 11 Eylül saldırılarının ardından ABD'de otel rezervasyonları bireysel varışlar için %20 ile % 50 arasında rezervasyon iptalleri, grupların ve tatil işletmelerinin tatil programlarını tamamen iptal etmesi, toplantıların, kongrelerin, seminerlerin, ticari fuarların tamamen iptali ve ertelenmesi ile karşı karşıya kalınmış sonuç olarak bu olayların yaşanması ABD'nin turizm gelirlerinde en az 2 milyar dolar (Yeşiltaş, Öztürk ve Türkmen, 2008: 180), dünya turizm gelirlerinde ise 16 milyar dolarlık bir kaybın yaşanması¹ yukarıda ifade edilenleri destekler niteliktedir.

Birçok ülke turizminin şiddet olaylarından çeşitli şekillerde etkilendiği söylenebilir. Almanya'da gerçekleştirilen ırkçı saldırılar, Amerika Birleşik Devletleri'nin büyük kent

¹ <http://www.shazinem.net/ekonomi-ve-is-dunyasi/121772-11-eylul-saldirilarinin-turk-ve-dunya-ekonomisine-etkileri.html>. (Erişim Tarihi: 16.05.2015)

merkezlerinde sıkça karşılaşılan gasp ve hırsızlık olayları, İsrail’de yıllardır devam eden çatışmalar ve Mısır’da yabancı turistlere yönelik gerçekleştirilen saldırılar şiddetin turizm sektörü üzerindeki olumsuz etkilerini ifade etmektedir (Serin, 2008: 50).

1.1. Tanımı ve Kapsamı

Şiddet, insanlık tarihi kadar eski bir kavramdır. Bu kavramla hayatın hemen hemen her alanında karşılaşmak mümkündür. Karmaşık bir yapıda olan bu kavramın, çeşitli boyutları olmasından dolayı tanımının yapılması zorlaşmaktadır. Bu konuda yapılan tanımlamalar incelendiğinde; Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2002: 3) şiddeti; “fiziksel bir gücün, baskının kasıtlı olarak bireyin kendisine, başka birine, bir gruba veya topluma yöneltilmesi, bunun sonucunda yaralanma, ölüm, psikolojik zarar, gelişim bozukluğu, yoksunluk durumunun ortaya çıkması veya ortaya çıkma olasılığının yüksek olmasına neden olacak şekilde kullanılması” şeklinde tanımlamaktadır. Başka bir tanımlamaya göre “güç ve baskı uygulayarak insanların bedensel veya ruhsal açıdan zarar görmesine neden olan bireysel veya toplumsal eylemler” şiddet olarak ifade edilmektedir (Aytaç, Bilgel, Bozkurt ve Yıldız, 2011: 3). En yalın ifade ile şiddet, “bireyin güç kullanımının başkasına zarar verecek şekilde uygulanması” şeklinde ifade edilmektedir (Henry, 2000). Aytaç vd. (2011: 3), sert ve acımasız kişilik, anlamına gelen şiddetin Latince “Violentina”dan türediğini ifade etmektedir. Diğer bir görüş ise şiddet kavramının Arapça’da güç ve şiddeti gösteren “şedde” fiilinden türediğini: Sertlik, aşırılık ve güç anlamına geldiğini belirtilmektedir (Güneş, 2005: 8; Kubat, 2007: 178; Güleç, Topaloğlu, Ünsal ve Altınbaş, 2012: 114). Şiddet kavramına yönelik yapılan bu tanımlamaların ortak noktasının, bireyin zihinsel ve fiziksel bütünlüğüne zarar verecek şekilde güç kullanılması olduğu dikkat çekmektedir.

Araştırmacılar şiddet kavramının açıklanması ve tanımlanmasının karmaşık bir durum olduğunu ifade ederek şiddetin üç temel unsurundan bahsetmektedir. Bunlar; planlama, amaç ve sonuçlardır (Tyner vd., 2007). Buradan şiddet eyleminin planlı bir şekilde bireyin bilerek ve isteyerek gerçekleştirdiği ve kişinin kendisine, başka bir bireye veya gruplara istenmeyen etkiler doğuracağı sonuçlarının söz konusu olabileceği anlaşılmaktadır.

Hayatın neredeyse her alanında karşılaşılabileme ihtimalinin söz konusu olduğu şiddet olayları, insan etkileşimleri gerekliliğinin fazla olduğu ortamlarda daha sık karşılaşılan

bir durumdur. Turizm endüstrisinin emek yoğun olması, hizmet alanın insan ve sunanın da genellikle insan olması dolayısıyla yoğun etkileşimin söz konusu olması yönü ile şiddet olaylarının sıklıkla yaşanabileceği bir hizmet kolu olarak düşünülmektedir. Yamada (2000: 486-487) da etkileşim ve iletişimin hizmet sektöründen bağımsız olamayacağını belirterek, üstler ve astları arasında gün içerisinde çalışma koşullarının getirmiş olduğu çeşitli psikolojik baskı sonucu, anlaşmazlıkların meydana gelebileceğini ve sonuç olarak şiddet olaylarının meydana gelebileceğini ifade etmektedir. Örneğin, otel yöneticileri, çalışanlardan örgüt içinde buldukları konuma göre farklı rol beklentisi içerisinde dirler ve bu beklentilerini çeşitli şekillerde otel çalışanlarına iletirler. Buna karşılık otel çalışanları, yöneticilerin bu beklentilerine uygun davranış göstermeye çalışır ve algıladıkları ölçüde uygulamaya koyarlar. Bu süreç içerisinde meydana gelen herhangi bir aksama şiddet unsurunun oluşmasına neden olur (Topaloğlu, 2004: 54).

Sonuç olarak, değişik şiddet türlerinin meydana gelme durumunun olası olduğu hizmet sektörü ve buna bağlı olarak otel işletmelerinde, şiddet kavramıyla doğrudan ilişkili bir araştırmaya rastlanmaması dikkat çekicidir. Ancak yapılan tanımlamalardan hareketle otel işletmelerinde şiddeti ifade etmek gerekirse; otel işletmelerinde çalışan veya otel işletmelerindeki işle herhangi bir ilgisi olmayan bir birey veya grubun, gücü veya baskıyı kasıtlı olarak kendisine, başka bir bireye veya bir gruba uygulaması suretiyle psikolojik zarar, yaralanma, gelişim bozukluğu veya yoksunluk durumunun ortaya çıkması veya olasılığının yüksek olması durumu olarak tanımlamak mümkündür.

1.2. Şiddet Kavramının Gelişim Süreci

İnsanlık tarihi kadar eski bir olgu olan şiddet geçmiş zamanlarda olduğu gibi günümüzde de devam etmekte ve toplumun en önemli gündem maddeleri arasında yerini almaktadır. Bu durumun insanlığın var olduğu sürece de devam edebileceğini söylemek yanlış olmayacaktır. Çünkü şiddete yönelik yaşanmış olan en eski hadise, Âdemoğlu Kabil'in

kardeşi Habil'i öldürmek istemesi (kana susamışlık) ve Allah korkusu taşıyan Habil'in bu hadisede kardeşine tepki vermeyerek hayata veda etmesiyle başlamaktadır².

Batı uygarlığının beşiği olarak bilinen eski Yunan ve Roma mitolojisine göre evrenin yaratılması sırasında Titan denilen tanrılar hüküm sürmeye başlar ve her yere, her şeye şiddet egemen olmaya başlar. Titanlar arasında şiddetli bir şekilde başa geçme mücadelesi verilmektedir. Öyle ki bu uğurda babalar oğulları, oğullar ise babaları öldürür. Tanrı Satürn (Kronos) de bu şekilde babasını öldürerek tahta geçmiş kendisinin de çocukları tarafından öldürüleceği korkusu ile yeni doğan çocuklarını parçalayarak yutar. Söz konusu hadise Goya'nın 1700'lü yıllarda yaptığı tabloda da resmedilmektedir (Köknel, 1996). Avrupa'da 17. yüzyılda sanayileşme ile başlayan modernleşme süreci, 20. yüzyılda tüm dünyaya yayılmaya başlamıştır. Bu bağlamda toplumlar, kapitalist ilişkiler içinde mekanik enerjiye dayalı üretim yapan, sanayileşmiş, ürünleri metalaşmış, emeği ücretlendirmiş, özel mülkiyet anlayışı kurumsallaşmış bir topluma dönüşmüştür.

Birey veya gruplardan kaynaklanan şiddet olgusu ilk kez 1900'lü yıllarda incelemeye alınmışsa da ilk kez 1940 ve 1950'li yıllarda sistematik ve epistemolojik bir şekilde araştırılmıştır. 1960'lı yıllardan itibaren ise çalışmalar hız kazanmaya başladığı dahası bu dönemde gerek bilimsel gerekse de toplum bilimi bağlamında çalışmalar yapılmaya başlandığı ifade edilmektedir (Sleet vd., 2012: 233). Örneğin, Yazıcı (2013) yapmış olduğu toplumsal değişim ve şiddet biçimi konulu çalışmasında, toplumsal yapıların gelenekselden moderne ve modernden postmoderne geçiş sürecinde meydana gelen belirsizliklerin günümüzde yaşanan şiddet olaylarının önemli nedenlerinden biri olduğunu vurgulamıştır.

Modern öncesi toplumlarda sosyal yapı içerisinde, sınıf farklılıklarının olması, üst sınıfların gezmek ve eğlenmek amaçlı seyahat yaparken, kölelerin rutin işler ile ilgilenmeleri yanı sıra zanaatkârlığın daha çok yaygın bir dönem olduğu söylenebilir. Bu dönemde teknolojinin gelişmemiş olması ulaşım imkânlarının zor olması, üretimde efendilerin isteklerine göre gerçekleştirilen üretim materyalleri ve koşulları, köleler

² http://www.kuranmeali.org/5/maide_suresi/28.ayet/kurani_kerim_mealleri.aspx. Mâide Süresi 28. Ayet. (Erişim Tarihi: 02.05.2015).

arasında şiddet, efendiler arasında ise daha çok kazanma hırsı ve arzusuna neden olmaktadır. Modern dönemde, değişen ve gelişen yaşam koşulları, eğitilmiş emek gücüne olan ihtiyacın artması, ulaşım ve iletişim araçlarının gelişmesi, sınıf farklılıklarının ortadan kaldırılması, yasa ve kanun düzenlemeleri gibi çeşitli gelişmeler sayesinde alt sınıfların haklarının koruma altına alınması yeni şiddet nedenleri meydana gelmiştir. Şiddetin nedenleri önceki dönemde sınıflar arasında gerçekleşirken, modern toplumlarda liberal anlayış sisteminin getirmiş olduğu eşitlikçi anlayış doğrultusunda düşük gelir grubu ile yüksek gelir grupları arasında ortaya çıkmıştır. Avrupa’da 17. yüzyılda modernleşme süreci sanayileşme ile başlamış ve tüm dünyada etkinliğini göstermeye başlamıştır. Modern topluma geçişte vatandaşa özel mülkiyet imkânı sağlanmış, sanayileşme hızla gelişmiş, buna paralel olarak eğitimin önem kazanmaya başlaması ile istihdam alanlarında eğitilmiş birey ihtiyacının belirginleşmesi, eğitilmiş ve eğitimsiz bireylerin aynı koşullar altında istihdam edilmesi, çalışanlar arasında şiddeti tetikleyen nedenler arasında yerini almıştır.

Postmodern toplumlarda küreselleşmenin de etkisiyle birlikte, ileri teknolojik yeniliklerin toplumsal yaşam içerisinde yerini alması, bilişim teknolojilerinin gelişmesi, ulaşım araçlarında niteliğin önem kazanması, ek olarak bireylerin kendini gerçekleştirme ihtiyacı da dâhil olmak üzere, bireyler ve gruplar arası çıkarlar şiddet kullanımındaki artışın önemli nedenleri arasında gösterilebilir. Bu dönemde, küreselleşme ve sanayileşmenin de etkisiyle bireylerin ulusal ve uluslararası seyahatlerine olan ihtiyacın belirginleşmesine etki etmektedir. Ancak toplum içerisinde meydana gelen ulusal ve uluslararası bazı şiddet olaylarının insanların bu ihtiyaçlarını karşılaması konusunda çekimser kıldığı söylenebilir. Türk turizminin canlanmaya başladığı 1980’li yıllarla ilgili olarak Aktaş (2005), dünyada ve Türkiye’de meydana gelen bazı şiddet olaylarının uluslararası turist varışlarının düşmesinde etkili olduğunu belirtmektedir. 1991 yılında meydana gelen Körfez Savaşı’nın yarattığı olumsuz iklim nedeniyle uluslararası turist varışları buna bağlı olarak turizm gelirlerinde de önceki dönemlere kıyasla düşüş yaşandığı belirtilmektedir. 1986 yılında yaşanan Çernobil kazasının ve 1991 yılında meydana gelen Körfez Savaşı’nın Türk turizmine olumsuz etkileri olmuştur. Ek olarak, Asya Krizi ve Türkiye’de görülen terör olaylarının da Türkiye’deki turist varış sayısında ve turizm gelirleri üzerinde olumsuz etkilerinden de bahsetmek mümkündür (Aktaş, 2005: 165-166). Bugün halen devam eden ve Türkiye’nin olduğu gibi dünyanın da birçok ülkesinin

turistik faaliyetlerini olumsuz bir şekilde etkileyen terör saldırıları sonucu ulusal ve uluslararası ekonomiler önemli gelir kayıpları yaşamaktadır. Buradan hareketle turistik hareketliliği ilgilendiren diğer bütün koşullar sabitken, terör saldırı ve eylemleri gibi şiddet olaylarının artış göstermesi ile turistik hareketlilik ve turizm gelirleri arasında ters bir orantı olduğu söylenebilir.

1.3. Teorik Çerçeve

Şiddet, insanların her an karşı karşıya kalabileceği bir durumdur. Günlük yaşam içerisinde maruz kalınan durumlar sosyal bir varlık olan insan üzerinde ruhsal ve fiziksel baskı oluşturmak suretiyle şiddete başvurmada etkili olan davranış şekillerini tetikleyerek insanların şiddete başvurmalarına neden olmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde şiddetin daha sağlam temellere oturtulabilmesi ve anlaşılabilmesi bağlamında alanyazında konuya ilişkin kabul görmüş olan içgüdü, engellenme-saldırganlık ve sosyal öğrenme teorileri aşağıdaki gibi açıklanmaktadır.

1.3.1. İçgüdü teorisi

İçgüdü teorisinin temelini Sigmund Freud tarafından atıldığı bilinmektedir. Freud, şiddeti, insanların doğal bir özelliği olduğunu ve benliğin korunmasına yönelik bir savunma mekanizması olarak görmektedir. Freud, insanların yaptığı birçok şeyin nereden geldiği belli olmayan bir güç tarafından yönlendirilerek, bilinçsiz bir şekilde yaptığını ifade etmektedir. Bilinçsiz terimi ile belirtilen, insanların farkında olmadıkları ve zihinlerinde ise aktif olarak bulunmayan bir güçtür. Bu ifade Freud'un içgüdü teorisinin doğuştan gelen nevrotik bir olgu olduğunun göstergesidir. Freud, (1998: 122-125) içgüdüler teorisini insanların mitolojisi olduğunu ifade etmektedir, insanların içgüdülerini kendi mitolojilerine benzetmesinin nedeni, içgüdüleri tam anlamıyla tanımlamanın mümkün olmamasıyla ilgilidir. İçgüdülerin vücuttaki uyarım kaynaklarından gelmesi, sabit bir güç olarak çalışması ve kişinin dış etkilerden uzaklaşarak kaçınmaması açısından uyarımdan farklıdır. İçgüdülerin kaynağı vücuttaki bir uyarım durumudur ve bu uyarımın giderilmesi amaçlanır bu nedenle içgüdüler kaynağından amaca giden yolda ruhsal olarak çalışır (Freud, 1998: 122-123). Bu içgüdüler insanları doğrudan ya da dolaylı şekilde yönlendirmektedir. Freud'un oluşturduğu teoriye göre bunlar iki şekilde meydana gelmektedir. Birincisi *eros*, yaşam içgüdüğü diğer bir ifade ile gücünü sevgi,

korunma, iyileştirmeden alan içgüdü iken diğeri, *thanatos* ise şiddetin yoğun bir şekilde yaşandığı dönemlerde ileri sürülen kavram eros 'un karşıtı yani yıkımı, nefreti ve öfkeyi belirtmektedir. İnsanların sahip olduğu bütün davranışlar eros ile beraber sahip olunan salt gerilimlerden ileri gelmektedir. Yaşamda koruma (*eros*) ve yıkım (*thanatos*) arasında şiddetli bir rekabet olmasından dolayı, insan davranışlarının eğilimleri yıkıcı (*thanatos*) ve başkalarına saldırgan davranışlar içeren bir şekilde gerçekleşebilmektedir. Bu nedenle, *yıkım* dolaylı olarak insanların başkalarına karşı saldırgan tutumlar geliştirmelerine ve şiddete yol açabilmektedir (Baron ve Richardson, 1994: 14-15).

1.3.2. Engellenme ve saldırganlık teorisi

Dollard vd. tarafından 1930'lu yılların sonunda öne sürülen engellenme (*frustration*) ve saldırganlık (*aggression*) teorisi, düşmanca şiddet kullanımının nedenlerini ve engellenme ile saldırgan davranışlar arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışmaktadır. Teoriye göre insanlar başarmak niyetinde oldukları amaçları doğrultusunda hareket ettikleri sırada, engellenir ya da hüsrana uğratılırsa kasıtlı olarak şiddet uygulayıcı davranışlar sergileme eğilimi gösterirler. Eğer şiddeti engellemeyi yapan kişi belirlenemez ya da tanımlanamazsa şiddet, engellenen kişi tarafından, masum kişiler veya gruplara uygulanabilir (Tiemann, 2014).

Anlam köklerini ifade etmek gerekirse engellenme, amaçladığı şeyi başarmak için girişimde bulunan bir kimseye müdahalede bulunarak, engellenip kişinin hayal kırıklığına uğratılması demektir. Saldırganlık ise amacına ulaşmak için girişimde bulunan kişinin hayal kırıklığına uğratılması sonucu, engellemeyi yapan kişiye karşı zarar vermek niyeti ile eylemde bulunması davranışıdır (Berkowitz, 1989: 60-61). Engellenme nedeniyle meydana gelen hayal kırıklığı, insanda saldırgan davranışlara yol açan duyguların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Dollard vd. (1939) saldırganlığın, genellikle hayal kırıklığına uğramış olmanın bir sonucu olduğunu ifade etmektedir. Bu düşünce bağlamında birincisi, hayal kırıklığına uğramış olan insanların bunun bir çıktısı olarak saldırgan davranış sergiledikleri varsayılır, ikincisi ise hayal kırıklığına uğramak, saldırganlığın herhangi bir çeşidine -fiziksel, duygusal, cinsel vb.- yol açabilir (Kirsh, 2006: 50; Baron ve Richardson, 1994: 21-22). Ayrıca, sık sık engellenme olaylarına maruz kalan birinin saldırgan davranışlar sergileme olasılığını arttırabilir.

Berkowitz (1989) yaptığı engellenme ve saldırganlık teorisinin yeniden formüle edilmesi çalışmasında, bir insanın amacına ulaşmak isterken engellenmesinin tek başına bir saldırganlık davranışına neden olamayacağını belirtmektedir. Berkowitz, her saldırgan davranışın daha önce karşılaşılan engellenmelerin bir sonucu olarak meydana geldiğini, dolayısıyla saldırganlığa neden olan bu eylemlerin daha çok insanın içsel ve dışsal (Lorenz, 1966: 46-48; Tam ve Taki, 2007: 384-385; Fortman, 2005: 1-3) uyaranlar tarafından yönlendirilerek bu tür davranışlara itildiği tezini savunmuşlardır. Fortman (2005: 1-3), engellenme ve saldırganlık teorisi üzerinde yapmış olduğu engellenme ve saldırganlık ışığında insanlar arasında şiddet çalışmasında, saldırganlığın insanın saf bir içgüdüsel olmasının yanısıra dışsal bir tetikleyici unsurdan kaynaklandığını ifade ederek, saldırganlığın kültürel bir nevrotik rahatsızlık olabileceğini belirtmektedir. Fortman (2005) çalışmasında belirttiği bu önermelerine ise mevcut şiddet olayları ile önceki şiddet olaylarının belirtileri arasındaki güçlü ilişkiyi kanıt olarak göstermektedir. Bu yaklaşımlardan farklı olarak, stresin ve sosyal baskıların saldırganlık davranışına yol açabileceğini öne süren çalışmalarda bulunmaktadır. Bu çalışmalarda, kişiyi incitecek şekilde şakalaşarak fiziksel sataşma, kişinin eşyalarının alınması ya da eşyalarına zarar verilmesi, alay edilmesi, kişiyi görmezden gelmek ve arkadaş ortamına almamak ve elektronik posta ile taciz etmek, saldırgan davranışa neden olan durumlar arasında gösterilmektedir (Tam ve Taki, 2007: 385).

1.3.3. Sosyal öğrenme teorisi

Sosyal öğrenme teorisi insanların şiddete yönelik davranışları nasıl edindiklerini açıklamak için geliştirilmiştir. Bu teorinin temelleri 1960 ve 1970’li yıllarda Bandura’nın yaptığı çalışmalara dayanmaktadır. Sonraki dönemler de ilgili konuda yaptığı çalışmaların alana büyük katkılar sağladığı ve sonraki dönemlerde de bu çalışmaların alanda yapılan çalışmalara ışık tutacak nitelikte yazınlar olduğu söylenebilir. Sosyal öğrenme teorisi, gözlem yolu ile öğrenme süreçlerini ve saldırgan davranışlara yol açan durumların betimlenmesini ve anlaşılmasını sağlayan, bireye ve topluma fayda sağlayabilecek bilgiler vermektedir.

Teoriye göre insanlar saldırgan davranışla dünyaya gelmezler. Bu tür davranışın, neredeyse tamamı doğrudan deneyimleme yolu ile başkalarının günlük yaşantısını gözlemleyerek ve buna müdahil olarak edinilir (Bandura, 1983: 4-6). Örneğin, otel

işletmelerinde meydana gelen bir kavgaya seyirci kalan çalışanlar gibi. Sosyal öğrenme bakış açısına göre insanlar ne iç dinamikler tarafından yönlendirilir ne de çevresel etkiler tarafından yıkıma uğratılırlar. Teoriye göre insanlar başkalarını gözlemleyerek onların davranışlarından öğrendikleri şekilde davranırlar. Bu öğrenmeler ise bireyin gözlem yeteneğinin büyüklüğü ve kapasitesi ölçüsünde gerçekleşir (Bandura, 1971: 2-3).

Akers ve Jennings (2009: 323-328) sosyal öğrenme teorisini genel bir teori olarak bireylerin neden şiddete ve zorbalığa eğilim gösterdiklerini ve neden suça eğilimli olduklarını açıklamaya çalışmaktadırlar. Sosyal öğrenme teorisinde bireyin şiddete eğilimli olmaları dört temel değişken ile detaylandırılmıştır. Bunlar bireysel ilişkiler, anlam yükleme, pekiştirici ve taklittir. Kısaca açıklamak gerekirse, bireylerin etkileşimde bulunduğu arkadaşlarından, ailesinden diğer bir ifadeyle bütün sosyal ilişkilerde bulunduğu kimselerden doğrudan ya da dolaylı bir şekilde edindiği şiddet içerikli tutumlar Akers ve Jennings (2009) tarafından bireysel ilişkiler olarak tasvir edilen sosyal bir öğrenme değişkenidir.

İkinci değişken olan olaylara kendince anlam yükleme; kişinin kendi yönelimleri doğrultusunda belli durumlar karşısında belli tutumlar sergilemesini ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle, kişi birine saldırmayı ahlaki olarak doğru görmeyerek belli bir olaya müdahil olmak istemeyebilir ya da taraf olmayabilir. Bu onun söz konusu duruma yüklediği anlamı ifade etmektedir. Üçüncü değişken, birey için anlam ifade eden değerli ödüller vaat edilerek istenilen şiddet davranışı gerçekleştirilebilir ve tekrar ettirilebilir. Örnek vermek gerekirse bir çocuğun arkadaşları tarafından belirtilen kişinin dövülmesini istemesi halinde kişi bunu yerine getirmediğinde arkadaşları tarafından dışlanacağı endişesi ile istenen şiddet davranışını yerine getirmesi bu duruma örnek olarak gösterilebilir. Örneğin, otel işletmelerinde çalışanlara ayın veya yılın çalışanı ödülü verileceğinin duyurulması ile çalışanlar saygınlığını arttırmak veya vaat edilen ödülü elde etmek adına, diğer çalışanlara baskı uygulamak suretiyle şiddete başvurabilirler. Son değişken ise taklittir. Taklit, bu davranış şekli doğrudan -kişiyi gözlemleyerek- gerçekleştirilebileceği gibi dolaylı olarak da -medya aracılığıyla gözlem- gerçekleştirilmektedir. Sosyal öğrenme teorisi taklit yolu ile öğrenmenin bireyin yaşamı süresince devam edebileceğini savunmaktadır (Akers ve Jennings, 2009: 324-327). Sosyal öğrenme teorisine göre şiddete yönelik davranışların kapsamlı analizi üç konuda dikkati gerektirir. Birincisi, durumlara karşı alınan tavrın gerekliliği, ikincisi durumların

oluşumuna etki eden faktörler, üçüncüsü ise kişinin davranışlarına etki eden durumlardır (Baron ve Richardson, 1994: 32).

Bu teori, şiddeti uygulamaya neden olan saldırgan davranışları büyük bir öğrenme yeteneği gerektiren sosyal bir davranış olarak ele almaktadır. Teori, insanların şiddet eğilimli saldırganlık içeren yeteneklere doğuştan sahip olamayacağını öne sürmektedir. Buna göre insanlar, doğrudan yaşayarak, gözlemleyerek ya da biyolojik nedenlerle şiddete eğilimli olabilmektedirler (Baron ve Richardson, 1994: 32).

1.4. Şiddetin Sınıflandırılması

Alanyazında şiddete yönelik çeşitli sınıflandırmalardan bahsedilmektedir. Ancak araştırmacılar tarafından netlik kazandırılan bir sınıflandırmanın bulunmayışı nedeniyle kesin bir sınıflandırmadan bahsetmek zordur. Şiddet, kapsamı çok geniş bir olgu olması yönü ile değişik açılardan ele alınabilir, sınıflandırılabilir. Örneğin, şiddet, toplumsal, örgütsel, sosyo kültürel ve bireysel yönü ile ele alınabileceği gibi, sosyal, ahlaki ve medya yönü ile de ele alınabilir. World Health Organization (WHO, 2002: 6), Lee, Leckman ve Mbwambo, (2014: 613) ve TBMM'nin (2007: 17-20) gerçekleştirdiği araştırmalarda yapılan sınıflandırma benzerlik göstermektedir. WHO (2002) ve Lee, Leckman ve Mbwambo (2014) şiddeti; kendine yöneltilmiş şiddet, kişilerarası şiddet, kolektif şiddet olarak üç gruba ayırırken, TBMM raporunda ek olarak medya şiddetine de yer verilmektedir. Bu çalışmada şiddet sınıflandırması yukarıda belirtildiği gibi bireysel, toplumsal, sosyo-kültürel ve örgütsel olarak ele alınacaktır. Buradan hareketle yukarıda atıflandırılan araştırmalardan kendine yöneltilmiş şiddet, bireysel şiddet kategorisinde, kişilerarası, kolektif ve medya şiddeti toplumsal şiddet kategorisinde ele alınacaktır. Yukarıda ele alınan araştırmalara ek olarak da sosyo-kültürel ve örgütsel şiddet sınıflandırmalarından bahsedilecektir.

Kendine yöneltilmiş şidde: Bireysel şiddet olarak da adlandırabiliriz. İntihar davranışı ve kişinin kendine zarar vermesi olarak ikiye ayrılmaktadır. İntihar davranışı; intihara yönelik düşünceleri, girişimleri ve intiharı içerir. Kişinin kendine zarar vermesi ise kendini kesme, yaralama, ihmal ve uyuşturucu madde kullanımını kapsamaktadır (WHO, 2002: 6; TBMM, 2007: 20; Krug vd., 2002: 1083).

Kişilerarası şiddet, kolektif şiddet ve medya şiddetinin kişilere ve topluma yönelik etkileri nedeniyle bu şiddet türlerini *toplumsal şiddet* alt kategorisinde ele almak doğru bir yaklaşım olacaktır. *Kişilerarası şiddet*: Aile veya toplum içerisinde gerçekleşen şiddet olaylarını kapsamaktadır. Bu şiddet türüne maruz kalan mağdurun zihinsel, fiziksel ve cinsel sağlığına büyük zarar verebilecek sonuçlar doğurabilmektedir. Bu durum bireylerin, ailelerini, eşlerini, eğitimcilerini, vatandaşlarını kısacası toplumu etkileyen sonuçlar doğurabilmektedir (Tadesse vd., 2014: 1-2). *Kolektif şiddet*: Kendisini bir grubun geçici veya kalıcı bir üyesi gibi tanıtarak, başka bir gruba veya bireylere karşı politik, ekonomik veya sosyal bir amacı başarmak için şiddet kullanan insan topluluklarını kapsar (WHO, 2002: 214-215). Bu şiddet türünü uygulayan gruplar organize bir şekilde hareket etmektedir. Kolektif şiddet, bir ülke içinde veya ülkeler arasında gerçekleşen savaş, terörizm ve diğer politik nedenlerden kaynaklanan şekilde meydana gelebileceği gibi ülke içinde gerçekleşen baskı, işkence, kayıplar gibi diğer insan hakları ihlallerinden kaynaklanan nedenlerden dolayı da meydana gelebilmektedir. Kolektif şiddetin daha küçük gruplar halinde oluşup toplum değerlerini yıpratıcı şekli ise çete kavgaları ve organize suçlar şeklinde meydana gelenidir.

Medya şiddeti ise şiddet sınıflamalarından biri olan medya şiddeti, çeşitli medya yayın organlarının -TV, gazete, sosyal ağlar vb.- şiddet içerikli yayın yapma ve bu yönüyle özellikle genç yaşta bireylere şiddet eğilimli davranış geliştirmeyi empoze etmesidir. Yapılan araştırmalarda medyada görüntülenen şiddete maruz bırakılan gençlerde ve yetişkinlerde şiddete yönelik bir hoşgörü ve düşünce oluşturmada, bunun sonucunda ise şiddet olaylarında artış meydana getirmektedir (Anderson vd., 2003: 86; Lan, Abdullah ve Roslan, 2010: 523-524). Ayrıca, medya şiddeti araştırmaları göstermektedir ki; şiddet davranışının artmasına neden olan bir diğer değişken şiddet içerikli bilgisayar oyunlarıdır. Bu oyunları oynayan kişilerde duygusal ve davranışsal etkiler nedeniyle oluşan şiddet eğilimi gözlenmektedir (Fischer, Kastenmüller ve Greitemeyer, 2010: 192).

Sosyo-kültürel şiddet: Hagan (2013: 219) “Kriminolojiye Giriş” kitabında şiddet sınıflandırmasına diğer sınıflamalardan farklı üç şekilde yer vermektedir. Sosyo-kültürel şiddet olarak adlandırabileceğimiz bu şiddet olayları; *kültürel şiddet*, *kriminal şiddet* ve *durumsal şiddet* şeklinde sıralanmaktadır. Buna göre *kültürel şiddeti* uygulayan insanlar, bir toplumun alt kültüründe veya toplum içerisinde yer almakta ve olaylar karşısında şiddet kullanarak sorunu çözebileceğini düşünerek şiddet kullanımına başvurmaktadır.

Örneklendirmek gerekirse, Mısır'da gerçekleşen askeri darbenin ardından ülkede yaşanan istikrarsızlık ve şiddet olayları nedeniyle turizm sektöründe toplumsal düzeyde önemli kayıplar meydana gelmiştir. Yaşanan şiddet olayları sonucunda, ülkeyi ziyaret eden turist oranlarında % 52'lik düşüş meydana geldiği, Mısır İstatistik Merkezi tarafından duyurulmuştur³.

Kriminal şiddet: Hırsızlık ve soygun gibi suç olarak kabul edilen olayları gerçekleştirebilmek için şiddeti bir araç olarak kullanmaktadır. *Durumsal şiddet* ise diğerlerine göre daha nadir gerçekleşen bu şiddet kullanımı daha çok iç karışıklıklardan ve huzursuzluklardan meydana gelen sosyal bir şiddet olgusudur. Benzer şekilde şiddet olgusunu bireysel-toplumsal, açık-kapalı olarak sınıflandıran Köknel (1996: 25) toplumsal olayların açık ve kapalı alanda yapılan toplantılarda, açıkta yapılan gösteriler şeklinde veya belirli bir alt kültüre bağlı grupların birleşerek kontrolsüz ve denetimsiz olarak toplum değerlerine zarar verecek şekilde eylemler gerçekleştirmeleri şeklinde ortaya çıktığını belirtmektedir. Genellikle, kontrolün kaybedildiği ve daha sonra olayı gerçekleştiren birey veya grupların yaptıklarından dolayı pişmanlık duyduğu bu şiddet olayında grupların, birbirlerini tahrik edip kışkırtarak bireylerde geçici kontrol kaybına yol açmak suretiyle şiddete başvurmalarına neden olurlar. Kişilerin hayatlarının önemli bir kısmını (%56) işyerinde geçirdiği günümüzde, işyerinde yaşanan şiddet durumları iş tatminini düşürmekte dahası fiziksel ve psikomatik rahatsızlıklara yol açabilmektedir. Kişinin hayat seyrini olumsuz etkileyen bu durum toplumda sorunlu bir kişilik meydana getirebilmektedir⁴.

Örgütsel/İşyerinde şiddet: Şiddet olaylarına ilişkin farklı boyutta bir sınıflandırmadan daha bahsetmek gerekirse, bu sınıflandırmanın örgütsel düzeyde olması gerekir. Şiddet olaylarının örgütsel düzeyde ele alınma gerekliliğine temel oluşturan başlıca husus, son yıllarda işyerlerinde artan şiddet olayları ve örgütsel yapı içerisinde meydana gelen anti sosyal davranışlardır. Bu nedenle işyerinde şiddet ya da işyeri şiddeti olarak da adlandırılır. Çok sayıda yazar (Pondy, 1967; O'Leary-Kelly, Griffin ve Glew, 1996; Aquino ve Douglas, 2003; Vardi ve Weitz, 2004) örgütsel yapı içerisinde meydana gelen

³ <http://www.dunya.com/dunya/asya/siddet-olaylari-misir-turizmini-de-vurdu-212291h.htm> (Erişim tarihi: 18.05.2015)

⁴ <http://kariyer.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=37357> (Erişim Tarihi: 18.05.2015).

şiddet durumlarının örgütsel bağlamda ele alınmasının gerekliliğine işaret etmektedir. Giacalone ve Greenber (1997) örgütsel yapı içerisinde anti sosyal davranışlar adlı kitabında şiddet sınıflandırmasını örgütsel düzeyde ele almıştır. İşletmelerde anti sosyal davranışların sık sık karşılaşılan ve yaygınlaşan bir durum olduğunu ifade eden yazarlar, örgütsel yapı içerisinde görülen şiddet olaylarının; ayrımcılık, ispiyonlama, zorbalık, yalan söyleme olayları sabote etme, cinsel istismar, dolandırıcılık, gizlilik ihlalleri, dedikodu yapma şeklinde çalışanların, fiziksel, zihinsel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkileyebilecek şekilde gerçekleştiğini belirtmektedir. Örgütsel düzeyde gerçekleşen diğer bir sınıflandırma, birey veya grupların başka bir birey veya gruplara zarar vermek niyetiyle uyguladıkları örgütsel düzeydeki şiddet davranışlarıdır. Örgütlerde ise yıldırma/mobbing, zorbalık, çatışma ve ayrımcılık gibi şekillerde meydana gelebilmektedir. Bu kavramlar içerisinde alanyazında son yirmi yılda en sık karşılaşılanlar yıldırma/mobbing ve zorbalık kavramlarıdır. Mobbing ve zorbalık kavramları birbirlerinden ince çizgilerle ayrılmaktadır. Ancak bu iki kavramdan zorbalığa karşılık gelen “bullying” İngilizce konuşulan ülkelerde yıldırma olarak bilinen ayrıca “mobbing” kavramı kullanılarak ifade edilmektedir (Chirilă, ve Constantin, 2013: 1178). Bu çalışmada, örgütsel şiddet kavramı, işyerinde şiddet olarak kullanılacaktır.

1.5. Şiddete Başvurma Nedenleri

Şiddet uygulama ve şiddete başvurma nedenlerinin anlaşılabilmesi için şiddete başvuran bireylerin; yaşadığı çevre, sosyalleştiği kurumlar ve içinde bulunduğu sosyo-kültürel ve ekonomik durumlarının daha geniş bir perspektiften ele alınmasının gerekliliğinden söz edilmektedir (Lee, Leckman ve Mbwambo, 2014: 608; Kızmaz, 2006).

Şiddet, biyolojik, psikolojik, sosyal ve çevresel kökleri olan çok yönlü toplumsal bir sorundur. Bu nedenle, şiddeti önlemeye yönelik çabalar daha büyük sosyal belirleyiciler olan ekonomik ve cinsiyet eşitsizlik de dâhil olmak üzere şiddeti arttıran birçok değişkeni kapsayacak şekilde ve sürdürülebilir olmalıdır (Chan, Clark ve Yury, 2014: 27). Şiddet uygulama nedenlerine yönelik ortaya atılan en kapsamlı yargı, şiddetin biyolojik, psikolojik ve sosyal ve çevresel nedenlerden kaynaklandığıdır (Anderson ve Bushman, 2002: 34-35).

1.5.1. Biyolojik nedenler

Saldırganlığa neden olan biyolojik faktörler bireyin doğmudan önce oluşmaktadır (Baron ve Richardson, 1994: 245). Biyolojik nedenlere bağlı olarak meydana gelen şiddet davranışı, beynin işleyişine bağlı olarak kimyasal ve hormonal etkileşimlerden kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda, şiddete neden olan biyolojik faktörler; diyet, alerjiler, hormonal düzensizlikler ve testosteron gibi biyokimyasal nedenlerden kaynaklanırken, zihinsel rahatsızlıklar ve tümör gibi çeşitli nöropsikolojik nedenlerden de kaynaklanabilmektedir (Siegel, 2013: 144-154; Kızmaz, 2006: 248). Şiddete neden olan unsurlar anne karnındayken oluşan cinsiyet ve hormon farklılıklarından meydana gelmektedir. Salt bilinen bir gerçeklik olan şiddet kullanımı erkeklerde kadınlara göre daha fazladır. Bunun temel nedeni ise erkeklik hormonlarının şiddeti tetiklerken kadın hormonlarının şiddet davranışını bastırmasıdır.

Yapılan araştırmalar biyolojik özellikler yönü ile erkeklerin kadınlardan daha saldırgan ve şiddet eğilimli davranışa sahip olduğunu göstermektedir (Renfrew, 1997: 43). Doğal cinsellik hormonu olan anderojenin alt grubunda yer alan testosterondaki kan oranının erkeklerde kadınlara göre on kat daha fazla olması nedeniyle araştırmacılar, anderojenin şiddete yönelten biyolojik bir faktör olduğunu yaptıkları çeşitli araştırmalarda kanıtlamıştır (Baron ve Richardson, 1994: 252). İngiltere’de Chappell ve Di Martino’nun (2006: 80) 274 katılımcıyla gerçekleştirdikleri araştırma bu ifadeleri kanıtlar niteliktedir. Araştırmada ağırlama ve catering alanında çalışanların yarısından fazlasının (%57), işyerinde istenmeyen davranışlardan olan sözel, sözel olmayan, fiziksel cinsel şiddete maruz kaldığı belirtilmektedir. İşyerinde iş arkadaşları, yöneticiler ve müşteriler tarafından cinsel şiddete maruz kalan bu çalışanların %88’inin kadın çalışanlardan oluştuğu belirtilmektedir.

Vücut işleyişi mekanizmaları doğrudan saldırganlık üretmez fakat biyolojik bileşenler saldırganlığa neden olabilecek faktörleri etkiler. Bu etkilerin çok genli oldukları düşünülür. Diğer bir ifade ile saldırganlığa neden olan etkiler birden fazla gen içerir. Kas ve kemik gelişimi gibi bazı etkiler saldırganlık için gerekli olan yapısal bileşenleri içerebilirken diğerleri belirli zihni yapılar, hormonlar veya duyu sistemlerine olan duyarlılık seviyesini etkileyen fonksiyonel bileşenlerden meydana gelebilmektedir.

Bunların hepsi beraber bireyin biyolojik nedenlerden kaynaklanan saldırgan ve şiddet eğilimli davranışının düzeyini etkilemektedir (Renfrew, 1997: 22-23).

Paranoyaklık, şizofreni gibi akıl hastalıkları da şiddete neden olan biyolojik davranışlar arasındadır (Siann, 1985: 110). Düşüncesizce ve sorumsuzca davranma, acımasız duygularla kendine veya başkalarına zarar verme ve bunlardan zevk alma sosyal olmayan kişilik bozukluklarına işaret eden biyolojik şiddet nedenlerindedir. Alkol gibi bağımlılık yapan uyuşturucu maddelerin aşırı tüketimi de bireylerin şiddet eğilimini arttıran nedenler arasında gösterilebilir. Uyuşturucu maddenin bireylerin biyolojik yapısında meydana getirdiği hasarlar şiddet davranışı geliştirmeye neden olmaktadır (Siann, 1985: 39-41; Brain, 1997: 52-65).

Şiddet davranışlarının kontrolü, insan beyninde çeşitli anatomik düzeylerde sağlanabilmektedir (Weiger ve Bear, 1988: 85). Ancak beyin ve merkezi sinir sistemlerinin şiddet içeren davranışlara sebep olan hormon salgılaması, uzun süreli fiziksel ve organik rahatsızlıklar, organik beyin sendromları, beyin travmaları, akıl hastalıkları ve doğum zorlukları gibi durumlara maruz kalan bireylerde saldırgan ve şiddet davranışı eğilimi gözlenebilmektedir. (Giden, 2012: 6). Kişinin kendine yönelik özellikle parmakların, dudakların ve kolların şiddetli bir şekilde ısırılması ile kendini yaralaması veya bunların başkalarına yapılması her zaman bir sinirin dışı vurumu olarak meydana gelmemektedir. Bu durumun, fiili gerçekleştiren kişinin biyolojik özellikleri dolayısıyla kontrolü dışı gerçekleştiği söylenebilir. Genetik faktörler, saldırganlıkta etkili olan duyuş kapasitesi, fiziksel büyüme ve fiziksel fonksiyonların işleyişinde gerekli olan faktörlerin gelişimine katkı sağlayan unsurlar için hazırlayıcı rol üstlenmektedir. Bu faktörler aynı zamanda saldırganlığın kontrolünü sağlayan sinirsel yapıları ve vücut kimyasını da etkileyebilmektedir. Bu nedenle, şiddet davranışının bireyler tarafından kontrol edilebilirliği zorlaşmaktadır (Renfrew, 1997: 28-42). Otel işletmelerinde yapılan bir araştırmaya göre işyerinde gerçekleşen şiddet olaylarının nedenlerinden biri de çalışanlar arasındaki kişilik farklılıkları olarak belirlenmiştir (Topaloğlu ve Avcı, 2008: 82).

1.5.2. Psikolojik nedenler

Çok sayıda durumsal değişkenin bireyi psikolojik şiddet kullanımına sevk edebileceği ifade edilmektedir (Anderson ve Bushman, 2002: 39). Psikolojik yaklaşım şiddeti, bireyin zihinsel süreçleri, ruh hali, kişilik bozuklukları, zekâ seviyesi, içgüdü, asosyallik, entelektüellik düzeyi gibi çeşitli durumlar çerçevesinde açıklamaktadır (Siegel, 2013: 156-169). Bir başka düşünceye göre ise psikolojik yaklaşım, şiddete yönelten nedenlerin birey deneyimleri ve duygularının bir yansıması olarak meydana geldiği ileri sürülmektedir. Şiddet olgusunun bireylerin yaşamları boyunca deneyimleyebileceği bir durum olduğu söylenebilir. Böylelikle şiddet deneyim yolu ile bireylerin edinebileceği bir davranış biçimine dönüşebilmektedir.

Psikolojik yaklaşımı, şiddet davranışının öğrenilmesinde taklidin önemi vurgulanmaktadır. Aile yaşantısında ya da sosyal çevresinde meydana gelen olaylar karşısında çözüm yolu olarak şiddete başvuran kişileri gözlemleyen bir birey bu çözüm yöntemini taklit ederek benzer bir durum karşısında çözüm yöntemi olarak yine benzer bir şiddet davranışı geliştirmektedir. Hareket olanaklarından, yiyecek-içecekten yoksun bırakılan bireyler şiddet eğilimli bir davranış geliştirebilmektedir. Diğer taraftan, aşırı sıcaklığın, gürültünün, nemin de duygusal şiddet güdülerini harekete geçirdiği bu nedenle özellikle, kalabalık yerleşkelerde şiddet olaylarının daha fazla meydana geldiği belirtilmektedir (Michaud, 1991: 69-70). Bir başka düşünce de ise kişinin kendini önemsiz hissetmesi, doyurulamayan istekler ve umutlar nedeniyle birey yaşam enerjisinden yoksun kalmakta ve gerekli becerilerini sergileyememektedir. Bu nedenle duygusal beyin yanlış yönlendirilerek şiddete başvurabilmektedir (Usta, 2009: 93).

Psikolojik nedenlerden kaynaklanan şiddet olayları hizmet endüstrisinde sıklıkla karşılaşılan bir durumdur. Otel işletmelerinde meydana gelen bir kısım psikolojik şiddet nedenleri yukarıda belirtilene örnek olarak gösterilebilir. Bir çalışanın yaptığı işin önemsenmemesi ve görmezden gelinmesi, çalışanın motivasyonunun düşmesine neden olabilmektedir. Daha sonraki süreçlerde ise çalışanın kendine olan özgüveni düşerek yaptığı işten memnun olamamaktadır. Kontrolü kaybeden mağdur daha sonraki süreçte çalışma arkadaşlarına veya hizmet sunduğu müşterilere şiddet uygulayabilmektedir (Tam ve Taki, 2007).

1.5.3. Sosyal ve çevresel nedenler

Sosyal yapı içerisindeki bazı bireylerin diğerlerine göre neden daha saldırgan ve şiddet içerikli tutum sergilediklerini veya neden bazı toplumlarda diğerlerine göre şiddetin daha yaygın olduğuna ilişkin açıklamanın tek bir faktör bağlamında gerçekleştirilebilmesi olası değildir. Şiddet bireylerin sosyal, kültürel, ilişkisel ve çevresel karşılıklı etkileşimlerinin sonucudur (Krug, Mercy, Dehlberg ve Zwi, 2002). İnsanların şiddete başvurması çeşitli nedenleri olan toplumsal bir durumdur. İnsanın var olduğu yerde şiddetin olmayacağı gibi bir durum düşünülemez. Yapılan çeşitli araştırmalarda insanların şiddete başvurmalarının nedenleri arasında şiddeti uygulayan bireylerin eğitim eksikliği, yoksulluk, iletişimsizlik ve işsizlik olduğu belirtilmektedir (Hughes vd., 2014: 655; Fawole, 2008; Casique ve Furegato, 2006; Krug, Mercy, Dahlberg ve Zwi, 2002: 1083). Gelişmiş toplumlarda eğitim ve istihdam oranlarının yüksek olması ve ekonomik durumun ise gelişmekte olan toplumlara kıyasla daha yüksek olması, şiddet olaylarının ve çeşitlerinin gelişmekte olan toplumlarda gelişmiş toplumlara nispetle daha fazla olmasının nedenini açıklar niteliktedir.

Şiddetin psikososyal faktörler ile çevre etkileşiminden kaynaklanan nedenlerden ortaya çıktığı belirtilmektedir. Bu bağlamda, değerlendirilen şiddet davranışı; bireylerin diğer birey veya grupları kontrolü altına almak istemesi, gücün kötüye kullanımı, kıskançlık, şiddetin bir çözüm yolu aracı olarak benimsenmesi, aşırı alkol kullanımı, erken yaşta istismara uğramak ve kişilik bozukluğu, gibi nedenler, bireylerin şiddete başvurmalarına neden olan sosyal ve çevresel unsurlar arasında gösterilebilir (Subaşı ve Akın, 2003: 5)

Sosyal yaşam içerisindeki değişimin de şiddete neden olduğu bilinmektedir. Özellikle, kadının ekonomik olarak bağımsız olması ve kendi ihtiyaçlarını, karşılayabilecek düzeye gelmesi kadının ev içerisindeki fonksiyonunun da değişmesine neden olduğu belirtilerek, geleneksel olarak da bu durumu erkeklerin kabul edemedikleri dolayısıyla şiddet uyguladıkları ifade edilmektedir. Bazı araştırmacılar ise şiddetin sosyal nedenlerini; çocukluktan itibaren sorunları, şiddet kullanarak çözüme alışkanlığının pekiştirilmesi, gençlerin televizyonda her gün onlarca şiddet sahnesi seyrederek yetişmeleri, genel olarak sorunları açıklıkla konuşma, dinleme ve empati alışkanlığının pek olmaması gibi unsurlarla bağdaştırmaktadır (Casique ve Furegato, 2006: 954; Al vd., 2012: 117).

İkinci Bölüm

İşyerinde Şiddet ve Otel İşletmelerinde Durum

1. İşyerinde Şiddetin Tanımı ve Kapsamı

İşyerinde şiddetin kapsamı veya yaygınlığı konusunda toplumsal bilinç henüz istenen düzeyde değildir. Aslında, son yirmi yılda yaygın bir şekilde kendini gösteren işyerinde şiddet sorunu, işyerindeki yaralanma ve ölümlerin artması nedeniyle hizmet sektörü özellikle olmak üzere çok sayıda sektör için önemi artan bir konu haline gelmiştir (Centers for Disease Control and Prevention, 2006). İşyeri şiddeti, çalışma ortamında meydana gelen şiddet olaylarını anlatan bir terim olarak yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. İşyerinde şiddet kişilerin işleri ile ilgili durumlarda güvenliğinin, iyi olma halinin veya sağlık durumunun tehlikede olabileceği doğrudan veya dolaylı olarak tehdit edildikleri, saldırıya uğradıkları veya çeşitli şekillerde istismar edildikleri olaylar şeklinde tanımlanabilmektedir. *İşyerinde şiddet* adlı kitabında Chappell ve Di Martino'nun (2006: 30) yer verdiği diğer bir tanımlama ise hizmet endüstrisinde meydana gelen işyeri şiddetidir. Buna göre “kabul edilemez herhangi bir etki, olay veya davranış nedeniyle kişinin iş esnasında veya doğrudan işinin bir sonucu olarak tehdit edildiği, yaralandığı veya zarar gördüğü durumlar” olarak tanımlanmaktadır.

En basit tanımıyla işyerinde şiddet; çalışma alanı veya çevresinde gerçekleşen sözel saldırı, tehdit davranışı veya fiziksel saldırı türlerinden herhangi birisinin meydana gelmesi olarak tanımlanabilir. Hizmet endüstrisi ve buna bağlı olarak turizm ve otel işletmeleri de şiddet olaylarının sıklıkla yaşandığı bir sektördür. Ulusal ve uluslararası anlamda büyük önem taşıyan turizm ve otel işletmelerinde şiddet olaylarına yönelik alanyazında doğrudan bir tanımlamaya rastlanılmamış olması dikkat çekicidir. Ancak tıpkı hizmet endüstrisi gibi turizm ve otel işletmelerinin de yapısı gereği emek yoğun bir sektör olması yönü ile (Yamada, 2000: 486) otel işletmelerinde meydana gelen şiddet olayları da yukarıda tanımlanan hizmet endüstrisinde gerçekleşen şiddet olayları bağlamında değerlendirilebilir.

Yukarıda ifade edilen işyerinde şiddet tanımlamalarının ortak iki özelliğinden bahsetmek mümkündür. İlk olarak, tanımlamalar işyerinde meydana gelen şiddet olaylarının fiziksel ve psikolojik olarak değerlendirilmesi açısından genel bir anlam taşımaktadır. İkincisi,

şiddet olaylarına kaynak oluşturan içeride şefler ve çalışanlar olmak üzere bütün iş görenler, dışarıda ise müşteriler ve diğer birey grupları kapsamı yönü ile ortak bir paydada birleştikleri söylenebilir (Kelloway vd., 2006: 50-51). İşyeri şiddeti, cinayetten zorbalığa ve cinsel tacize kadar çeşitli şekillerde işyerinde veya çevresinde meydana gelebilmektedir. Tepeci ve Çalışkan'ın (2008: 137) otel işletmelerinde gerçekleştirdikleri araştırmaya göre otel işletmelerinde meydana gelen şiddet olaylarının kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna, sosyal ilişkilerine, cinsel taciz yolu ile itibarına, sağlığına, etnik köken ve dini görüşüyle alay edilmesi şeklinde gerçekleştiğini belirtmektedir. Yöneticiler, sendikalar, meslek grupları ve çalışanlar tarafından giderek hassasiyet konusu haline gelen işyerinde meydana gelen bu şiddet olaylarının, genel olarak işin yapısına ve şiddete maruz kalan kişiye ciddi etkiler meydana getirebilecek bir özelliğe sahip olduğu belirtilmektedir (Hinson ve Shapiro, 2003: 84).

Günümüzde, işyerinde meydana gelen şiddet olaylarında artış görülmektedir. Konuya ilişkin yapılan araştırmalar, işyeri organizasyon yapısının saldırganlık ve şiddete yol açtığını göstermektedir (Tobin, 1999: 91-92; Hinson ve Shapiro, 2003: 84-84). Şiddet unsurunun oluşmasında yapılan işin hangi sektör veya işin türü de önemli bir faktördür. Ancak diğer sektörlerle oranla otel, restaurant, sağlık, eğitim çalışanlarının şiddete daha fazla maruz kaldığı söylenebilir. Müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu işler, aşırı müşteri talepleri, çalışanların şiddet eğilimli davranış şekilleri geliştirmelerinde etkili olabilmekte hatta otel işletmeleri gibi hizmet sektöründe müşterilerin de çalışanlara şiddet uyguladığı görülebilmektedir (Özen, 2007: 17). Bu durum otel işletmelerinin yapısı gereği daha çok insan temelli olmasından sık ve sürekli etkileşim gerektirmesinden kaynaklanmaktadır.

İşyerinde şiddetin, içsel ve dışsal olmak üzere iki türünden bahsedilmektedir. Bu bağlamda içsel şiddet, çalışanlar, müdürler ve şefler arasında meydana gelirken dışsal şiddet ise müdür ve şefleri de kapsayan çalışanlar dâhil olmak üzere çalışanlar ile işyerinde çalışmayan herhangi bir kimse arasında çeşitli nedenlerden dolayı meydana gelebilmektedir; otellerde müşteri tarafından personele uygulanan şiddet dışsal işyeri şiddetine örnek olarak gösterilebilir. Bir otel işletmesinde 68 katılımcı ile gerçekleştirilen araştırmada, çalışanların %44'ü kariyerleri süresince şiddete maruz kaldıklarını belirtmektedir (Scott, 1998: 340). Scott bu araştırmasında şiddete maruz kalan çalışanların %50'sinin şiddet uygulamak için hedef seçilmesinde cinsiyetinin önemli bir

parametre olduğuna dikkat çekmektedir. Şiddete maruz kalanların henüz yirmili yaşlarda olmasının altını çizen yazar gençlerin, orta ve ileri yaştaki çalışanlara göre daha savunmasız ve kırılğan olduklarını ifade etmektedir. Bu nedenle otel işletmelerinde şiddete maruz kalan çalışanların daha çok gençlerden oluştuğu söylenebilir. Aynı çalışmada yöneticilerin %56'sı ve operasyonel düzeydeki çalışanların %54'ü şiddete neden olan faktörün müşteriler olduğunu belirtmektedir. Çalışmada dikkat çekici bir diğer husus ise otel işletmelerinde meydana gelen olayların yarısından fazlasının kayıt altına alınmadığı gerçeğidir. Bu sonuçlar bağlamında otel işletmelerinde meydana gelen şiddet olaylarının her birim çalışan için büyük sorun taşıdığını göstermektedir.

2. İşyerinde Şiddet Tipolojileri

İşyerinde, şiddet davranışlarını gerçekleştiren bireylerin bu saldırgan ve şiddet içerikli tutumlarını kime yönelik gerçekleştirdiklerini, nedenlerini ve sonuçlarının neler olabileceğini açıklamak için bazı kategoriler mevcuttur. Genel olarak işyerinde gerçekleşen şiddet, çalışanla diğer çalışan, çalışanla müşteriler veya çalışanla örgüt yöneticileri arasında yaşanan tehdit ve fiziksel saldırıyı içerebilirken, (Aytaç, Bilgel ve Yıldız, 2011: 32) işyerinde hizmet alım veya sunumuna ilişkin herhangi bir şekilde ilişkisi olmayan kişiler tarafından çalışanlara uygulanan tehdit veya fiziksel saldırıyı da içerebilmektedir. Buna yönelik yapılan çeşitli çalışmalarda şiddet tipolojilerinden bahsedilerek yukarıda belirtilen şiddet olayları birbirlerinden ayrılmıştır. Bu ayrıma ilişkin alanyazında yer verilen en kapsamlı ifade şiddet tipolojileri adı altında toplanmıştır. Bu çalışmada alanyazında yer alan çeşitli şiddet tiplerinden, en kapsamlı olan şiddeti uygulayan ve şiddete maruz kalan dört tipolojiden bahsedilecektir. Bunlar; birinci, ikinci, üçüncü, dördüncü tip şiddet tipolojisi olarak adlandırılmaktadır (Braverman, 1999: 17-18; Henry, 2000; Hinson and Shapiro, 2003: 85; Leblanc ve Barlinc, 2005: 42; NIOSH, 2006: 14-18; Lieber, 2007: 92; Turvey ve Mikulay, 2014).

Birinci tip şiddet; şiddeti gerçekleştiren bireyin iş veya çalışan ile hiçbir ilgisinin olmadığı ve genellikle işyerine şiddet olayını gerçekleştirmek için giden bireyin oluşturduğu şiddettir. Bu tipolojide, şiddet unsuru soygun, işyerinde hırsızlık, özel mülkiyete tecavüz veya terörizmi kapsayabilmektedir. İşyeri şiddetine yönelik uygulanan şiddetin büyük çoğunluğu bu tipolojide yer almaktadır (NIOSH, 2006: 4). Birinci tip şiddet daha çok şiddeti gerçekleştirebilmenin uygun olduğu işyeri ortamlarında

gerçekleştirilmektedir. Özellikle, hizmet endüstrisinin yiyecek ve içecek alanında hizmet veren işletmelerde meydana gelen hırsızlık ve soygun gibi şiddet olaylarının polislik, taksicilik gibi diğer hizmet sektörlerine göre daha fazla olduğu söylenmektedir. Bunun temel nedeninin, sabahın erken saatlerinden, gece geç saatlere kadar hizmet veren bu kurumların özellikle sabah ve gece çalışma saatlerinde işletmede daha az çalışanın bulunması ve zayıf güvenlik önlemleri olduğu belirtilmektedir. Gerçekleşen bu soygun ve hırsızlık olaylarının üçte ikisinin daha önce işletmede çalışmış olan kişiler tarafından gerçekleştirildiği belirtilmektedir (Schlosser, 2012: 70-78). En sık karşılaşılan ve ölümcül sonuçları olan şiddet tipolojisidir (Catlette, 2005: 520). İngiltere’de yapılan bir araştırmada yiyecek içecek endüstrisinde çalışan personel ölümlerinin diğer hizmet işletmelerine oranla daha fazla olduğu belirlenmiştir. Yapılan araştırmada birinci tip şiddet olaylarında her ay ortalama dört servis personelinin genellikle sabah saatlerinde veya gece geç saatlerde az sayıda çalışanın olduğu çalışma sırasında gerçekleşen soygun olayının ölümlerle sonuçlandığını saptanmıştır (Leblanc ve Barlinc, 2005: 44). Bu saptama, belirtilen zaman dilimlerinde çalışan sayısı artırılmasıyla veya farklı bir takım tedbirlerin alınması yoluyla şiddet ortamının azaltılmasının gerekliliğine işaret etmektedir.

İkinci tip şiddet; burada şiddet uygulayanın genellikle iş ile ilgisi yoktur fakat bu kişiler hizmet satın aldıkları işletmelerde hizmet sunan çalışanlar ile etkileşimde bulunmaktadır. Bu etkileşim sonucu satın alınan hizmetten memnun kalmayan müşteriler hizmet sunan çalışanlara şiddet uygulayabilir. Bu şiddet olaylarına maruz kalanlar genellikle otel, sağlık ve sosyal hizmetler gibi hizmet endüstrisi çalışanları kapsamaktadır (Leblanc ve Barlinc, 2005: 46-47). Birinci tip şiddet tipolojisine göre daha az çalışan ölümleri ile sonuçlanan ikinci tipolojide, şiddet uygulayanların müşteri olduğu belirtilmektedir. Bu tipoloji içerisinde yer alan şiddet olaylarının %50’sinden fazlasının ölümcül sonuçlar taşımadığı belirlenmiştir. İşletmelerde meydana gelen şiddet tipolojileri arasında olayların %3’lük kısmı bu tipolojide yer aldığı belirtilmektedir (Leblanc ve Barlinc, 2005: 46). Şiddeti uygulayan kimse hizmet alım sırasında sunulan hizmetten memnun kalmayarak şiddet içerikli bir davranış sergileme eğilimi göstermektedir.

Üçüncü tip şiddet; işyeri içerisinde çalışan bireylerin birbirlerine karşı gerçekleştirdikleri, genellikle ölümlerle sonuçlanmayan fakat çalışanlara ve işletmeye zarar veren bir şiddet tipolojisidir. Şiddet olayını gerçekleştiren birey bu olayı işletmede çalışırken yine o işletmede çalışmakta olan veya geçmişte çalışmış olan bir bireye yönelik

gerçekleştirebilir. Bu durum tam tersi bir şekilde de gerçekleşebilir. Üçüncü tip şiddet, çalışandan çalışana şiddet olarak da bilinmektedir. Çalışandan çalışana ölümcül şiddet olayları bütün şiddet tipleri arasında % 7 oranında karşılaşılan bir durumdur (NIOSH, 2006: 4). Üçüncü tip şiddet en az karşılaşılan şiddet tipi olması rağmen işletme içinde büyük bir memnuniyetsizliğe ve şikâyete yol açan şiddet tipi olarak görülmektedir (Catlette, 2005: 520).

Dördüncü tip şiddet; bu şiddet türünde şiddeti uygulayan bireyin işyeri ile herhangi bir bağlantısı olmamasına rağmen, işletmede çalışan bir birey ile kişisel nedenlerden dolayı işyerinde meydana gelen bir şiddet durumu olarak bilinir (NIOSH, 2006: 4). Eş veya aile şiddeti olarak da ifade edilen bu şiddet türünde şiddeti uygulayan kişi, şiddeti uyguladığı bireyin iş olanakları veya istihdam durumu üzerinde kontrolü sağlayarak sindirmeyi amaçlamaktadır. Şiddet uygulayan, şiddeti uyguladığı kişinin işyeri ile sorun yaşamaması ve imajının zarar görmesini istemektedir. Kişi böylelikle iki kez şiddete maruz kalmış olacaktır. (Swanberg, Logan ve Macke, 2005: 289-291). Bu şiddet olayları genellikle bireyin o anki veya eski eş, sevgili, arkadaş veya akrabası ile kişisel nedenlerden dolayı meydana gelebilmektedir. Şiddete maruz kalanlar tamamen olmasa da ağırlıklı olarak kadın çalışanlardan oluşmaktadır (Lieber, 2007: 94). Akriba, eş-dost şiddeti olarak da ifade edebileceğimiz bu şiddet tipolojisinde, yapılan bir araştırmada şiddet uygulayan kişinin, şiddete maruz bırakmak istediği kişiyi telefonla arayarak (%20), şiddet uygulamak istenen kişinin şefini arayarak (%10), kişiyi çalışırken uzaktan gizlice takip ederek (%56) ve şiddet uygulamak istediği kişinin işyerine gelerek (%72) şiddet eylemini gerçekleştirdiği ifade edilmektedir (Swanberg ve Logan, 2005: 7). Bu kategoride gerçekleşen şiddet olayları büyük oranda ölümcül sonuçlar taşımamaktadır (Harrell, 2011). Burada, şiddeti yapan kişi direk işyeri ile ilişkili olmazsa da, sonuçları itibariyle çalışana mağdur ettiğinden işyeri şiddeti olarak kabul edilmektedir.

3. İşyerinde Uygulanan Şiddetin Yapısı

Yaşam içerisinde hemen hemen her alanda kendini gösteren şiddet olgusunun çalışan bireylerde daha çok sosyal ilişkilerden kaynaklandığı düşünülmektedir. En büyük sosyal ağlardan biri olan işyerlerinde bulunan bireyler çalışma sırasında sürekli etkileşim halinde buldukları astları, arkadaşları, yöneticileri ve hizmet sundukları müşterileri ile şiddet içerikli dahası bireylerin güvenliğini olumsuz yönde etkileyebilecek durumları

deneyimleyebilmektedir (Dursun ve Aytaç, 2011: 8). Hizmet endüstrilerine yönelik yapılan “Dördüncü Avrupa Çalışma Koşulları Araştırması” çalışmasında (2007: 38), Avrupa’da çeşitli hizmet sektörü çalışanları ile gerçekleştirilen araştırmada otel işletmeleri şiddet olaylarının en çok gerçekleştiği (%8,1) hizmet sektörlerinden biri olarak gösterilmektedir. İnsanın var olduğu her yerde şiddetin var olduğu düşünülürse, turizmin emek yoğun özelliği nedeniyle bireylere istihdam olanağı yaratması sayesinde toplumun sosyo-ekonomik yapısında pozitif yönde bir değişim meydana getirirken diğer taraftan şiddet ve suç unsurunun yükselmesine de neden olduğu düşünülmektedir (Ajagunna, 2006: 255). Bu ifade edilenlerden hareketle bu bölümde işyerinde görülebilen fiziksel, psikolojik/duygusal, ekonomik ve cinsel şiddet yapıları aşağıda detaylı olarak anlatılmaktadır.

3.1. Fiziksel Şiddet

Tremblay ve Nagin (2005: 83) fiziksel şiddeti: “Bir kişinin başka bir kişiye sopa, taş, silah gibi nesnelere veya bu nesnelere olmaksızın yumruklamak, tokatlamak, itmek veya tekmelemek suretiyle zarar vermek maksadıyla fiziksel güç kullanımı” olarak tanımlamaktadır. Açık bir şekilde şiddete maruz bırakılmak istenen kişiye zarar vermek niyetiyle sergilenen bir davranış olan fiziksel şiddet doğrudan ya da dolaylı olarak gerçekleştirilebilir. Doğrudan fiziksel şiddet; eylemi gerçekleştiren bireyin kendi eylem davranışı ile başka bir bireyin fiziksel bütünlüğüne veya sağlığına zarar verecek şekilde şiddet uygulamasını kapsamaktadır. Dolaylı fiziksel şiddet ise bireyin şiddet uygulanmasını istediği bir birey için şiddet eylemini uygulayabilecek araçlar vasıtasıyla şiddete maruz bırakılmak istenen kişinin fiziksel bütünlüğüne ve sağlığına veya özel mülkiyet ve aile gibi değerli varlıklarına zarar vermeyi kapsayan şiddeti kapsamaktadır (Baron ve Neuman, 1996: 163-164).

İşyerinde meydana gelen fiziksel şiddet çeşitli sonuçlar doğurmaktadır. Bunlar; işletmeye, şiddete maruz kalan kişiye, şiddet uygulayan kişiye ve gerçekleşen şiddet davranışına şahit olan kişiye yönelik olabilmektedir. İşletmeye yönelik etkileri maddi ve manevi kaynaklar bağlamında ifade etmek gerekirse, işletmenin mal varlığına, özel mülkiyetine yönelik fiziksel saldırılar maddi olarak değerlendirilirken meydana gelen şiddet olayı nedeni ile müşterilerin huzursuz olması sonucu oluşabilen müşteri memnuniyetsizliğine etkisi ise işletmeyi *manevi* olarak etkileyebilmektedir. Ayrıca,

şiddete maruz kalan kişinin fiziksel bütünlüğüne zarar gelmesi ise işletmeye işgücü kaybı olarak yansiyabileceğinden işletme için çeşitli olumsuz etkiler meydana gelebileceğinden bahsetmek mümkündür.

3.2. Psikolojik (Duygusal) Şiddet

Psikolojik şiddet, uygulayıcının sözel veya sözel olmayan iletişim yolunu kullanarak haftada bir veya en az altı aylık bir dönem içerisinde alıcın kişiliğinde olumsuz ve şiddet içerikli davranışın şekillenmesi amacıyla sistematik bir şekilde gerçekleştirilen rahatsız edici davranışlar bütünü şeklinde tanımlanmaktadır (Agervold, 2007: 165). Psikolojik şiddete maruz kalan kişi bu süre zarfında sistematik bir şekilde psikolojik şiddete maruz kaldığının dahası bu durumun kendi öz benliğine ve kişiliğine yönelik kasıtlı olarak gerçekleştirilen bir saldırı ve tehdit olduğunun bilincindedir.

Bireylere uygulanan psikolojik şiddet; doğrudan ve dolaylı olmak üzere iki farklı şekilde değerlendirilebilir. Doğrudan yapılan psikolojik şiddet; bireye yönelik sözel saldırı, küçümser sözler sarf etmek, bağırarak, eleştirmek, aşağılamak, rahatsız edici bir şekilde seyretmek, tehdit etmek, bireyin duygularını suistimal etmek ve bireyin fiziksel özellikleri ile alay etmek suretiyle doğrudan ve sistemli bir şekilde sürekli olarak gerçekleştirilen eylemlerdir. Dolaylı olarak yapılan psikolojik şiddet işyeri ortamında kişiyi yalnız bırakmak, görmezden gelmek, iletişim sırasında cevap vermemek, yapılan faaliyetlerde yer vermemek, küçümsemek, dedikodu yapmak, hakkında yalan söylemek suretiyle gerçekleştirilen eylemlerdir (Barlett ve Barlett, 2011: 74-75).

Psikolojik şiddet alanyazında, çeşitli nedenlerden dolayı çok sayıda yazar tarafından farklı şekillerde nitelendirilmiştir. Bunları sırasıyla şu şekilde ifade etmek mümkündür; ayrımcılık (Clayton, 1992), duygusal istismar (Einarsen, 2005; Keshley, 2001), yıldırma (Leymann, 1990-1996), zorbalık, (Einarsen, Matthiesen ve Skogstad, 1998; Crawford, 1999; Einarsen, 2005; Tam ve Taki, 2007; Sá ve Fleming, 2008; Barlett ve Barlett, 2011), sözel istismar, (Calafat vd., 2013; Vissing, Straus, Gelles ve Harrop, 1991), çatışma (Ayoko, Callan ve Härtel, 2003) ve sessiz istismar (Keshley, 2001). Söz konusu kavramlar aşağıdaki gibi açıklanmaktadır.

Zorbalık; Psikolojik şiddetin alt kategorisinde yer alan ve insan durumlarından biri olan zorbalık işyerinde her zaman görülen eski bir olgu olmasına rağmen akademik çalışmalar

yönü ile yeni bir kavram olarak alanyazında yerini almaktadır (Crawford, 1999: 86-87). Zorbalık, bir veya daha fazla çalışana bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde çalışma ortamında memnuniyetsizlik, çalışanda performans düşüklüğü gibi durumlara neden olabilen ve suçluluk, stres ve aşağılanmışlık duyguların hissedilmesine yol açan istenmeyen davranış şekillerinin iş ortamında uygulanması zorbalık olarak tanımlanmaktadır (Einarsen, Matthiesen ve Skogstad, 1998: 564). İşyerinde meydana gelen diğer psikolojik şiddet alt türlerinde görüldüğü gibi kişinin karakteri, iş çevresinin özelliği, çalışma koşulları, iş arkadaşlarının birbirleri ile iletişimleri, müşterilerin çalışanlarla olan iletişim tutumları ve üst düzey yöneticiler ile çalışanlar arasındaki iletişim kopukluğu gibi çeşitli unsurlardan dolayı meydana gelebilmektedir (Sá ve Fleming, 2008: 413).

İşyeri ortamında daha çok hiyerarşik yapı içerisinde yukarıdan aşağıya diğer bir ifade ile üstlerden astlara doğru uygulanan bu psikolojik şiddet türü, çalışanlara istemedikleri görevlerin veya kişinin iş tanımında bulunmayan görevlerin yerine getirilmesini istemesi şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Zaman zaman iş yaşantısında aynı statüdeki çalışma arkadaşları arasında da görülebileceğinden söz edilmektedir. Ancak bu durumda meydana gelen sürtüşmede avantajı ele geçiren kişi karşısındakini mağdur duruma düşürerek şiddet uygulayabilir. Özetle zorbalık, daha çok gücü elinde bulunduran kişinin kendinden daha güçsüz kişilere uygulanan ve yapı itibari ile de görülebilir bir nitelik taşıyan şiddeti davranışı olduğu söylenebilir (Einarsen ve Mikkelsen, 2003).

Yıldırma/Mobbing; Birçok Avrupa ülkesinde çalışanlar arasında büyük bir sorun olarak değerlendirilen yıldırma konusu üzerine akademik çalışmalar 1980’li yılların başında yapılmaya başlamıştır. İşyerinde psikolojik şiddet adı altında araştırmaya konu olan yıldırma, 1980’lerin sonunda Henrik Leymann tarafından yapılan çalışma ile temelleri atılan ve giderek önemi artan bir konu olarak öne çıkmaktadır. Leymann, (1996: 252) savunmasız ve çaresiz duruma itilen bireye yönelik gerçekleştirilen işyerinde psikolojik şiddetin saldırgan ve etik olmayan iletişim içerdiğinden bahsetmektedir. Yıldırma, bir birey veya grup tarafından başka bir bireye yönelik saldırgan ve etik olmayan iletişim kanalı ile iş yaşamı içerisinde sistematik bir şekilde, kişinin işini bırakmak istemesine neden olmak amacıyla bilerek isteyerek uygulanan bir şiddet türüdür (Leymann, 1990). Hizmet sektörünün önemli alanlarından birini oluşturan turizm sektöründe yapılan bir araştırmada, sektör çalışanlarının %16’sının en az altı aylık süre boyunca haftalık olarak her gün sistematik bir şekilde psikolojik şiddete maruz kaldıklarını belirlenmiştir.

Araştırma katılımcılarının %82'si psikolojik şiddeti uygulayanların patron ve müdürler olduğunu belirtirken %16'sının ise iş arkadaşları olduğunu belirtmiştir. Katılımcılar, şiddet uygulayanların şiddeti, anlamsız işler vererek, çalışanın işiyle alakalı olmayan küçük düşürücü işler yaptırmak, lüzumsuz baskı uygulamak ve sistematik bir şekilde çalışanın enerjisini düşürmeye çalışmak şeklinde gerçekleştirdiklerini ifade etmektedir (Chappell ve Di Martino, 2006: 80).

Uzun süreli ve sistematik bir şekilde uygulanan yıldırma davranışı bireyde psikosomatik rahatsızlıklar, sosyal acı ve psikolojik sorunlar gibi çeşitli ciddi sorunlara neden olabilmektedir. Yıldırma sonucu baskılara dayanamayan birey işinden ayrılabilen veya baskılar karşısında kontrolü kaybederek çalışma ortamındaki huzuru ve bütünlüğü bozacak şekilde davranış geliştirebilmekte veya şiddete başvurabilmektedir. Bu gibi durumlarda ise çoğunlukla çalışanın işine son verilmesiyle durumun üstesinden gelmeye çalışılır. Akoğlan Kozak ve Uca (2007: 21) işyerindeki psikolojik şiddete karşı belirli çözüm önerilerinde bulunmaktadır. Otel işletmelerine yönelik yaptıkları "İşyerinde psikolojik yıldırma/mobbing" çalışmasında Akoğlan Kozak ve Uca, işletmelerin nitelikli çalışan kaybına uğraması ile sonuçlanabilen psikolojik şiddete yönelik işletme çalışanlarının bilinçlendirilmesinin, eğitilmesinin ve çalışanlarına destek olunmasının gerekliliğine vurgu yapmaktadır.

Çatışma; işyerindeki birey veya grupların çalışma ortamı, sosyal ilişkiler, iletişim bozukluğu ve yanlış anlaşılma gibi değişik nedenlerden dolayı aralarında çıkan anlaşmazlıklardan meydana gelen psikolojik şiddet türlerindedir. Çatışma sıklıkla zorbalık, yıldırma gibi kavramlarla karıştırılmaktadır ancak bu kavramlar birbirlerinden ince çizgilerle ayrılmaktadır. Einarsen (2003: 15-16) zorbalık ve çatışmanın ayrıştırılmasının gerekliliğine değinerek bu kavramlar arasındaki farklılığı şu şekilde ifade etmektedir. Zorbalığı uygulamak isteyen bireyin genellikle diğer birey veya gruplara göre daha güçlü olduğunu ve bu bireyin daha çok işletmede gücü elinde bulundurmanın bu gücü kullanarak şiddet uygulaması olarak betimlemektedir. Diğer taraftan, çatışmanın odağındaki birey veya grupların genellikle eşit güç ve pozisyonlar arası birey veya gruplar arasında gerçekleştiğinden bahsetmektedir.

Leymann ise çalışmasında zorbalığı daha normal çatışma şekillerinden ayırmanın öneminden bahsederek, işyerinde çalışanların, zayıf sosyal ilişki ve nezaketsiz bir üslup

içeren yaklaşımdan kaynaklanan tavır ve davranışların kısa süreli meydana gelmesinin çatışma kavramını, bu davranışların sık ve uzun süreli olarak gerçekleştirilmesi zorbalık kavramını içerdiğinden söz etmektedir. Ayrıca, bu iki şiddet davranışı arasındaki temel farkın neyin yapıldığı veya yapılmadığından ziyade yapılan şeyin sıklığı ve süresi ile alakalı olduğunun da altı çizilmektedir.

Otel işletmeleri emek yoğun bir sektör olması gereği çeşitli bireysel özelliklere, inanışa, dile, etnik kökene ve ırka sahip bireyleri istihdam edebilmektedir. Çatışma durumları bireysel anlaşmazlık ve sorunlardan meydana gelmektedir. Otel işletmelerinin yapısı gereği çalışanlar arasında koordineli çalışma ve iş birliği gerekmektedir. Bu nedenle bireyler arasında meydana gelen anlaşmazlıklar işletmede çatışma ortamının oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir. Özellikle, yetki-sorumluluk arasındaki dengesizlik, bürokrasi fazlalığı, denetim şekli, ödüllendirme sistemindeki adaletsizlikler, çalışanlar arası güç mücadeleleri, çalışanlar arası kişilik farklılıkları, anlaşmazlıklar ve sorunlar oluşturmasından dolayı otel işletmelerinde yapılan bir araştırmada çatışma nedenleri olarak belirlenmiştir (Topaloğlu ve Avcı, 2008: 86). Bu ve benzeri çatışma durumlarının otel işletmeleri yöneticileri tarafından bir tehdit olarak görülmemesi ve bu durumların fırsata dönüştürülmesi işletmenin sürdürülebilirliğine katkı sağlayabilir bir durum olarak değerlendirilebilir. Dolayısıyla, günümüz otel yöneticilerinin görevi, çatışma ortamlarının doğru teşhis ederek gerek şekilde müdahale etmek şeklinde olmalıdır (Topaloğlu ve Avcı, 2008: 88).

Duygusal şiddet; biri ya da birileri tarafından kasıtlı ve sistematik olarak duygusal uyarıların zarar görmesiyle meydana gelen korku, endişe, acizlik, depresyon ve kendi kendini sorgulama gibi gerçek veya hissedilen şekilde psikolojik şiddete maruz kalmak duygusal istismar olarak isimlendirilir (Einarsen, 2005: 5). Duygusal istismar, kişinin kendisine olan benlik saygısını azaltmak üzere gerçekleştirilen bir davranıştır. Bu davranışa maruz kalan bireyde kendine güvensizlik, umutsuzluk, aşağılanmışlık gibi çeşitli nevrotik rahatsızlıklar görülebilir.

Ayrımcılık; işyerinde çeşitli sosyal, ırksal, dini, etnik köken veya cinsel ayrımcılık nedenlerinden dolayı şiddet uygulayabilir. İş yerinde üstlerin astlarına yönelik tutum ve davranışlarında adil davranmayarak sevmedikleri veya hoşlanmadıkları çalışanlara şiddet uygulayabilir. Ayrımcılığın şiddet yapısı Amerika'da ve Avrupa ülkelerinde daha çok

ırksal kökene (Clayton, 1992) yönelik durumları içerirken Türkiye’de daha çok adam kayırma, cinsiyet, adil olmayan ödenek ve terfi imkânı sunmak şeklinde görülmektedir. Otel işletmelerinde ayrımcılığa konu olan önemli hususlardan biri kadın çalışanlardır. Otel işletmelerinde çok sayıda kadın, alt düzeylerde çalışmak suretiyle istihdam edilmektedir. Çalışanların büyük çoğunluğunu örgün eğitim almış gençlerden oluştuğu ve insiyatif kullanabilecek pozisyonda olmadıkları görülmektedir. Kadınların, otel işletmelerinde çalışma yeteneklerine daha az güvendikleri ve kendilerini diğer kişi ve gruplardan önemsiz hissettikleri belirtilmektedir (Gilbert, Guerrier ve Guy, 1998: 49). Konuya ilişkin yapılan bir araştırma yukarıda ifade edilenleri destekler niteliktedir. Otelde istihdam edilen kadınların %40’ının cinsiyet ayrımcılığına maruz kaldığını ve bu nedenle de kendilerini değersiz ve işe yaramaz hissettiklerini belirtmişlerdir. Otel işletmelerinde istihdam edilen kadınlar, erkeklerin üst düzey pozisyonlarda ve sorumlulukları olan daha güçlü koşullarda istihdam edildiklerini düşünmektedir. Cinsiyet nedeniyle ayrımcılığa maruz kaldıklarını düşünen kadın çalışanlar bu durumu kendilerine bir tehdit olarak benimsemekte ve adil bir çalışma ortamının var olmadığına inanmaktadır (Ineson, Yap ve Whiting, 2013: 6).

3.3. Sözel Şiddet

İşyerinde meydana gelen fiziksel temas olmaksızın bir birey veya grup tarafından başka bir bireye yönelik bağırarak, aşağılayıcı takma isim kullanarak öfkeli bir tavır takınarak rahatsız etme davranışını içerir. Sözel şiddette bir başkasını incitmek için kelimeler kullanılır (Kirsh, 2006: 11). Çalışan bir bireye yönelik “işe yaramaz, tembel” gibi argo tabirler kullanılması veya yakınlarına hakaret etmek suretiyle çalışma performansının düşürülmeye çalışılması sözel şiddet olarak değerlendirilmektedir. Maruz kalınan bu şiddet sonucu bireyde çalışma veriminde düşüklük, moral bozukluğu, kendini güvende hissetmeme ve iş memnuniyetsizliği gibi çeşitli rahatsızlıklar görülebilmektedir (Keashley, Trott ve MacLean, 1994: 342-343).

Sessiz şiddet; kişi veya bir çalışan grubu tarafından, bir bireye yönelik işten atılacağı imasında bulunmak, gerekli bilgileri gizleyerek kişiye sıkıntı yaratmak, rahatsız edici göz temaslarında bulunmak, diğer çalışanlar ile ilişkisini kısıtlamak, başkalarının yanında kişinin söylediklerini duymazdan gelmek suretiyle, küçük düşürmek veya alay etmek gibi davranışları kapsamaktadır (Keashley, 2001: 234). Örneğin, hizmet endüstrilerinde

yapılan bir araştırmada çalışanların imalı bakışlar, jestler ve diğer çalışanların kendileriyle konuşmak istememeleri veya kişiye ortamda yokmuş gibi davranılması yoluyla sessiz şiddete maruz kaldıklarını ifade etmektedir (Avcı ve Kaya, 2010: 67). Otel işletmelerinde yapılan bir araştırmada ise rahatsız edici bakışlar ve jestlerle sessiz şiddete maruz kalındığı belirlenmiştir. Bu duruma maruz kalanların %18,8'i bu durumu çok ciddi, %46'sı ise ciddi bir sessiz şiddet unsuru olarak gördüklerini ifade etmektedir (Gilbert, Guerrier ve Guy, 1998: 50).

Sonuç olarak, yukarıda ifade edilen psikolojik ve sözel şiddet bağlamında değerlendirilen kavramların tamamının kişi veya grupların psikolojik durum, sağlık, esenlik, çalışma yaşamındaki moral, motivasyon, verimlilik sosyal etkileşim gibi çeşitli bireysel ve toplumsal yaşantıya olumsuz etkiler doğurabilecek sonuçlara sebep olabileceği ve bu kavramların birey ve grupların gerek iş gerek sosyal yaşantısında istenmedik davranış şekilleri geliştirmesine neden olabileceği söylenebilir.

3.4. Ekonomik şiddet

Ekonomik şiddet, büyük gruplarca yapılan ekonomik etkinliği bozma, ulaşılmak istenen ekonomik hizmetlere erişimi engelleme, ekonomik bölünme ve ekonomik ayrımcılık sorununu meydana getirme gibi ekonomik kazanım elde etme amaçlı saldırıları içerir (WHO, 2002: 6). Ekonomik şiddeti uygulayan kişi veya grupların ekonomik şiddet uyguladıkları kişinin para, ekonomik kaynaklar ve ekonomik aktiviteler üzerindeki hakları hususunda tam bir tasarrufa sahip oldukları zaman gerçekleşmiş olur (Fawole, 2008: 168).

İşyerinde gerçekleşen ekonomik şiddetin farklı şekillerde meydana geldiği söylenebilir. Aynı işleri yapan iki çalışana farklı miktarda ödeme yapılması, çalışanlar tarafından haksız olduğuna inanılan terfi uygulamaları, çalışma sırasında meydana gelen kazalarda oluşan giderlerin çalışanların maaşlarına yansıtılması, kişinin çalışma yaşamında ilerlemesine engel olma, maaşın az olması, çalışana göre az olan maaş karşılığında yapılması zor olan işler talep etme gibi çeşitli değişkenler işyerinde ekonomik şiddet kapsamında değerlendirilebilir. Ekonomik şiddete maruz kalan kişi veya gruplar fakirleşmekte, çeşitli şiddet davranışı -hırsızlık, soygun, fiziksel şiddet gibi- şekilleri geliştirmeye daha eğilimli bir hale dönüşmektedir. Yapılan araştırmalarda ise özellikle

ekonomik durgunluk ve işsizlik oranlarının yüksek olduğu dönemlerde intihar oranlarında artışın yaşandığı belirlenmiştir (WHO, 2002: 197).

3.5. Cinsel Şiddet

Cinsel şiddete uğramak işyerinde yaşanan olumsuz bir davranış olması yönüyle çalışma yaşamının karanlık yüzü olarak düşünülmektedir. İşyerinde büyük strese neden olan cinsel istismar kişide ruh sağlığı bozukluğu, kalp damar rahatsızlıkları, işte devamsızlık, işten ayrılma, düşük moral, verim, örgütsel bağlılık, performans ve iş memnuniyeti gibi çeşitli sonuçlar doğurabilir.⁵ İş yaşantısında yaygın olarak karşılaşılan bir sorun olan cinsel şiddete yönelik alanyazında kabul gören evrensel bir tanımlama bulunmamaktadır⁶. Avrupa Birliği'nin (1998) yayınlamış olduğu raporda, “kişinin onurunu incitmek amacıyla cinsel içerikli sözel, sözsüz ve fiziksel bir şekilde gerçekleştirilen özellikle düşmanca tavır güderek, küçük düşürerek ve saldırgan bir ortam yaratarak kişinin olumsuz bir şekilde etkilenmesi amacıyla yapılan istenmeyen davranışlar” *cinsel istismar* olarak tanımlanmaktadır. Kişinin duymak istemeyeceği türden cinsel içerikli şaka, cinsel şekiller üzerine açıklamalar yapmak ve cinsel diyalog kurmaya çalışmak, sözel cinsel şiddet, rahatsız edici bir şekilde doğrudan aralıksız izlemek, ıslık çalmak, seviyesiz jestler, müstehcen hareketler, cinsel içerikli resim göstermek sözsüz istismar, son olarak zorla sarılmak, öpmek, dokunmak, cinsel saldırıda bulunmak ve tecavüz ise fiziksel istismar kategorisinde yer almaktadır. Cinsel şiddetin kadınların daha çok maruz kaldığı bir şiddet olduğu söylenebilir. Ancak erkekler de tıpkı kadınlar gibi cinsel istismara uğrayabilmektedir. Erkeklerle uygulanan cinsel istismar onlar için kadınların düşündüğü ya da etkilendiği kadar ağır ve şiddet içerikli bir davranış değildir.

Cinsel şiddet işyerinde sık karşılaşılan bir durum olmasına karşın buna yönelik raporlar veya şikâyetler oldukça sınırlıdır. Kadınlar başta olmak üzere cinsel istismara uğrayan birçok kişi utandı, kendini inandıramayacağından çekindiği gerekçesiyle veya suçlanmaktan korktuğu için polise şikâyet etmekten kaçınmaktadır (WHO, 2002: 150).

⁵http://oshwiki.eu/wiki/Sexual_harassment_and_victimisation:_what_happens_in_the_workplace (Erişim Tarihi: 02.04.2015).

⁶http://oshwiki.eu/wiki/Sexual_harassment_and_victimisation:_what_happens_in_the_workplace (Erişim Tarihi: 02.04.2015)

Bu yüzden ilgili konuya yönelik yapılan akademik çalışmaların niceliği yaşanan cinsel istismar niceliği ile kıyaslandığında oldukça az sayıda olduğu görülmektedir. Ek olarak şikâyete konu olan cinsel istismar, polis soruşturmalarında tamamlanmamış, hakkında takipsizlik verilmiş, şikâyetin geri çekilmiş olması veya müddeinin iddiasını ispatlamada yeterli delile sahip olmaması gibi çeşitli nedenlerden dolayı yarıda bırakılmış olabilmektedir. Otellerde meydana gelen cinsel şiddete yönelik Turizm Gazetesi'nde yayımlanan bir araştırma, işyerinde yaşanan cinsel tacizin çalışanlar üzerinde oluşturduğu sonuçları; kendilik değerinin düşmesine, tecavüze uğrama korkusuna, kaygıya, depresyona, baş ağrılarına, kilo kaybına, cinsel işlev bozukluğuna, öfkeye, ağlama nöbetlerine, utanç duygusuna, kendini suçlamaya, öz güveninin düşmesine, konsantrasyon düşüklüğüne, kendini güvende hissedememeye, işyerinde yalnızlık/izolasyon duygusuna ve alkol kullanımına neden olmak şeklinde özetlemektedir⁷.

4. İşyeri Şiddetinin Sonuçları ve Önlenmesi

İşletmelerde ve hizmet endüstrisinde meydana gelen şiddet olayları, işletmelere çeşitli şekilde olumsuz sonuçlar meydana getirebilen bir fenomendir. Bu olumsuzlukların, otel işletmeleri gibi emeğin yoğun olduğu işletmelerde daha çok çalışanları etkilediği bilinmektedir. Ancak bu etkilerin örgütsel ve işletme düzeyinde de olumsuz sonuçlarının olduğu söylenebilir. Bu şiddet olaylarının önlenmesi için stratejiler mevcuttur. Bu bölümde işletmelerde meydana gelen şiddet olaylarının sonuçları ve önleme yolları çeşitli araştırmalardan yararlanılarak anlatılacaktır.

4.1. İşyerinde Şiddetin Sonuçları

Son otuz yılda işyerinde şiddete maruz kalan kişilerin sağlık ve iyi olma halleri üzerinde olumsuz etki yaratan işyeri şiddetine yönelik çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar neticesinde şiddete maruz kalan bireylerde; kavrama eksikliği (Buckley vd., 2004), kronik rahatsızlıklar, nöbetler ve baş ağrıları (Cooker vd., 2000: 454), kızgınlık ve

⁷ <http://kariyer.turizm gazetes i.com/articles/article.aspx?id=37357> (Erişim Tarihi: 19.04.2015).

uykusuzluk (Thirion, Macias, Hurley ve Vermeulen, 2007: 40; Notelaers vd., 2011: 73), konsantrasyon eksikliği ve iş tatminsizliği (Einarsen, 2000: 387; Björkqvist, Österman ve Hjelt-Back, 1994: 181), anti sosyal davranışlar, huzursuzluk, depresyon, hiperaktivite ve intihar (Leyman, 1990: 123; Spector, Coulter, Stockwell ve Matz, 2007: 122; Harris, Oakley ve Picchioni, 2013: 697; Walker, Bowen ve Brown, 2013: 287; Mukashema, 2014: 595), umutsuzluk ve korku (Winstok ve Straus, 2014: 97), ve tükenmişlik (Ben-zur ve Yagil, 2005), gibi çeşitli rahatsızlıkların meydana geldiği belirtilmektedir.

Yapılan çalışmalarda şiddetin bireylere olan etkilerinin yanısıra işletme ve örgütsel boyutu ile olumsuz etkilerinin varlığından da söz edilmektedir. Şiddete maruz kalan bireylerde işe bağlılığın düşmesi, düşük üretim ve rahatsızlanmadan dolayı izin alınması gibi nedenlerden dolayı işletmede ekonomik kayıplar oluşabilmektedir (Einarsen, 2000: 388; Notelaers vd., 2011: 73). Ayrıca, uzun süre şiddete maruz kalan kimse, işine olan bağlılığının düşmesi neticesinde işten ayrılabilir. Bu durum çoğu zaman işletmenin nitelikli çalışan kaybına neden olabilmektedir. Yeni ve nitelikli bir çalışan edinmenin veya yetiştirmenin maliyetli bir husus olmasından dolayı işletme büyük ekonomik kayıplar ile yüzleşmek zorunda kalabilmektedir.

4.2. İşyerinde Şiddetin Önlenmesi

İşletmelerde meydana gelen şiddet olaylarını önlemeye yönelik çabalar evrensel boyutta önemi gittikçe artan bir konu olarak son yıllarda alanyazında yerini almaktadır (Hughes, 2011: 658). İşletmelerde meydana gelebilecek şiddet olaylarına yönelik çeşitli önlemlerin alınabileceğinden bahsedilmektedir. Aytaç vd. (2013: 7-8) şiddeti engellemenin yollarına değinerek, şiddeti engellemede eğitimin başat rol oynadığını ifade etmektedir. Kişilerin bilinçlendirilmesiyle örgütsel bir düzenin sağlanabilmesi, eğitim ile mümkün olabilir (Freud, 1994). Günümüz şartlarında da şiddetin minimize edilebilmesinin en önemli araçlarından biri kuşkusuz eğitimidir. Çalışanların entelektüel seviyelerinin artırılmasıyla işletmelerde özellikle iletişimin yoğun olarak çalışma yaşamı içerisinde olduğu otel işletmeleri gibi hizmet endüstrilerinde eğitim önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra uygun çalışma koşulları ve şiddet önleyici tedbirlerin alınması işletme çalışanları, çalışma arkadaşları ve üçüncü kişiler olarak ifade edilen müşterilerin şiddet unsurundan sakınabilmeleri açısından önemli bir konudur.

Aslında işletmelerde meydana gelen şiddet olaylarının önlenmesine ilişkin dikkat çekilmesi gereken bir husus ise, çalışanların işyeri ortamında şiddetten uzak, huzurlu bir örgüt iklimi oluşturmaları ve müşterilerine kalışları süresince bu havayı hissettirmeleri gerekliliğidir (Henning, 2012). Bunun temel nedeni, özellikle otel işletmelerini ziyaret eden müşterilerin, günlük rutinlerinden ve yaşamın stresinden uzak, rahat bir tatil geçirmek istemeleri ve hizmet satın almaları bunun içindir. Hizmet satın alan müşterilerin bu ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ise gerek yönetsel gerekse organizasyonel düzeydeki çalışanların güçlü ve samimi ilişkilerinin yansıması olarak gerçekleştirilecek huzurlu örgütsel iklim ile sağlanabilir.

Şiddetten uzak bir örgüt ikliminin oluşturulabilmesi için farklı araştırmacılar tarafından alanyazında çok sayıda çalışma yer almaktadır. Bu çalışmalar ışığında şiddeti önlemeye yönelik sunulan önerilerin bazıları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

- Otel işletmelerinde çalışanlar göz önünde bulundurulduğunda, bu çalışanların daha çok kırılgan yapıya sahip bireyler olan gençler ve aile sorumlulukları olan kadınlar, göçmen ve azınlık bireylerinden oluştuğu ve bunların bir kısmının da yeteri mesleki eğitimi almadıkları görülmektedir. Bu kişiler işyerinde meydana gelebilecek muhtemel şiddet olaylarına yönelik desteklenmeli ve bu gibi durumlarla nasıl baş etmeleri gerektiği konusunda bilinçlendirilmelidir. Dahası işyerinde insan kaynakları çalışan sayısının artırılması da bir diğer çalışanın desteklenmesi olarak düşünülebilir. (Hoel ve Einarsen, 2003: 3-23).
- Otel işletmelerinin uzun çalışma saatleri çalışanların şiddet eğilimini arttıran bir faktör olarak görülebilir. Otel işletmelerinin yapısı gereği sürekli hizmet sunması gerekliliği özellikle dünyanın birçok ülkesinde tatil olan pazar günlerini de çalışır kılmaktadır. Bu nedenle çalışma saatlerinin bölünmesi veya çalışma saatlerinin esnekleştirilmesi çalışanları psikolojik olarak daha anlayışlı hale dönüştürebilecektir (Hoel ve Einarsen, 2003: 6).
- Çalışanların güçlendirilmesi ve mesleki eğitim becerilerinin artırılması otel işletmelerinde meydana gelebilecek şiddet olaylarının azaltılması ve bu olaylarla baş edilebilmesinde önemli bir unsurdur (Faulkner ve Patiar, 1997: 111).
- İşletmelerde yaşanan şiddetin önlenmesi; daha esnek çalışma saatlerinin sağlanması, hafta sonu tatili uygulaması aracılığıyla çalışanlara sosyalleşme fırsatının sunulması, çalışanları destekleyici bir örgüt ikliminin oluşturulması ve

çalışanların yetki ve sorumluluğunun artırılmasıyla müşterilerle daha fazla ilgilenilmesine olanak tanınması yolu ile gerçekleştirilebilir (Boles ve Babin,1996: 47-48). Bezer bir öneri ise otel işletmelerine yönelik yaptıkları bir araştırmada Brymer, Perrew ve Johns (1991: 56) tarafından sunulmaktadır. Araştırmacılar, çalışanlar için esnek çalışma süreleri sağlayarak, inisiyatif kullanma hakkı tanıyarak ve işletmede alınan kararlara çalışanların da müdahil olmalarını sağlayarak, çeşitli şekillerde önlemler alınarak şiddet olaylarının minimize edilmesinin söz konusu olabileceğini belirtmektedir.

- İşe alım sırasında şiddete eğilimli bireylerin belirlenmesine yönelik bireylere psikolojik testler uygulanabilir.
- Diğer otel işletmeleriyle stratejik işbirlikleri kurularak şiddet suçunun önlenmesine yönelik ortak çalışmalar yürütülebilir veya bir güvenlik firması ile anlaşarak işletmede meydana gelmesi muhtemel şiddet olaylarının önlenmesi sağlanabilir
- Çalışan sayısının artırılmasıyla, çalışanların az sayıda veya yalnız olduğu saatlerde meydana gelen şiddet olayları azaltılabilir.
- Bütün müdür ve şeflere, şiddet olaylarına nasıl karşılık vermeleri gerektiği hususunda eğitim verilebilir.
- İşletmede şiddet yönetim politikası geliştirilebilir. Bir işyeri şiddet kaydı dosyası oluşturularak, işyerinde meydana gelen çeşitli şiddet olayları kayıt altına alınabilir (Hobson, 1996: 8).

Sonuç olarak, otel işletmelerinde meydana gelen şiddet olaylarını işin yapısından kaynaklanan bir gereklilik olarak görülmemelidir. Otel işletmeleri her ne kadar emek yoğun ve yoğun etkileşim gerektiren bir sektör olsa da yukarıda ifade edilenlerden de anlaşılacağı gibi yönetsel, organizasyonel ve operasyonel düzeylerde çeşitli tedbirler alınarak şiddet olaylarının en aza indirgenebileceği görülebilir.

Hizmet endüstrisi ve hizmet endüstrilerinden olan turizmin, uluslararası turizm gelirlerinde dünyada 1,5 trilyon dolar⁸ ve Türkiye’de ise 34,3 milyar dolarlık⁹ gelirle çalışma hayatının önemli bir kısmını oluşturduğu söylenebilir. Buraya kadar yapılan

⁸ <http://media.unwto.org/press-release/2015-04-15/exports-international-tourism-rise-us-15-trillion-2014>. (Erişim Tarihi: 24.04.2015).

⁹ <http://www.aktob.org.tr/istatistik/yillara-gore-turizm-geliri>. (Erişim Tarihi: 24.04.2015).

açıklamalara bağlı olarak, otel işletmelerinde Şiddet olaylarını saptamaya yönelik yapılan araştırmaların ağırlıklı olarak mobbing, çatışma ve kadına yönelik cinsel taciz Şeklinde ayrı ayrı araştırmalara konu olduğu ve bir bütün olarak derinlemesine analiz edilmediğini işaret etmektedir.

Üçüncü Bölüm

Otel İşletmelerinde İşyeri Şiddetini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma

1. Yöntem

Araştırmalarda, veri toplama ve analizlerdeki gerekli düzenlemelere bağlı olarak nitel ve nicel olmak üzere iki farklı yaklaşım kullanılmaktadır. Nicel yaklaşımın benimsendiği bu çalışmada, araştırmanın sürecine ilişkin detaylı bilgilere ilerleyen kısımlarda alt başlıklar halinde yer verilmektedir.

1.1. Araştırma Yaklaşımı

Araştırma yaklaşımı, bilimsel araştırmalar gözönünde bulundurulduğunda, herhangi bir konuda yürütülen bir araştırmaya yön veren, araştırmanın niçin ve nasıl yapılacağını gösteren felsefi ve pratik açıklamalar, destekleyiciler ve süreçlerdir. Araştırma yaklaşımını konuya uygunluğu belirlemektedir. Bir araştırmada kullanılan yaklaşımın bir diğerine tercih edilmesini felsefi açıdan açıklamayı gerektiren unsur *yaklaşım* olarak ifade edilmektedir (Ekiz, 2009: 7). Araştırma yaklaşımının belirlenmesinde temel unsur, araştırma konusunun tarihsel süreç içerisinde sistematik ve epistemolojik bir şekilde incelenme düzeyidir. Bu nedenle araştırma sorunsalına göre keşifsel (*exploratory*), tanımlayıcı (*descriptive*) ve hipotez içeren/nedensel (*explanatory*), araştırma yaklaşımlarından biri benimsenmektedir (Saruhan ve Özdemirci, 2011: 35). Araştırmada keşifsel yaklaşımın benimsenebilmesi için araştırma olgusunun tarihsel süreç içerisinde incelenmemiş olması ve bu olguların incelenerek konuyla ilgili bilinmeyenlerin ortaya çıkarılması gerekmektedir. Keşifsel araştırma yaklaşımı bir olgunun ne olduğunu ortaya çıkarmayı ve bu olguyla ilgili sorular sormayı amaçlar (Gray, 2004: 32). Tanımlayıcı araştırma yaklaşımı ise bilinen bir olgu üzerinde gerekli verilerin elde edilmesi yardımıyla, bu değişkenlerin özelliklerini ortaya koyma amacı taşır. Bir durumu veya olguyu olabildiğince tam ve dikkatli bir biçimde tanımlar (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2014: 22). Bu tür araştırmalar hazır olan çalışmaların bir araya getirilerek bir sonuç elde edilmeye çalışıldığı araştırma yaklaşımlarıdır. Hipotez içeren/nedensel araştırma yaklaşımları ise bir durum veya olguyla ilgili değişkenler

arasındaki ilişki veya gruplar arası farklılığı incelemeye yönelik araştırmaları kapsamaktadır. Anket formu veya deneyler yardımıyla verilerin toplandığı bu tür araştırmalar sonunda evrenle ilgili çeşitli genellemeler yapılabilir (Saruhan ve Özdemirci, 2011: 135), ancak bu durum araştırmanın varsayımları ve sınırlılıklarına bağlıdır. Hipotez içeren/nedensel araştırmalar durum öncesi ve sonrası var olduğu öne sürülen değişkenler arası ilişkilerin belirlenmesi ve bu ilişkilerin açıklanması amacıyla yapılmaktadır (Gray, 2004: 32; Büyüköztürk, vd., 2014: 189-194).

Yukarıda ifade edilenler ışığında, otel işletmelerindeki şiddet durumunun ortaya koyulmasını amaçlayan bu çalışmada, öncelikle tanımsal yaklaşıma bağlı bir kurgulama, sonrasında ise değişkenler arası ilişkileri belirlemek ve açıklamak üzere belirlenen kimi hipotezlerin sınılandığı nedensel yaklaşımının benimsenmesinin doğru olduğu düşünölmüştür.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

şiddet, işyeri ortamında her geçen gün büyüyen bir problem olarak belirginleşmektedir. Bu nedenle, işyeri şiddeti üzerine dikkatleri çeken ulusal ve uluslararası boyuttaki akademik yazınlarda son on-on beş yılda artış gözlenmektedir (Bently, 2014: 839; Ageworld, 2007; Dursun ve Aytaç: 2011; Coutinho vd., 2015: 1281). İnsanlık tarihi kadar eski bir fenomen olan şiddet olgusu hemen hemen her alanda meydana gelebilmekte ve özellikle işyeri ortamında dikkat edilmesi gereken öncelikli bir konu haline gelmektedir. İşyeri şiddetine yönelik araştırmalar göz önünde bulundurulduğunda, bu araştırmaların daha çok genel işyeri şiddeti (McGovern vd., 2000), sağlık çalışanları (Ayrancı, Yenilmez, Günay, Kaptanoğlu, 2002; Catlette, 2005; Chen vd., 2008), eğitimciler (Nachreiner, vd., 2012), sosyal hizmet çalışanları (Shields, ve Kiser, (2003), taksi sürücöleri (Schwer, Mejza, ve Grun-Rehomme, 2010) ve güvenlik hizmetleri çalışanları üzerine olduğu gözlenmektedir. Dikkat çekilmesi gereken bir diğer husus işyerinde meydana gelen şiddet olgusunu içeren araştırmaların kadına yönelik şiddet olaylarının erkeklere oranla daha çok çalışılmış olmasıdır. Konuya yönelik yapılan araştırmalarda her ne kadar kadına yönelik şiddet (Casique ve Furegato, 2006; Couthinho, 2015) olgusuna vurgu yapılıyor olsa da erkek çalışanların da işyeri şiddetine maruz kaldıkları göz ardı edilmemelidir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, insan gücünün önemli bir role sahip olduğu, turizm işletmelerinde işyeri şiddeti araştırmalarının ağırlıklı olarak psikolojik yıldıрма/mobbing (Kozak ve Uca, 2007; Barlett ve Barlett, 2008; Pelit ve Kılıç, 2014), cinsel taciz (Mörekli, 2008) ve çatışmayla (Kaplan, 2003; Arpacı, 2009) sınırlandırıldığı görölmektedir. Birçok sektörde araştırmaya konu olmasına karşın, otelcilik sektöründe doğrudan şiddet fenomeninin ortaya konulmasına yönelik bir araştırmaya rastlanılmamış olması dikkat çekicidir. Bu nedenle, otel işletmelerinde şiddet sorununu incelemek yürütölen bu araştırma, gerek akademik alanyazına katkı sağlaması, gerekse sektör çalışanlarına ve yöneticilerine şiddet kavramı, kapsamı, sonuçları ve önlemleri hakkında pratik karşılığı olan ipuçları vermesi bakımından önemlidir. şiddetin ne olduğunun bilinmesi ve gerekli önlemlerin alınması bugün, turizm sektöründe yaşanan, çatışma, stres, tükenmişlik ve işten ayrılma gibi bazı personel sorunlarının azalmasına yardımcı olacaktır.

Bu çalışmada temel amaç otel işletmelerinde işyeri şiddeti kapsamında bir durum değerlendirmesi yapmaktır. Bu doğrultuda ayrıca şu alt amaçlar da belirlenmiştir:

- Otel işletmelerinde meydana gelen şiddetin olası nedenlerini ortaya çıkarmak,
- şiddete maruz kalan çalışanların tepkilerini ve şiddet karşısında nasıl bir davranış sergilediklerini belirlemek,
- şiddetin çalışanlarda meydana getirdiği huzursuzluk, stres, depresyon ve iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek,
- şiddet uygulamaları ile demografik faktörler arasındaki mevcut ilişkileri belirlemek,
- şiddet türleri ile verilen tepkiler, nedenler ve sonuçları arasındaki mevcut ilişkileri belirlemek,
- Otel işletmelerinde yaşanan şiddeti önlemek için öneriler geliştirmek

1.3. Araştırmanın Hipotezleri

Daha önce belirlenmiş olan amaçlara bağlı olarak, şiddet olgusuna yönelik araştırmalar taranmış, araştırma sorunsalına yönelik değişkenler alanyazındaki mevcut çalışmalar kapsamında incelenmiş ve bu bağlamda oluşturulan hipotezler, aşağıda sıralanmıştır:

H₁: Otel alışanlarının şiddete maruz kalma durumları, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

H₂:Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, DASS (depresyon-anksiyete-stres) durumlarında farklılık oluşturmaktadır.

H₃: Otel çalışanlarının şiddet türlerinden herhangi birine maruz kalma durumları, duyulan kaygı bakımından farklılık göstermektedir.

H₄: Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma sıklığı, DASS (depresyon-anksiyete-stres) durumlarında farklılık oluşturmaktadır.

1.4. Anket Formunun Düzenlenmesi

Çalışmada veri toplama aracı olarak Aytaç vd. (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ve "İşyerinde şiddet" (Aytaç vd, 2009), "İşyerinde şiddet davranışlarının çalışanlar üzerine etkisi: Bir uygulama" (Dursun ve Aytaç, 2011), ve "Çalışma hayatında kadına yönelik şiddet: Sağlık sektöründe bir uygulama" (Aytaç ve Dursun, 2013) başlıklı araştırmalarda kullanılan anket formu 03.03.2015 tarihinde elektronik posta aracılığıyla Serpil Aytaç'tan izin alındıktan sonra araştırmada kullanılmıştır. Aytaç vd. tarafından uyarlanarak revize edilen anket formu, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) İşyeri Şiddeti Anket Formundan uyarlanmıştır.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik toplam 12 soru bulunmaktadır (1-12 nolu sorular). Soru formunun ikinci kısmında ise işyeri şiddeti ile ilgili toplam 15 soru bulunmaktadır. Bu bölüm şiddetle ilgili farklı boyutların tespit edilmesi amacıyla hazırlanmıştır. İkinci bölümdeki 1-8 nolu sorular katılımcıların şiddete maruz kalıp kalmama durumlarını; 9 nolu katılımcının başka bir çalışanın şiddete uğradığına şahit olup olmadığını belirlemeye yöneliktir. 10 nolu soru şiddete maruz kalan çalışanların bu durumdan duydukları kaygının derecesini saptamayla ilgilidir. 11 nolu soruda, çalışanların maruz kaldıkları şiddete verdikleri tepkileri belirlemek için on üç alt madde yer almaktadır. Pilot araştırma sırasında bu bölümde ayrıca, şiddet türlerinden herhangi birine maruz kalan çalışanların, bu durumdan etkilenme durumlarını belirlemek üzere dört maddelik bir soru daha sorulmuştu. Ancak yapılan pilot araştırma sonucunda katılımcıların, "*Hiçbir zaman ve Her zaman*" aralığında; "*Sürekli olarak saldırı anını düşünüp rahatsız oldum*", "*Saldırı anının düşünmekten kaçındım*", "*Her zaman uyanık ve dikkatli oldum*", "*Her şeyin bir mücadele olduğunu hissettim*" ifadelerini içeren soruları yanıtlamaktan kaçındıkları görülmüştür. Bunun üzerine tekrar uzman görüşüne başvurulmuş ve bu soru saha

araştırmasında kullanılacak anket formundan çıkarılmıştır. Anket formundaki 12 nolu soruda şiddetin ortadan kaldırılabilmesi için önerilen sekiz seçenekli beklentiler listesi sunulurken; altında on üç seçeneği bulunan 13'nolu soru ile çalışanların yaşamını etkileyen hususların belirlenmesine çalışılmıştır. Her iki soruda katılımcıların birden fazla seçeneği işaretlemeleri istenmiştir.

Çalışanların şiddete maruz kalma durumları ile iş tatmini ilişkisini belirlemeye yönelik 14'nolu soru, beş maddelik bir ölçektir. Ölçek soruları, Brayfield ve Rothe tarafından geliştirilen ve Bilgin (1995) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak güvenilirliği saptanmış (0,85) iş tatmin ölçeğinden alınmıştır (Aktaran: Aytaç ve Dursun, 2013: 69). 15'nolu ölçek soruları (altındaki on beş madde); çalışanların duygu durumlarını ölçmek için sunulmuştur. Burada, Lovibond ve Lovibond (1995) tarafından geliştirilen ve Aytaç vd. (2009) tarafından işyeri şiddeti araştırmalarında kullanılan, güvenilirliği saptanmış DASS (depresyon-anksiyete- stres) ölçeğinden yararlanılmıştır. DASS iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alpha) daha önce yapılan araştırmalarda, depresyon için 0,85, anksiyete için 0,83 ve stres için 0,84 olarak belirlenmiştir (Dursun ve Aytaç, 2011). Orijinal ölçekte bu bölümde 42 duygu durum sorusu bulunmaktadır. Ancak, bu araştırmadaki uzman görüşleri, grup çalışması ve pilot uygulama sonucunda, soru sayısı on beş olarak yeniden düzenlenmiştir (Anket-form için Ek-1).

1.5. Pilot Uygulama

Anket-formunda 5 akademik ve 2 otel çalışanı olmak üzere toplam 7 kişiden oluşan alan uzmanları tarafından gerekli görülen düzenlemeler yapıldıktan sonra pilot uygulamaya geçilmiştir. 11 Mayıs 2015 tarihinde pilot uygulamanın yapıldığı Eskişehir'deki ANM Otel müdürüyle görüşülerek, araştırma izni alınmıştır. Bırak-al anket uygulama yöntemiyle, otel işletmesinde çeşitli kademelerinde görevli 31 otel çalışanın katıldığı pilot araştırma 21-31 Mayıs 2015 tarihleri arasında, gerçekleştirilmiştir. Anket formları alındıktan sonra, düzenleme aşamasında araştırmacı tarafından, katılımcıların statülerini belirleyecek değişken maddenin eklenmediği görülmüştür. Bu durum, ilk uygulama esnasında fark edilmiş ve bu eksiklik düzeltildikten sonra anketler tekrar dağıtılmıştır. Dağıtılan anketler 4 Haziran 2015 tarihinde bir haftalık zaman sürecinde geri alınmıştır. Pilot uygulamanın belirtilen tarihlerde yapılmasını belirleyen temel unsur çalışmanın gidişatının yanısıra belirtilen tarihlerde otel işletmesinin uygunluğu olmuştur.

Pilot uygulama kapsamına alınan otel çalışanlarının demografik özellikleri incelendiğinde, 19'unun erkek, 11'inin ise kadın olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumu incelendiğinde, 19'unun bekâr, 12'sinin ise evli olduğu görülmektedir. Yaşları dikkate alındığında, araştırmaya katılanların yaşlarının 18-51 ve üzeri olarak değiştiği anket-formunda, katılımcıların yaşlarının büyük çoğunluğunun 18-30 (20 kişi) aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların otel işletmesinde departmanlara göre en fazla servis (9 kişi), ön büro (6 kişi) ve diğer departmanlarda istihdam edildikleri görülmektedir. Çalışanların otel işletmesinde çalıştıkları süre için 1-16 yıl ve üzeri olarak belirlenen çalışma süresi aralığının ortalama en fazla 1-5 yıl (13 kişi) olduğu gözlenmektedir. Bu çalışanların ise büyük bir kısmının otelde çalışan statüsünde (21 kişi) olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyleri açısından pilot uygulamaya katılan otel çalışanlarının büyük çoğunluğunun üniversite (16 kişi) ve lise mezunu (10 kişi) olduğu görülmektedir. Pilot araştırmanın uygulandığı ANM Otel işletmesinde istihdam edilen çalışanların gelir düzeylerinin 950 - 2501 TL ve üzeri olarak değiştiği ve araştırma katılımcılarının 17'sinin 951-1500 TL ve 10'unun ise 1501-2500 TL arası aylık gelirlerinin olduğu görülmüştür. Konum olarak ise pilot araştırma birimine dâhil edilen katılımcıların 26'sının devamlı, 5'inin de mevsimlik personel olduğu görülmüştür. Pilot uygulama sonucunda elde edilen veriler çerçevesinde ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiştir.

1.6. Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizlerinin Gerçekleştirilmesi

Bir anket formunun yüzey geçerliliği; araştırılan konu hakkında uzman kişilerin, uzman olmayan diğer kişilerin ve pilot uygulamaya katılanların görüşlerine dayalı olarak belirlenir. Bu süreçte, en önemli aşama ise anket formunun düzenlenmesi, uygulanması ve verilerin kullanılmasıdır (Şencan, 2005: 732-745). Çalışmada kullanılacak anket formunun kapsam geçerliliğini test etmek için daha önce çeşitli çalışmalarda kullanılmış olan “Şiddet Araştırmaları Anket Formu” otel işletmelerinde kullanılıp/kullanılmayacağını belirlemek üzere 7 alan uzmanının görüşlerine sunulmuştur. Uzmanlardan, anket formunda yer alan ifadelerin yetkinliklerini değerlendirmeleri ve önerilerini ise kendilerine sunulan anket formuna not almaları istenmiştir. Anket formunu değerlendiren uzmanlar 15 nolu sorunun diğer bir deyişle DASS (depresyon- anksiyete-stres) ölçeğinin uzun olması, çalışanları sıkabileceği ve

işaretlenen maddelerin gerçeği yansıtmayabileceği olasılığı nedeniyle, bu soruda yer alan madde sayısının faktör yükleri ve boyutları dikkate alınarak düşürülmesini önermiştir. Böylece faktör yükleri 0.50 ve altı olan ifadeler elimine edilmiş, depresyon-anksiyete ve stresi ölçen bu sorudaki madde sayısı her bir boyutu ölçen 5 ifade alınarak ifade sayısı toplam 15'e düşürülmüştür. Bunun dışında, görüşülen uzmanlar anket formunun yeterince anlaşılır olduğunu ancak bu formun yüz yüze uygulanması gerektiğini ifade etmiştir.

Anket formunun yüzey geçerliliğinin test edilmesi için uzman olmayan kimselerle yüz yüze görüşülerek soru formunu değerlendirmeleri istenmiştir. Görüşülen kişilerin soru formunda 2, 4, 6, 8 ve 11'nolu sorulardaki tabloların yeterince anlaşılmadığını ifade etmeleri üzerine bu sorulardaki tablolar revize edilerek maddeler üzerinde hiçbir değişiklik yapmaksızın daha anlaşılabilir hale dönüştürülmüştür. Sonrasında görüş bildiren kişilere tekrar gidilerek, anlaşılmaya tablolara yönelik görüşlerine başvurulmuştur. Katılımcılar tabloların daha uygun ve anlaşılır olduğunu ifade etmiştir. Yapılan pilot uygulama sonrası, soru formunda yer alan 10'nolu sorunun katılımcılar tarafından anlaşılmaması nedeniyle bu soru maddesinin saha araştırması kapsamı dışına alınması kararlaştırılmıştır.

Pilot uygulama sonucunda geçerliliği test edilen anket formu, güvenilirliğinin test edilmesi için analizlere tabi tutulmuştur. Güvenirlilik analizleri nicel araştırmalarda sıklıkla kullanılan bir program olan Statistical Package for the Social Sciences 20 (SPSS 20) ile gerçekleştirilmiş ve iç tutarlılık kat sayısı (Cronbach Alpha) temel alınarak anket formunda yer alan 14 ve 15'nolu soruların güvenilirliği test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda iş tatmin ölçeğine yönelik (14'nolu soru) iç tutarlılık katsayılarının ortalamasının düşük güvenirlilik düzeyinde (0,573) olduğu gözlenmiştir. 14'nolu soruda yer alan iş tatmin ölçeğinin beş maddeden oluşmasının katsayısının düşük güvenilir olmasında etkili olduğu düşünülmektedir. DASS ölçeğinin (15'nolu soru) iç tutarlılık katsayısının ise (0,920) yüksek güvenirlilik düzeyinde olduğu belirlenmiştir.

Anket formunun birinci kısmındaki 1'den 12'ye kadar ve ikinci kısımda 1'den 13'e kadar olan soruların nominal değerde ve sorularda her adayın kendi yanıtları olması nedeniyle bu sorular için geçerlilik çalışması gerçekleştirilmişken, güvenirlilik testleri uygulanmamıştır. Ancak sorunun tüm katılımcılar tarafından anlaşılması ve seçeneklerin

tercih sıklık oranları dikkate alınarak, amaca uygun olduklarına ve istenileni ölçtüklerine karar verilmiştir.

1.7. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırma, Eskişehir ve Antalya’da Kültür ve Turizm Bakanlığı Konaklama İşletmeleri Tesis Belgeli otel işletmelerindeki kayıtlı (sürekli) çalışanlar kapsamında yürütülmüştür. Türkiye’nin konaklama işletmeleri istihdam verilerine göre konaklama işletmelerinde kayıtlı çalışan toplam kişi sayısı 260.200 dür¹⁰. Zaman, süre ve maddi kısıtlar göz önünde bulundurulduğunda, otel çalışanlarının tamamına ulaşmak mümkün görülmediğinden, evreni temsil edecek örneklem üzerinde çalışmaya karar verilmiştir. Bu bağlamda, 260.200 kişiden oluşan sınırlı bir evren birimini temsil edecek örneklem, sınırlı evrende örneklem hesaplama tablosunda aşağıda belirtilen formülasyondan hesaplanabilmektedir¹¹ (Ural ve Kılıç, 2013: 47). Buna göre sınırlı bir evrende örneklem hesaplama formülasyonuna göre 260.200 kişiden oluşan sınırlı bir evren birimini temsil edecek örneklem en az 384 birimden oluşması gerektiği belirtilmektedir. Bu sayı belirlendikten sonra, kolayda örnekleme yöntemiyle, Eskişehir ve Antalya’da bu sayıya ulaşılmaya çalışılmıştır.

Konunun hassasiyeti gereği, yöneticilerin ve çalışanların gönüllü katılımlarını teşvik etmek için ön görüşmeler yapılmış, konu hakkında bilgi verilmiştir. Ancak çok sayıda otel yöneticisi konunun hassasiyetini gerekçe göstererek araştırmaya katılmak istemediklerini belirtmişlerdir. Araştırma 20 Aralık 2015 ve 25 Ocak 2016 tarihleri arasında yürütülmüştür. Yöneticilerle görüşmeden önce randevu alınmış ve belirtilen gün ve saatlerde anket formları bırakılmış veya yüz yüze anket uygulanmıştır.

¹⁰<http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do> (Erişim Tarihi: 01.12.2015).

¹¹
$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z^2}{(N-1) \cdot H^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

n= Örneklem büyüklüğü

N= Evren büyüklüğü

σ = Standart sapma değeri

H= Standart hata değeri

Z=Belirli bir anlamlılık düzeyine veya güven düzeyine karşılık gelen teorik değer.

Eskişehir’de 19, Antalya’da ise hizmete açık olan (mevsimlik olmayan) sadece 6 otel yöneticisi araştırmanın yapılmasına izin vermiş ve araştırmacıya kolaylık göstermiştir. Her iki alanda dağıtılan toplam 1200 adet anket formundan Eskişehir’de 292, Antalya’da ise 176 çalışan olmak üzere toplam 468 geri dönüş (%39) olmuştur. Bu sayı evren büyüklüğünün bir milyon üzerinde % 95 güven düzeyinde temsil edebilen 384 (Balcı, 2006) sayısından büyük hesaplandığından, yeterli olarak kabul edilmiştir.

1.8. Verilerin Analizi

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 düzenlenenerel analiz süreçlerine hazır hale getirilmiştir. Analiz süreçlerinin ilk aşamasında örnekleme dâhil edilen otel çalışanlarının niteliklerinin belirlenmesi amacıyla yüzde ve frekans gibi betimsel istatistiklerden yararlanılmıştır.

Araştırmanın ikinci aşamasında ise hipotez testlerine yönelik analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesinden önce verilerin uygunluk koşullarını ne ölçüde sağladığına bakılmıştır. Bu süreçte, verilerin dağılımının belirlenebilmesi için veri setinde bulunan maddelerin aritmetik ortalama, medyan ve mod değerlerinin birbirlerine yakınlığı, sonrasında ise çarpıklık (*skewness*) ve basıklık (*kurtosis*) değerleri incelenmiştir.

Yapılan incelemeler sonucunda; iş tatmininin ölçüldüğü 14’ nolu soru ve depresyon ve stres düzeylerinin ölçüldüğü 15’ nolu soruların aritmetik ortalama, medyan ve mod değerlerinin birbirlerine yakın olduğu ve normal dağılım gösterdiği tespit edilirken; kaygı derecesinin düzeyinin belirlenmesine yönelik sorulan 10’ nolu sorunun normal dağılmadığı tespit edilmiştir. Verilerin %95 güvenirlilik düzeyinde normal dağıldığını varsayabilmek için çarpıklık ve basıklık değerlerinin $\pm 1,5$ aralığında olması gerektiği belirtilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Verilerin normallik analizlerine Ek-2’de yer verilmektedir.

Normallik varsayımının sağlandığı aralıklı veya oransal ölçümlerde farklılıkların analizinde, cinsiyet, medeni durum gibi grup sayısı iki olan bağımsız gruplar için t- testi kullanılırken; yaş ve eğitim durumu gibi üç ve üzeri bağımsız gruplar için farklılık

analizlerinde ANOVA testi önerilmektedir. Normal varsayımın sağlanmadığı durumlarda ise bu testlerin alternatifi olan parametrik olmayan testlerden Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H testlerinin kullanımı kabul görmektedir (Ak,2010: 74). Bu çalışmada da testlerin seçiminde bu genel kabul durumu dikkate alınarak, hipotezlerin analizlerinde verilerin dağılım durumu dikkate alınarak yukarıda bahsedilen testlerden yararlanılmıştır. Araştırma verilerinin değerlendirilmesi sürecinde sosyal bilimlerde nicel veri analiz süreçlerinde sıklıkla kullanılan istatistiksel bir paket program olan SPSS Statistic 20'den yararlanılmıştır.

2. Araştırma Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde yapılan alan araştırması sonucunda elde edilen bulgulara yer verilecektir. Bulguların şiddete yönelik derinlemesine çok sayıdaki soruyu kapsamasına bağlı olarak, sonuçların üç başlık altında toplanmasına karar verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri, şiddetle ilgili betimsel analizler ve şiddetle ilgili ilişkileri kapsayan hipotezlerin sınındığı bulgular olmak üzere üç başlık altında oluşturulmuştur. Bu bölümlere aşağıda yer verilmektedir.

2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmanın bu bölümünde katılımcılardan sağlanan verilerin betimsel analizleri gerçekleştirilmiştir. Veri toplama sürecinde Antalya'dan 176 (% 37,5) ve Eskişehir'den 292 (% 62,5) olmak üzere toplam 468 anket formu toplanmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerinin, diğer araştırma sorularını açıklamada araştırmacıya son derece önemli dayanaklar sunması beklenmektedir. Bu nedenle öncelikle, bu konunun değerlendirilmesine çalışılmıştır.

Bakıldığında, katılımcıların cinsiyet itibariyle dağılımı erkekler için 56,2, kadınlar için ise 43,8 oranla erkeklerin kadınlardan daha yoğun bir çalışma ortamının varlığına işaret etmektedir. Ancak bu durum birçok araştırmada (Akoğlan Kozak, 1996: 16; Baum, 2013, 42-57) otelcilik sektöründeki iş yapısı ve özellikleri nedeniyle kadın yoğunlukta olmasının gerekliliğine işaret etmiştir. Baum'un (2013: 42-57) OECD ülkelerinde yaptığı araştırma raporu da otelcilik sektöründe kadın egemen bir yapının hâkim olduğunu kanıtlar niteliktedir. Bu sonuçta, benzer bir bulgunun bu araştırma kapsamında elde

edilememesini, otel işletmelerinde şiddetin araştırıldığı ve katılımı gönüllüğün esas alındığı bu çalışmada, kadınların erkeklere göre şiddete maruz kalma durumlarını belirtmede çekimser bir yaklaşım sergileyerek araştırmaya katılmak istememeleriyle ilgili bir durum olduğu da ileri sürülebilir.

Yaş aralığındaki dağılım ise katılımcıların yarısının (%50,2), 18-29 yaş aralığında olduğuna işaret etmektedir. Bu oranı sonrasında (%31,8), 39-40 aralığı izlemektedir. Bu durum sektör çalışanlarının önemli bir kısmının halen genç-yetişkin gruptan olduğunu göstermektedir. Sektörün dinamik ve hızlı yapısının bu durumda etkili olduğu söylenebilir.

Katılımcıların, bu sektördeki istihdam durumları araştırma sonuçlarının sağlıklı olması açısından son derece önemlidir. Bu dağılım, daimi personel kesimindeki (%87) ağırlıklı bir yoğunluk ile dikkat çekmektedir. Bu durum, özellikle mevsimlik özellik gösteren Antalya'daki oteller için çok gerçekçi gibi görünmeyebilir. Ancak araştırmanın yapıldığı dönem (Aralık-Ocak) bu durumu açıklamada yardımcı olmakta ve daimi çalışan yoğunluğunun artık sektördeki kurumsallaşmış otel işletmelerinin geçici personele pek rağbet etmediğini, göstermektedir. Bu kısımdan elde edilen sonuçlar, araştırmanın pratik karşılığını bulmasında gerekli olan devamlı personel politikasını göstermesi nedeniyle önemlidir.

Eğitim durumu itibarıyla ortaya çıkan lise ve üniversite mezunu olma (toplam % 75 üzeri) durumu, sektörün önemli ölçüde eğitilmiş personel ihtiyacını karşıladığını göstermesi açısından önemli ipuçları sunmaktadır. Otel işletmelerinde çalışanların eğitim durumlarına göre 2015 yılının ilk yarısında yapılan uluslararası bir araştırma bulgularına göre otel işletmelerinde çalışanların eğitim durumları ilköğretim (%23,0), lise (%54,4) ve üniversite (%22,6) olarak ifade edilmiştir¹². Araştırma bulguları uluslararası otelcilik sektöründe çalışanların eğitim durumlarına benzerlik göstermesi bağlamında da önemlidir.

Anket katılımcılarının sektör deneyimleri ve aylık gelir durumları değerlendirildiğinde ise önemli bir kısmının (%48,1), beş yıldızlı otellerde, sonrasında (%33,3) ise üç yıldızlı

¹² <http://kostat.go.kr/portal/english/news/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=349701> (Erişim Tarihi:28.11.2015).

otellerde istihdam edildiği görülmektedir. Bu durum, örneklem alanındaki otellerin dağılımıyla da yakından ilgilidir. Eskişehir'deki otellerin önemli bir kısmı (% 53) üç yıldızlı, Antalya'daki otellerin tamamı ise beş yıldızlıdır.

Katılımcıların ağırlıklı olarak, kat hizmetleri, servis ve ön büro gibi sınır birim (müşteri teması yoğun alanlar) alanlarda yoğunlaştığı görülmektedir. Çalışanların yaklaşık % 71'e yakını bu hizmet alanlarında çalışmaktadır. Bu durum, personelin otel departmanlarına dağılımındaki oranları söyleyen kimi araştırmaları destekler niteliktedir (Tuna vd., 2012: 148; Avcı ve Topaloğlu, 2009: 12; Kaşlı ve Seymen, 2009: 5).

Bu genç sektöründeki iş görenlerin yarısından fazlasının (%54) çalışma süresinin 1-5 yıl aralığında ve oteldeki çalışma süresinin de yine büyük çoğunluğunun (% 67) 1-5 yıl aralığında toplanması, sektördeki hızlı devir oranıyla (ortalama % 60) ilgili bir durum olarak, hem araştırma bulguları hem de otelcilik sektöründeki benzer çalışmalarda sonuçlarla açıklanabilir bir durumdur (Türkay vd., 2013: 328-330; Tuna vd., 2012: 47; Kılıç ve Öztürk: 2009: 51). Çalışma süreleriyle ilgili dikkat çekilmesi gereken bir diğer bulgu ise %23 gibi yüksek bir oran bir yıldan daha az süredir bu otelde çalıştığını beyan etmektedir. Bu sonuç, yeni girişler yanında, her yıl devreden yeni personel girişinin de göstergesi olabilir.

Katılımcı gelirleri, en fazla 950-1500 dilimde yer alan ücret grubunda toplanmaktadır. İkinci büyük yoğunluk ise %13 ile 1500-2500 aralığındadır. Bu durum, halen asgari ücret civarında çalışan sayısının fazlalığına işaret etmektedir. Oransal dağılıma bakarak, yöneticilerin ise bir üst ücret diliminden ücret aldıkları söylenebilir. Bu dağılım, otelcilik sektöründe önceki yıllarda yapılan bir başka çalışmanın bulgularıyla (Kılıç ve Öztürk, 2009: 2) önemli ölçüde benzerlik göstermektedir. Bu sonuca bağlı olarak, geçen süre zarfında, halen konaklama alanında çalışanların kazançlarının düşük olduğu söylenebilir. Demografik verilerle ilgili gösterimler Tablo.1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri

Demografik Bilgiler		f	%	Demografik Bilgiler		f	%
Yaş Grubu	18-29	235	50,2	Çalışılan Otel Türü	Apart otel	6	1,3
	30-39	149	31,8		3 yıldız	156	33,3
	40-49	65	13,9		4 yıldız	81	17,3
	50 ve +	19	4,1		5 yıldız	225	48,1
Cinsiyet	Erkek	263	56,2	Departman	Ön büro	98	20,9
	Kadın	205	43,8		Servis	109	23,3
Medeni Durum	Evli	242	51,7		Kat Hizmetleri	126	26,9
	Bekâr	226	48,3		Müşteri İlişkileri	17	3,6
Eğitim Durumu	İlkokul/İlköğretim	113	24,1		Mutfak	55	11,8
	Lise	189	40,4		Muhasebe	26	5,6
	Üniversite	166	35,5		Diğer	37	7,9
Aylık Gelir	<= 950	40	8,5	Turizm sektöründe çalışma süresi (yıl)	1-5	252	53,8
	951-1500	351	75,0		6-10	156	33,3
	1501-2500	61	13,0		11-15	29	6,2
	2501 ve +	16	3,4		16 ve +	31	6,6
Çalışma Statüsü	Genel Müdür	13	2,8	Otel İşletmesinde Çalışma Süresi (yıl)	< 1	110	23,5
	Departman Müdürü	18	3,8		1-5	314	67,1
	Departman Şefi	29	6,2		6-10	32	6,8
	Şef	54	11,5		11-15	7	1,5
	Çalışan	354	75,6		16 ve +	5	1,1
Konum	Devamlı Personel	407	87,0	Şehir	Eskişehir	292	62,4
	Mevsimlik Personel	61	13,0		Antalya	176	37,6

2.2. Otel İşletmelerinde Yaşanan Şiddet Hakkında Bulgular

Bu bölümde ankete katılan otel çalışanlarının otel işletmelerinde şiddete maruz kalma durumları değerlendirilmektedir. Bu amaçla şiddetle ilgili sorulan 15 soru, betimleyici düzeyde analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulara oluşturulan soru grupları itibariyle aşağıda yer verilmektedir.

Katılımcıların bizzat şiddete maruz kalma durumları ile ilgili cevaplar (1'den 8'e kadar olan sorular) *Tablo 2*'de toplu olarak gösterilmektedir. Tablodan da görüldüğü gibi toplam 468 katılımcının 211'i farklı şekillerde şiddete maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2: Çalışanların maruz kaldıkları şiddet türlerinin farklı durumlara göre dağılımı

		Fiziksel şiddet		Duygusal baskı ve yıldırma		Sözel şiddet		Cinsel şiddet	
		f	%	f	%	f	%	f	%
		Şiddete uğrama sıklığı	Sürekli	1	3,4	8	11,1	10	10,5
Ara sıra	9		31,0	55	76,4	66	69,5	4	28,7
Bir kez	19		65,5	9	12,5	19	20,0	10	66,7
Şiddeti uygulayan kişi	Müşteri	9	31,0	21	29,2	26	27,4	8	53,3
	Üst kademe mesai arkadaşı	7	24,1	48	66,7	55	57,9	3	20,0
	Alt kademe mesai arkadaşı	3	10,3	-	-	-	-	-	-
	Aynı kademedeki mesai arkadaşı	5	17,2	3	4,2	15	15,9	3	20,8
	Diğer	5	17,2	8	11,1	8	15,8	3	20,3
Şiddeti uygulayanın cinsiyeti	Erkek	19	65,5	38	52,8	62	65,3	6	40,0
	Kadın	10	34,5	15	20,8	14	14,7	9	60,0
	Erkek-Kadın	-	-	19	28,4	19	20,0	-	-
Şiddet türlerine toplam kişi sayısı		29	6,2	72	15,4	95	20,3	15	3,2
Genel Toplam		211 Kişi							

1'den 8'e kadar olan bizzat şiddete maruz kalma ile ilgili sorular değerlendirildiğinde: Otel işletmelerinde fiziksel şiddet %6,2, duygusal baskı ve yıldırma davranışın %15,4, sözel şiddet %20,3 ve cinsel şiddete maruz kalanların oranlarının ise %3,2 olduğu görülmektedir. Bu durumda otel işletmelerinde şiddetin en fazla sözel bağlamda meydana geldiği söylenebilir. Otel işletmelerinde yaşanan şiddet olaylarının en fazla sözel bağlamda meydana gelmesi, alanyazında otel işletmeleri üzerine yapılan çeşitli araştırma bulgularıyla benzerlik göstermesi bakımından da önemlidir (Chappel ve Di Martino, 2006: 89; Ayoko, Callan ve Hartel, 2003: 291). Otel işletmelerinin emek yoğun bir hizmet alanı olması ve bu anlamda çalışanların gerek müşteriler gerekse de çalışanlarla sürekli etkileşimi gerektirmesi, bu şiddet türünün daha fazla meydana gelmesini açıklayabilir.

Şiddetin meydana gelme sıklığına bakıldığında, fiziksel şiddet ve cinsel şiddetin bir kez yaşandığı belirtilirken (%65 ve %66,7), sözel ve duygusal şiddet seçeneğinde arasıra seçeneğinin ağırlıklı (%76,4 ve %69,5) olarak tercih edildiği görülmektedir. Bu durum, otellerde fiziksel ve cinsel şiddetin bir kez ortaya çıktığına ve tekrarlanmadığına, ancak sözel ve duygusal şiddetin bir sistematik seyir ile ortaya çıktığı şeklinde yorumlanabilir. Başka bir ifadeyle, çalışanlar duygusal yıldırma (*mobbing*) ile karşı karşıyadır. Alanyazındaki benzer araştırmalar incelendiğinde sözel ve duygusal şiddetin meydana gelme sıklığının fiziksel ve cinsel şiddetin meydana gelme sıklığından daha fazla olduğu

görülmektedir (Campolieti, Goldenberg ve Hyatt, 2008: 60). Bu sonuçlar, daha önceki araştırmalarda ortaya koyulan birey veya grupların başka bir birey veya gruplara zarar vermek niyetiyle gerçekleştirdikleri, örgütsel düzeydeki şiddet davranışları kapsamında da ele alınabilir.

Şiddeti yapan kişilere bakıldığında, yöneticilerin ve müşterilerin en fazla şiddet uygulayan grup olduğu görülmektedir. Bu sonuç, otel işletmelerinde şiddet uygulayıcılarının ikinci ve üçüncü tipolojik düzeyde olduğunu göstermesi bakımından önemlidir. Yöneticilerin, duygusal ve sözel şiddet boyutlarında (%66,7 ve %57,9) hatırı sayılır bir farklılık yarattığı görülmektedir. Otel işletmelerinde gerçekleştirilen çeşitli araştırmalar incelendiğinde, fiziksel ve cinsel şiddet boyutlarında şiddet uygulayıcılarının müşteriler olduğu belirtilirken (Chappel ve Di Martiono, 2007: 13; Guerrier ve Adip, 2000), duygusal ve sözel şiddet boyutlarında ise şiddeti uygulayanların yöneticiler olduğu belirtilmektedir (Aşık, 2009: 25; Yeşiltaş ve Demirçivi, 2010: 15; Hoel, Cooper ve Brian, 2010: 444). Cinsel şiddet boyutunda ortaya çıkan % 53,3'lük bir tercih sıklığı, otellerdeki çalışma saatleri ve müşteri ile temas noktalarında sıkıntı olduğunu göstermektedir. En az baskı grubu ise mesai arkadaşlarında olarak ortaya çıkmıştır. Bu durum, otellerde çalışanların birbirleriyle bu yönde olumsuz bir ilişki içinde olmadıklarına bağlanabilir.

Otel işletmelerinde meydana gelen şiddeti yapanın cinsiyetleri incelendiğinde ise fiziksel şiddet, duygusal şiddet ve sözel şiddet uygulayıcılarının ağırlıklı olarak erkek (%65,5, %52,8 ve %65,3) olduğu, cinsel şiddet uygulayıcılarının ise kadın (%60) olduğu görülmektedir. Daha açık bir ifadeyle, otel işletmelerinde erkek çalışanlar, kadın müşteriler tarafından cinsel şiddete maruz bırakılmaktadır. Fiziksel, duygusal ve sözel şiddet uygulayıcılarının ağırlıklı olarak erkek olması ise alanyazında hormon farklılıklarına bağlı bir gerçeklik olarak kabul görmekte ve biyolojik nedenlerle açıklanabilmektedir. Diğer taraftan, kadınların cinsel istismarı uygulayıcı konumunda olma durumu ise bireyin zihinsel süreçleri, ruh hali, kişilik bozuklukları, asosyallik, entelektüellik düzeyi gibi psikolojik nedenlerle açıklamak mümkündür (Siegel, 2013: 156-169).

Uygulanan şiddete karşılık verme durumu ile ilgili 11. soruya verilen cevaplar incelendiğinde; çalışanın verdiği tepkinin çoğunlukla “hiçbir şey yapmamak”, sonrasında

ise “kişiyeye şiddet uygulamasını durdurmasını söylemesi” olduğu görölmektedir. Sözel şiddete karşılık olarak; çalışanların, “hiçbir şey yapmadığı”, “kişiyeye şiddet uygulamasını durdurmasını söylemesi”, “arkadaş ve/veya aileye anlatmayı” ve “bir mesai arkadaşına durumu anlatmayı” tercih ettikleri görölmektedir. Duygusal baskı ve yıldırmaya maruz kalan çalışanların karşılık olarak; “kişiyeye şiddet uygulamasını durdurmasını”, “bir mesai arkadaşına durumu anlatmayı” ve “amire durumu bildirme” seçeneklerini tercih ettikleri dikkat çekmektedir. Cinsel şiddette ise “bir mesai arkadaşına durumu anlatma”, “kişiyeye şiddet uygulamayı durdurmasını söyleme” ve “maruz kaldığım bu şiddeti yönetime bildirme”, “şikâyetçi olma” yollarını tercih ettikleri görölmektedir (*Tablo 3*). Bu ifadelere bağlı olarak, çalışanların herhangi bir şiddet olayı karşılaştıklarında öncelikle hiç bir şey yapmadıkları, durumu arkadaşlarıyla paylaştıkları sonrasında bir amire durumu anlattıkları en az tercih olarak yasal olarak şikâyetçi olmaları dikkat çekicidir.

Çalışanların maruz kaldıkları şiddete karşılık olarak vermiş oldukları tepkiler incelendiğinde büyük ölçüde içgüdü teorisiyle örtüşmekte olduğu görölmektedir. Maruz kalınan şiddete verilen tepki incelendiğinde Freud’un oluşturduğu teoride yaşam içgüdü (eros), diğer bir deyişle gücünü sevgi, koruma ve iyileştirmeden alan içgüdü (belirten davranışa yakın bir davranış sergiledikleri görölmektedir. Bunda kişinin kurumunu zor durumda bırakmak istememesi, işini kaybetme korkusu veya işletmenin işyeri şiddetini önleyici bir politikasının olmaması gibi nedenlerin baskın olduğu söylenebilir. Bu durum Lieber (2007) ‘deki sonuçlarla önemli ölçüde benzerlik göstermektedir.

Tablo 3: Çalışanların maruz kaldıkları şiddete verdikleri tepkiler

Verilen Tepki	Şiddet Türü								Toplam	
	Fiziksel Şiddet		Sözel şiddet		Duygusal baskı ve yıldırma		Cinsel şiddet			
	f	%	f	%	f	%	f	%	n	%
1.Hiçbir şey yapmadım	11	25,6	25	17,9	10	13,7	2	11,8	48	17,7
2.Kişiye bana şiddet uygulamayı durdurmasını söyledim.	9	20,9	24	17,1	15	20,5	3	17,6	51	18,6
3.Arkadaşlarıma ve/veya aileme durumu anlattım.	2	4,6	21	15,0	7	9,6	2	11,8	32	11,7
4.Bir mesai arkadaşına durumu anlattım.	4	9,3	20	14,2	15	20,5	4	23,5	43	15,7
5.Başka bir yere naklimi istedim.	2	4,6	1	0,7	-	-	-	-	3	1,1
6.Maruz kaldığım şiddeti yönetime bildirdim, şikâyetçi oldum.	2	4,6	14	10,0	7	9,6	3	17,6	26	9,5
7.Amirime durumu bildirdim.	4	9,3	13	9,2	9	12,3	1	5,9	27	9,9
8.Bu şiddete hiç maruz kalmamışım gibi davrandım.	1	2,3	11	7,9	4	5,4	1	5,9	17	6,2
9.Kendimi fiziksel olarak savundum, ben de şiddeti uygulayana şiddetle karşılık verdim.	4	9,3	4	2,9	3	4,1	-	-	11	4,0
10.Bir danışmana başvurdum.	3	7,0	5	3,6	2	2,7	-	-	10	3,6
11.Savcılığa başvurdum.	-	-	1	0,7	-	-	1	5,9	2	0,7
12.Polise, jandarmaya başvurdum.	1	2,3	-	-	-	-	-	-	1	0,4
13.Diğer	-	-	1	0,7	1	1,4	-	-	2	0,7

Otelde diğer çalışanların herhangi bir şiddet türüne maruz kaldığına şahit olduğunuz mu şeklindeki 9. soruya: Çalışanların %23,5'i otel işletmesinde çeşitli şiddet türlerine şahit olduklarını ifade ederken %76,5'i ise otel işletmesinde başkalarının şiddete maruz kaldığına şahit olmadıklarını belirtmişlerdir. Bu durum sosyal öğrenme teorisi kapsamında değerlendirildiğinde, %23,5'lik bir oran ile başkalarına şiddet uygulanmasına şahit olan otel çalışanlarının şahit oldukları şiddete benzer bir şiddet davranışını gelecekte başkasına uygulayabilme riskini doğurmaktadır. Bunun nedeni bireylerin deneyimleme yolu ile başkalarının günlük yaşantısında meydana gelen durumları gözlemleyerek ve buna müdahil olarak edinmeleri olarak gösterilebilir (Bandura, 1983: 4-6).

Diğer taraftan katılımcılar şahit oldukları şiddet türünün en fazla, sözel şiddet olduğunu belirtirken bunu sırasıyla duygusal baskı ve yıldırma, fiziksel şiddet ve cinsel şiddetin takip ettiğini söylemişlerdir (Tablo 4). Otel işletmelerinde işyeri şiddeti üzerine yapılan bir araştırmada çalışanların % 19'u bir başka çalışanın şiddete maruz kaldığına şahit olduklarını belirtmişlerdir. Bu bağlamda araştırma bulgularının alanyazındaki benzer araştırma bulgularıyla örtüşmesi bakımından önemli olduğu söylenebilir (Dursun ve

Aytaç, 2011: 8; Aytaç ve Dursun, 2013: 67; Aydın ve Özkul, 2007: 180; Chappel ve Di Martino, 2006: 80).

Tablo 4: Çalışanların şahit oldukları şiddet türleri

		<i>f</i>	<i>%</i>
Otelde başkalarının herhangi bir şiddet türüne maruz kaldığına şahit oldunuz mu?	Evet	110	23,5
	Hayır	358	76,5
Evet, Fiziksel şiddet		17	3,6
Eve, duygusal baskı ve yıldırma		33	7,0
Evet, sözel şiddet		56	11,8
Evet, cinsel şiddet		7	1,5

Çalışanların şiddete uğrama ile ilgili kaygılarının değerlendirildiği 10. soruya: Katılımcılar büyük bir çoğunlukla (%58,1) “hiçbir zaman böyle bir kaygı duymam” ve “çok nadir olarak kaygı duyarım” (%25,6) seçenek tercihi ile cevap verdikleri görülmektedir (Tablo 5). Bu durum, çalışanların otel işletmesindeki şiddete maruz kalma ve şahit olma sorularına verilen yanıtlar ile fazla örtüşmeyen bir sonuçtur.

Araştırmada otel işletmelerinde çeşitli şiddet türlerinin söz konusu olduğu saptanmış; dahası çalışanlar, başkalarına uygulanan şiddet türlerine de şahit olduklarını ifade etmiştir. Ancak buna rağmen çalışanların işyerinde çeşitli şiddet türlerine maruz kalma bakımından duydukları kaygı derecesinin oldukça düşük olması şaşırtıcıdır. Bu durum çalışanın kendi başına böyle bir şeyin gelmesiyle ilgili herhangi bir kaygı duymaması veya şiddet olayına kişilerin farklı gerekçeler yüklemesiyle ilgili olabileceği gibi ilgisizlik ve şiddete yönelik alışık toplumsal algı ile açıklanabilir.

Tablo 5: Çalışanların şiddet türlerinden herhangi birine maruz kalmaları bakımından duydukları kaygıların derecelendirilmesine göre dağılımlar

Otelinizde fiziksel, sözel, cinsel şiddete uğrama ile duygusal baskı ve yıldırma davranışına maruz kalma bakımından duyduğunuz kaygıyı derecelendiriniz.	<i>f</i>	<i>%</i>
1. Hiçbir zaman böyle bir kaygı duymam.	272	58,1
2. Çok nadir olarak böyle bir kaygı duyarım.	122	26,0
3. Ara sıra böyle bir kaygı duyarım.	51	10,9
4. Çok sık olarak böyle bir kaygı duyarım.	12	2,6
5. Her zaman böyle bir kaygı duyarım.	11	2,4

Otelde şiddet sorununu ortadan kaldırmak için yöneticinizin yapmasını gerekli bulduğunuz üç hususun sorulduğu 12. soruya; 468 katılımcının vermiş oldukları yanıtlardan en önemli olarak belirlenen ifadeler, sıklıkları ve yüzde oranları ile birlikte

Tablo 6'da verilmiştir. *Tablo 6* incelendiğinde şiddet ve diğer sorunların ortadan kaldırılmasına yönelik çalışanların gerekli gördükleri en önemli üç hususun sırasıyla “otelde çalışanlara değer verildiğini gösteren politikaların uygulamaya sokulması”, “saygı ve çalışanlara değer verme konularında bilinçlendirme çalışmalarının yapılması” ve “iletişim konusunda özel eğitim uygulanması” seçeneklerinin olduğu görülmektedir. Bu durum işletmelerde yöneticilerin otel işletmelerinde çalışanlara davranışsal ve iletişim boyutunda eğitim politikaları geliştirmesinin ve uygulamasının gerekliliğini göstermesi bakımından önemli ipuçları vermektedir.

Otelde yaşanan şiddet durumlarının ortadan kaldırılması için çalışanların en fazla gerekli gördüğü üç husus değerlendirildiğinde, çalışanların psikolojilerinin iyileştirilmesine yönelik bir takım düzenlemelere ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.

Tablo 6: Şiddet ve diğer sorunların ortadan kaldırılmasına yönelik ifadelerin dağılımı

<i>Otelde şiddet sorununu ve diğer sorunları ortadan kaldırmak için yöneticinizin yapmasını gerekli bulduğunuz üç hususu işaretleyiniz.</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
1.Otelde çalışanlara değer verildiğini gösteren politikaların uygulamaya sokulması	208	21,4
2.Saygı ve çalışanlara değer verme konularında bilinçlendirme çalışmalarının yapılması	194	20,0
3.İletişim konusunda özel eğitim uygulanması	141	14,5
4.Stresle baş edebilme konusunda eğitim uygulanması	135	13,9
5.Müşterilerden otel personeline karşı saygılı olmasının istenmesi	97	10,0
6.Otelde şiddet konusunda eğitim uygulanması	94	9,7
7.Şiddete maruz kalanların desteklenmesi	85	8,8
8.Diğer sorular	16	1,7
Toplam	970	100

13. soruda çalışanların yaşamını en fazla etkileyen sorunun ne olduğuna cevap aranmaktadır. Burada, çalışanların yaşam kalitesini etkileyen esas konunun şiddet ve ilgili kaygılar ya da şiddetin sonuçlarıyla ilgili olup olmadığına yönelik çıkarımlar yapılması hedeflenmektedir. Çalışanların çoğunluğu yaşamı etkileyen sorunların başında maddi zorlukların olduğunu belirtirken, sonrasında stresten ve strese bağlı hastalıklardan muzdarip olmak ve mesai arkadaşları ile ilişkide sorun yaşamak seçeneklerini işaretledikleri görülmektedir (*Tablo 7*). Bu durum, çalışanların işyeri huzurunda maddiyattan sonra stressiz bir ortamın önemli olduğuna işaret etmektedir. Otel çalışanlarının maddi zorluklar yaşadıklarını ifade etmeleri, maaşlarının yetersiz olduğuna işaret etmektedir ki bu durum çalışanların %25,9'unun işyerinde uygulanan şiddet

türlerinden olan ekonomik şiddete maruz kaldıklarını göstermektedir. Ayrıca, bu soruya verilen yanıtların önceki soruda belirtilen önerilerle nispeten örtüştüğü gözlenmektedir. Stres ve strese bağlı hastalıklardan muzdarip olma durumunun çalışanlara değer verildiğini gösteren politikalar uygulanmasının beklenmesiyle ilişkilendirilebilir. Çünkü çalışanların kendini değersiz hissetmesi strese ve buna bağlı rahatsızlıklara neden olabilecek bir durumdur. Benzer şekilde çalışanların mesai arkadaşlarıyla iletişimde sorunlar yaşadığını ifade etmeleri bir önceki soruda belirtilen iletişim konusunda özel eğitim uygulanmasının istenmesiyle ilişkilendirilebilir.

Tablo 7: Çalışanların yaşamını etkileyen sorunlara yönelik dağılım

<i>Size göre aşağıdakilerden hangisi yaşamınızı etkileyen bir sorundur?</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
1.Maddi zorluklar	259	25,9
2.Stresten ve strese bağlı hastalıklardan muzdarip olmak	115	11,5
3.Mesai arkadaşları ile ilişkide sorun yaşamak	98	9,8
4.Kariyer sorunları yaşamak	93	9,3
5.Amirlerle olan ilişkide sorun yaşamak	76	7,6
6.Müşteriler ile olan ilişkide sorun yaşamak	67	6,7
7.Yaptığı işi sevmemek	66	6,6
8.Eş ile ilişkide sorun yaşamak	55	5,5
9.Anne baba olma ile ilgili sorun yaşamak	46	4,6
10.Arkadaşlar ile olan ilişkide sorun yaşamak	45	4,5
11.Rahatlamak için alkole bağımlı olmak	35	3,5
12.Hayatla başa çıkmak için ilaçlara bağımlı olmak	29	2,9
13.Diğer sorunlar	15	1,6
Toplam	999	100

İş tatmini ile ilgili olan 14. soruya katılımcılar: “İşimi severek yapmaktayım”, “mutluluğu işimde bulmaktayım” ve “ mevcut işimden çok memnunum” ifadesine verdikleri “kararsızım” ifadesine yakın tercih puanları (3,05- 3,41 ve 3,75) çalışanların çalıştıkları işleriyle ilgili olarak fazla tatmin olmadıklarını göstermektedir. Diğer taraftan, “işimi tatsız buluyorum” ve “işyerinde zaman geçmek bilmiyor” seçeneklerine verilen yüksek puanlar (4,09-4,12) çalışanların işlerini tatsız bulduklarına ve mevcut işlerinden tatmin olmadıklarına bağlanabilir. *Tablo 8* incelendiğinde katılımcıların iş tatminlerinin belirlenmesine yönelik yöneltilen sorularda verilen yanıtların standart sapma (*SD*), değerlerinin yüksek olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir anlatımla iş tatmin sorularına verilen yanıtların analizleri incelendiğinde ortalamadan sapmaların yüksek olmadığı yani yanıtların güvenilir ve tutarlı olduğu söylenebilir.

Tablo 8: Katılımcıların iş tatminlerine yönelik dağılımlar

	<i>f</i>	%	<i>X</i>	<i>SD</i>
1. İşimi severek yaparım	459	98,1	3,75	1,23
2. Mutluluğu işimdeyken buluyorum	456	97,4	3,05	1,13
3. Mevcut işimden çok memnunum	456	97,4	3,41	1,11
4. İşimi tatsız buluyorum	457	97,6	4,12	0,91
5. İş yerimde zaman geçmek bilmiyor	456	97,4	4,09	0,96

Çalışanlarının depresyon-anksiyete-stres (DASS) durumlarına yönelik 15. soruda: Çalışanların psikolojik durumlarının belirlenmesine çalışılmaktadır. Bu sonuçlar, kişinin çalıştığı ortamdaki zevk alması (memnun olması) ya da tedirgin olmasını (huzursuz-tatminsiz olması) göstermesi açısından son derece önemlidir. Bu sorulara çalışanların ağırlıklı olarak 1,78 “Her zaman” ve 2,58 “Hiçbir zaman” aralığında cevap verdikleri; diğer bir ifadeyle depresyon ve stres durumunun işyerinde çok nadir veya ara sıra yaşandığını ifade ettikleri görülmüştür. Verilen yanıtların ortalamadan sapmalarının düşük düzeyde olması yanıtların güvenilir düzeyde olduğunu göstermektedir (Tablo 9). Dolayısıyla, çalışanların herhangi bir şekilde işyeri kaynaklı bir nedenle kaygılı veya stresli olmadıkları, işyerinde huzurlu ve mutlu oldukları söylenebilir.

Tablo 9: Katılımcıların DASS durumlarına göre dağılımlar

	<i>f</i>	%	<i>X</i>	<i>SD</i>
1. Hiç olumlu duygu yaşamadığımı fark ettim.	458	97,2	1,96	1,02
2. Soluk almada zorluk çektim (Örn: egzersiz yapmadığım halde aşırı hızlı nefes alma, nefessiz kalma gibi).	459	98,1	1,87	0,98
3. Olaylara aşırı tepki vermeye meyilliyim.	457	97,6	2,30	1,15
4. Bir sarsıklık duygusu vardı (sanki bacaklarım beni taşıyamayacakmış gibi).	459	98,1	1,88	1,04
5. Birey olarak değersiz olduğumu hissettim.	457	97,6	1,95	1,13
6. Alınan olduğumu hissettim.	457	97,6	2,23	1,10
7. Hayatın değersiz olduğumu hissettim.	455	97,2	1,96	1,16
8. Fizik egzersiz söz konusu olmadığı halde kalbimin hareketlerini hissettim (kalp atışlarının hızlandığını veya düzensizleştiğini hissettim).	458	97,9	1,82	1,03
9. Panik haline yakın olduğumu hissettim.	458	97,9	1,93	1,05
10. Hiçbir şey bende heyecan uyandırmıyordu.	457	97,6	2,10	1,13
11. Bir şey yaparken rahatsız edilmeyi hoş göremediğimi farkettim.	455	97,2	2,47	1,24
12. Sinirlerimin gergin olduğunu hissettim.	459	98,1	2,39	1,13
13. Beni yaptığım işten alıkoyan şeylere dayanamıyordum.	457	97,6	2,58	1,28
14. Gelecekte ümit veren bir şey göremedim.	459	98,1	2,01	1,11
15. Vücutumda (örneğin ellerimde) titremeler oldu.	459	98,1	1,78	1,04

2.3. Hipotez Testleri ile İlgili Bulgular

Bu bölümde, şiddetle ilgili belirlenen hipotezlerin test sonuçlarına yer verilmektedir. Çalışmanın amacı çerçevesinde oluşturulan dört hipotezle ilgili analizlere aşağıda yer verilmektedir.

H₁:Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

Çalışanların şiddete maruz kalma durumları; cinsiyet, medeni durum, çalışılan şehir, konum, yaş, eğitim durumu, otelin yıldız sayısı, departman, turizmde çalışma süresi, otelde çalışma süresi, gelir ve statüye göre farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarına göre çalışanların şiddete maruz kalma durumları demografik özelliklerden cinsiyet, konum, yaş, eğitim durumu, yıldız sayısı, departman ve otelde çalışma süresine göre farklılık gösterdiği ancak medeni durum, şehir, eğitim durumu, turizmde çalışma süresi, gelir ve statüye göre ise farklılık göstermediği tespit edilmiştir (Tablo 10).

Analiz sonuçlarına göre otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları cinsiyete göre farklılık göstermektedir ($U= 4339,000$ $p<.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında, kadın çalışanların erkeklere göre daha fazla şiddete maruz kaldıkları anlaşılmaktadır. İşyeri şiddetine yönelik yapılan çeşitli araştırmalarda benzer sonuçlar bulunmaktadır. Picaciefe vd. (2015: 7) ve Ram (2015: 8) araştırmalarında, kadına yönelik işyeri şiddetinin her geçen gün artmakta olduğunu ayrıca, kadınların erkeklere göre daha fazla şiddete maruz kalmalarının söz konusu olduğunu söylemektedir. Yapılan araştırmalar biyolojik özellikler yönü ile erkeklerin kadınlardan daha saldırgan ve şiddet eğilimli davranışa sahip olduğunu göstermektedir (Renferew, 1997: 43). Bu sonuç, erkeklerin daha çok şiddete yönelmelerinde biyolojik faktörlerin etkili olduğuna da bağlanabilir (Baron ve Richardson, 1994: 252). Benzer şekilde çalışanların şiddete maruz kalma durumlarının konuma göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında, $U= 3218,500$, $p<.05$, düzeyinde bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında devamlı çalışanların, mevsimlik çalışanlara göre daha fazla şiddete maruz kaldıkları anlaşılmaktadır. Devamlı çalışanların otel işletmesini benimsemiş olmanın ve kariyer planlarının söz konusu olmasının da etkisiyle işlerini daha ciddi bir şekilde yapmalarının bu farklılığın meydana gelmiş olmasında etkili olduğu düşünülebilir.

Mevsimlik ve Antalya'daki otel işletmelerinde çalışanların daha rahat çalışma koşullarında çalışıyor olmaları ve yaptıkları işi geçici bir iş olarak görmeleri, Eskişehir'deki ve devamlı otel çalışanlarından daha düşük bir puanlamayla farklılaşmasının nedeni olarak görülebilir.

Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumlarının yaşa göre analiz sonuçları incelendiğinde, şiddete maruz kalma durumlarının yaşa göre farklılaştığı görülmektedir, $X^2(sd=2, n=211) = 10,36, p < .05$. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında şiddete en çok maruz kalanların 40-49 yaş grubundaki çalışanlar olduğu, bunu 30-39, 18-29 ve 50 yaş ve üzeri grubun izlediği görülmektedir.

Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesine yönelik yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu 18-29 yaş grubunda olan çalışanların, 50 ve üzeri yaş grubundaki çalışanlara göre daha fazla şiddete maruz kaldıkları tespit edilmiştir, $U = 634,00, p = .039$. Benzer şekilde yaşları 30-39 ve 50 ve üzeri olan çalışanlar arasında uygulanan ikili analizler sonucu farklılık tespit edilmiştir, $U = 219,00, p = .005$. Yaşları 30-39 olan çalışanların yaşları 50 ve üzeri olan çalışanlardan daha fazla şiddete maruz kaldıkları görülmüştür.

Son olarak yaşları 40-49 arası olan çalışanlar ve 50 ve üzeri olan çalışanlar arasında yapılan ikili analiz sonuçlarına göre 40-49 yaş grubundaki çalışanların 50 ve üzeri yaş grubundaki çalışanlar arasında farklılık gözlenmiş ($U = 62,500, p = .002$) ve 40-49 yaş grubundaki çalışanların yaşları 50 ve üzerinde olan çalışanlara göre daha fazla şiddete maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Bu bulgu otel işletmelerinde gençlerin daha fazla şiddete maruz kaldıklarını ve ileri yaş grubundaki çalışanların gençlere göre daha fazla şiddete maruz kaldıklarını göstermesi bakımından önemlidir. Bunda gençlerin, orta ve ileri yaştaki çalışanlara göre daha savunmasız ve kırılgan olmaları durumunun da etkili olduğu söylenebilir (Scott, 1988). Önceki araştırmalar turizm sektöründe çalışan yaşının ağırlıklı olarak genç yaş grubunda olduğunu göstermektedir (Hoel ve Einarsen, 2003: 8; Lo ve Lamm, 2005: 31). Bu yığılma, otel işletmelerinde genç yaş grubunda çalışanların orta ve ileri yaş grubundaki çalışanlara göre daha fazla şiddete maruz kalmaları sonucuna etki eden diğer bir unsur olarak görülebilir.

Şiddete maruz kalma durumlarının otelin yıldız sayısına göre test edildiği analiz sonuçlarına gelince, $X^2(sd=2, n=211) = 10,08, p < .05$ düzeyinde farklılık tespit edilmiştir.

Başka bir ifadeyle, çalışanların şiddete maruz kalma durumları otel işletmesinin yıldız sayısına göre farklılaşmaktadır. Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında şiddete en çok maruz kalanların 5 yıldızlı otel işletmesinde çalışanlar olduğu, bunu 4 ve 3 yıldızlı otel işletmelerinin izlediği görülmektedir.

Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesine yönelik yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu 3 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların şiddete maruz kalma durumları arasında bir farklılık bulunmazken, 3 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde ($U= 987,50$, $p=.003$) ve 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde ($U=1904,00$, $p=.040$) çalışanların şiddete maruz kalma durumlarının farklılaştığı tespit edilmiştir. Buna göre 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların 3 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlardan daha fazla şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Bu bulgu otel işletmelerinin büyüdükçe ve çalışan sayısı arttıkça daha fazla şiddet olaylarının meydana gelmesine zemin hazırladığını göstermesi ve bu duruma yönelik gerekli önlemlerin alınması gerekliliğini göstermesi bakımından önemlidir.

Diğer bir farklılık ise şiddete maruz kalma durumu ve çalışanların otelde çalışma süreleri arasında gerçekleştirilmiş ve analiz sonuçlarına göre otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumlarının otelde çalışma süresine göre, X^2 ($sd=4$, $n=211$) =13,674, $p<.05$, düzeyinde farklılaştığı tespit edilmiştir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında, şiddetin en fazla görüldüğü grup otel işletmelerinde 11-15 yıl çalışanlar olduğu bunu sırasıyla 16 yıl ve üzeri, 1 yıldan az, 1-5 yıl ve 6-10 yıl çalışan gruplarının izlediği görülmektedir.

Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesine yönelik yapılan ikili karşılaştırmalar sonucu çalışma süresi 1 yıldan az ve 6-10 yıl olan çalışanlar arasında bir farklılık belirlenmiştir, $U=166,500$, $p=.001$. Bu iki grubun sıra ortalamaları dikkate alındığında çalışma süresi 1 yıldan az olan otel çalışanlarının çalışma süresi 6-10 yıl olan çalışanlara göre daha fazla şiddet gördükleri tespit edilmiştir.

Bir diğer karşılaştırma da otel işletmesinde çalışma süresi 1-5 yıl ile 6-10 yıl arasında çalışan gruplar arasında gerçekleştirilmiş ve bir farklılık belirlenmiştir, $U= 531,500$, $p=.014$. Sıra ortalamaları dikkate alındığında 1-5 yıl arası çalışanların 6-10 yıl çalışan gruplara göre daha fazla şiddete uğradıkları tespit edilmiştir. İkili analiz sonuçları dikkate alındığında, şiddete maruz kalma durumları ve çalışanların otel işletmelerinde çalışma

deneyimleri arasında ters orantı olduğu, diğer bir ifadeyle otel işletmesinde çalışma süresi arttıkça şiddete maruz kalma riskinin de azaldığı söylenebilir.

Çalışanların şiddete maruz kalma durumları ve demografik özelliklerden; medeni durum, çalışılan şehir, eğitim düzeyi, turizm sektöründe çalışma süresi, gelir ve statü bakımından yapılan değerlendirmelerde, herhangi bir farklılaşma tespit edilememiştir ($p>0,05$). Bu durum alanyazındaki benzer çalışma sonuçlarıyla örtüşmese de medeni durum, çalışılan şehir, eğitim düzeyi, turizm sektöründe çalışma süresi, gelir ve statü temelinde şiddet algısında farklılaşmanın olmadığı görülmüştür.

Tablo 10'a bakıldığında, gelir durumu, statüde ve deneyimdeki sayısal yığılmanın verilen belli gruplarda toplandığı dikkat çekmektedir. Dolayısıyla, kategoriler arasındaki homojenliğin, sonuçların benzerliğine etki ettiği söylenebilir. Antalya ve Eskişehir arasında, beklenenin tersine gerçekleşen benzer algılama, katılımcıların sürekli çalışan konumunda olmasına ve resort otellerin tatil amaçlı olmalarına, Eskişehir'de bulunan şehir otellerinden yönetim ya da kurumsallaşma açısından farklı olmadığına bağlanabilir. Bu durum ayrıca, Antalya'daki otellerin 5 yıldız ve 4 yıldız olması ve çalışanların şiddete maruz kalma durumlarını bu otel kategorileri arasında bir farklılaşma göstermemesi bulgusunu da desteklemektedir. Medeni duruma göre kişinin suç ve şiddet ile ilgisi alanyazında da desteklenmemektedir (Chen, vd., 2008: 290; Zafar vd., 2013: 767). Bu araştırmanın sonuçları da kişinin evli ya da bekâr olmasının şiddete dönük algısında bir farklılık yaratmadığını ortaya koymaktadır.

Tablo 10: Çalışanların şiddete maruz kalma durumlarının demografik özelliklere göre farklılıkları

Mann Whitney U Testi İstatistikleri						
		n	$\bar{X}_{Sıra}$	$\Sigma_{Sıra}$	U	p
Cinsiyet	Erkek	131	99,12	12985,00	4339,00	.028
	Kadın	80	117,26	9381,00		
Medeni Durum	Evlü	130	101,19	13155,00	4640,00	.129
	Bekar	81	113,72	9211,00		
Şehir	Eskişehir	104	98,24	10216,50	4756,50	.057
	Antalya	107	113,55	12149,50		
Konum	Devamlı	159	111,76	17769,50	3218,50	.012
	Mevsimlik	52	88,39	4596,50		
Kruskal Wallis Testi İstatistikleri						
		n	$\bar{X}_{Sıra}$	sd	X²	p
Yaş	18 – 29	123	102,92	3	10,36	.016
	30 – 39	53	115,83			
	40 – 49	20	126,63			
	≥ 50	15	69,03			
Eğitim	İlkokul /ilköğretim	37	94,78	2	2,27	.320
	Lise	93	111,63			
	Üniversite	81	104,65			
Yıldız	3	51	89,19	2	10,08	.006
	4	40	94,41			
	5	120	117,01			
Departman	Önbüro	61	89,37	6	12,74	.047
	Servis	66	103,31			
	Kat Hizmetler.	28	127,75			
	Müşteri ilişkiler	5	106,00			
	Mutfak	15	113,37			
	Muhasebe	11	108,23			
	Diğer	25	110,72			
Turizmde çalışma süresi	1 – 5 yıl	106	110,16	3	3,178	.365
	6 – 10 yıl	82	97,53			
	11 – 15 yıl	9	112,44			
	≥ 16 yıl	14	119,96			
Otelde çalışma süresi	< 1 yıl	57	114,01	4	13,674	.008
	1 – 5 yıl	136	104,97			
	6 – 10 yıl	13	61,12			
	11 – 15 yıl	2	185,50			
Gelir TL	≥ 16 yıl	3	142,17	3	3,979	.264
	≤ 950	13	81,69			
	951-1500	169	105,90			
	1501-2500	26	114,63			
Statü	≥ 2501	3	142,17	4	6,090	.193
	Genel müdür	8	82,75			
	Dep. Müdürü	4	153,0			
	Dep. Şefi	11	101,4			
	Şef	25	122,2			
	Çalışan	163	103,8			

H₂:Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, DASS (depresyon-anksiyete-stres) durumlarında farklılık oluşturmaktadır.

Tablo 11’de verilen analiz sonuçlarına göre çalışanların depresyon ve kaygı (*anksiyete*) durumları, fiziksel şiddete maruz kalmalarına göre farklılık oluştururken, stres durumlarının fiziksel şiddete göre bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. Fiziksel şiddete maruz kaldığını belirten otel çalışanlarının depresyon ve kaygı (*anksiyete*) ortalaması puanlarının ($\bar{X}=2,47$ ve $2,16$) fiziksel şiddete maruz kalmayanlara göre ($\bar{X}=1,97$ ve $1,84$) daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Bu bulgu fiziksel şiddete maruz kalmayan otel çalışanlarının, fiziksel şiddete maruz kalanlara göre kendilerini işyerinde daha huzurlu ve psikolojik olarak daha iyi hissettiklerini göstermesi bakımından önemlidir. Ayrıca, şiddete yönelik yapılan diğer araştırmalar da fiziksel şiddetin bireyde korkuya ve dolayısıyla huzursuz bir çalışma ortamında çalışma duygusunun meydana gelmesine neden olduğu söylenmektedir (Mayhew, 2000: 2). Benzer bir çalışma Steffgen (2008) tarafından yapılmış ve fiziksel şiddetin çalışanlarda depresyon bozukluklarına neden olduğu belirtilmiştir.

Çalışanların duygusal baskı ve yıldırma davranışına maruz kalma durumlarının DASS’a göre farklılık oluşturup oluşturmadığına yönelik analiz sonuçları incelendiğinde, depresyon durumlarının, duygusal baskı ve yıldırma davranışına göre farklılık oluşturduğu, kaygı (*anksiyete*) ve stres bakımından ise bir farklılık oluşturmadığı görülmektedir. Duygusal baskı ve yıldırma davranışına maruz kalan otel çalışanlarının depresyon ortalama puanlarının ($\bar{X} = 2,31$), bu davranışa maruz kalmayanların ortalama puanlarına ($\bar{X} = 1,94$) göre belirgin bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. Bu bulgu, duygusal baskı ve yıldırma davranışına maruz kalan otel çalışanlarının depresyon bozukluklarının, bu tür davranışa maruz kalmayan çalışanlara göre daha yüksek seviyede olduğunu göstermektedir. Bu bulguya paralel olarak alanyazında rastlanan çeşitli araştırmalarda duygusal baskı ve yıldırma davranışına maruz kalan çalışanların depresyon düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ortaya konulmuştur (Zapf, 1999: 75; Yeşiltaş ve Demirçivi, 2010: 201; Altuntaş, 2010: 2996).

Çalışanların sözel şiddete maruz kalma durumları depresyon, kaygı (*anksiyete*) ve stres düzeylerinde farklılık oluşturmaktadır. Sözel şiddete maruz kalan otel çalışanlarının depresyon, kaygı (*anksiyete*) ve stres ortalama puanlarının (*sırasıyla*, $\bar{X} =$

2,42, 2,14 ve 2,71) sözel şiddete maruz kalmayanlara (sırasıyla, $\bar{X} = 1,89, 1,78$ ve 2,31) göre farklılaştığı, diğer bir deyişle, sözel şiddete maruz kalan otel çalışanlarının depresyon, kaygı (*anksiyete*) ve stres bozukluklarının bu şiddet türüne maruz kalmayanlara göre daha yüksek bir seviyede olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, sözel şiddete maruz kalmanın otel çalışanlarında depresyon, kaygı (*anksiyete*) ve stres bozukluklarına neden olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, alanyazındaki sözel şiddete maruz kalan çalışanlarla ilgili araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir (Mayhew, 2000: 2).

Çalışanların DASS ölçeği puanlarının, cinsel şiddete maruz kalma durumlarına göre farklılıkların test edildiği analiz sonuçlarında, depresyon ve kaygı (*anksiyete*) durumlarının, cinsel şiddete göre farklılık gösterdiği, ancak stres düzeylerinin bu şiddet türüne göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Cinsel şiddete uğrayan otel çalışanlarının depresyon ve kaygı (*anksiyete*) ortalama puanlarının ($\bar{X} = 2,73$ ve 2,47) cinsel şiddete uğramayanlara göre ($\bar{X} = 1,97$ ve 1,84) daha yüksek olduğu görülmektedir. Yani cinsel şiddete uğrayan otel çalışanlarının depresyon ve kaygı (*anksiyete*) bozuklukları, bu şiddet türüne maruz kalmayan otel çalışanlara göre daha yüksek bir seviyededir. Otel işletmelerinde yapılan diğer çalışmalar da cinsel şiddete maruz kalanların depresyon ve kaygıya (*anksiyete*), sonrasında ise uyku bozuklukları, yorgunluk, utanma ve korku gibi rahatsızlıklara neden olduğunu söylemektedir (Theocharus ve Philaretou, 2009: 295; Lin, 2004; Timmerman ve Bajema, 1998: 2).

Tablo 11: Çalışanların şiddet türlerine maruz kalma durumlarının DASS düzeylerine göre farklılıkları

		T Testi İstatistikleri																	
		Depresyon						Anksiyete						Stres					
		f	\bar{X}	S	sd	t	p	f	\bar{X}	S	sd	t	p	f	\bar{X}	S	sd	t	p
Fiziksel Şiddet	Maruz kalan	29	2,47	1,12	466	3,13	.002	29	2,16	1,19	466	2,11	.035	29	2,61	1,09	466	1,3	.186
	Maruz kalmayan	439	1,97	,81				439	1,84	,76				439	2,38	,89			
Duygusal Baskı ve Yıldırma	Maruz kalan	72	2,31	,82	466	3,41	.001	72	2,02	,84	466	1,87	.061	72	2,58	,95	466	1,71	.087
	Maruz kalmayan	396	1,94	,84				396	1,08	,79				396	2,36	,90			
Sözel Şiddet	Maruz kalan	95	2,42	,82	466	5,63	.000	95	2,14	,88	466	3,96	.000	95	2,71	,94	466	3,90	.000
	Maruz kalmayan	373	1,89	,81				373	1,78	,76				373	2,31	,88			
Cinsel Şiddet	Maruz kalan	15	2,73	,90	466	3,43	.001	15	2,47	1,10	466	3,01	.003	15	2,83	1,14	466	1,91	.056
	Maruz kalmayan	453	1,97	,83				453	1,84	,78				453	2,38	,90			

H₃: Otel çalışanlarının şiddet türlerinden herhangi birine maruz kalma durumları, duyulan kaygı bakımından farklılık oluşturmaktadır.

Katılımcıların %58,3'ü otel işletmesinde şiddete maruz kalma bakımından asla kaygı duymadığını belirtirken %25,7'si arasına böyle bir kaygı duyduğunu belirtmiştir. Katılımcıların yalnızca % 2,4'ü her zaman böyle bir kaygı duymakta olduğunu ifade etmiştir. *Tablo 12*'de çalışanların otel işletmelerinde şiddete maruz kalma bakımından duyulan kaygının derecesi gösterilmektedir. Analiz sonuçları otel çalışanlarının şiddete maruz kalma bakımından duydukları kaygının şiddete maruz kalan ve kalmayan çalışanlar arasında farklılaşmadığını göstermektedir, $U = 16211,00, p = ,217$. Diğer bir ifadeyle, şiddete maruz kalan çalışanlar ve şiddete maruz kalmayan çalışanların şiddete maruz kalma kaygılarının farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bu durum, şiddetle ilgili kaygının oluşmasında böyle bir olayı deneyimlemiş olmanın etkili olmadığını göstermesi açısından önemli olduğu kadar, şiddete maruz kalmayanların da şiddet ile ilgili "duruma hazırlıklı olmalarına" ya da bu eylemi "kanıksamış olmalarına" işaret etmesi bakımında da önemlidir. Başka bir deyişle, yaşanmış ya da yaşanmamış olsun, şiddet eylemine karşı çalışanların kaygı düzeyleri benzerdir ve olay her iki grup için aynı derecede önemli algılanmaktadır.

Araştırma sonuçları alanyazında sanayi, güvenlik, sağlık eğitim gibi işyerinde şiddeti belirlemeye yönelik yapılan benzer araştırma bulgularıyla karşılaştırıldığında benzer sonuçlar göstermediği, şiddete maruz kalan çalışanların, şiddete maruz kalmayanlara göre şiddete maruz kalma bakımından daha yüksek kaygı taşıdıklarını göstermektedir (Aytaç vd., 2011: 392). Ancak otel işletmelerinin sektörel istihdam yapısı ve çalışma ortamı gözönünde bulundurulduğunda, araştırma sonuçlarının alanyazındaki benzer araştırma bulgularıyla örtüşmemesinin nedenini açıklayabilir. Şiddet, biyolojik, psikolojik, sosyal ve çevresel kökleri olan çok yönlü toplumsal bir sorundur (Anderson ve Bushman, 2002: 34-35).

Bu durum gözönünde bulundurulduğunda, otel işletmelerinin sosyal ve çevresel yapısı itibarıyla sağlık, sanayi ve güvenli sektörü gibi sektörlerle farklılık gösterdiği dolayısıyla da bu araştırma bulgularıyla farklılaşmasının olağan olduğu düşünülebilir. Diğer taraftan, şiddete maruz kalmayan çalışanların, şiddete maruz kalan çalışanların yaşamış oldukları şiddet olaylarının ileriki dönemlerde kendilerine yönelik de uygulanabileceği durumu bu kişilerin duyulan kaygı düzeylerinin yüksek olmasında etkili olduğu söylenebilir. Dahası,

şiddeti henüz yaşamamış olanların şiddete maruz kalanların durumlarını gözlemledikleri ve bu gözlemlerinden kaynaklı şiddeti yaşayabilme olasılığından meydana gelen kaygı durumlarının söz konusu olduğu da eklenebilir. Bandura (1983) tarafından bireylerin saldırgan davranış tutumlarını gözlemleyerek ve bu olaylara dâhil olarak öğrendiğini belirten ifadeleriyle bağdaştırılabilir. Bireyin ilerleyen süreçlerde şiddete maruz kalma ihtimali bireyin de bu durum karşısında daha önce gözlemlemiş olduğu olaylardaki davranışları sergileme düşüncesi bu kaygı derecesini arttırdığı söylenebilir.

Tablo 12: Şiddete maruz kalma bakımından duyulan kaygı

	Duyulan Kaygı											
	Hiçbir zaman		Çok nadir		Arasıra		Sık sık		Her zaman		Toplam	
Şiddet	n	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Maruz kaldım	61	13,0	18	3,8	12	2,6	5	1,1	0	0	96	20,5
Maruz kalmadım	211	45,0	102	21,8	39	8,4	9	1,9	11	2,4	372	79,5
Toplam	272	58,4	120	25,8	51	10,9	12	2,6	11	2,4	468	100

H₄: Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma sıklığı, DASS (depresyon-anksiyete-stres) durumlarında farklılık oluşturmaktadır.

Çalışanlardan şiddete maruz kalanların şiddet türlerinden herhangi birine maruz kalma sıklığı ile depresyon, kaygı (*anksiyete*) ve stres arasında $p < ,05$ düzeyinde farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle çalışanların şiddete maruz kalma sıklıklarının depresyon, kaygı (*anksiyete*) ve stres düzeyleri üzerinde bir etkisinin olmadığını açıklamaktadır. Bu durum daha önceki bulgularda tartışıldığı üzere şiddete maruz kalma durumunun depresyon kaygı ve stres düzeylerinde etkili olduğu ancak sıklık değişkeninin böyle bir farklılaşmanın oluşmasında etkili bir değişken olmadığına yorulabilir.

Buraya kadar ayrı ayrı açıklanmaya çalışılan hipotez testlerinin toplu değerlendirilmesi amacıyla Tablo 13 düzenlenmiştir. Tabloda otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumlarıyla ilgili hipotezlerin kabul ve ret durumları gösterilmektedir. Tablo 13'e göre çalışanların şiddete maruz kalma durumları demografik özelliklerden cinsiyet, konum, yaş, yıldız sayısı, departman, otelde çalışma süresine göre farklılık göstermektedir. Ancak şiddete maruz kalma durumu medeni durum, şehir, eğitim durumu, turizmde çalışma süresi, gelir ve statüye göre herhangi bir farklılık göstermemektedir. Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, fiziksel ve cinsel şiddete göre depresyon ve kaygı

(*anksiyete*) durumlarında farklılık oluştururken; stres durumlarında bir farklılık yaratmamıştır. Duygusal baskı (yıldırma) ve sözel şiddete maruz kalma durumunun da depresyon, kaygı (*anksiyete*) ve stres durumlarında farklılıklar oluşturduğu tespit edilmiştir. Şiddet türlerinden herhangi birine maruz kalma durumlarının ise duyulan kaygı bakımından farklılık göstermediği görülmüştür. Son olarak, şiddete maruz kalma sıklığının depresyon, kaygı (*anksiyete*) ve stres durumlarında bir farklılığa neden olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 13: Hipotez testlerinin farklılık durumları

H₁: Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.	Farklılık vardır	Farklılık yoktur
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	✓	
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları medeni duruma göre farklılık göstermektedir		X
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları çalışılan şehre göre farklılık göstermektedir.		X
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları konuma göre farklılık göstermektedir.	✓	
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, yaşla göre farklılık göstermektedir.	✓	
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.		X
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, işletmenin yıldız sayısına göre farklılık göstermektedir.	✓	
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, departmana göre farklılık göstermektedir.	✓	
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, turizmde çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.		X
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, otel işletmesinde çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.	✓	
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, gelire göre farklılık göstermektedir.		X
Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, statüye göre farklılık göstermektedir.		X
H₂: Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları, DASS (depresyon-anksiyete-stres) durumlarında farklılık oluşturmaktadır.		
Otel çalışanlarının fiziksel şiddete maruz kalma durumları, DASS durumlarında farklılık oluşturmaktadır.	✓	
Otel çalışanlarının duygusal baskı ve yıldırma davranışına maruz kalma durumları, DASS durumlarında farklılık oluşturmaktadır.	✓	
Otel çalışanlarının sözel şiddete maruz kalma durumları, DASS durumlarında farklılık oluşturmaktadır	✓	
Otel çalışanlarının cinsel şiddete maruz kalma durumları, DASS durumlarında farklılık oluşturmaktadır	✓	
H₃: Otel çalışanlarının şiddet türlerinden herhangi birine maruz kalma durumları, duyulan kaygı bakımından farklılık göstermektedir.		X
H₄: Otel çalışanlarının şiddete maruz kalma sıklığı, DASS (depresyon-anksiyete-stres) durumlarında farklılık oluşturmaktadır.		X

Sonuç ve Öneriler

İşyeri şiddeti, farklı sektörlerde farklı bakış açılarıyla değerlendirilen ve toplumsal sağlık kadar, işyeri sağlığının da bir sorunu olarak nitelendirilmeye başlanan bir çalışma alanı haline gelmiştir. İşyeri şiddeti ile ilgili çalışmalara bakıldığında, konunun ağırlıklı olarak sağlık sektöründe ele alındığı görülmüştür. Sıklıkla ele alınan konular ise sağlık çalışanlarının işyeri şiddetine maruz kalma durumları ve önlenmesi ile ilgili olarak gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalarda dikkat çeken diğer bir konu ise şiddete maruz kalan çalışanlarda meydana gelen sağlık sorunları olmuştur.

Son on yılda işyeri şiddeti, sosyoloji ve psikoloji çerçevesinde farklı işletmelerde ele alınmış, ancak otelcilik alanında yapılmış bütüncül bir bakış açısı sunan araştırma bulgusuna rastlanılamamıştır. Alanyazında bu soruna işaret eden çok sayıda araştırmada, işyeri şiddeti tek bir boyutta ele alınmış (Pelit ve Kılıç, 2014; Yıldırım, vd., 2014; Ineson, vd., 2013; Pelit ve Kaya, 2010; Yeşiltaş ve Demirçivi, 2010; Theocharous, vd., 2009; Çalışkan ve Tepeci, 2008; Aydın, vd., 2007; Kozak ve Uca, 2007; Gilbert, Guerrier ve Guy, 1998; Eller,1992) diğer bir ifadeyle, şiddetin fiziksel ve sözel boyutları gözardı edilmiştir.

Otel işletmelerinde meydana gelen işyeri şiddetinin belirlenmesi ve çalışanlar üzerindeki etkisinin araştırıldığı bu çalışmada, anket yönteminden yararlanılmıştır. Anketler, şehir ve sayfiye otelciliğini temsil edebilecek yeterli konaklama kapasitesine sahip Eskişehir ve Antalya’da faaliyet gösteren otel işletmesi çalışanlarına uygulanmıştır. Çalışmada otel işletmelerinde yaşanan şiddet hakkındaki sonuçlar; çalışanların neredeyse yarısının otel işletmelerinde çalıştıkları süre içerisinde fiziksel, duygusal, sözel veya cinsel şiddet eylemlerinden birine maruz kaldıklarını göstermiştir. Otellerde özellikle, sözel şiddet ve duygusal baskı ve yıldırma (*mobbing*) konusunda önemli sorunlar yaşandığı belirlenmiştir. Ayrıca, otel işletmelerinde şiddet uygulayan kişilerin daha çok yöneticiler ve müşteriler olması dikkat çekicidir.

Fiziksel, sözel ve duygusal baskı ve yıldırma türü şiddet uygulayanların ağırlıklı olarak erkek olması; cinsel şiddeti uygulayanların ise daha çok kadın olması dikkate alınması gereken beklenmeyen bir sonuçtur. Şiddete maruz kalan çalışanların şiddet karşısında, “hiçbir şey yapmayarak” veya “kişiye şiddeti uygulamasını durdurmasını” söyleyerek karşılık vermesi, aslında şiddet fenomeninin gizli kaldığını göstermektedir.

Mağdurlarının bu yönde davranış sergilemesinde şiddet uygulayıcısının yönetici veya müşteri olmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

Bireyin bir takım davranışları kazanmada önemli etkisi olan sosyal öğrenme, çalışanların işyerinde şahit oldukları şiddete benzer bir şiddet davranışını gelecekte başkasına uygulayabilme riskinin söz konusu olduğunu göstermektedir. Ancak çalışanların bu durumdan yeterince kaygı duymamaları ilgisizlik, toplumsal algı veya şiddete yüklenen anlamla ilgilidir. Araştırma sonuçları, otel işletmelerinde işyeri şiddetini önlemenin yolunun, çalışanların psikolojilerini iyileştirmeye yönelik faaliyetlerin gerçekleştirilmesiyle sağlanabileceğini göstermektedir. Bunu, çalışanların mesleki eğitim ve iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitimlere ek olarak çalışanlara değer verildiğini gösteren politikalar ve çalışanlara daha fazla yetki verilmesi gibi politikaların izlenmesiyle gerçekleştirilmesi mümkündür.

İşletmelerin belirlenen amaçlara ulaşmasında iş tatmininin önemli bir rolü bulunmaktadır. Çalışanların iş tatminlerinin yüksek olması fiziksel ve ruhsal açıdan daha sağlıklı bireylerin oluşmasına ve daha huzurlu bir çalışma ortamının sağlanmasına katkı sağlamaktadır. Bu durumun, insan kaynakları uygulamalarına ve sosyal ilişkilere önem verilmesiyle gerçekleştirilebilmesi mümkündür. Ancak bu çalışmada çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Çalışanların çalışma ortamında huzurlu olmaması, dahası insan kaynakları uygulamalarına ve sosyal ilişkilere yeterince önem verilmemesi, iş tatmin düzeylerinin düşük olmasına neden olduğu söylenebilir.

Çalışmada son olarak çalışanların şiddete maruz kalma durumlarının demografik özellikler, depresyon, anksiyete, stres ve kaygı ile ilişkisi değerlendirilmiştir. Şiddete maruz kalma durumunun demografik özellikler bağlamında değerlendirildiği toplu sonuçlar; cinsiyete göre kadınların, konuma göre devamlı çalışanların, yaşa göre genç yaş çalışanların, otelin yıldız sayısına göre beş yıldızlı otel işletmesinde istihdam edilenlerin, departmana göre kat hizmetleri görevlilerinin, otelde çalışma süresine göre ise bir yıldan daha az süreyle çalışanların daha fazla şiddete maruz kaldıklarını göstermektedir. Diğer taraftan, analiz sonuçları şiddete maruz kalma durumunun demografik özelliklerden medeni durum, şehir, eğitim, turizmde çalışma süresi, gelir ve statüye göre bir farklılık göstermediği bu demografik özelliklere sahip bireylerin şiddet algılarında bir farklılık oluşturmadığı görülmüştür. Şiddete maruz kalma durumlarının çalışanların demografik

özelliklerine göre farklılığının incelendiği araştırma bulgularından elde edilen bu sonuçlar, daha önce işyeri şiddeti üzerine yapılan araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermekte ve bu durum araştırma sonuçlarının geçerliliğini desteklemektedir.

Çalışanların şiddete maruz kalma durumlarının depresyon, anksiyete ve strese üzerinde farklılık oluşturup oluşturmadığının incelendiği araştırma sonuçlarında fiziksel ve cinsel şiddetin çalışanların depresyon ve anksiyete durumları üzerinde farklılık oluşturduğu diğer bir ifadeyle fiziksel ve cinsel şiddetin çalışanlarda depresyon ve anksiyete bozukluğuna neden olduğu görülmüştür. Ancak bu iki şiddet türünün çalışanların stres düzeyi üzerinde bir farklılık oluşturmadığı yani bu iki şiddet türünün strese neden olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca, duygusal baskı ve yıldırma ve sözel şiddetin, çalışanların hem depresyon, anksiyete hem de stres düzeylerini olumsuz yönde etkilediği, diğer bir ifadeyle bu iki şiddet türünün çalışanlarda depresyon anksiyete ve stres bozukluğu eğilimine neden olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada otel çalışanlarının en çok maruz kaldığı ilk iki şiddet türünün sırasıyla sözel şiddet ve duygusal baskı ve yıldırma olduğu görülmüştür. Ancak bu iki şiddet türü üzerinde birçok araştırma yapılmasına rağmen, otel çalışanlarının ilgili konulardan halen muzdarip olması, bu konulara çözümler üreten disiplinlerarası çalışmalara ihtiyaç olduğuna işaret etmektedir. Bunun yanısıra otel işletmesinde çalışanların şahit oldukları şiddet olaylarının büyük çoğunluğunun duygusal baskı ve yıldırma ve sözel şiddet olması ve bu sonuçların otel çalışanlarının an çok maruz kaldıkları şiddet olaylarıyla örtüşmesi de bu araştırma için dikkate alınması gereken önemli bir sonuçtur. Otel işletmelerinde işyeri şiddetine ilişkin çalışma bulguları, insan kaynakları yönetiminde çalışan psikolojisine ve çalışan ilişkileri uygulamalarına gerekli önemin verilmediğini göstermektedir. Bu çalışma sonunda konuyla ilgili olarak, yöneticilerin çalışan psikolojisi ve ilişkileri uygulamalarına daha fazla önem vermeleri gerektiği söylenebilir.

Bu çalışma, Eskişehir ve Antalya'da faaliyet gösteren otel işletmeleri kapsamında gerçekleştirilmiş ve elde edilen sonuçlar bu bağlamda değerlendirilmiştir. Çalışma sonuçlarının da alanyazına bu çerçevede katkı sağlayacağı düşünülmektedir. İşyeri şiddetini bütüncül bir bakış açısıyla ele alan ve işyeri şiddetini çeşitli değişkenlerle ilişkilendiren bu çalışma, konunun otel işletmeleri için bu kapsamda ele alınmasına yönelik farkındalık oluşturması ve konuya ilişkin alanyazındaki yetersizliğin giderilmesi

bakımından önemli olduğu söylenebilir. Ayrıca, gelecekte araştırmacılar konuyla ilgili farklı zaman dilimi, örneklem birimi ve sektörler için yeni araştırmalar gerçekleştirebilir. Böylelikle, teorik olarak alanyazına, uygulama olarak da sektör yöneticilerine şiddetle mücadele edilmesi açısından katkı sağlayabilir. Son olarak da turizm fakültelerinde çalışma psikolojisi dersleri kapsamında şiddet konusuna önem verilmesi önerilebilir.

Otel işletmeleri her ne kadar emek yoğun ve yoğun etkileşim gerektiren bir sektör olsa da yönetimsel ve operasyonel düzeyde çeşitli tedbirler alınarak bu işletmelerde şiddet olaylarını minimize edebilmek mümkündür. İşletme yöneticilerinin, çalışanların güçlendirilmesi ve mesleki eğitim becerilerinin artırılmasına yönelik uygulamaları, otel işletmelerinde meydana gelebilecek şiddet olaylarının azaltılması ve bu olaylarla baş edebilmede önemli bir unsur olarak görebilir. Çalışanların psikolojik olarak daha anlayışlı hale dönüştürülebilmesi için çalışma saatleri ile ilgili yeni düzenlemeler yapılabilir. Çalışanları destekleyici bir örgüt ikliminin oluşturulması ve çalışanların yetki ve sorumluluğunun artırılmasıyla işletmelerde meydana gelebilecek işyeri şiddetinin en aza indirgenmesi sağlanabilir. Son olarak işletme yöneticilerine bir işyeri şiddet kaydı dosyası oluşturmaları ve işyerinde meydana gelen çeşitli şiddet olaylarını kayıt altına alarak bir “şiddet yönetim politikası” geliştirmeleri önerilebilir. Konuya ilişkin gelecekte yapılacak araştırmalar için, otel işletmelerinde işyeri şiddetinin ekonomik boyutu ve ekonomik kayıplarının incelenmesi önerilebilir.

Ekler

Ek 1. Anket Formu

OTEL İŞLETMELERİNDE ŞİDDET ARAŞTIRMASI ANKET FORMU

İş yerinde şiddet, çalışanların fiziksel veya duygusal olarak suiistimalidir ve giderek her kesimden ve her iş kolundaki çalışan için önemli bir sorun haline gelmektedir. Bu anket otel işletmelerindeki şiddeti belirlemekle ilgili olup, tamamen istatistiki amaçlarla kullanılacaktır. Otelin ve katılımcıların kimlik bilgileri kesinlikle açıklanmayacaktır. Vereceğiniz cevapların doğruluğu çalışmanın gerçek sonuçlara ulaşması açısından büyük bir önem taşımaktadır.

*Bu anketteki sorulara **bu otel işletmesinde çalıştığınız süreyi** dikkate alarak cevap vermenizi rica eder, Katkılarınız için teşekkür ederim.*

Arş. Gör. Erdal ARSLAN

1. BÖLÜM: DEMOGRAFİK SORULAR

1. Yaşınız:
2. Cinsiyetiniz Erkek Kadın
3. Medeni durumunuz: Bekâr Evli
4. Eğitim durumunuz (En son bitirdiğiniz okulu dikkate alarak belirtiniz):
 Herhangi bir okul bitirmedim İlkokul/ilköğretim Lise Üniversite Lisansüstü
- 5) Otelin yıldız sayısı.....
6. Çalıştığınız departman?
 Ön büro Servis Kat Hizmetleri Müşteri ilişkileri Mutfak Muhasebe Diğer.....
7. Turizm sektöründeki çalışma sürenizYıl
8. Bu oteldeki çalışma süreniz:..... Yıl
9. Aylık gelir durumunuz:.....TL
10. Oteldeki çalışma statünüz:
 Genel Müdür Departman Müdürü Departman Şefi Şef Çalışan
11. Oteldeki konumunuz için aşağıdakilerden en uygun olanı işaretleyiniz
 Devamlı personel Mevsimlik personel
12. Otelde çalışma arkadaşlarınızın dışında, diğer insanlarla temasınız oluyor mu?
(örneğin müşteriler, çalışan yakınları, arkadaşlarınız, farklı bir otel çalışanı vb.)
 Evet, çalışma sürem yarısını veya daha fazlasını bu insanlarla temas ederek geçiriyorum.
 Evet, çalışma sürem yarısından azını bu insanlarla temas ederek geçiriyorum.
 Evet, çalışma sürem tamamını bu insanlarla temas ederek geçiriyorum.
 Hayır

2. BÖLÜM: İŞYERİ ŞİDDETİ İLE İLGİLİ SORULAR

1. Bu otelde çalıştığınız zaman içerisinde fiziksel bir saldırıya maruz kaldınız mı? (Bir veya birkaç kişi tarafından başka bir kişi üzerinde fiziksel bir kuvvetin uygulanması durumu fiziksel şiddettir. Dövmek, tokat atmak, itmek, dürtmek, ateşli silah ile ateş etmek, sürüklemek, saçını çekmek, çimdik atmak birer fiziksel şiddettir.

- Evet, (3. soruya geçiniz)
 Hayır, (4. Soruya geçiniz)

2. İkinci soruya EVET diye cevap vermişseniz bu fiziksel saldırıların ne sıklıkta olduğunu, size bu davranışı uygulayanın kim olduğunu ve cinsiyetini aşağıdaki kutucuklarda işaretleyiniz.

FİZİKSEL SALDIRIYA MARUZ KALMA SIKLIĞI	<input type="checkbox"/> Sürekli
	<input type="checkbox"/> Ara sıra
	<input type="checkbox"/> Bir kez
FİZİKSEL SALDIRIYI YAPAN KİŞİ	<input type="checkbox"/> Müşteri
	<input type="checkbox"/> Benden üst kademede olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Benden alt kademede olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Benimle aynı kademede olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Diğer
FİZİKSEL SALDIRIYI YAPANIN CİNSİYETİ	<input type="checkbox"/> Erkek
	<input type="checkbox"/> Kadın

3. Bu otelde, bir kişi veya kişiler tarafından duygusal baskı ve yıldırma davranışına maruz kaldınız mı? (Tekrarlanan bir biçimde kişiyi aşağılayan, küçük düşüren, tehdit eden, kişiyi duygusal olarak baskı altına alıp sindirmeye yönelik davranışlar duygusal baskı ve yıldırma davranışlarıdır.)

- Evet, (5. soruya geçiniz)
 Hayır, (6. soruya geçiniz)

4. Dördüncü soruya EVET diye cevap vermişseniz, bu davranışa ne sıklıkta maruz kaldığınızı, bu davranışı yapanın kim olduğunu ve cinsiyetini aşağıdaki kutucuklarda işaretleyiniz.

DUYGUSAL BASKI VE YILDIRMA DAVRANIŞINA MARUZ KALMA SIKLIĞI	<input type="checkbox"/> Sürekli
	<input type="checkbox"/> Ara sıra
	<input type="checkbox"/> Bir kez
DUYGUSAL BASKI VE YILDIRMA DAVRANIŞINI UYGULAYAN KİŞİ	<input type="checkbox"/> Müşteri
	<input type="checkbox"/> Benden üst kademede olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Benden alt kademede olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Benimle aynı kademede olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Diğer
DUYGUSAL BASKI VE YILDIRMA DAVRANIŞINI UYGULAYANIN CİNSİYETİ	<input type="checkbox"/> Erkek
	<input type="checkbox"/> Kadın

5. Otelde çalıştığımız süre içerisinde sözel olarak bir saldırıya uğradınız mı? (Sözel saldırı bir kişinin sadece sözler ile aşağılanması, incitilmesi, özgüveninin yok edilmesi durumudur. Bağırarak, azarlamak, beden dili ve yüz ifadesiyle kişileri küçük düşürmek vb. davranışlar sözel saldırıdır.)

- Evet, (7. soruya geçiniz)
 Hayır, (8. soruya geçiniz)

6. Beşinci soruya EVET diye cevap vermişseniz, sözel saldırıya ne sıklıkta maruz kaldığınızı, sözel saldırıyı yapanın kim olduğunu ve sözel saldırıyı yapanın cinsiyetini aşağıdaki kutucuklarda işaretleyiniz.

SÖZEL İSTENMEYEN DAVRANIŞA MARUZ KALMA SIKLIĞI	<input type="checkbox"/> Sürekli
	<input type="checkbox"/> Ara sıra
	<input type="checkbox"/> Bir kez
SÖZEL İSTENMEYEN DAVRANIŞI YAPAN KİŞİ	<input type="checkbox"/> Müşteri
	<input type="checkbox"/> Benden üst kademede olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Benden alt kademede olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Benimle aynı kademede olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Diğer
SÖZEL İSTENMEYEN DAVRANIŞI YAPANIN CİNSİYETİ	<input type="checkbox"/> Erkek
	<input type="checkbox"/> Kadın

7. Bu otelde çalıştığınız süre içerisinde cinsel bir saldırıya maruz kaldınız mı? (**İstenmeyen, kişiyi rahatsız eden ve aşağılayan cinsel içerikli davranışlar cinsel saldırıdır.**)

- Evet, (9. soruya geçiniz)
 Hayır, (10. soruya geçiniz)

8. Dokuzuncu soruya EVET diye cevap vermişseniz, cinsel saldırıya ne sıklıkta maruz kaldığınızı, cinsel saldırıyı yapanın kim olduğunu ve cinsel saldırıyı yapanın cinsiyetini aşağıdaki kutucuklarda işaretleyiniz.

CİNSEL İSTENMYEN DAVRANIŞA MARUZ KALMA SIKLIĞI	<input type="checkbox"/> Sürekli
	<input type="checkbox"/> Ara sıra
	<input type="checkbox"/> Bir kez
CİNSEL İSTENMEYEN DAVRANIŞI YAPAN KİŞİ	<input type="checkbox"/> Müşteri
	<input type="checkbox"/> Benden üst kademedeki olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Benden alt kademedeki olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Benimle aynı kademedeki olan mesai arkadaşım
	<input type="checkbox"/> Diğer
CİNSEL İSTENMEYEN DAVRANIŞIYAPANIN CİNSİYETİ	<input type="checkbox"/> Erkek
	<input type="checkbox"/> Kadın

9. Otelde başkalarının herhangi bir şiddet türüne maruz kaldığına şahit oldunuz mu?

- Evet, fiziksel şiddet
 Evet, duygusal baskı ve yıldırma
 Evet, sözel şiddet
 Evet, cinsel şiddet
 Hayır

10. Otelinizde fiziksel, sözel, cinsel şiddete uğrama ile duygusal baskı ve yıldırma davranışına maruz kalma bakımından duyduğunuz kaygıyı derecelendiriniz.

- 1) Hiçbir zaman böyle bir kaygı duymam.
2) Çok nadir olarak böyle bir kaygı duyarım.
3) Ara sıra böyle bir kaygı duyarım.
4) Çok sık olarak böyle bir kaygı duyarım.
5) Her zaman böyle bir kaygı duyarım.

11. Size uygulanan bu şiddete nasıl karşılık verdiniz? (Birden çok seçenek işaretlenebilir). Otelde şiddetin hiçbir türüne maruz kalmadıysanız bu soruyu cevaplamayınız.

Veilen karşılık türü	Fiziksel Şiddet	Sözel şiddet	Duygusal baskı ve yıldırma	Cinsel şiddet
Hiçbir şey yapmadım				
Kişiyi bana şiddet uygulamayı durdurmasını söyledim.				
Arkadaşlarıma ve/veya aileme durumu anlattım.				
Bir mesai arkadaşımın durumu anlattım.				
Başka bir yere naklimi istedim.				
Maruz kaldığım şiddeti yönetime bildirdim, şikâyetçi oldum.				
Amirime durumu bildirdim.				
Bu şiddete hiç maruz kalmamışım gibi davrandım.				
Kendimi fiziksel olarak savundum, ben de şiddeti uygulayana şiddetle karşılık verdim.				
Bir danışmana başvurdum.				
Savcılığa başvurdum.				
Polise, jandarmaya başvurdum.				
Diğer.....				

12. Otelde eğer varsa şiddet sorununu ve diğer sorunları ortadan kaldırmak için yöneticinizin yapmasını gerekli bulduğunuz üç hususu aşağıdaki kutucuklara işaretleyiniz.

- Otelde çalışanlara değer verildiğini gösteren politikaların uygulamaya sokulması
- İletişim konusunda özel eğitim uygulanması
- Otelde şiddet konusunda eğitim uygulanması
- Stresle baş edebilme konusunda eğitim uygulanması
- Şiddete maruz kalanların desteklenmesi
- Müşterilerden otel personeline karşı saygılı olmasının istenmesi
- Saygı ve çalışanlara değer verme konularında bilinçlendirme çalışmalarının yapılması
- Diğer:.....

13. Size göre aşağıdakilerden hangisi yaşamınızı etkileyen bir sorundur. Birden çok seçenek işaretleyebilirsiniz.

- Rahatlamak için alkole bağımlı olmak
- Stresten ve strese bağlı hastalıklardan muzdarip olmak
- Hayatla başa çıkmak için ilaçlara bağımlı olmak
- Maddi zorluklar
- Eş ile ilişkide sorun yaşamak
- Mesai arkadaşları ile ilişkide sorun yaşamak
- Amirlerle olan ilişkide sorun yaşamak
- Müşteriler ile olan ilişkide sorun yaşamak
- Arkadaşlar ile olan ilişkide sorun yaşamak
- Anne baba olma ile ilgili sorun yaşamak
- Kariyer sorunları yaşamak
- Yaptığı işi sevmemek
- Diğer sorunlar:.....

14. Aşağıdaki saptamalardan size en uygun olan seçeneğe ait olanının altındaki kutucuğa X işareti koyunuz.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşimi severek yaparım					
Mutluluğu işimdeyken buluyorum					
Mevcut işimden çok memnunum					
İşimi tatsız buluyorum					
İş yerimde zaman geçmek bilmiyor					

15. Aşağıdaki durumlardan size uygun olan seçeneğe ait olanının altındaki kutucuğa X işareti koyunuz.

NO	DURUM	Hiçbir zaman	Çok nadir	Ara sıra	Oldukça sık	Her zaman
1.	Hiç olumlu duygu yaşayamadığımı fark ettim.					
2.	Soluk almada zorluk çektim (Örn: egzersiz yapmadığım halde aşırı hızlı nefes alma, nefessiz kalma gibi).					
3.	Olaylara aşırı tepki vermeye meyilliyim.					
4.	Bir sarsaklık duygusu vardı (sanki bacaklarım beni taşıyamayacakmış gibi).					
5.	Birey olarak değersiz olduğumu hissettim.					
6.	Alıngan olduğumu hissettim.					
7.	Hayatın değersiz olduğunu hissettim.					
8.	Fizik egzersiz söz konusu olmadığı halde kalbimin hareketlerini hissettim (kalp atışlarımın hızlandığını veya düzensizleştiğini hissettim).					
9.	Panik haline yakın olduğumu hissettim.					
10.	Hiçbir şey bende heyecan uyandırmıyordu.					
11.	Birşey yaparken rahatsız edilmeyi hoş göremediğimi farkettim.					
12.	Sinirlerimin gergin olduğunu hissettim.					
13.	Beni yaptığım işten alıkoyan şeylere dayanamıyordum.					
14.	Gelecekte ümit veren birşey göremedim.					
15.	Vücudumda (örneğin ellerimde) titremeler oldu.					

Ek 2. Tatmin ve DASS ölçeklerine ilişkin normallik testi sonuçları

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
S14 Tatmin	Mean		3,6897	,03515
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,6206	
		Upper Bound	3,7588	
	5% Trimmed Mean		3,6915	
	Median		3,6000	
	Variance		,529	
	Std. Deviation		,72725	
	Minimum		2,00	
	Maximum		5,00	
	Range		3,00	
	Interquartile Range		1,20	
	Skewness		-,003	,118
	Kurtosis		-,842	,235
	S15 DASS	Mean		1,9164
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	1,8481	
		Upper Bound	1,9846	
5% Trimmed Mean		1,8711		
Median		1,8000		
Variance		,515		
Std. Deviation		,71791		
Minimum		,93		
Maximum		4,20		
Range		3,27		
Interquartile Range		1,00		
Skewness		,814	,118	
Kurtosis		,271	,235	

Kaynakça

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian journal of psychology*, 48(2), 161-172.
- Ajagunna, I. (2006). Crime and harassment in Jamaica: Consequences for sustainability of the tourism industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(3), 253-259.
- Ak, B. (2010). Parametrik hipotez testleri. Ş. Kalaycı (Ed.). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri içinde* (s. 73-112). Ankara: Asil Yayın.
- Akers, R. ve Jennings, W. (2009). *Social learning theory*. (ED: J. Miller) 21st Century criminology: A reference handbook. Sage Publications, 323-332.
- Akoğlan Kozak, M. (1996). Konaklama endüstrisinde kadının konumu, *Anatolia*, 7(3), 16-23.
- Akoğlan Kozak, M. ve Uca, S. (2007). İşyerinde psikolojik yıldırma (Mobbing). *Anahtar Dergisi*, 19(223), 20-21.
- Aktaş, C. (2005). Türkiye'nin turizm gelirini etkileyen değişkenler için en uygun regresyon denkleminin belirlenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 163-174.
- Al, B., Zengin, S., Deryal Y., Gökçen C., Yılmaz, D. A. ve Yıldırım C. (2012). Sağlık çalışanlarına yönelik artan şiddet. *The Journal of Academic Emergency Medicine*. 11. 115-124.
- Altuntaş, C. (2010). Mobbing kavramı ve örnekleri üzerine uygulamalı bir çalışma. *Journal of Yaşar University*, 5(18), 2995-3015.
- Anderson, C. A., Berkowitz, L., Donnerstein, E., Huesmann, L. R., Johnson, J. D., Linz, D. ve Wartella, E. (2003). The influence of media violence on youth. *Psychological science in the public interest*, 4(3), 81-110.
- Anderson, C. A. ve Bushman, B. J. (2002). Human aggression. *Psychology*, 53(1), 27-51.
- Aquino, K. ve Douglas, S. (2003). Identity threat and antisocial behavior in organizations: The moderating effects of individual differences, aggressive modeling, and hierarchical status. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90(1), 195-208.
- Arpacı, Ö. (2009). Otel işletmelerinde çatışma yönetimi. Ankara örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi

- Aşık, N. A. (2009). İş yerinde yaşanan psikolojik şiddetin (mobbing) yapısı ve otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 6(3), 17-29.
- Avcı, U. ve Kaya, U. (2010). Yıldıma (mobbing) ve kişilik ilişkisi: Hizmet sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 12(2), 51-79.
- Avcı, U. ve Topaloğlu, C. (2009). Hiyerarşik kademelere göre liderlik davranışlarını algılama farklılıkları: otel çalışanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 75-92.
- Aydın, Ş. ve Özkul, E. (2007). İş yerinde yaşanan psikolojik şiddetin yapısı ve boyutları: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 7(2), 163-186.
- Aydın, Ş., Şahin, N. ve Uzun, D. (2007). Örgütlerde yaşanan psikolojik şiddet sorunlarının konaklama işletmeleri açısından değerlendirilmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 61-74.
- Ayoko, O. B., Callan, V. J. ve Härtel, C. E. (2003). Workplace conflict, bullying, and counterproductive behaviors. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11(4), 283-301.
- Aytaç, S., Bilgel, N. ve Yıldız, S. (2011). *İşyerinde Şiddet*. (Ed: S. Aytaç ve N. Bayram). İstanbul: Beta Yayınevi. 28-72.
- Aytaç, S., Bilgel, N., Bozkurt V. ve Yıldız, S. (2011). *Şiddetin kavramsal ve kuramsal çerçevesi. İşyerinde şiddet*. (Ed: S. Aytaç ve N. Bayram). İstanbul: Beta Yayınevi. 1-26.
- Aytaç, S. ve Dursun, S. (2013). Çalışma hayatında kadına yönelik şiddet: sağlık sektöründe bir uygulama. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 71(1), 67-78.
- Balcı, A. (2006) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemler: Yöntem, Teknik ve İlkeler*, (6. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Bandura, A. (1971). *Social learning theory*. New York: General Learning Press.
- Bandura, A. (1983). Psychological mechanism of aggression. In aggression-theoretical and empirical reviews, *NY: Akademic Press* (1). 1-40.

- Baron, R. A. ve Richardson. D. R. (1994). *Human aggression*. (2. Baskı). New York: Plenum Press.
- Baron, R. A. ve Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive behavior*, 22(3), 161-173.
- Bartlett, J. E. ve Bartlett, M. E. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13(1), 69-84.
- Baum, T. (2013). International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism. Working Paper. Geneva: *International Labour Organization*. 1-64
- Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: examination and reformulation. *Psychological bulletin*, 106(1), 59-73.
- Björkqvist, K., Österman, K. ve Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive behavior*, 20(3), 173-184.
- Boles, J. S. ve Babin, B. J. (1996). On the front lines: Stress, conflict, and the customer service provider. *Journal of Business Research*, 37(1), 41-50.
- Brain, P. F. (1997). Alcohol's effect on physiology and "aggression": What is the nature of the link?. *Aggression biological developmental and social perspectives* (Ed: S. Feshbach ve J. Zagrodzka). New York: Plenum Press. 51-65.
- Braverman, M. (1999). *Preventing workplace violence: A guide for employers and practitioners*. Sage Publications.
- Buckley, P. F., Hrouda, D. R., Friedman, L., Noffsinger, S. G., Resnick, P. J. ve Camlin-Shingler, K. (2004). Insight and its relationship to violent behavior in patients with schizophrenia. *Insight. Am J Psychiatry*, 161(9), 1712-1714.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Erkan Akgün, Ö., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (17.Baskı). Ankara, Pegem Akademi Yayınları.
- Calafat, A., Bellis, M. A., del Rio, E. F., Juan, M., Hughes, K., Morleo, M., E. Becona, E. Duch, M., Stamos, A. ve Mendes, F. (2013). Nightlife, verbal and physical violence among young European holiday makers: what are the triggers?. *Public health*, 127(10), 908-915.

- Campolieti, M., Goldenberg, J. ve Hyatt, D. (2008). Workplace violence and the duration of workers' compensation claims. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 63(1), 57-84.
- Casique, L. ve Furegato, A. R. F. (2006). Violence against women: Theoretical reflections. *Revista latino-americana de enfermagem*, 14(6), 950-956.
- Catlette, M. (2005). A descriptive study of the perceptions of workplace violence and safety strategies of nurses working in level I trauma centers. *Journal of Emergency Nursing*, 31(6), 519-525.
- Chan, M., Clark, H. ve Yury, F. (2014). World Health Organization. Global status report on violence prevention. WHO Library Cataloguing Publication. 1-221.
- Chappell, D. ve Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. (3. Baskı). Geneva: International Labour Organization.
- Chen, W. C., Hwu, H. G., Kung, S. M., Chiu, H. J. ve Wang, J. D. (2008). Prevalence and determinants of workplace violence of health care workers in a psychiatric hospital in Taiwan. *Journal of Occupational Health*, 50(3), 288-293.
- Chirilă, T. ve Constantin, T. (2013). Understanding workplace bullying phenomenon through its concepts: A literature Review. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (84), 1175-1179.
- Clayton, S. D. (1992). Remedies for discrimination: Race, sex and affirmative action. *Behavioral Sciences & the Law*, 10(2), 245-257.
- Coker, A. L., Smith, P. H., Bethea, L., King, M. R. ve McKeown, R. E. (2000). Physical health consequences of physical and psychological intimate partner violence. *Archives of family medicine*, 9(5), 451-457.
- Coutinho, E., Almeida, F., Duarte, J., Chaves, C., Nelas, P. ve Amaral, O. (2015). Factors Related to Domestic Violence in Pregnant Women. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 171, 1280-1287.
- Crawford, N. (1999). Conundrums and confusion in organisations: the etymology of the word "bully". *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 86-94.
- Çalışkan, O. ve Tepeci, M. (2008). Otel işletmelerinde ortaya çıkan yıldırma davranışlarının iş tatmini ve işte kalma niyetlerine etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148.

- Fortman, B. G. (2005). Violence among peoples in the light of human frustration and aggression. *European journal of pharmacology*, 526(1), 2-8.
- Demiray, M. D. ve Hakkı, D. (2009). Uluslararası sistemde güvenlik kavramının değişimi ekonomik ve jeopolitik arka planı. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (21), 141-170.
- Dollard, J., Doob, L., Miller, N., Mowrer, O. ve Sears, R. (1939). *Frustration and aggression*. (1.Baskı). New Haven, CT: Yale University Press.
- Dursun, S. ve Aytaç, S. (2011). İşyerinde şiddet davranışlarının çalışanlar üzerine etkisi: Bir uygulama. *TİSK Akademi*, 6 (11), 6-29.
- Ehtiyar, R. ve Üngüren, E. (2012). <http://kariyer.turizm gazetes i.com/articles/article.aspx?id=37357> (Erişim Tarihi: 19.04.2015).
- Einarsen S., ve Mikkelsen, E. G. Individual effects of exposure to bullying. (Ed : S., Einarsen, H., Hoel ve C., Cooper). (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: CRC Press. 60-126.
- Einarsen, S. (2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. Perspectives. *interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 3-7.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. ve Cooper, C. (2003). (Ed: S. Einarsen, H., Hoel, D. Zapf ve C. L., Cooper) *The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory research, and practice*. U.S. : CRS Press. 3-30.
- Einarsen, S., Matthiesen, S. ve Skogstad, A. (1998). Bullying burnout and well-being among assistant nurses. *The Journal of Occupational Health and Safety*, 14(6). 563-568.
- Ekiz, D. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri: Yaklaşım, yöntem ve teknikleri*. (2.Baskı). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Eller, M. E. (1992). Sexual harassment in the hospitality industry. Hall, S. SJ.(1992), *Ethics in Hospitality Management: A Book of Readings*, MI, Education Institute of the American Hotel & Motel Association.

- Faulkner, B. ve Patiar, A. (1997). Workplace induced stress among operational staff in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 16(1), 99-117.
- Fawole, O. I. (2008). Economic violence to women and girls. Is it receiving the necessary attention?. *Trauma, Violence, & Abuse*, 9(3), 167-177.
- Fischer, P., Kastenmüller, A. ve Greitemeyer, T. (2010). Media violence and the self: The impact of personalized gaming characters in aggressive video games on aggressive behavior. *Journal of Experimental Social Psychology*, 46(1), 192-195.
- Freud, S. (1998). *Psikanalize giriş dersleri*. (Çev: S. Budak). İstanbul: Öteki Yayınevi.
- Giden, M. (2012). Uluslararası insan hakları sözleşmelerinde kadının şiddete karşı korunması ve Türkiye'nin durumu. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Gilbert, D., Guerrier, Y. ve Guy, J. (1998). Sexual harassment issues in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(2), 48-53.
- Gray, D. E. (2004). *Doing research in the real world*. (1. Baskı). London: Sage Publications
- Guerrier, Y. ve Adib, A. S. (2000). 'No, we don't provide that service': the harassment of hotel employees by customers. *Work, Employment and Society*, 14(04), 689-705.
- Güleç, H., Topaloğlu, M., Ünsal, D. ve Altıntaş, M. (2012). Bir kısır döngü olarak şiddet. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 4(1).112-137.
- Güneş A. (2005). Kur'an ışığında şiddet sorununa bir bakış. *Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 5(2),7-28
- Hagan, F. E. (2013). *Introduction to criminology: Theories, methods, and criminal behavior*. (8. Baskı). United States: Sage Publications.
- Harrell, E. (2011). Workplace Violence, 1993–2009: National Crime Victimization Survey and the Census of Fatal Occupational Injuries. U.S. Department of Justice, Washington, DC.
- Harris, S. T., Oakley, C. ve Picchioni, M. (2013). Quantifying violence in mental health research. *Aggression and Violent Behavior*, 18(6), 695-701.

- Henning, A. N. (2012). *Harassment related to sex and sexual harassment law in 33 European Countries, discrimination versus dingiyi*. European Commission Justice: 1-302.
- Henry, S. (2000). What is school violence? An integrated definition. *The Annals of The American Academy of Political and Social Science*, 567(1), 16-29.
- Hinson, J. ve Shapiro, M. (2003). Violence in the workplace: awareness and prevention. *Australian health review*, 26(1), 84-91.
- Hoel, H., Cooper, C. L. ve Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European journal of work and organizational psychology*, 10(4), 443-465.
- Hoel, H. ve Einarsen, S. (2003). Violence at work in hotels, catering and tourism. *International Labour Organisation, Geneva*. Working Paper, 1-36.
- Hughes, K., Bellis, M. A., Hardcastle, K. A., Butchart, A., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A. ve Mikton, C. (2014). Global development and diffusion of outcome evaluation research for interpersonal and self-directed violence prevention from 2007 to 2013: A systematic review. *Aggression and Violent Behavior*, 19(6), 655-662.
- Ineson, E. M., Yap, M. H. ve Whiting, G. (2013). Sexual discrimination and harassment in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 1-9.
- Kaplan, M. (2003). Kapadokya bölgesinde turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinde departmanlar arası çatışmanın analizi ve çözüm önerileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi. Malatya: İnönü Üniversitesi.
- Kaşlı, M. ve Seymen, O. A. (2009). Kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 109-122.
- Keashly, L. (2001). Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: The target's perspective. *Violence and Victims*, 16(3), 233-268.
- Keashly, L., Trott, V. ve MacLean, L. M. (1994). Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation. *Violence and Victims*, 9(4), 341-357.
- Kelloway, E. K., Barling, J. ve Hurrell Jr, J. J. (2006). *Prevalence of Workplace aggression in the U.S. workforce*. *Handbook of workplace violence*. (Ed: E. K. Kelloway, J. Barling ve J. Hurrell, JR.). United State of America: Sage Publications. 47-90.

- Kılıç, G. ve Öztürk, Y. (2009). Kariyer yönetimi: Beş yıldızlı otellerde bir uygulama. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 45-60.
- Kızmaz, Z. (2006a). Okullardaki şiddet davranışının kaynakları üzerine kuramsal bir yaklaşım. *CÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(1), 47-70.
- Kızmaz, Z. (2006b). Şiddetin sosyo-kültürel kaynakları üzerine sosyolojik bir yaklaşım. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 16(2). 247-266.
- Kirsh, S. J. (2006). *Children, adolescents, and media violence: A critical look at the research*. Unites State of America: Sage Publications.
- Kozak, M. (2014). *Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yayım teknikleri*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köknel, Ö. (1996). *Bireysel ve toplumsal şiddet*. (1.Baskı). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B. ve Lozano R. (2002). The world report on violence and health. World Health Organization Geneva. *The lancet*, 360(9339). 1083-1088.
- Krug, E. G., Mercy, J. A., Dahlberg, L. L. ve Zwi, A. B. (2002). The world report on violence and health. *The lancet*, 360(9339), 1083-1088.
- Kubat, M. (2007). İslam'ın barışçıl niteliği ve batının onu şiddet ve terörle özdeşleştirme algısı üzerine. *Akademik Araştırmalar Dergisi*. 34. 176-213.
- Lamm, F. ve Lo, K. (2005). Occupational stress in the hospitality industry: An employment relations perspective. *Journal of Employment Relations*. New Zeland. 23-47.
- Lan, K. L., Abdullah, M. C. ve Roslan, S. (2010). Understanding media violence and the development of aggressive behaviour of school children. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 7, 522-527.
- Leblanc, M. M. ve Barling, J. (2005). Understanding the many faces of workplace violence. Counterproductive work behavior: *Investigations of actors and targets*, 41-63.
- Lee, B. X., Leckman, F. ve Mbwambo, J. K. K. (2014). Violence and health: Current perspectives from the WHO violence prevention alliance. *Aggression and Violence Behavior*. 19(6). 600-615.

- 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. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, R. ve Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Lieber, L. (2007). Workplace violence-What can employers do to prevent it? *Employment Relations Today*. *Wiley InterScience* 34(3), 91-100.
- Lorenz, K. (1966). *On Aggression*, (Çev: M. Kerr Wilson). New York: Bantam Book
- Lovibond, P. F. ve Lovibond, S. H. (1995). The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety Inventories. *Behaviour Research and Therapy*, 33(3), 335-343.
- Mayhew, C. (2000). *Preventing client initiated violence: A practical handbook*. Australian Institute of Criminology Research and Public Policy Series.
- McGovern, P., Kochevar, L., Lohman, W., Zaidman, B., Gerberich, S. G., Nyman, J. vd. (2000). The cost of work-related physical assaults in Minnesota. *Health Services Research*, 35, 663–686.
- Michaud, Y. (1991). *Şiddet*. (Çev: C. Muhtaroğlu). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Mischel, W. (1973). Toward a cognitive social learning reconceptualization of personality. *Psychological Review*, 80(4), 252-283.
- Mörekli, B. (2008). Konaklama işletmelerinde cinsel taciz üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Mukashema, I. (2014). Facing Domestic Violence for Mental Health in Rwanda: Opportunities and Challenges. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 140, 591-598.
- Nachreiner, N. M., Gerberich, S. G., Ryan, A. D., Erkal, S., McGovern, P. M., Church, T. R. vd. (2012). Risk of physical assault against school educators with histories of occupational and other violence: A case-control study. *Work: A Journal of Prevention, Assessment, & Rehabilitation*, 42, 39–46.

- National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH (2006). *Workplace violence prevention strategies and research needs*, Baltimore.
- Notelaers, G., Vermunt, J. K., Baillien, E., Einarsen, S. ve De Witte, H. (2011). Exploring risk groups workplace bullying with categorical data. *Industrial health*, 49(1), 73-88.
- O'Leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W. ve Glew, D. J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of management review*, 21(1), 225-253.
- Özen, S. (2007). İşyerinde psikolojik şiddet ve nedenleri. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9(3), 1-34.
- Pelit, E. ve Kılıç, İ. (2012). Mobbing ile örgütsel bağlılık ilişkisi: şehir ve sayfiye otellerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 122-140.
- Pelit, E. ve Kılıç, İ. (2014). Çalışma hayatının bir sorunu olarak mobbing ve örgütsel bağlılığa etkisi: Türkiye ve Kazakistan otellerinde bir uygulama. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 5(9), 90-126.
- Perry Hobson, J. S. (1996). Violent crime in the US hospitality workplace: facing up to the problem. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(4), 3-10.
- Picakcief, M., Acar, G., Colak, Z. ve Kilic, I. (2015). The relationship between sociodemographic characteristics, work conditions, and level of "mobbing" of health workers in primary health care. *Journal of Interpersonal Violence*. 1-26.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concepts and models. quantification of violence scale: A simple method of recording significant violence. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296-320.
- Ram, Y. (2015). Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 1-15.
- Rauscher, K. J. (2008). Workplace violence against adolescent workers in the US. *American Journal of Industrial Medicine*, 51(7), 539-544.
- Renfrew, J. W. (1997). *Aggression and its causes: A biopsychosocial approach*. New York: Oxford University Press.

- Robert, A. G. ve Greenberg, J. (1997). (Ed: R.A. Giacalone ve J. Greenberg). *Antisocial behavior in organizations*. London: Sage Publication.
- Sá, L. ve Fleming, M. (2008). Bullying, burnout, and mental health amongst Portuguese nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 29(4), 411-426.
- Saruhan, Ş. C. ve Özdemirci, A. (2011). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*. (2. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Schlosser, E. (2012). *Fast food nation: The dark side of the all-American meal*. New York: Houghton Mifflin Harcourt.
- Schwer, R. K., Mejza, M. C. ve Grun-Rehonne, M. (2010). Workplace violence and stress: The case of taxi drivers. *Transportation Journal*, 49, 5–23.
- Scott, B. (1998). Workplace violence in the UK hospitality industry: impacts and recommendations. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 4(4), 337-347.
- Seçilmiş, C. ve Ünlüöner, K. (2009). İstanbul’u Ziyaret Eden Turistlerin Güvenlik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 65-84.
- Serin, M. (2008). Turizm sektöründe kriz yönetimi açısından terörizmin turizme etkisinin analizi. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi. Ankara Kültür ve Turizm Bakanlığı Dış İlişkiler ve AB Koordinasyon Dairesi Başkanlığı. 1-90.
- Shields, G. ve Kiser, J. (2003). Violence and aggression directed toward human service workers: An exploratory study. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 84(1), 13-20.
- Siann, G. (1985). *Accounting for aggression: Perspectives on aggression and violence*. London: Allen and Unwin.
- Siegel, L. J. (2013) *Criminology: Theories, Patterns, and Typologies*, (11. Baskı). United States of America: Cengage Learning.
- Sleet, D. A., Baldwin, G., Marr, A., Spivak, H., Patterson, S., Morrison, C., Holmes, W., Peeples, A. B. ve Degutis, L. C. (2012). History of injury and violence as public health problems and emergence of the National Center for Injury Prevention and Control at CDC. *Journal of Safety Research*, 43(4), 233-247.
- Spector, P. E., Coulter, M. L., Stockwell, H. G. ve Matz, M. W. (2007). Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress*, 21(2), 117-130.

- Steffgen, G. (2008). Physical violence at the workplace: consequences on health and measures of prevention. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 58(4), 285-295.
- Subaşı, N. ve Akın, A. (2003). Kadına yönelik şiddet; nedenleri ve sonuçları. Toplumsal cinsiyet, sağlık ve kadın. *Hacettepe Üniversitesi*. 1-13.
- Swanberg, J. E., Logan, T. K. ve Macke, C. (2005). Intimate partner violence, employment, and the workplace consequences and future directions. *Trauma, Violence, & Abuse*, 6(4), 286-312.
- Swanberg, J. E. ve Logan, T. K. (2005). Domestic violence and employment: A qualitative study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(1), 3-17
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenirlik ve geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. (6. Baskı) Pearson, Boston.
- Tadesse, B. T., Dachew, B. A., Bifftu, B. B., Kelkay, M. M., Adane, K. C. ve Gorgas, D. L. (2014). High incidence of interpersonal violence in Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *International Emergency Nursing*. 1-5.
- Tam, F. W. M. ve Taki, M. (2007). Bullying among girls in Japan and Hong Kong: An examination of the frustration-aggression model. *Educational Research and Evaluation*, 13(4), 373-399.
- TBMM, (2007). *Türkiye’de ortaöğretime devam eden öğrencilerde ve ceza ve infaz kurumlarında bulunan tutuklu ve hükümlü çocuklarda şiddet ve bunu etkileyen etkenlerin saptanması*. Araştırma Raporu.
- Theocharous, A. ve Philaretou, A. G. (2009). Sexual harassment in the hospitality industry in the Republic of Cyprus: theory and prevention. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 9(3-4), 288-304.
- Thirion, A. P., Macías, E. F., Hurley, J. ve Vermeylen, G. (2007). *Fourth European working conditions survey (Vol. 11)*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Tiemann, H. A. (2014). *Frustration-Aggression Theory*. Salem Press Encyclopedia, 3-6.

- Timmerman, G. ve Bajema, C. (1998). Sexual harassment in the workplace in the European Union. *Manuscript for the European Commission for employment, industrial relations and social affairs*.
- Tobin, T. J. (2001). Organizational determinants of violence in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 6(1), 91-102.
- Topaloğlu, C. (2004). Otel işletmelerinde örgütiçi çatışmalar ve yönetimi: 4 ve 5 yıldızlı kıyı otel işletmelerinde uygulama (Muğla örneği). Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Topaloğlu, C. ve Avcı, U. (2008). Çatışma, nedenler ve yönetim: otel işletmelerinde yönetici bakış açısıyla bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), 75-92.
- Tremblay, R. E. ve Nagin D. S. (2005). *The developmental origins of physical aggression in humans. Developmental origins of aggression*. (Ed: R. E. Tremblay, W.W. Hartup ve J. Archer). New York: The Guilford Press, 83- 105.
- Tuna, M., Bircan, H. ve Yeşiltaş, M. (2012). Etik liderlik ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: Antalya örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(2), 143-155.
- Turvey, B. E. ve Mikulay, S. (2014). *Workplace Violence. Forensic Victimology: Examining Violent Crime Victims in Investigative and Legal Contexts*, (Ed: E. B. Turvey).United States: Elsevier. 351-377.
- Türkay, O., Solmaz, S. A., Yenişehirlioğlu, E. ve Ünal, A. (2013). Örgütsel yabancılaşmanın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkileri: İstanbul'da yerleşik otel çalışanları üzerine bir araştırma. *1. Örgütsel Davranış Kongresi*. Sakarya: Sakarya İşletme Fakültesi. 326-334.
- Tyrer, P., Cooper, S., Herbert, E., Duggan, C., Crawford, M., Joyce, E., Rutter, D., Seivewright, H., O'Sullivan, S., Rao, B., Cicchetti, D. ve Maden, T. (2007). The Quantification of Violence Scale: A simple method of recording significant violence. *International journal of social psychiatry*, 53(6), 485-497.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS veri analizi*. (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, A. (2009). Etnik şiddet olgusu üzerine sosyo-psikolojik bir değerlendirme. *Polis Bilimleri Dergisi*, 11(2), 87-106.

- Vardi, Y. ve Weitz, E. (2004). *Misbehavior in organizations: Theory, research, and management*. Mahwah, New Jersey: Psychology Press.
- Vissing, Y. M., Straus, M. A., Gelles, R. J. ve Harrop, J. W. (1991). Verbal aggression by parents and psychosocial problems of children. *Child Abuse & Neglect*, 15(3), 223-238.
- Walker, K., Bowen, E. ve Brown, S. (2013). Psychological and criminological factors associated with desistance from violence: A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 18(2), 286-299.
- Weiger, W. A. ve Bear, D. M. (1988). An approach to the neurology of aggression. *Journal of Psychiatric Research*, 22(2), 85-98.
- Winstok, Z. ve Straus, M. A. (2014). Gender differences in the link between intimate partner physical violence and depression. *Aggression and violent behavior*, 19(2), 91-101.
- World Health Organization (2002). World Report on Violence and Health. Genava. <http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/9241545615.pdf> (Erişim Tarihi: 26.02.2015).
- Yamada, D. C. (2000). The phenomenon of “workplace bullying” and the need for status-blind hostile work environment protection. *The Georgetown Law Journal*, 88(3), 475-536.
- Yazıcı, M. (2013). Toplumsal değişim durumunun şiddet biçimiyle ilişiklisi: ABD/Avrupa Türkiye karşılaştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(46), 350-369.
- Yeşiltaş, M., Öztürk, İ. ve Türkmen, F. (2008). Terör faaliyetlerinin turizm sektörüne etkilerinin çözüm önerileri perspektifinde değerlendirilmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 175-189.
- Yeşiltaş, M. ve Demirçivi, B. M. (2010). İş görenlerin yıldırma eylemlerine maruz kalma durumları üzerine bir araştırma: Antalya örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 199-217.
- Yıldırım, B. I., Yirik, ř. ve Yıldırım, F. (2014). Mobbing’ in örgütsel bağlılık ile ilişikisi: konaklama işletmeleri üzerine bir uygulama. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 25-40.
- Yvonne, G. ve Amel, S. A. (2000). ‘No, We Don’t Provide That Service’: The Harassment of Hotel Employees by Customers. *Work, Employment and Society*, 14, 689-705.

- Zafar, W., Siddiqui, E., Ejaz, K., Shehzad, M. U., Khan, U. R., Jamali, S. ve Razzak, J. A. (2013). Health care personnel and workplace violence in the emergency departments of a volatile metropolis: results from Karachi, Pakistan. *The Journal of Emergency Medicine*, 45(5), 761-772.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International journal of manpower*, 20(1/2), 70-85.

İnternet Kaynakçası

<http://kostat.go.kr/portal/english/news/1/1/index.board?bmode=read&aSeq=349701>

(Erişim Tarihi:28.11.2015).

<http://media.unwto.org/press-release/2015-04-15/exports-international-tourism-rise-us-15-trillion-2014>. (Erişim Tarihi: 24.04.2015).

<http://www.aktob.org.tr/istatistik/yillara-gore-turizm-geliri>. (Erişim Tarihi: 24.04.2015).

<http://www.shazinem.net/ekonomi-ve-is-dunyasi/121772-11-eylul-saldirilarinin-turk-ve-dunya-ekonomisine-etkileri.html>. (Erişim Tarihi: 16.05.2015).

http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/collective/en/ (Erişim Tarihi: 14.03.2015).