

## İşyeri Zorbalığı ve İş Tatmininin İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

Musa Oflaz<sup>1\*\*</sup>  Eray Polat<sup>2</sup> 

<sup>1</sup> Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Balıkesir, Türkiye, musaoflaz@bakilesir.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8132-1081

<sup>2</sup> Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gümüşhane, Türkiye, eraypolat38@gmail.com, ORCID: 000-0003-1470-4298

### Öz

Günümüz iş yerleri, iş stresine ve iş yerinde zorba davranışlara sıklıkla konu olmaktadır. Nitekim insani ilişkilerin yoğun olduğu otel işletmelerinde de bu tür sorunlar görülmektedir. Dolayısıyla bu sorunların giderilmesi için gerçekleştirilen çalışmalar önem arz etmektedir. Bu çalışmada, iş yeri zorbalığının iş stresi üzerindeki etkisi ve iş tatmininin bu etkideki aracılık rolü belirlemek amaçlanmaktadır. Araştırma, İstanbul'daki otel işletmelerinde yürütülmüş ve anket tekniği ile veri toplanmıştır. Araştırma modeli Process makro yazılımı ile test edilerek aracı değişkenin etkisi ön yüklemeye metodu ile ölçülmüştür. Sonuçlar, iş yeri zorbalığının iş stresini artırdığını ve iş tatmininin buna aracılık ettiğini göstermektedir. İş tatmini iş yeri zorbalığının, iş stresi üzerindeki olumsuz etkisini azaltmaktadır. Araştırma, iş yerindeki zorba davranışların olumsuz etkisini çalışanlar açısından vurgulamaktadır ve çalışanların tatmin ve stres düzeylerinin olumsuz bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir. Yönetmelik açıdan bakıldığında, bu makalenin sonuçları işletmeleri ve yöneticilerini zorba davranışları en aza indirmeye, hatta durdurmaya teşvik etmektedir. Bu araştırma, bu konu ile ilgili literatürün oldukça kısıtlı olması nedeniyle literatüre de katkı sağlamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** İşyeri Zorbalığı, İş Stresi, İş Tatmini, Otel İşletmeleri

## The Effect of Workplace Bullying and Job Satisfaction on Job Stress: An Investigation in Hotel Organizations

### Abstract

Today's workplaces are frequently subject to work stress and bullying behaviors. As a matter of fact, hotels, where human relations are very intense, are also subject to this kind of problem. Therefore, studies carried out to find solutions to these issues are crucial. This study aims to determine the effect of workplace bullying on job stress and the mediating role of job satisfaction in this effect. The study is conducted in hotels in Istanbul, and data is collected through the survey technique. The research model is tested with Process Macro software, and the effect of the mediating variable is measured by the bootstrapping method. The results show that workplace bullying increases job stress, and job satisfaction mediates it. Job satisfaction reduces the negative effect of workplace bullying on job stress. The study highlights the negative impact of workplace bullying on employees and shows that it is a negative predictor of employees' satisfaction and stress levels. From a managerial perspective, the results of this study encourage businesses and their managers to minimize or even stop bullying behaviors. The study also contributes to the literature, as the literature on this subject is quite limited.

**Keywords:** Workplace Bullying, Job Stress, Job Satisfaction, Hotels

### Önerilen atf/cite this article as

Oflaz, M., & Polat, E. (2023). İşyeri Zorbalığı ve İş Tatmininin İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 258-280.

\*\*Sorumlu yazar e-posta/ Corresponding author e-mail: musaoflaz@bakilesir.edu.tr

### Araştırma Makalesi

Cilt 7, Sayı 1, 2023  
ss. 258-280

Gönderim : 17.01.2023  
1. Düzeltme: 07.03.2023  
2. Düzeltme: 11.03.2023  
3. Düzeltme: 16.03.2023  
Kabul Tarihi: 17.03.2023

### Research Article

Vol 7, No 1, 2023  
pp. 258-280

Received : 17.01.2023  
Revision1: 07.03.2023  
Revision2: 11.03.2023  
Revision3: 16.03.2023  
Accepted: 17.03.2023

## GİRİŐ

İŞ hayati, insanların yaşam süreci içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu bağlamda bireyler sadece özel yaŐamda tatmin ve mutluluğu aramakla kalmayıp iş hayatında da aynı dengeyi kurmayı istemektedir. İŞ hayatında elde edilen başarılar mutluluğu etkilemekte; işe yönelik duygular olumsuz olduğunda veya iş hayatındaki görölen çeşitli olumsuzluklar, kısıtlama ve zorba davranışlar ortaya çıktığında ise memnuniyetsizlik, isteksizlik ve tatminsizlik açığa çıkabilmektedir (Aydın, Şahin & Uzun, 2007; Özdemir & Uğur, 2013; Serçeoğlu, IŞık & etinkaya, 2016). İŐyerindeki olumsuz durumların biri de strestir. İŞ stresi, "kişinin çalıŐtıđı ortamda yaşadığı uyumsuzluktan ya da görevini gerçekleŐtirirken işin kendi kural ve Őartlarından oluşan durumlara vermiŐ olduğu tepkiler" olarak tanımlanmaktadır (Tekin, Yazgan-ilesiz & Gede, 2019: 80). Çalışanlar iş ortamında kendilerini doğrudan ya da dolaylı Şekilde etkileyen rahatsızlık verici olaylar nedeniyle stres yaŐayabilmektedir (Jung & Yoon, 2014).

İŞ yerinde atıŐma, Şiddet, nezaketsizlik, zorbalık vb. durumlar iş stresini artıran nedenler arasında gösterilmektedir (Aydın, Aytaç & Şanlı, 2021). Bu bağlamda, emeğin yoğun olduğu turizm sektöründe işletmelerin verimliliğini ve başarısını doğrudan etkileyen çalışanların bu durumlarla karşı karŐıya kalması iş streslerini artırmaktadır. Bu durum doğal olarak düşük verimliliğe ve bununla bağlantılı olarak düşük hizmet kalitesine ve müşteri memnuniyetsizliğine sebep olmaktadır. Otel işletmeleri de gerek örgüt yapısı gerekse diğer çalışanların rolü nedeniyle iş stresinin yoğun olabileği iŐletmelerdendir. Özellikle düzgün yapılanmamıŐ örgüt hiyerarŐisinde Şiddet ve nezaketsizlik baŐta olmak üzere çeşitli rahatsızlık verici durumlar stresin bir nedenidir (Ayaz & Batı, 2017).

Bu araştırmada, turizm sektöründe önemli bir hizmet kolu olan otel işletmelerinde çalışanlara yönelik ortaya çıkabilecek iş yeri zorbalığı (İŞZ) davranıŐlarının iş tatmini (İŞT) ve iş stresi (İŐŐ) üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bunun yanında İŞZ'nin İŐŐ üzerinde etkisinde İŞT'nin aracı değişken olarak nasıl konumlandığı incelenmiştir. Çalışma İstanbul'daki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleŐtirilmiŐtir. Elde edilen sonuçlarla otel işletmelerine işgören bakış açısıyla yönetimsel katkılar sağlanması hedeflenmektedir. Aynı zamanda İŞT'nin bu kapsamdaki aracılık rolünün, -bilgimiz dahilinde- daha önce araŐtırılmaması, çalıŐmayı literatür açısından da değerli kılmaktadır.

### Kavramsal ereve ve Araştırma Hipotezleri

#### İŞyeri Zorbalığı

İŞZ, alıŐanlar için önemli bir stres kaynağı ve psikolojik zararları olan bir konudur. İŞyeri açısından da maliyetli bir sorun olarak ifade edilmektedir (Bentley, Catley, Cooper-Thomas, Gardner, O'Driscoll, Dale & Trenberth, 2012). Kavram, hedef alınan kiŐiye; aŐađılama, cezalandırma, sözlü taciz ya da korkutma yoluyla sürekli tekrar edilen ve istenmeyen uygulamalardır (Topa, Depolo & Morales, 2007; Ariza-Montes, Arjona-Fuentes, Radic, Han & Law, 2021). Bireyi gücendirmeyi, dıŐlamayı veya

bireyin işle ilgili görevlerine müdahale etmeyi içeren İŞZ (Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009), kısaca çalışana psikolojik şiddet uygulaması olarak tanımlanabilir. Burada önemli olan psikolojik şiddetin sürekliliğidir. Yapılan eylem veya uygulamaların sürekli olması durumu İŞZ'yi ortaya çıkarır. İŞZ'ye yönelik yapılan çalışmalarda neyin, nasıl yapıldığı kadar yapılma sıklığı ve sürekliliğine de vurgu yapılmaktadır (Lim & Cortina, 2005).

İŞZ'ye yönelik çalışmalarda yazarların kavramı genellikle iki veya üç kategoride inceledikleri görülmektedir (Bartlett & Bartlett, 2011); Leymann (1990) "işle ilgili" davranışlar ve "kişiyile ilgili" davranışlar olmak üzere iki grupta incelerken, Meglich-Sespico, Faley & Knapp (2007) iki grupta incelenen kavrama "fiziksel/tehdit edici" davranışları eklemiştir. Bireyin şahsına yöneltilen hakaretler kişiyile ilgili davranışlara; bireye çok fazla görevler vermek, sürekli eleştirmek ve güç dengesizliği oluşturmak işle ilgili davranışlara; şiddet odaklı tehditler veya fiziksel temaslı şiddete maruz kalmak fiziksel davranışlara örnek gösterilebilir. Kavrama yönelik literatür incelendiğinde, bir kurumda İŞZ'nin memnuniyet (Yun & Kang, 2018), stres (Khalique, Arif, Siddiqui & Kazmi, 2018), rol çatışması (Balducci, Cecchin & Fraccaroli, 2012), iş yükü (Marmot, Bosma, Hemingway, Brunner & Stansfeld, 1997) ve öznel iyilik oluş (Sprigg, Niven, Dawson, Farley & Armitage, 2019), İŞT (Bahadır, Akkuzu, Ladikli & Türkkan, 2020) gibi faktörleri etkilediği tespit edilmiştir.

Otel endüstrisinde İŞZ kavramı temel olarak "yönetimsel faktörler", "kültürel ve davranışsal normlar", "çalışma yapısı ve organizasyon" olarak üç kategoride incelenmektedir (Ram, 2018). Bu faktörlere bağlı olarak otel endüstrisinde iş yeri zorbalığının ortaya çıkmasındaki temel nedenin, yönetimsel faktörler boyutunda yer alan zayıf liderlik ve kötü yönetim kaynaklı aksaklıklar olduğu bildirilmektedir (Alexander, MacLaren, O'Gorman, & Taheri, 2012).

İŞZ, turizm işletmelerinin markasına zarar veren, turizm işletmelerinde çalışan personel ve çalışma isteği olan bireyler üzerinde olumsuz imaj oluşturan bir kavramdır (Ram, 2018). Farklı çalışmalarda bu olumsuz sonuçlar görülebilmektedir. Örneğin Bohle, Knox, Noone, McNamara, Rafalski & Quinlan (2017) turistik işletmelerin personelleri ile yaptıkları çalışmada İŞZ'nin işten ayrılma niyetini etkilediğini tespit etmişlerdir. Ariza-Montes vd. (2021) kruvaziyer gemi personellerinin İŞZ'ye maruz kalma durumunu araştırmış ve işle ilgili zorbalığın, presentizm üzerinde pozitif, kişiyile ilgili zorbalık üzerinde negatif etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Kişiyile ilgili zorbalıkta çıkan negatif sonucun üstlerin bireye sosyal destek sağlamalarıyla ilgili olduğunu açıklamışlardır. Tortumlu & Uzun (2022) İŞZ'nin yaşam doyumunu, umut ve problem çözme becerilerini olumsuz etkilediğini, zorbalığa maruz kalan çalışanların sessizliğe büründüğünü ve yaşam kalitelerinin düştüğünü tespit etmiştir. Bununla birlikte İŞZ'nin çalışanların umut ve problem çözme becerilerini düşürmesi ile ikincil sonuç olarak korku ve huzursuzluğa da yol açtığını tespit etmişlerdir.

Hoel, Einarsen, Keashly, Zapf & Cooper (2003) turizm işletmelerinde çalışan personelin %10-20'sinin İŞZ'ye maruz kaldığını, bazı iş yerlerinde ise bu oranın

%50'ye kadar çıktığını bildirmişlerdir. Teo, Bentley & Nguyen (2020) ise bu oranın %16 olduğunu ve giderek arttığını dile getirmişlerdir. Avrupa İş Sağlığı ve Güvenliği (European Agency for Safety and Health at Work) 2000 yılında yaptığı araştırma sonucunda turizm endüstrisini İŞZ açısından yüksek riskli sektörler grubunda değerlendirmiştir. Yapılan boylamsal araştırma, İŞZ'ye maruz kalma oranının aynı şekilde devam ettiğini göstermiştir.

Turizm işletmelerinde İŞZ'nin giderek artması ve yaygınlaşması birçok nedenden kaynaklanabilir. Bunlardan biri, yüksek personel devir hızı olarak düşünülebilir. Bu hem iş süreçlerini karmaşıklarıştırmakta hem de personel birlikteliğinin güçlenmesini engellemektedir (Aslan & Dinçer, 2017). Bu durum personelin birbirine olan güven ve samimiyet duygularının gelişmesini engelleyebilir ve İŞZ'nin artış göstermesine sebep olabilir. Ayrıca İŞZ'nin alt kategorilerinden olan taciz edici davranışlardan kurtulmanın kesin çözümünün işten ayrılmayla alakalı olması da personel devir hızını yükseltmektedir (Iverson & Deery, 1997; Hoel vd., 2003; Knox, 2010; Bohle vd., 2017).

İŞZ, İŞT'yi olumsuz yönde etkilemektedir. Farklı sektörlerde yapılan araştırmalara göre İŞZ'nin azalması durumunda İŞT'nin artacağı ifade edilmektedir (Chang & Smithikrai, 2010; Pai & Lee, 2011; Palaz & İzci, 2016; Bahadır vd., 2020). Örneğin, sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada İŞZ'ye maruz kalan sağlık çalışanların düşük İŞT düzeyine sahip olduğu belirtilmektedir (Quine, 2001).

İŞZ, İŞS ve İŞT arasındaki etkileşimi açıklamak için *duygusal olaylar teorisi* (affective events theory) ve *stres duygu modeli* (stressor-emotion) oldukça işlevseldir. Weiss & Cropanzano tarafından 1996 yılında ortaya atılan duygusal olaylar teorisine göre kişilerin duygularının, davranışlarını etkilediği ifade edilmiştir (Genç, Genç & Gümüş, 2016). Teori, çalışanın kurum içinde yaşadığı genel duygusal olayların ve iş yerindeki stres faktörlerinin, çalışanların duygu durumlarını, tutum ve davranışlarını ve performansını nasıl etkilediğini açıklamak için kullanılmaktadır (Weiss & Cropanzano, 1996; Leymann, 1996). Bu yönüyle İŞZ'nin çalışanların duygusal tepkileri üzerinde olumsuz bir etkisi olabilir. Örneğin bir çalışan, sürekli olarak tehdit edilmesi, tacize veya hakarete uğraması nedeniyle endişe, korku, panik ve üzüntü gibi olumsuz duygular yaşayabilir. Ayrıca, İŞZ'ye maruz kalan çalışanlar, iş yerindeki sosyal destekten yoksun kalabilir ve bu da İŞS seviyelerini arttırabilir (Diefendorff & Richard, 2003).

Bu açıklamalar, teorik arka plan ve önceki araştırmalar dikkate alındığında araştırmada aşağıdaki hipotezler test edilecektir:

- H<sub>1</sub>: Otel işletmelerinde İŞZ, İŞS'yi etkiler.
- H<sub>2</sub>: Otel işletmelerinde İŞZ, İŞT'yi etkiler.

## İş Stresi

Stres, rahatsız edici durumlar karşısında bireylerin uyum gösterebilme çabası olarak ifade edilmektedir (Gökler & Işıtan, 2012). Stres, bireylerin kendileri ve çevreleri arasındaki karşılıklı ilişki ve etkileşime göre beliren ve optimum düzeyde olduğu müddetçe gelişime ve değişime kapı aralayabilen bir durumdur. Bu bağlamda iş

yerlerinde belli bir düzeye kadar yaşanan stresin iş performansını artırıcı etkileri de olabilir. Ancak stres yüksek seviyelerde olduğu durumlarda bireyin tüm psikolojik ve biyolojik yapısına zarar veren bir durum olarak değerlendirilmektedir (Tortumlu & Taş, 2019). Yüksek seviyelerdeki stres hem psikolojik hem fizyolojik belirtilerle kendini göstermekte, strese maruz kalınan ileri zamanlarda da stres kaynaklı hastalıklar görülebilmektedir (Lazarus, 1999). İŞS ise iş çevresinde meydana gelen uyarıcılara verilen tepkilerdir. Yüksek düzeyli İŞS, ortaya çıktığı süreçte çalışanlardaki verim düşüşüne, kurum kültürünün zarar görmesine ve hizmet kalitesinin düşmesine yol açan bir sebep olarak görülmektedir (Deveci, 2017; Büyükyılmaz, Vargün & Uygurtürk, 2020).

İş güvenliği, rol çatışması, düşük ücretler, motivasyon düşüklüğü, dikkat kaybı, teknolojik gelişmeler, iş yükü ve otonomi işgörenlerin performanslarını etkileyen başlıca iş stres faktörlerindedir (Vijayan, 2017). Teknolojik değişimler ve gelişmeler de İŞS'ye neden olan etkenlerden sayılmaktadır (Büyükyılmaz vd., 2020). Tüm bunlar İŞS kaynağı olarak üç temel kategoriye ayrılabilir (Huang, 2006): (1) örgütsel özellikler ve süreçler, (2) iş talepleri ve rol özellikleri ve (3) bireysel özellikler ve beklentiler. Bunlar içerisinde İŞS'yi etkileyen en önemli kategorinin örgütsel özellikler ve süreçler olduğu ifade edilmektedir (Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016).

### **İş Tatmini**

İŞT, işe ve iş değerlerine karşı verilen duygusal tepkilerdir (Kong, Jiang, Chan & Zhou 2018). Çalışanın kişisel, örgütsel, yönetsel ya da ekonomik faktörlere bağlı olarak işine verdiği olumlu ya da olumsuz tepkiler İŞT düzeyini belirlemektedir (Judge & Kammeyer-Mueller, 2012; Mahdiah & Sotoudehnama, 2018). Genel itibariyle çalışanların memnuniyet duygusunun; mesleki gelişimi, kişilerarası ilişkileri, demografik özellikleri ve mesleğine karşı pozitif yaklaşım göstermesiyle ilgili olduğu söylenebilir. Birçok faktörle ilişkisi olan kavram, kişinin işle ilgili uyumu sonucunda ortaya çıkmaktadır (Çelik & Bilginer, 2018). Uyum sonucunda istenen asgari sınır belirleyici faktördür. Yüksek değerler işten tatmin olma, düşük değerler iş doyumsuzluğu ile sonuçlanmaktadır (Serreği, 2020).

Araştırmalarda İŞT, (i) örgütsel yönler ve çalışanın bireysel yönleri (Pawirosumarto, Sarjana & Gunawan, 2017) ve (ii) bilişsel ve duyuşsal yönler (Judge & Kammeyer-Mueller, 2012) olarak iki grupta incelenmektedir. İşle ilgili görev ve sorumluluklar bilişsel yönlere; çalışanların işten memnun kalma durumu ise duyuşsal yönlere örnek gösterilebilir.

İŞT, maaş, terfi, iş güvenliği ve çalışma koşulları gibi faktörlerin sonucunda ortaya çıkan duygusal tepkilerdir (Dalkrani & Dimitriadis, 2018). Turizm sektörünün kendine has mevsimsellik özelliği, çalışanların işletmeyi benimseyememesine, kurumsal bağlılığın ve aidiyetin zayıflamasına neden olmakta ve İŞT seviyesini düşürmektedir (Stamolampros, Korfiatis, Chalvatzis & Buhalis, 2019). Ayrıca kariyer beklentisi (Ekşili, Ünal & Gündüz, 2016), iş verene duyulan güven (Çelik & Bilginer, 2018), hizmet kalitesi (Korkmaz, 2019), örgütsel bağlılık (Sökmen, 2019), çalışanların beceri

düzeyi (Toker, 2007) ve stres (Kong vd., 2018) faktörleri de turizm sektöründe çalışan personelin İŞT düzeylerini etkileyen önemli belirleyicilerdir.

Öte yandan, turizm işletmelerinin marka bilinirliğini ve kâr oranları da çalışanların İŞT seviyelerinden etkilenmektedir (Huang & Rundle-Thiele, 2014). Çünkü turizm sektörü, müşteriler ve çalışanlar arasında yüksek düzeyde iletişim kurmayı gerektiren bir sektördür (Kong vd., 2018). İç müşterinin memnuniyeti dış müşterileri etkilemektedir. İç müşteri memnun olmadığı takdirde dış müşterinin de memnuniyetsizliği kaçınılmazdır. Dolayısıyla turizm sektöründe çalışanların iletişim becerilerinin yüksek olması beklenmektedir (Büyükyılmaz & Apak, 2019).

İŞT ile İŞS arasında ilişkinin bulunmasına yönelik gerçekleştirilen çalışmalarda farklı bulgular görülmektedir. Bakan, Okumuş & Kutluk, (2020) tarafından İŞT'nin İŞS'yi olumsuz etkilediği belirtilirken, Tekingündüz, Top & Seçkin, (2015) İŞT'nin İŞS'yi olumlu etkilediğini ifade etmektedir. İki değişken arasındaki ilişki, Herzberg'in *çift faktör kuramı* ile desteklenebilir. Kuram, çalışma koşullarıyla alakalı bireyin çalışma ortamından ne beklediğini, isteksizliğini ya da tatmin olma durumunu belirlemeyi amaçlamaktadır (Sabuncuoğlu & Tüz, 1998). İçsel ve dışsal faktörler olarak iki grupta incelenen teoride İŞT'nin artırılabilmesi için içsel faktörlere ağırlık verilmesi gerekmektedir (Herzberg, 1966). Çalışanların işlerine olan ilgi, beceri ve deneyimleri ne derece artarsa, İŞT o derece artabilir ve beraberinde İŞS görülmeyebilir ya da azalabilir. Ancak bu durum tüm çalışanlar için her zaman geçerli olmayabilir. Çünkü çalışanın demografik özellikleri, örgütsel özellikler, yürütülen işin özellikleri, çalışanın iş ile algıladığı uyumu ve olaylara verdiği duygusal tepkiler İŞT ve İŞS'yi etkilemektedir. Bu açıklamalar, teorik arka plan ve önceki araştırmalar ışığında, İŞT'nin, İŞS üzerinde etkisi olabileceği düşünülmektedir:

- H<sub>3</sub>: Otel işletmelerinde İŞT İŞS'yi etkiler.

Brande vd. (2016) İŞS'yi etkileyen en önemli faktörlerden birinin İŞZ olduğunu belirtmektedir. Ancak araştırmacılar iş yerinde zorbalığa maruz kalmakla birlikte çeşitli başa çıkma stratejilerini oluşturmayı başarabilen çalışanların iş yerinde stresi daha az hissedebileceğini ifade etmişlerdir. Dolayısıyla iş yerinde zorba davranışlara maruz kalan ve İŞS düzeyleri artan çalışanların İŞT'yi sağlayabilmeleri durumunda stres düzeylerinin azalabileceği ifade edilmiştir. Bir başka deyişle İŞT, İŞZ'nin İŞS üzerindeki etkisinde bir başa çıkma stratejisi olarak düşünülebilir. Ek olarak, İŞT'nin rolünü açıklayabilmek için *stres duygu modeli* yol gösterici olabilir. Modelde stresin bir dizi faktörlerden kaynaklandığı ifade edilmektedir (Lazarus, 1999). Teori, kişinin deneyimlediği stresin bir algı sürecinde oluştuğunu ve stres durumuna yüklenen anlama bakılması gerektiğini bildirmektedir. Örneğin, stresli bir durumla karşılaşan kişi önce değerlendirme yapar, sonra durumun ne kadar tehdit edici veya zor olduğunu belirler. Eğer kişi yaşanan durumu tehdit edici algırsa, fiziksel, duygusal ve/veya davranışsal olarak stres yaratıcı durumla başa çıkmaya karar verebilir. Bu başa çıkma stratejilerinden biri İŞT olabilir. Bu çerçevede geliştirilen araştırma hipotezi aşağıdaki gibidir.

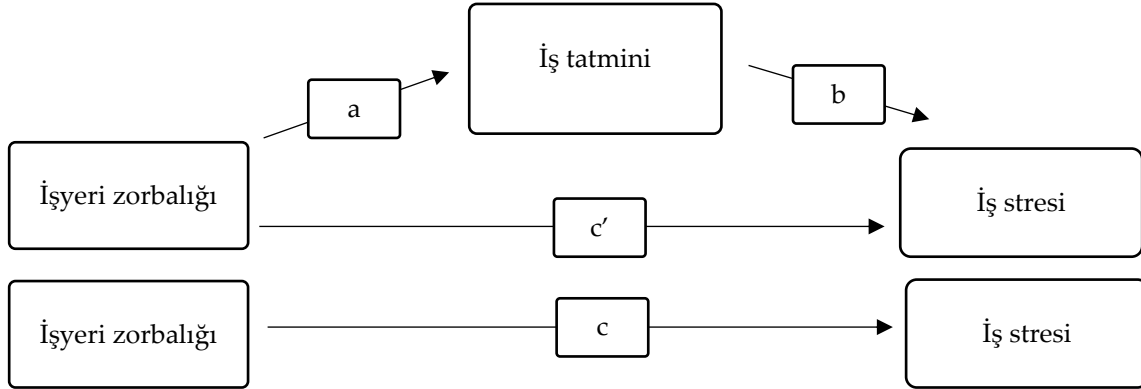
- H<sub>4</sub>: Otel işletmelerinde İŞT, İŞZ'nin İŞS üzerindeki etkisine aracılık etmektedir.



## YÖNTEM

İlgili literatürden hareketle, araştırma modeli basit aracılık modeli olarak tasarlanmıştır (Şekil 1). Modeldeki a katsayısı, İŞZ'nin İŞT üzerindeki etkisi; b katsayısı İŞT'nin İŞS üzerindeki etkisi; c' katsayısı İŞZ'nin İŞS üzerindeki doğrudan etkisi (İŞT kontrol edilirken ortaya çıkan etki); c katsayısı İŞZ'nin İŞS üzerindeki toplam etkisi olarak gösterilmiştir. Son olarak, dolaylı etki, aracılık ile aynı anlamda kullanılmaktadır ve a ve b yollarındaki katsayıların çarpımı (ab) ile ortaya çıkmaktadır. Dolaylı etki, İŞZ sabit tutulduğunda İŞS'nin ne ölçüde değişeceğini ölçmektedir. Tüm bu katsayılar arasında  $c = ab + c'$  şeklinde bir eşitlik de vardır (Hayes & Rockwood, 2017).

Bazı durumlarda ab ve c' işaretleri zıt olabilir ve toplam etki, doğrudan etkiye göre daha küçük çıkabilir. Bu nedenle, ab ve c' katsayılarının işareti ve anlamlılığı, aracılık sonuçlarının yorumlanması açısından büyük önem taşımaktadır. Daha da önemlisi, doğrudan etkinin işaretini ve anlamlılığını bildirmek, ihmal edilen araçları keşfetmek ve teori oluşturmak için bir önsezi de yaratmaktadır (Rasoolimanesh, Wang, Roldán & Kunasekaran, 2021). Bu bağlamda Zhao, Lynch & Chen (2010), tamamlayıcı (ab ve c' aynı işarete sahip olduğunda) ve rekabetçi (ab ve c' zıt işarete sahip olduğunda) aracılık olmak üzere farklı aracılık tipolojileri de önermiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

### Veri Toplama Aracı

Araştırmanın verileri, iki bölüm olarak yapılandırılmış anket yardımıyla toplanmıştır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ve son altı aylık dönemde İŞZ davranışlarına maruz kalıp kalmadıklarını tespit etmek için hazırlanan sorular; ikinci bölümünde araştırmanın değişkenlerini içeren ölçekler bulunmaktadır. Ölçeklerin tümü 5'li Likert derecelendirmesine göre hazırlanmıştır (1: Tamamen katılmıyorum; 5: Tamamen katılıyorum).

İŞZ ölçeği Quine (1999) tarafından kişiliğe ve işe yönelik olumsuz davranışlar ile psikolojik ve fiziksel şiddeti belirlemek amacıyla oluşturulmuştur. Ölçeğin, Türkçe'ye uyarlanmış versiyonunu Bilgel, Aytac, & Bayram'ın (2006) çalışmasında görmek mümkündür. Çelik (2009) ise bu ölçeği otel çalışanlarının maruz kaldığı İŞZ davranışlarını belirlemek için kullanmıştır. Ölçek, her iki çalışmada da yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Ölçeğe ait örnek ifade şu şekildedir: "bana haber

verilmeden işimle ilgili değişiklikler yapıyor”, ya da “sert disiplin uygulamalarına maruz kalıyorum”.

İŞT, Scarpello & Campbell’ın (1983) çalışmasına dayanarak tek madde ile ölçülmüştür. Bu madde “genel olarak işimden memnunum” şeklinde ifade edilmiştir. Bu ifade ile çalışanın birçok faktörü bir arada düşünerek İŞT hakkında genel bir cevap vermesi amaçlanmıştır. Scarpello & Campbell, 1-5 derecelendirmesi ve tek maddeli ifade ile yaptıkları ölçümün, çok maddeli olarak yapılan ölçümler kadar kapsayıcı olduğunu iddia etmektedir. Tek maddeli ölçümlerin, özellikle iç tutarlılık katsayısının tahmin edilememesi nedeniyle meşruiyeti hala çok fazla artmamış olsa da Wanous, Reichers & Hudy (1997), 17 çalışmadan aldıkları ölçekleri meta-analiz ile değerlendirmiş ve ortalama güvenilirlik seviyesinin .67 olduğunu tespit etmiştir. Üstelik, İŞT’nin tek madde ile ölçüldüğü güncel çalışmalar da mevcuttur (Chowhan & Pike, 2022; Kleine-Stegemann, Hensellek, Senyard, Jung & Kollmann, 2022; Nagy, 2002).

Araştırmada kullanılan İŞS ölçeği, House & Rizzo (1972) tarafından geliştirilmiştir. Yedi soru ve tek boyuttan oluşan ölçek, iş yerinden kaynaklanan stresin psikolojik ve psikosomatik belirtilerini ölçmektedir. Ölçeğin Türkçe’ye uyarlama çalışmaları Efeoğlu (2006) tarafından yapılmıştır. Ölçeğe ait örnek ifade, “işim sağlığıma etkiliyor” ve “işim beni gerginleştiriyor” şeklindedir.

## Örnekleme

Araştırmanın verileri, İstanbul’da bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde görevli çalışanlardan kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Anket, çalışanlarla yüz yüze görüşülerek, 28 Aralık 2022–10 Ocak 2023 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket uygulamasına ilişkin etik onayı, Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğin Kurulu 2022/7 sayılı toplantısında alınmıştır. Uygulama sürecinde araştırmanın amacı ve kapsamı konusunda bilgi sahibi olan anketörler görev almıştır. Uygulama sürecinde 500 anket toplanmış, 495’i ile gerekli analizler yapılmıştır. Görüşmelerin yüz yüze yapılması nedeniyle ankette anlaşılmayan noktalar, katılımcılara hemen açıklanmış ve böylelikle anketlerin elenme oranı azalmıştır.

Güç analizi ile araştırma modelinin tahmin edilebilmesi için minimum örneklem sayısı hesaplanmıştır. Bu hesaplama elektronik hesap makinesi yardımıyla yapılmıştır (Soper, 2022). Gözlenen (N= 30) ve gizil (N= 5) değişkenlerin sayısı, etki büyüklüğü (d= .30), olasılık değeri (p= .05) ve istatistiksel güç (.80) kıstaslarına göre değişkenler arası etkilerin tahmin edilebilmesi için 137 anket yeterlidir. Bu bağlamda, kolayda örnekleme yöntemine göre elde edilmiş 495 kişilik örneklem yeterlidir.

## Veri Analizi

Veriler, IBM SPSS 26 ve Process Makro v4.1 (Model 4, %95 güven aralığı (GA), 5.000 önyükleme (bootstrap) örnekleme) yazılımı ile analiz edilmiştir. Ölçek güvenilirlikleri Cronbach alfa ( $\alpha$ ) katsayısı yardımıyla; geçerlik düzeyi açıklayıcı faktör analizi (AFA) ile belirlenmiştir. Araştırma modelinin test edilmesi için kullanılan Process makro yazılımı ile elde edilen sonuçlar, yapısal eşitlik modellerinde elde edilenlerle benzerlik



göstermekte ve ortaya çıkan etkiler (doğrudan-dolaylı-toplam) daha kolay bir şekilde görülebilmektedir. Aracılık etkisi yeniden örnekleme yapılarak sınanmakta ve GA değeri elde edilmektedir. %95 güven düzeyinde ortaya çıkan değerler incelenir ve sıfır (0) değerini içermemesi halinde anlamlı olduğu sonucuna varılır (Hayes & Rockwood, 2017). Çağdaş aracılık analizlerinde sıkça karşılaşılan bu uygulamadaki sonuçların, Sobel testine göre daha yüksek istatistiksel güce sahip olduğu ifade edilmektedir (Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2017).

Diğer taraftan, aracılık modelleri hakkındaki çağdaş anlayışa göre “tam aracılık” veya “kısmi aracılık” terimlerinin kullanılması tavsiye edilmemektedir. Bunun yerine değerlendirmelerin “doğrudan etki” ve “dolaylı etki” değerlerinin üzerinden yapılması gerektiği belirtilmektedir. Çünkü tam aracılık ya da kısmi aracılık gibi ayrımlar, kavramsal bir anlam veya değer taşımamaktadır (Gürbüz & Bayık, 2021; Çelik, 2022). Bunun yanında, çağdaş aracılık testlerinde, etki büyüklüklerine de bakılmalıdır (Polat & Ödemiş, 2023). Bu kapsamda Wen & Fan (2015), basit aracılık modellerinde, dolaylı (ab) ve doğrudan (c') etki işaretlerinin aynı olması durumunda PM (=ab/c) değerinin raporlanabileceğine değinmektedir. Dolaylı ve doğrudan etkinin zıt işaretlere sahip olduğu durumlarda ise denkleme girecek büyüklüklerin mutlak değerlerinin alınabileceği, düzeltici bir seçenek olarak önerilmektedir (Mehmetoglu, 2018). PM değeri yorumlanırken, etki büyüklüğünün küçük, orta veya büyük olarak ifade edilmesinden önce, dolaylı etkinin, toplam etkinin ne kadarlık bir oranını açıkladığı dikkate sunulur (Jose, 2019).

## BULGULAR

### Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Araştırmada kullanılan verilerin normal dağılıma uygunluğu, çarpıklık ve basıklık değerleri incelenerek kontrol edilmiştir. Bu değerlerin -1,5 ile +1,5 arasında olması durumunda verilerin normal dağıldığı kabul edilir (Tabachnick, Fidell & Ullman, 2007). Tablo 1’de bulunan değerler, verilerin normal dağıldığını göstermektedir.

Çarpıklık ve basıklık değerlerinin kontrolünün ardından, geçerlik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Verilerin analize uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Barlett küresellik testi aracılığıyla incelenmiştir. İŞZ ölçeğine ilişkin KMO değeri (= .953) ve Barlett küresellik testi ( $\chi^2= 10010.81$ ;  $p= .000$ ) sonucu anlamlı ve yeterlidir. Analiz sonucunda faktör yükleri sınır değerinin altında kalan ifadeler (ifade3-15) ölçekten çıkarılmıştır. Diğer ifadelerdeki faktör yükleri 0.50’nin üzerindedir (Hair vd., 2010) (Tablo 1). Varimax rotasyonu ile yapılan işlemin ardından özdeğeri 1’den büyük, varyansın %67.92’sini açıklayan iki faktörlü bir yapı elde edilmiştir. İŞS ölçeğine ilişkin KMO değeri (= .866) ve Barlett küresellik testi ( $\chi^2= 2046.945$ ;  $p= .000$ ) sonucu anlamlı ve yeterlidir. Analiz sonucunda faktör yükleri sınır değerinin üzerindedir. Varimax rotasyonu ile yapılan işlemin ardından özdeğeri 1’den büyük, varyansın %60.83’ünü açıklayan tek faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Ayrıca ölçeklerin güvenirliliğini belirlemek için hesaplanan  $\alpha$  katsayısına göre güvenirlilik şartının sağlandığı da görülebilir (Tablo 1).

Tablo 1. Ölçüm Modeline Ait AFA Sonuçları ve Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Ölçek	Faktör/Madde	Faktör yükü	Öz değer	Varyans (%)	Çarpıklık	Basıklık	$\alpha$
<i>Psikolojik şiddet ve mesleki statüye yönelik tehdit</i>							
İşyeri Zorbalığı	İfade17	.884	9.23	46.15	.202	-1.443	.96
	İfade19	.865			.163	-1.286	
	İfade14	.858			.268	-1.394	
	İfade18	.853			.222	-1.303	
	İfade5	.833			.190	-1.380	
	İfade4	.828			.210	-1.385	
	İfade6	.774			.128	-1.268	
	İfade20	.766			.237	-1.271	
	İfade7	.754			.235	-1.323	
	İfade16	.716			.133	-1.199	
	İfade21	.712			.128	-1.222	
	İfade13	.691			.124	-1.372	
İfade11	.639	.078	-1.389				
İfade22	.625	.058	-1.275				
İfade9	.597	.146	-1.222				
<i>İşyerinde istikrarsızlaştırmaya yönelik davranışlar</i>							
	İfade2	.818	4.35	21.76	-.040	-1.244	.84
	İfade12	.730			-.007	-1.265	
	İfade10	.719			-.004	-1.101	
	İfade1	.696			.006	-1.268	
	İfade8	.682			.004	-1.292	
İş Stresi	İfade1	.762	4.25	60.83	.023	-1.193	.89
	İfade2	.851			-.074	-1.129	
	İfade3	.820			.055	-1.097	
	İfade4	.846			-.043	-1.037	
	İfade5	.764			.039	-1.152	
	İfade6	.760			.160	-1.100	
	İfade7	.635			.167	-1.183	

Ölçeklerin yakınsak geçerliğini belirleyebilmek için birleşik güvenilirlik (CR) ve açıklanan ortalama varyans (AVE) değerleri hesaplanmıştır. Yakınsak geçerliğin

sağlanabilmesi için  $CR > .70$ ;  $AVE > .50$  (Fornell & Larcker, 1981);  $CR > AVE$  (Hair vd., 2010) şartlarının karşılanması gereklidir. Tablo 1'deki sonuçlar, ölçeklerin yakınsak geçerliğin sağlandığını göstermektedir.

Ölçekler arasındaki ayrışma geçerliği, Fornell-Larcker Ölçütü (FLÖ) ile değerlendirilmiştir. Bu kapsamda, ölçeğin AVE değerinin karekökü, diğer ölçekler ile olan korelasyon değerinden büyük olmalıdır (Fornell & Larcker, 1981). Tablo 2'de bulunan ve AVE değerinin karekökünü gösteren (\*) değerlerine göre ölçeklerin ayrışma geçerliğini sağladığı söylenebilir. Elde edilen tüm bu sonuçlar, İŞZ ve İŞS ölçeklerinin geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

### Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizi Sonuçları

Katılımcıların %63.2'si erkek, %52.4'ü bekar, %36.6'sı 25-34 yaş aralığında, %32.6'sı ortaöğretim, %26.7'si lisans eğitime sahiptir. Bu kişilerin, %33.6'sı 1-3 yıl, %26.3'ü 4-6 yıl süre ile aynı kurumda çalışmaktadır. Katılımcıların %52.5'i son altı aylık dönem içerisinde iş yerinde zorba davranışlara maruz kaldığını ifade etmiştir. Bunlardan %42.7'lik kesim bu davranışlara "nadiren" maruz kaldığını ifade ederken, %32.8'i "ara ara" cevabını vermiştir. Bu davranışların kim tarafından uygulandığı konusunda ise (aynı seviyedeki) "iş arkadaşlarım" (%44.2) ve "üstlerim" (%43.5) seçenekleri öne çıkmıştır. Astlarından zorba davranışlara maruz kalanların oranı ise %12.3'tür.

Tablo 2. Değişkenlerin Ortalamaları ve İlişki Katsayıları

Ölçekler	$\bar{x}$	SS	1	2	3
1. İŞZ	2.86	1.04	(0.77*)		
2. İŞS	2.94	.96	.58**	(.81*)	
3. İŞT	3.20	1.30	-.41**	-.16**	1
n= 495	**p<0.01 (iki yönlü)				

\*FLÖ değerleri

Tablo 2'deki ortalamalar incelendiğinde, İŞZ ( $\bar{x}= 2.86$ ) ve İŞS ( $\bar{x}= 2.94$ ) düzeyinin orta seviyeli olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar ile çalışanların hem iş yerinde zorba davranışlara maruz kalma durumlarının hem de iş kaynaklı stres düzeylerinin yüksek olmadığı söylenebilir. Ayrıca bu iki değişken arasında orta seviyeli pozitif ( $r=.50$ ;  $p<.01$ ) bir ilişki vardır. Çalışanların İŞT seviyeleri de ortalama düzeydedir ( $\bar{x}= 3.20$ ). İŞT'nin, İŞZ ile orta düzeyli ( $r= -.41$ ;  $p<.01$ ), İŞS ile düşük düzeyli ( $r= -.16$ ;  $p<.01$ ) negatif ilişkileri bulunmaktadır.

### Araştırma Modelinin Testi

Araştırma modeli test edilirken, iş stresi ile alakalı olması nedeniyle daha önceki çalışmalarda (Schwepker & Good, 2021; Shultz, Wang & Olson 2010) kontrol değişkeni olarak önerilen yaş, cinsiyet ve eğitim durumu değişkenleri modele eklenmiştir. Tablo 3'teki sonuçlar, İŞZ'nin İŞT'ye (aracı değişken) etkisinin (a yolu) anlamlı ve negatif olduğunu göstermektedir ( $B=-.51$ ;  $SE=.05$ ;  $p<.01$ ). İŞZ, İŞT'deki varyansın %17'sini açıklamaktadır ( $R^2=.17$ ). Bu sonuca göre H2 hipotezi kabul edilmiştir. İŞT'nin, İŞS üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır (b yolu) ( $B=.07$ ;  $SE=.02$ ;  $p<.01$ ). Buna göre H3

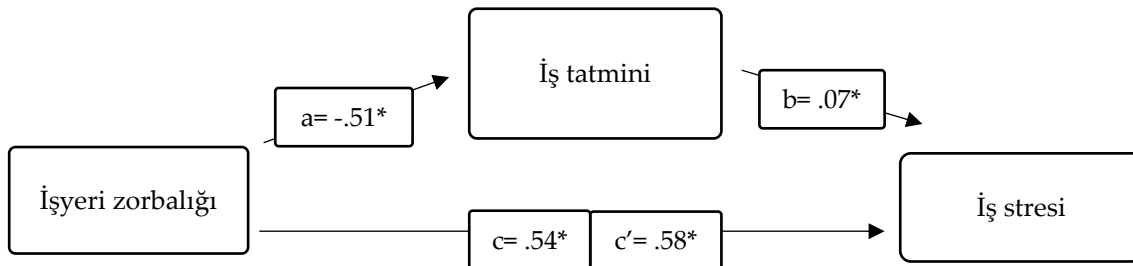
hipotezi kabul edilmiştir. Son olarak, İŞZ'nin, İŞS (bağımlı değişken) üzerindeki doğrudan etkisinin (c' yolu) anlamlı ve pozitif olduğu tespit edilmiştir (B=.58; SE=.03; p<.01). Böylelikle H1 hipotezi kabul edilmiştir. İŞS'deki varyansın %37'si (R<sup>2</sup>= .37) İŞZ ve İŞT tarafından açıklanmaktadır.

İŞZ'nin, İŞS üzerindeki toplam etkisi (c yolu), anlamlı ve pozitifdir (B= .54; SE=.03; p<.01). İŞS'deki varyansın %35'i (R<sup>2</sup>=.35) İŞZ tarafından açıklanmaktadır. Buna göre İŞT, İŞS'deki varyansa %2 katkı sağlamaktadır. Son olarak, İŞZ'nin İŞS üzerindeki dolaylı etkisi incelendiğinde, GA değerleri sıfır (0) içermediğinden sonuçlar anlamlıdır. Dolaylı etki negatif yönlüdür (B= -.04; SE= .01; GA= -.06 – -.01). Buna göre H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3. Araştırma Modelinin Testine İlişkin Analiz Sonuçları

Değişkenler	İŞT			İŞS				
	B	SE	p	B	SE	p		
İŞZ	a	-.51	.05	<.01	c'	.58	.03	<.01
İŞT	---	---	---	b	.07	.02	<.01	
Sabit	i <sub>1</sub>	4.56	.28	<.01	i <sub>2</sub>	.65	.60	<.01
		R <sup>2</sup> = .17			R <sup>2</sup> = .37			
		F (4, 488)= 25.027.1; p<.01			F (5, 487)= 55.750; p<.01			
Dolaylı Etki	ab	-.04	.01	GA= -.06 – -.01				
Toplam Etki	c	.54	.03	GA= .48 – .61				

Analizler sonucunda tespit edilen katsayılar, Şekil 2'de de görülebilir. Elde edilen bulgular tekrar kısaca belirtilirse, İŞZ'nin İŞS üzerindeki toplam etkisi (c yolu) (B= .54; p<.01) ve doğrudan etkisi (c' katsayısı) (B=.58; p<.01) pozitifdir. Dolaylı etki (ab yolu; B= -.04; p<.01) ise anlamlı ve negatiftir. Etki büyüklüğü incelendiğinde PM değerinin (= .04/.54) .075 olduğu görülmektedir. Buna göre dolaylı etki toplam etkinin %7.5'ini açıklamaktadır.



\*p<.01

Şekil 2. Değişkenler Arasındaki Katsayıların Görünümü

## SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

İŞS, üst düzey yöneticilerden yeni istihdam edilenlere kadar her düzeydeki personelin performansını etkileme potansiyeline sahip olması nedeniyle örgüt yönetimlerinin karşılaştığı en önemli sorunlardan biri olarak kabul edilmektedir (Ross, 1995). Tüm çalışanlar, günlük deneyimlerinde çatışma dolu durumların fiziksel ve psikolojik rahatsızlık hissi yaratma potansiyeline sahip olduğunun farkındadır. Bu araştırmada, İŞS üzerinde durulmuş ve İŞZ'in etkileri ile bir başa çıkma stratejisi olabilecek İŞT'nin durumu ele alınmıştır. Daha önce değindiğimiz gibi İŞS kaynakları üç temel kategoriye ayrılmaktadır ve bunlar içinde yer alan örgütsel özellikler ve süreçlerin etkileri daha baskındır. İŞZ ise örgütsel özellikler ve süreçler içerisinde yer alan bir değişken olarak (Deveci, 2017) İŞS üzerindeki etkileri daha baskın olarak ortaya çıkabilir ve buna yönelik alınabilecek önlemler daha etkili sonuçlar doğurabilir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre katılımcılar, orta seviyede İŞZ ve İŞS raporlamışlardır. Zanzibar'da (Said & Tanova, 2021) ve Belek'te (Akça, 2014) yürütülen çalışmalarda daha düşük seviyeli İŞZ rapor edilmiş; Mersin'de görece yüksek seviyeli (Çelik, 2009) bir değer görülmüştür. Bu değerler, çalışma yürütülen otel tipi, kurumsal yapı, yönetici ve çalışanların anlayış ve özellikleri ile olaylara yükledikleri anlama göre değişebilmektedir. Öte yandan araştırma yürütülen bölgedeki çalışanların, İŞS düzeylerinin orta seviyeli olduğu tespit edilmiştir. Daha önce biri Pakistan'da (Kalyar, Shafique & Ahmad, 2019), diğeri ABD'deki kumarhane otellerinde yürütülen (Chuang & Lei, 2011) araştırmalarda daha yüksek İŞS seviyeleri tespit edilmiştir. Bu seviye, anket yapılan dönemin yoğunluğu, ülkenin sosyo-ekonomik koşulları, otelin kurumsal yapısı, iş ve birey ile ilgili koşullar, vb. olmak üzere içsel ve dışsal hususlardan etkilenmektedir. Bu koşullar göz önünde bulundurularak, İstanbul'daki 4-5 yıldızlı otel çalışanlarının, iş açısından daha az stresli bir ortamda çalıştıkları söylenebilir. Bu bağlamda çok yüksek olmayan bu seviyenin çalışanlar açısından olumsuz sonuçlar getirmeyeceği söylenebilir. Son olarak, çalışanların İŞT seviyelerinin de orta seviyeli olduğu görülmüştür.

Araştırmada kullanılan İŞZ ölçeği, daha önce yapılan çalışmaların (örneğin Çelik, 2009) aksine iki faktör altında toplanmıştır. Bu çalışmada psikolojik şiddet ve mesleki statüye yönelik tehditler tek boyut olarak algılanmıştır. Aynı zamanda bu, diğer faktör olan iş yerinde istikrarsızlaştırmaya yönelik davranışlara göre İŞZ'deki varyansa daha fazla katkı sağlamıştır. Otel endüstrisinin örgütsel kariyer sağlamada sınırlı kapasiteye sahip olması (Cassel, Thulemark, & Duncan 2018) ve yöneticilerin ve yönetici adaylarının diğer sektörlerden de seçilebilmesi, çalışanların mesleki statülerini oldukça değerli kılmaktadır. Aynı zamanda araştırma yürütülen dönemde Türkiye'de görülen yüksek işsizlik oranları, mesleki statünün yanında doğrudan halihazırdaki işin kendisini de değerli hale getirmektedir. Bu nedenle çalışanlar, mesleki statüye yönelik tehditleri, psikolojik şiddet ile eşdeğer algılamış olabilirler ve buna dayalı olarak bu iki boyut tek boyut altında toplanmış olabilir.

Araştırmada, İŞZ'nin hem doğrudan hem de dolaylı olarak İŞS'yi etkilediği ortaya çıkmıştır. Meta-analiz çalışmaları (Bowling & Beehr, 2006; Nielsen & Einarsen, 2012)

ve hem diğer sektörlerde (Agervold & Mikkelsen, 2004; Bond, Tuckey & Dollard, 2010) hem de turizm sektöründe (Anasori, Bayighomog, Steven & Tanova, 2020; Bentley vd., 2012) yapılan araştırmalar, önemli bir stres faktörü olan İŞZ'nin İŞS'yi artırdığını ortaya koymaktadır. Üstelik, İŞZ'nin olumsuz sonuçları yalnızca kurbanlara değil, aynı zamanda tanıklara da yansımaktadır (Ram, 2018). Dolayısıyla İŞZ, sadece maruz bırakılan çalışanı değil örgütlerin genelini de olumsuz etkileme potansiyeline sahiptir.

Öte yandan İŞZ, İŞT'deki düzeye de olumsuz etki etmektedir. İŞZ ve İŞT arasındaki negatif etki turizm literatüründe baskın bir temadır (Alexander vd., 2012; Mathisen, Einarsen & Mykletun, 2008; Shehawy, 2022). Dolayısıyla İŞZ hem İŞS'yi artıran hem de İŞT'yi azaltan bir faktör olarak iki açıdan olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Araştırmada üzerinde durulan bir diğer konu, İŞT'nin İŞS üzerindeki etkisidir. Sonuçlara göre İŞT, İŞS'yi pozitif şekilde etkilemektedir. Bu, işinden tatmin olan çalışanların aynı zamanda daha stresli olduğunu göstermektedir. Genellikle yüksek tatmin düzeyinin düşük stres düzeyi ile ilişkili olması beklenir. Ancak burada farklı bir sonuç ortaya çıkmıştır. Bu sonuç, İŞT hakkındaki konaklama ve turizm literatürünü sistematik şekilde inceleyerek (bkz. Kong vd., 2018) ya da saha araştırması ile (Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016) tatmin ve stres arasında negatif bir ilişki bulan araştırmalardan farklıdır. Bu araştırmada ortaya çıkan pozitif sonuç için yüksek memnuniyetten sorumlu olan etkenlerin aynı zamanda yüksek stresten de sorumlu olabileceği şeklinde bir açıklama getirilebilir (Draper vd., 2004).

Araştırmada İŞZ'nin İŞS üzerindeki dolaylı etkisi de incelenmiştir. Dolaylı etki, düşük düzeyli ve negatiftir. İlginçtir ki, değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı etkiler farklı işaretlerdedir; ilki pozitif ikincisi negatif. Bu, tipik bir rekabetçi aracılık durumudur (Zhao vd., 2010) ve bu çalışmada dikkate alınmayan diğer araçların olası varlığını akla getirmektedir. Bu sonuç şu şekilde de yorumlanabilir. İŞZ'nin İŞS üzerindeki toplam etkisi, doğrudan etkiye göre (İŞT aracılığında) daha azdır. Bu da iş yerinde zorba davranışlara maruz kalan ancak işinden (bir şekilde) tatmin olan çalışanların, kendilerini daha az stresli hissedecekleri anlamına gelecektir. Bir başka deyişle İŞT, İŞZ'nin İŞS üzerindeki etkisini azaltan bir başa çıkma stratejisi olarak düşünülebilir (Brandt vd., 2016).

Bu araştırma, İŞZ ve İŞS ile ilgili modellere katkıda bulunmaktadır. Daha önce bu iki değişkenin ilişkisi ya da etkisi farklı çalışmalarda incelenmiştir (örneğin, Anasori vd., 2020; Bond vd., 2010) ancak İŞT'nin bir aracı değişken olarak rolü hakkında araştırma turizm literatüründe -bilgimiz dahilinde- yapılmamıştır. Bu araştırma ile İŞT'nin, İŞZ'nin üzerindeki etkisinde aracı değişken olabileceği gösterilmiştir. Dolayısıyla bu araştırmanın literatüre teorik katkı yaptığı söylenebilir. Ancak keşfedilen aracılığın, rekabetçi aracılık olarak ortaya çıkması, İŞZ'nin İŞS üzerindeki etkisinde farklı araçların da rol alabileceğini ifade etmektedir. Dolayısıyla bunun tespitine yönelik araştırmalar devam ettirilebilir.

Bu araştırma ile uygulamacılara da çeşitli öneriler getirilebilir. Yönetmelik açıdan bakıldığında, bu makalenin sonuçları, yöneticileri zorba davranışları en aza indirmeye ve hatta durdurmaya teşvik etmektedir. Araştırma, bu davranışların olumsuz etkisini



çalışanlar açısından vurgulamaktadır ve çalışanların İŞT ve İŞS düzeylerinin olumsuz bir yordayıcısı olduğunu göstermektedir. Bu nedenle yöneticiler, İŞZ'nin ciddiyetini acilen anlamalı ve olumsuz etkisini en aza indirmek için etkili politikalar geliştirmelidir.

İsveç ve Norveç gibi ülkeler, çalışanları taciz gibi iş yerindeki İŞZ eylemlerine karşı koruyan yasalar çıkarmıştır (Johnson, 2009). Elbette yasalar bu sorunun tek çözümü değildir ancak en azından mağdurlara sorunu çözemediklerinde yasal destek sağlayacaktır. Nihayetinde, İŞZ'nin azaltılmasında örgütler merkezi bir roledir çünkü İŞZ, "izlenebilecek, iş yerinden uzaklaştırılabilecek ya da zorbalık yapmalarını engelleyecek şekilde kontrol edilebilecek az sayıda bireyin işi olamayacak kadar yaygındır" (Johnson, 2009). Bu nedenle örgütsel açıdan bakıldığında, öncelikle İŞZ'nin ne demek olduğu, nasıl ortaya çıktığı konularında tüm örgüt çalışanları eğitilmelidir. Bunu örgüt genelinde engellemek için resmi politikalar geliştirilmeli ve "sıfır tolerans" politikası benimsenmelidir. Otel işletmelerinde belirli faktörlerin daha fazla araştırılması gerekir. Örneğin, hiyerarşik yapı, yüksek işgören devri, sezonluk çalışma ve demografik koşullar (örneğin konaklama endüstrisindeki astların ve amirlerin eğitim seviyelerindeki fark) daha fazla araştırılmalıdır. Bu faktörler, İŞZ'nin İŞT ve İŞS üzerindeki etkisini önemli şekilde değiştirebilir.

Çalışanların bakış açısına göre, İŞZ ve bunun etkisinde gelişen İŞS ile nasıl başa çıkılacağına bu çalışma katkı sağlayabilir. Çünkü bu çalışmada İŞT ile İŞZ'nin İŞS üzerindeki olumsuz etkisinin hafifletilebileceği ortaya konmuştur. Çalışanlar ayrıca İŞZ'nin olumlu tarafını da düşünebilirler. Örneğin, araştırmalar çok büyük oranda İŞZ'nin olumsuz tarafında olsa da mutfak şefleri arasında bazı olumlu etkiler gösterilmiştir. Alexander vd. (2012), şeflerin, işi etkili bir şekilde bitirmek, iletişimi geliştirmek, moral sağlamak ve nihayetinde uyumlu bir ekip oluşturmak gibi amaçlarla bu tür davranışları kullandıklarını tespit etmiştir.

### **Sınırlılıklar ve Gelecek Araştırmalar için Öneriler**

Araştırmada, araştırma sorularının yapısı gereği, değişkenler arası muhtemel ilişkiler, faktör boyutlarına göre ayrı ayrı incelenmemiş, ana değişkenler üzerinden değerlendirmeler yapılmıştır. Sonraki araştırmalarda faktör boyutları itibarıyla ilişkilerin incelenmesi, daha detaylı sonuçların keşfini sağlayabilir. Örneğin, İŞZ'deki varyansın daha büyük bir kısmını açıklayan psikolojik şiddet ve mesleki statüye yönelik tehdidin İŞT ve İŞS üzerindeki etkisi, diğer boyuta göre daha fazla olabilir. Bu araştırma alanı dikkate değerdir.

Araştırmadaki bir diğer sınırlama örnekleme yöntemiyle ilgilidir. Örneklem, sadece İstanbul'daki otellerden, kolayda örnekleme yoluyla seçilmiştir. Bu nedenle sonuçların genelleştirilmesi sınırlıdır. Gelecekteki araştırmalarda, farklı bölgelerdeki çalışanları temsil eden bir örneklem elde etmek için rastgele örneklem kullanılmalıdır. Örneklemde yöneticiler, çalışanlar veya departman olarak bir ayırım yapılmadığı için gelecekteki araştırmalar bu şekildeki bir ayırım ile statü ya da departmanlara göre maruz kalınan zorba davranışları ve bunun İŞT ve İŞS üzerindeki etkisini ayrı ayrı

derinlemesine inceleyebilir. Hatta bu konuda 'sezonluk çalışanların' durumu da ilginç sonuçlar doğurabilir.

Daha önce bahsedildiği üzere, iş yerindeki stresin farklı kaynakları olabilmektedir. Araştırmada ayrı ayrı stres kaynakları üzerinde durulmamış ve iş yerinden kaynaklanan stres algısının psikolojik ve psikosomatik belirtileri ölçülmüştür. Gelecekte, kaynaklarına göre stres düzeyleri ayrı ayrı ele alınabilir ve İŞZ ve İŞT'nin bu kaynaklardan hangilerini nasıl etkileyeceği ortaya çıkarılabilir.

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız.

**Teşekkür:** Katkılarından dolayı hakemlere teşekkür ederiz.

**Destek Bilgisi:** Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

**Etik Onayı:** Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Güncel Turizm Araştırmaları

Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

**Bilgilendirilmiş Onam Formu:** Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

**Etik Kurul Onayı:** Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulundan 27/12/2022 tarih ve 2022/7 sayılı karar numarası ile izin alınmıştır.

**Araştırmacıların Katkı Oranı:** Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

**Veri Kullanılabilirlik Beyanı:** Araştırma verileri paylaşılmamıştır.

## KAYNAKÇA

- Agervold, M., & Mikkelsen, E. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18(4), 336-351.
- Akça, R. (2014). Otel işletmelerinde mobbing, iş stresi ve işgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerine bir araştırma. [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü].  
[https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=ePX\\_SaJ0b35Gq45swKG3lPl3SCRX3peyzV1XjojBUrUdG-VC5K4S8zx22K-3\\_4AF](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=ePX_SaJ0b35Gq45swKG3lPl3SCRX3peyzV1XjojBUrUdG-VC5K4S8zx22K-3_4AF)
- Alexander, M., MacLaren, A., O'Gorman, K., & Taheri, B. (2012). He just didn't seem to understand the banter: Bullying or simply establishing social cohesion? *Tourism Management*, 33(5), 1245-1255.
- Anasori, E., Bayighomog, Steven. W., & Tanova, C. (2020). Workplace bullying, psychological distress, resilience, mindfulness, and emotional exhaustion. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 65-89.
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J., Radic, A., Han, H., & Law, R. (2021). Workplace bullying and presenteeism in the cruise industry: Evaluating the effect of social support. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102863.
- Aslan, S., & Dinçer, M. Z. (2017). İstanbul'daki küçük ve orta ölçekli otel işletmelerinde işgören seçimi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(13), 342-350.
- Ayaz, N., & Batı, T. (2017). Turizm işletmelerinde örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisi: Mutfak departmanı işgörenleri örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 527-541.

- Aydın, G., Aytaç, S., & Şanlı, Y. (2021). İşe ilişkin duygular, iş stresi ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *Journal of Social Policy Conferences*, 80, 1-35.
- Aydın, Ş., Şahin, N., & Uzun, D. (2007). Örgütlerde yaşanan psikolojik şiddet sorunlarının konaklama işletmeleri açısından değerlendirilmesi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 61-74.
- Bahadır, E., Akkuzu, H., Ladikli, N., & Türkkkan, Z. (2020). İş tatmininin yordanmasında iş yeri zorbalığı ve benlik saygısının toplumsal cinsiyet rolleri bağlamında incelenmesi. *International Social Sciences Studies Journal*, 6(64), 2724-2731.
- Bakan, İ., Okumuş, M., & Kutluk, M. (2020). İşyeri arkadaşlığı, mesleki tatmin, iş stresi ilişkisi: Bir alan araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 258-273
- Balducci, C., Cecchin, M., & Fraccaroli, F. (2012), The impact of role stressors on workplace bullying in both victims and perpetrators, controlling for personal vulnerability factors: a longitudinal analysis. *Work and Stress*, 26(3), 195-212.
- Bartlett, JE., & Bartlett, ME. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13(1), 69-84.
- Bentley, T., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O'Driscoll, M., Dale, A., & Trenberth, L. (2012). Perceptions of workplace bullying in the New Zealand travel industry: Prevalence and management strategies. *Tourism Management*, 33(2), 351-360.
- Bilgel, N., Aytac, S., & Bayram, N. (2006). Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational Medicine*, 56(4), 226-231.
- Bohle, P., Knox, A., Noone, J., McNamara, M., Rafalski, J., & Quinlan, M. (2017). Work organisation, bullying and intention to leave in the hospitality industry. *Employee Relations*, 39(4), 446-458.
- Bond, S., Tuckey, M., & Dollard, M. (2010). Psychosocial safety climate, workplace bullying, and symptoms of posttraumatic stress. *Organization Development Journal*, 28, 38-56.
- Bowling, N., & Beehr, T. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012.
- Brandt, W., Baillien, E., De Witte, H., Elst, T., & Godderis, L. (2016). The role of work stressors, coping strategies and coping resources in the process of workplace bullying: A systematic review and development of a comprehensive model. *Aggression and Violent Behavior*, 29, 61-71.
- Büyükyılmaz, O., & Apak, Ö. C. (2019). Restoran müşterilerinin personel iletişim düzeyi algıları ve memnuniyetleri arasındaki ilişki. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 66-78.
- Büyükyılmaz, O., Vargün, H., & Uygurtürk, H. (2020). Muhasebe meslek mensuplarının mesleği bırakma niyeti üzerinde iş stresinin etkisi: Kariyer memnuniyetinin düzenleyici rolü. *Muhasebe ve Denetim Bakış*, 61, 105-124.
- Cassel, S., Thulemark, M., & Duncan, T. (2018). Career paths and mobility in the Swedish hospitality sector. *Tourism Geographies*, 20(1), 29-48.

- Chang, K., & Smithikrai, C. (2010). Counterproductive behaviour at work: an investigation into reduction strategies. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1272-1288.
- Chowhan, J., & Pike, K. (2022). Workload, work–life interface, stress, job satisfaction and job performance: A job demand–resource model study during COVID-19. *International Journal of Manpower*, (ahead-of-print).
- Chuang, N.-K., & Lei, S. (2011). Job stress among casino hotel chefs in a Top-Tier Tourism City. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20(5), 551-574.
- Çelik, F. (2022). Davranışsal iletişim araştırmalarında aracılık testine genel bir bakış. *Selçuk Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 49, 392-410.
- Çelik, M., & Bilginer, F. G. (2018). Psikolojik sermayenin iş tatmini üzerine etkisinde lidere duyulan güvenin aracılık rolü: turizm sektöründe bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 138-160.
- Çelik, N. (2009). Konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yıldırma davranışları (mobbing) ve iş stresi: Mersin ili örneği. [Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. [https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=NtBAevXNhYaNqJFoAcdBdjtEO7GL6v4ksysBK\\_9DOwtW0l4nvvgWw6CZqEadYx0p](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=NtBAevXNhYaNqJFoAcdBdjtEO7GL6v4ksysBK_9DOwtW0l4nvvgWw6CZqEadYx0p)
- Dalkrani, M., & Dimitriadis, E. (2018). The effect of job satisfaction on employee commitment. *International Journal of Business & Economic Sciences Applied Research*, 11(3), 16-23.
- Deveci, B. (2017). İş stresi ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 39-53.
- Draper, J., Halliday, D., Jowett, S., Norman, I., Watson, R., Wilson-Barnett, J., Normand, C., & O'Brien, K. (2004). NHS cadet schemes: Student experience, commitment, job satisfaction and job stress. *Nurse Education Today*, 24(3), 219-228.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of applied psychology*, 88(2), 284.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). İş-Aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. [Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. [https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=ePX\\_SaJ0b35Gq45swKG3lPl3SCRX3peyzV1XjojBUrUdG-VC5K4S8zx22K-3\\_4AF](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=ePX_SaJ0b35Gq45swKG3lPl3SCRX3peyzV1XjojBUrUdG-VC5K4S8zx22K-3_4AF)
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised. *Work Stress*, 23(1), 24–44.
- Ekşili, N., Ünal, Z., & Gündüz, H. Z. (2016). İş tatmini ve kariyer planlama arasındaki ilişki: Konaklama işletmeleri yöneticileri üzerine bir araştırma. *IMUCO*, 350-356.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

- Genç, S. G., Genç, V., & Gümüş, M. (2016). Otel işletmelerinde duygusal zekanın iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerindeki etkisi. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6(2/1), 97-112.
- Gökler, R., & Iştan, İ. (2012). Modern çağın hastalığı; stres ve etkileri. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 154-168.
- Gürbüz, S., & Bayık, M. (2021). Aracılık modellerinin analizinde yeni yaklaşım: Baron ve Kenny'nin yöntemi hâlâ geçerli mi?. *Türk Psikoloji Dergisi*, 37(88), 1-14.
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B. J., Anderson, R., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis*. Prentice-Hall.
- Hair, J. F., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd Edition). SAGE Publications.
- Hayes, A., & Rockwood, N. (2017). Regression-based statistical mediation and moderation analysis in clinical research: Observations, recommendations, and implementation. *Behaviour Research and Therapy*, 98, 39-57.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing.
- Hoel, H., Einarsen, S., Keashly, L., Zapf, D., & Cooper, C. (2003), Bullying at work: the way forward. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C. (Eds), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, Taylor and Francis, London, pp. 412-416.
- House, R., & Rizzo, J. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(3), 467-505.
- Huang, H. I. (2006). Understanding culinary arts workers: Locus of control, job satisfaction, work stress and turnover intention. *Journal of Foodservice Business Research*, 9(2-3), 151-168.
- Huang, Y. T. & Rundle-Thiele, S. (2014). The moderating effect of cultural congruence on the internal marketing practice and employee satisfaction relationship: An empirical examination of Australian and Taiwanese born tourism employees. *Tourism Management*, 42, 196-206.
- Iverson, R., & Deery, M. (1997). Turnover culture in the hospitality industry. *Human Resource Management Journal*, 7(4), 71-82.
- Johnson, S. (2009). International perspectives on workplace bullying among nurses: A review. *International Nursing Review*, 56(1), 34-40.
- Jose, E. (2019). Mediation and moderation. G. R. Hancock, L. M. Stapleton, and R. O. Mueller (Ed.), in *The reviewer's guide to quantitative methods in the social sciences* (pp. 248-259). Routledge, Taylor & Francis Group.
- Judge, T., & Kammeyer-Mueller, J. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, 63, 341-367.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.

- Kalyar, M., Shafique, I., & Ahmad, B. (2019). Job stress and performance nexus in tourism industry: A moderation analysis. *Tourism*, 67(1), 6-21.
- Khalique, M., Arif, I., Siddiqui, M., & Kazmi, S. W. (2018). Impact of workplace bullying on job performance, intention to leave, OCB and stress. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 33(1), 55-74.
- Kleine-Stegemann, L., Hensellek, S., Senyard, J., Jung, P., & Kollmann, T. (2022). Are bricoleurs more satisfied? How bricolage affects entrepreneur job satisfaction among experienced versus novice entrepreneurs. *Journal of Small Business Management*, 1-38.
- Knox, A. (2010). Lost in translation: an analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, 24(3), 449-467.
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W., & Zhou, X. (2018). Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2178-2194.
- Korkmaz, K. (2019). Havayolu işletmelerinde çalışanların iş tatmini ile yolcu memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü].  
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=Mir2lXQK1dkmQ9Ige3PZbkXtTG2tq-IEhXhe8Nux9vYkmvFuPAjQ-aoBw-vdO3Jx>
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. Springer publishing company.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Lim, S., & Cortina, L.M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483-496.
- Mahdieh, N., & Sotoudehnama, E. (2018). Positive and negative perfectionism of EFL and non-EFL major graduate students. *Psychology, Society, & Education*, 10(2), 147-161.
- Marmot, M., Bosma, H., Hemingway, H., Brunner, E., & Stansfeld, S. (1997). Contribution of job control and other risk factors to social variations in coronary heart disease. *The Lancet*, 350(9073), 235-239.
- Mathisen, G., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(1), 59-68.
- Meglich-Sespico, P., Faley, R., & Knapp, D. (2007). Relief and redress for targets of workplace bullying. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 19(1), 31-43.
- Mehmetoglu, M. (2018). Medsem: A Stata package for statistical mediation. *Int. J. Computational Economics and Econometrics*, 8(1), 63-78.
- Nagy, M. (2002). Using a single-item approach to measure facet job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(1), 77-86.
- Nielsen, M., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.



- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (1998). *Örgütsel psikoloji*. (3. Basım). Alfa Basın Yayın.
- Pai, H.C., & Lee, S. (2011). Risk factors for workplace violence in clinical registered nurses in Taiwan. *Journal Clinical Nursing*, 20(9-10), 1405-1412.
- Palaz, S., & İzci, Ç. (2016). Restoran işletmelerinde çalışanların karşılaştığı psikolojik taciz, yıldırma ve örgütsel etkileri. *Ataturk University Journal of Economics & Administrative Sciences*, 30(5), 1179-1194.
- Pawirosumarto, S., Sarjana, P., & Gunawan, R. (2017). The effect of work environment, leadership style, and organizational culture towards job satisfaction and its implication towards employee performance in Parador Hotels and Resorts, Indonesia. *International Journal of Law and Management*, 59(6), 1337-1358.
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *BMJ*, 318, 228-232.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6, 73-84.
- Özdemir, L., & Uğur, S.S. (2013). Çalışanların örgütsel ses ve sessizlik algılamalarının demografik nitelikler açısından değerlendirilmesi: kamu ve özel sektörde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(1), 257-281.
- Polat, E., & Ödemiş, M. (2023). Kariyer Başarısına Politik Beceri ve Lider-Üye Etkileşiminin Etkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. *GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism Recreation and Sports Sciences*, 6(1), 88-105.
- Ram, Y. (2018). Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 21(7), 760-774.
- Rasoolimanesh, S. M., Wang, M., Roldán, J., & Kunasekaran, P. (2021). Are we in right path for mediation analysis? Reviewing the literature and proposing robust guidelines. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 395-405.
- Ross, G. (1995). Work stress and personality measures among hospitality industry employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(6), 9-13.
- Said, H., & Tanova, C. (2021). Workplace bullying in the hospitality industry: A hindrance to the employee mindfulness state and a source of emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 96, 102961.
- Scarpello, V., & Campbell, J. (1983). Job satisfaction: Are all the parts there? *Personnel Psychology*, 36, 577-600.
- Schwepker, C., & Good, M. (2021). Salesperson grit: Reducing unethical behavior and job stress. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 37(9), 1887-1902.
- Serçeoğlu, N., Işık, Z., & Çetinkaya, M. Y. (2016). İşyeri zorbalığının işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Konaklama işletmelerinde çalışan personel üzerine bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(45), 1099-1109.
- Serreği, M. (2020). Relationship of pay and job satisfaction. *European Journal of Marketing and Economics*, 3(2), 124-131.
- Shehawy, Y. (2022). Current workplace issues and behaviours in tourism and hospitality: Moderating role of empowering leadership. *Current Issues in Tourism*, 25(10), 1627-1648.

- Shultz, K., Wang, M., & Olson, D. (2010). Role overload and underload in relation to occupational stress and health. *Stress and Health, 26*(2), 99-111.
- Soper, D. (2022). A priori sample size calculator for structural equation models. <https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=89> adresinden 8 Ocak 2023 tarihinde alınmıştır.
- Sökmen, A. (2019). Örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 7* (2), 980-990.
- Sprigg, C. A., Niven, K., Dawson, J., Farley, S., & Armitage, C. J. (2019). Witnessing workplace bullying and employee well-being: A two-wave field study. *Journal of occupational health psychology, 24*(2), 286.
- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from Employees' Online reviews. *Tourism Management, 75*, 130-147.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L., & Ullman, J. (2007). *Using multivariate statistics*. Pearson.
- Tekin, E., Yazgan-Çilesiz, Z., & Gede, S. (2019). Farklı mesleklerde çalışanların algılanan stres düzeyleri ve stresle başa çıkma tarzları üzerine bir araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 9*(1), 79-89.
- Tekingündüz, S., Top, M., & Seçkin, M. (2015). İş tatmini, performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Hastane örneği. *Verimlilik Dergisi, 4*, 39-64.
- Teo, S., Bentley, T., & Nguyen, D. (2020). Psychosocial work environment, work engagement, and employee commitment: A moderated, mediation model. *International Journal of Hospitality Management, 88*, 102415.
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 8*(1), 92-107.
- Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of Hospitality Management, 55*, 33-40.
- Topa, G., Depolo, M., & Morales, J. F. (2007). Mobbing: a meta-analysis and integrative model of its antecedents and consequences. *Psicothema, 19*(1), 88-94.
- Tortumlu, M., & Uzun, K. (2022), İşyeri zorbalığının çalışanların yaşam doyumu üzerindeki etkisinde umut ve problem çözme becerisinin aracı rolünün incelenmesi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 31* (1), 220-241.
- Tortumlu, M., & Taş, M. A. (2019). Örgüt İklimi, İş Stresi ve Çalışan Performansı İlişkisi: İstanbul Avrupa Yakası İlçe Belediyelerinde Bir Uygulama. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi, 7*(18), 349-367.
- Vijayan, M. (2017). Impact of job stress on employees' job performance in Aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation & Human Behaviour, 6*(3), 21-29.
- Wanous, J., Reichers, A., & Hudy, M. (1997). Overall job satisfaction: how good are single-item measures? *Journal of Applied Psychology, 82*(2), 247-252.

- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In M. B. Staw, & L. L. Cummings (Ed.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews* (pp. 1-74). Elsevier Science-JAI Press.
- Wen, Z., & Fan, X. (2015). Monotonicity of effect sizes: Questioning kappa-squared as mediation effect size measure. *Psychological Methods*, 20(2), 193.
- Yun, S., & Kang, J. (2018). Influencing factors and consequences of workplace bullying among nurses: a structural equation modeling. *Asian Nursing Research*, 12(1), 26-33.
- Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering baron and kenny: myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197-206.