

Investigation of toxic behavior in tourism business: Antalya area research

Murad Alpaslan Kasalak¹, Gülseren Yurcu², Zeki Akıncı³, Gamze Kasalak⁴

Abstract

It is a sector where there is intense competition in tourism and many employees try to do business in difficult conditions. The aim of this research is to determine the toxic behaviors exhibited in tourism enterprises. In this context, it was aimed to determine the toxic behaviors perceived by tourism businessmen in Antalya province according to various identity variables. The "Toxic Behavior Scale" developed by Kusy and Holloway (2009) and adapted to Turkish by the researchers was collected in the study. This scale, which is intended for the determination of toxic behavior of employees, is thought to make an important contribution to national field literature due to its specificity. In addition, the results of the study are considered important for future studies aimed at preventing toxic behavior in tourism enterprises. At the end of the research, it is suggested that people perceive different toxic behaviors according to different demographic characteristics in tourism enterprises and suggestions for eliminating toxic behaviors are presented.

Keywords: Toxic Behavior, Harmful Behavior, Tourism Establishments, Antalya.

Toksik davranışların turizm işletmelerinde incelenmesi: Antalya alan araştırması

Öz

Turizmde yoğun rekabetin bulunduğu ve birçok çalışanın zorlu koşullarda işini yapmaya çalıştığı bir sektördür. Bu araştırmanın amacı turizm işletmelerinde sergilenen toksik davranışları belirlemektir. Bu bağlamda, Antalya ilinde yer alan turizm işletmeleri çalışanlarının algıladıkları toksik davranışları çeşitli kimlik değişkenlere göre tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırmada Kusy ve Holloway (2009) tarafından geliştirilen ve araştırmacılar tarafından Türkçe'ye uyarlaması gerçekleştirilecek olan "Toksik Davranışlar Ölçeği" ile veriler toplanmıştır. İşgören toksik davranışlarını tespitine yönelik olan bu ölçek, özgünlüğü nedeniyle ulusal alan yazına önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca, araştırmanın sonuçları turizm işletmelerinde toksik davranışları önlemeyi amaçlayan gelecek çalışmalar için önemli görülmektedir. Araştırma sonucunda kişilerin turizm işletmelerinde farklı demografik özelliklere göre farklı toksik davranışlar algıladıkları ve toksik davranışları ortadan kaldırmaya yönelik öneriler sunulmuştur.

Anahtar sözcükler: Toksik Davranışlar, Zararlı Davranışlar, Turizm İşletmeleri, Antalya

Geliş Tarihi : 27.09.2018

Kabul Tarihi : 01.03.2019

Alıntı için: Kasalak, M.A., Yurcu, G., Akıncı, Z., Kasalak, G. (2019). Toksik davranışların turizm işletmelerinde incelenmesi: Antalya alan araştırması. *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(2), 239-249.

¹Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, muradkasalak@akdeniz.edu.tr

²Dr. Öğretim Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, gulserenyurcu@akdeniz.edu.tr

³Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, zakinci@akdeniz.edu.tr

⁴Öğr. Gör. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, gamzekalagan@akdeniz.edu.tr

1. Giriş

Günümüzde insanlar yoğun çalışma koşulları nedeniyle çalışma ortamlarında yoğun stres altında kalmaktadır. Stres kavramı günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiş ve günümüzde her yaşta insanda bu ruh hali görülebilir olmuştur. Bir başka ifadeyle, stres bireyin yaşamının kaçınılmaz bir parçasıdır (Umur & Pekerşen 2016:4109). Stres, kişilerin duygu ya da düşünce durumunu, çevresi ile mücadele edebilme gücünü tehdit ederek, bireylerin fizyolojik ve psikolojik dengesini bozan bir durum olarak ortaya çıkabilir (Akova & Işık, 2008:18). Psikolojik denge bozuklukları kişilerin çalıştıkları ortamlarda diğer çalışanlara toksik olarak adlandırılan zararlı davranışlar göstermelerine sebep olabilmektedir. İşletme içerisinde görülebilen, iğneleyici, alaycı sözler, saldırgan, kaba davranışlar, tehdit ve gözdağı vererek yönetme, çalışanları rencide edici yaklaşımlar, aşırı kıskançlık, üstünlük ve sindirme vurgusu, aşırı denetim, sınırlı ast-üst ilişkileri gibi çalışma hayatında görülen toksik davranışlar, çalışanların olumsuz duygular beslemesine, işe ve işletmeye karşı tepkisel yaklaşımına neden olabilmekte, böyle bir çalışma ortamında çalışanlar yüksek düzeyde stres ve baskı hissedebilmekte, verimliliklerinde uzun vadede düşüşler gözlemlenebilmekte kendilerini güçsüz hissedebilmekte, sürekli kaygı düzeyleri yüksek bir biçimde faaliyetlerini sürdürmeye çalışmaktadırlar (Umur & Pekşen, 2016:109).

Mesleki tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalara bakıldığında tükenmişliğin; işi gereği insanlarla sık sık yüz yüze gelmekte olan, insanlara hizmet veren meslek gruplarının çalışanlarında daha fazla gözlemlendiği görülmektedir (Çetinkaya & Ordu, 2018:17). Turizm sektörü de yoğun çalışma koşullarının sürdürüldüğü, insanlar ile sürekli iletişimi gerektiren ve özellikle çalışanlar açısından yıkıcı rekabet ortaya koyulan bir sektör olarak görülmektedir. Bu durum çalışanlar üzerinde stres olgusunu arttırmaktadır. Özellikle turizm sektöründe çalışan personelin iş stres seviyesinin azaltılması ve toksik davranışlarının kontrol altına alınması oldukça önemlidir. Zira stresi ve toksik davranışları makul düzeyde olan çalışanların müşteri memnuniyetine, hizmet kalitesine ve işletmenin başarısına daha fazla katkıda bulunacağı düşünülmektedir (Toker, 2007:93). Bu nedenle turizm sektöründe çalışanların sergilenen toksik davranışlara yönelik algılarını belirlemek ve bu davranışları önlemeye yönelik çözümler bulmak önem

arz etmektedir. Bu çalışmada Antalya ilinde yer alan turizm işletmeleri çalışanlarının algıladıkları toksik davranışları çeşitli kimlik değişkenlere göre tespit etmek amaçlanmıştır. Özellikle çalışanların toksik davranışlarını tespitine yönelik Türkçe'ye uyarlaması yapılmış olan bu ölçek, özgünlüğü nedeniyle ulusal alan yazına önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca, araştırmanın sonuçları turizm işletmelerinde toksik davranışları önlemeye amaçlayan gelecek çalışmalar için ipuçları olabilecek olgulara da dikkat çekeceği için önemli görülmektedir.

2. Literatür ve hipotezler

2.1. Toksik (zehirli) davranışlar kavramı

Toksisite, İngilizce ve Latince'deki "toxic" sözcüğünden türetilmiş bir kavram olup, ilk kez 1880 yılında "zehirli olma durumu" anlamında kullanılmış; "zehirlilik", "zehirleme yeteneği" ve "zehir etkisi gösterme derecesi" anlamlarını taşıdığı da gözlemlenmiştir. Lipman-Blumen, toksik sözcüğünün "zehirli davranan ya da zehirli etkiye sahip olan" olarak tanımlandığını belirtmektedir. Sözcüğün Türkçe kökeninde yer alan zehir, mecazi olarak acı sözcüğüyle eşanlamlıdır. Acı, "herhangi bir dış etken dolayısıyla duyulan rahatsızlık, ızdırıp", "kıracı, üzücü, incitici, dokunaklı, kötü" ve "hoşa gitmeyen duygulanım" olarak tanımlanmaktadır. Kökeni fen ve sağlık bilimlerine dayanan toksisitenin örgüt ve yönetim alanyazınında incelenmesi, ilk olarak Whicker (1996) tarafından kullanılan "toksik" terimi ile başlamıştır. Ancak, "Örgütsel Toksisite" kavramını tanımlayarak örgüt ve yönetim alanına yeni bir kavram kazandıran Frost (2003) olmuştur (Kasalak & Aksu, 2016:676-677). Kurumlar içerisinde ve çalışma yaşamında sıklıkla görülebilen aşırı kıskançlık, iğneleyici sözler, üstünlük vurgusu, öfke gösterme, çalışanları rencide edici yaklaşımlar, aşırı denetim, ağır iş yükü, sınırlı işler ve sınırlı çalışma alanı, sınırlı ast-üst ilişkileri ve biçimsel iş ilişkileri, yetki sınırlılığı ve karar üzerinde söz sahibi olamamak gibi davranışlar toksik (zehirli) davranışlar olarak kabul edilmektedir (Albrecht, 2006). İşletme içerisinde ve çalışma hayatında sıklıkla görülebilen, iğneleyici, alaycı sözler, saldırgan, kaba davranışlar, tehdit ve gözdağı vererek yönetme, çalışanları rencide edici yaklaşımlar, aşırı kıskançlık, üstünlük ve sindirme vurgusu, aşırı denetim, sınırlı ast-üst ilişkileri gibi davranışlar toksik davranışlar olarak kabul edilmektedir. Bu davranışlar bireylerin

olumsuz duygular beslemesine, işe ve işletmeye karşı tepkisel yaklaşımına neden olabilmektedir. Toksik davranışları barındıran çalışma ortamlarında düşük üretim, çalışanların bazı değer ve tutumlarında kayıplar, moralde azalma gibi durumlar öne çıkabilmekte, bu davranışlar ise işletmeye ve çalışanlara ciddi zararlar verebilmektedir (Umur & Pekşen, 2016:111). Bu davranışların çalışma ortamı içerisinde yaygınlaşan bir olgu olarak yer alması, çalışanlar ve kurum açısından oldukça olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. İki ya da daha fazla kişi arasında gelişen olgu, tüm kuruma yayılabilmekte ve bir süre sonra kurum kültürünün bir parçası haline gelerek kurumları da zehirlemektedir. Turizm işletmeleri de yoğun çalışanın yer aldığı kalabalık ve insan odaklı işletmelerdir. Bu nedenle bu işletmelerde de birçok kurumu olumsuz şekilde etkileyen toksik davranışlara sıklıkla rastlanmaktadır. Bu davranışları işletmelerin verimliliğini azaltmakta, örgüt içerisinde çatışmalara sebep olmaktadır. Özellikle turizm sektöründe çalışan personelin iş stres seviyesinin azaltılması ve toksik davranışlarının kontrol altına alınması oldukça önemlidir. Zira stresi ve toksik davranışları makul düzeyde olan çalışanların müşteri memnuniyetine, hizmet kalitesine ve işletmenin başarısına daha fazla katkıda bulunacağı düşünülmektedir (Toker, 2007:93).

2.2. Algılanan toksik (zehirli) davranışların turizm sektöründeki durumu

Konaklama işletmelerinde mesai süresinin uzun ve yorucu olması, diğer mesleklere göre düşük ücret ödenmesi, motive edici faktörlerin azlığı, yoğun stres içermesi sektörün olumsuz özellikleri olarak gösterilmektedir (Üngören vd, 2010:2926). Turizm işletmelerinde yoğun ve uzun çalışma koşulları sonucu ortaya çıkan iş yükü fazlalığı ile birlikte bu işletmelerde terfi sistemlerinin tam olarak ideal işlememesi ve çalışanların iş garantisinin olmaması gibi unsurlarda toksik davranışları tetiklemektedir. Yoğun çalışma koşulları çalışanlarda tükenmişlik ve stres düzeylerini arttırmakta, terfi sistemi ve iş garantisinin bulunmaması ise etik dışı, saldırgan, narsist ve katı davranışların ortaya çıkmasını maalesef sağlayabilmektedir.

Bu durumu araştırmak için turizm işletmelerindeki toksik davranışların nedenlerine yönelik bazı çalışmalar yapılmıştır. Umur ve Pekşen (2017)'in aşçılara yönelik yaptıkları iş stresi ve toksik davranışlar arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalarında otel işletmelerinde

aşçıların karşılanmayan her ihtiyacı birer stres kaynağı oluşturduğu ve etkilenilen stres kaynağı her ne olursa olsun, olumsuz stres kaynaklarının olumlu hale dönüştürülmesi ve otel işletmesinde yeterince çekici bir ortam sağlayarak toksik davranışların minimize edilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Akça ve Beydilli (2018)'demutfak çalışanlarına yönelik iş stresi ve yaratıcılık ilişkisini belirlemeye yönelik çalışmalarında iş stresi boyutlarının tamamı yaratıcılık süreci aşamalarının tamamında etkilidir sonucuna varmışlardır. Bu ve benzeri çalışmalar bir hizmet sektörü olarak işyeri stresinin varlığını ve stres unsurunun toksik davranışlara yol açabildiğini ortaya koymaktadır.

2.3. Hipotezler / araştırma soruları

Araştırma hipotezleri şu şekildedir;

H1: Toksik bireylerin cinsiyeti ile algılanan toksik davranışlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2: Toksik bireylerin medeni durumu ile algılanan toksik davranışlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H3: Toksik bireylerin öğrenim durumu ile algılanan toksik davranışlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4: Toksik bireylerin çalışma kademesi ile algılanan toksik davranışlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın amacı

Bu araştırmanın amacı turizm işletmelerinde sergilenen toksik davranışları belirlemektir. Bu bağlamda, Antalya ilinde yer alan turizm işletmeleri çalışanlarının algıladıkları toksik davranışları çeşitli kimlik değişkenlere göre tespit etmektir. Araştırma tarama modelinde tasarlanmıştır. Tarama modelinde yapılan araştırmalarda varolan durumun var olduğu şekilde betimlemesi amaçlanmakta ve araştırmaya konu olan birey, olay yada nesne kendi koşulları içerisinde olduğu gibi tanımlamaya çalışılmaktadır (Karasar, 2004:77)

3.2. Evren ve örneklem

Araştırmada Kusy ve Holloway (2009) tarafından geliştirilen ve araştırmacılar tarafından Türkçe'ye uyarlaması gerçekleştirilecek olan "Toksik Davranışlar Ölçeği" ile veriler toplanmıştır. "Toksik Davranışlar

Ölçeği” 12 madde olmakla birlikte utandırma, pasif düşmanlık ve takım sabotajı olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Araştırmanın evrenini Antalya’da yer alan 5 yıldızlı otellerde çalışan turizm personeli oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleminde ise tesadüfi örnekleme yöntemlerinden basit rassal örnekleme yöntemi ile belirlenen 121 turizm personeli yer almaktadır (Tablo 1).

3.2.1. Veri toplama aracı

Veriler 2018 yılı Mayıs-Haziran ayları arasında toplanmıştır. Araştırma verilerini toplamak amacıyla oluşturulan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Kusy ve Holloway (2009) tarafından geliştirilen 12 madde ve üç boyuttan oluşan “Toksik Davranışlar Ölçeği”, ikinci bölümde Toksik (zehirli) bireyin demografik özelliklerini belirlemeyi amaçlayan, demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, eğitim durumu) ölçeği, üçüncü bölümde ise, turizm personelinin demografik özelliklerini belirlemek için, bireyin kademe türü ve toksik bireyle ilişkili olduğu kurumun durumunu hakkında bilgi veren ölçek uygulanmıştır.

3.2.2. Toksik davranışlar ölçeği

Katılımcıların toksik davranış algı düzeylerini belirlemek üzere Kusy ve Holloway (2009) tarafından geliştirilen Toksik Davranışlar Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte “Tamamen Katılıyorum” (5), “Katılıyorum” (4), “Kısmen Katılıyorum” (3), “Katılmıyorum” (2), “Hiç Katılmıyorum” (1) şeklinde sıralanan belirli bir ifade ya da probleme katılma derecesine dayanan Likert tipi beşli derecelendirme ölçeği kullanılmıştır (Sirkin, 2006, s.43). Ölçek, üç [(i) utanma, (ii) pasif düşmanlık ve (iii) takım sabotajı] alt boyuttan ve toplam on iki (12) maddeden oluşmaktadır. Çalışma kapsamında Türkçe dilsel uyarlaması yapılan ölçeğin, yapı geçerliğinin tespiti için maksimum olabilirlik tekniğiyle doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin uyum indeksleri [$\chi^2=393$, $sd=127$, $P<0.001$; $RMSEA = 0.065$, $GFI = 0.91$ ve $CFI = 0.90$ olarak bulunmuştur. Cronbach alfa iç tutarlılık katsayıları utanma için $\alpha = .82$; pasif düşmanlık için $\alpha = .85$; takım sabotajı için $\alpha = .78$ ve genel toksik davranışlar için $\alpha = .92$ olarak hesaplanmıştır. (EK 1).

3.2.3. Verilerin toplanması ve analizi

Verilerin analizinde SPSS 20.0 istatistik paket programından yararlanılmıştır. Frekans, yüzde dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma değerlerine

yer verilmiştir. Parametrik testlerden bağımsız örneklem için t-testi (Büyüköztürk, 2006, s.39; Aron, Aron ve Coups, 2008, s. 275), bağımlı örneklem için t-testi (Büyüköztürk, 2006, s.67) ve tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) (Aron ve diğerleri, 2008, s.414; Büyüköztürk, 2006, s.47; Duncan, 2003, s.158-159; Einspruch, 1998, s. 71) kullanılmıştır. Anlamlılık testlerinde $\alpha = 0,05$ düzeyi aranmıştır. Ancak $\alpha = 0,01$ ve $\alpha = 0,001$ düzeyinde ortaya çıkan anlamlı farklılıklar da gösterilmiştir.

4. Bulgular

4.3.1. Kişisel bilgilere ilişkin bulgular

Tablo 1. incelendiğinde çalışmaya katılan turizm personelinin 53’ü (%43,8) kadın, 68’i (%56,2) erkektir. Yaş değişkeni bakımından da, en yüksek oranın 20-30 yaş (%73,6) aralığında bulunan turizm personeline ait olduğu gözlenmiştir. Medeni durum açısından bakıldığında, turizm personelinin 68’i (% 56,2) bekâr, 53’ü (% 43,8) evli olduğu görülmektedir. Turizm personelinin öğrenim durumuna bakıldığında 47’si (%38,8) lise olarak en yüksek oranda bulunduğu görülmektedir. Turizm personelinin 88’i (%72,7) toksik bireyle önceki çalıştığı kurumda görev aldığı, 33’ü (%27,3) ise “şu anda çalıştığı kurumda görev aldığını” belirtmiştir. Turizm personelinin 116’sı (%95,9) toksik bireyle turizm sektöründe, 5’i (%4,1) diğer sektörlerde çalıştığını ifade etmiştir. Son demografik değişken olarak turizm personelinin toksik bireyin kademe türüne göre, 46’sı (%38) “Akranıyım”, 43’ü (%35,5) “Astıyım”, 32’si (%26,4) “Üstüyüm” cevabı verdikleri sonucu elde edilmiştir. Çalışmaya katılan turizm personelinin verdiği cevaplara göre toksik(zehirli) bireylerin davranışlarına 62’si (%51,2) “hem maruz kaldığı hem de tanık olduğu”, 45’i (%37,2) “tanık olduğunu”, 14’ü (%11,6) “tanık olduğu” görüşmüştür

4.3.2. Katılımcıların deneyim ve gözlemlerine göre toksik davranış sergileyen bireylere ilişkin betimsel bulgular

Örneklem grubunda yer alan katılımcıların deneyim ve gözlemlerine göre olan toksik davranış algılarına ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 2.de yer almaktadır.

Tablo 1. Araştırmaya katılan turizm personeline ait demografik özellikler

Özellikler	f	%	Özellikler	f	%								
Cinsiyet	Kadın	53	43,8	Toksik Bireyle Görev Durumu	Şu anda çalıştığım kurumda görev yaptım/yapıyorum	33	27,3						
								Erkek	68	56,2	Bundan önceki çalıştığım kurumda görev yaptım.	88	72,7
	Toplam	121	100										
	Yaş	20-30 Yaş	89					73,6	Toksik Bireyin çalış- tıkları kurum Türü	Turizm	116	95,9	
31-40 Yaş		26	21,5	Diğer	5	4,1							
41-50 Yaş		6	5,0	Toplam	121	100,0							
Yaş													
Toplam		121	100,0										
Medeni Durum	Bekâr	68	56,2	Toksik Bireyin Ka- deme Türü	Üstüyüm	32	26,4						
								Evli	53	43,8	Akranyım	46	38,0
	Toplam	121	100,0										
	Toplam	121	100,0					Toplam	121	100,0			
Öğrenim Durumu	İlköğre- tim	24	19,8	Toksik Bireyin Dav- ranışlarına	Maruz Kaldım	14	11,6						
								Lise	47	38,8	Tanık Oldum	45	37,2
	Lisans	26	21,5		Toplam	121	100						
	Lisan- süstü	3	2,5										
	Toplam	121	100,0										

Tablo 2. Katılımcıların, maruz kaldıkları ya da şahit oldukları toksik davranışlara ilişkin frekans ve yüzde dağılımları

Değişken	Düzye	N	%
Toksik davranışlara maruz kalma/şahit olma durumu	Maruz kalma	14	11,6
	Şahit olma	45	37,2
	Hem maruz hem de şahit olma	62	51,2
Toksik davranışları sergileyenlerin ka- deme türü	Üst	48	39,7
	Akran	43	35,5
	Ast	30	24,8
Toksik davranışları sergileyenlerin cinsi- yetleri	Kadın	49	40,5
	Erkek	72	59,5
Toksik davranışları sergileyenlerin Me- deni Durumları	Bekâr	54	44,6
	Evli	67	55,4
Toksik davranışları sergileyenlerin Yaş- ları	20-30 Yaş	34	28,1
	31-40 Yaş	67	55,4
	41 Yaş ve Üstü	20	16,5

Toksik davranışları sergileyenlerin Öğrenim Durumları	İlköğretim		Lise		Üniversite	
	27	22,3	51	42,1	43	35,5

Tablo 2. incelendiğinde, araştırmaya katılan katılımcıların 14'ünün (% 11.6) toksik davranışlara maruz kaldığı; 45'inin (% 37.2) şahit olduğu ve 62'inin (% 51.2) hem maruz kaldığı hem de şahit olduğu anlaşılmaktadır. Toksik davranışları sergileyenlerin kademe türleri sorulduğunda, örneklemin 48'si (% 39,7) üst, 43'ü (% 35,5) akran ve 30'u (%24,8) ast yanıtını vermiştir. Toksik davranışları sergileyenlerin cinsiyetleri sorulduğunda, örneklemin 77'si (% 11.5) kadın, 248'i (% 37.1) erkek yanıtını verirken; 344'ü (% 51.4) kadın ya da erkek ayrımı yapmaksızın her iki cinsten de olabileceğini bildirmiştir. Medeni durum açısından bakıldığında, Toksik davranış sergileyen kişilerin 54'ü (% 44,6) bekâr, 67'si (% 55,4) evli olduğu görülmektedir.

Yaş değişkeni bakımından da Toksik davranış sergileyen bireylerin 34'ü (%28,1) 20-30 Yaş, 67'si (%55,4) 31-40 Yaş, 20'si (%16,5) 41 Yaş ve üstü olduğu gözlenmiştir. Toksik davranış sergileyenlerin öğrenim durumuna bakıldığında 27'si (%22,3) ilköğretim, 51'i (%42,1) Lise, 43'ü (35,5) üniversite olarak bulunduğu görülmektedir

4.3.3 Toksik davranışlar ölçeğine ilişkin tanımlayıcı bulgular

Bu bölümde, turizm personelinin toksik davranış algılarına ilişkin bulgular; utanma, pasif düşmanlık ve takım sabotajı boyutları altında incelenmiştir.

4.3.3.1 Utanma boyutuna ilişkin tanımlayıcı bulgular

Utanma boyutuna ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma ve yüzde değerleri Tablo 3'de yer verilmiştir

Tablo 3. Toksik davranışların utanma boyutlarına ilişkin verileri

Madde No	Utanma Boyutu	\bar{x}	SS	Kişisel özellik olmayanlar		Kişisel özellikler		
				Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1.	Başkalarını aşağılar.	3,41	1,35	14,9	9,1	20,7	30,6	24,8
2.	Alaycı ifadeler kullanır.	3,62	1,42	13,2	12,4	9,1	28,9	36,4
3.	Toplum içerisinde başkalarını düşüncesizce eleştirir.	3,47	1,37	13,2	13,2	15,7	28,9	28,9
12.	Başkalarının hatalarını bulup gösterir.	3,80	1,27	9,9	5	18,2	28,9	38

Tablo 4. Toksik davranışların pasif düşmanlık boyutlarına ilişkin verileri

Madde No	Pasif Düşmanlık Boyutu	SS	Kişisel özellik olmayanlar		Kişisel özellikler			
			Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	
4.	Başkalarının fikirlerine güvenmez.	3,68	1,31	11,6	7,4	14,9	33,1	33,1
8.	Pasif-saldırgan davranışlar sergiler. (örnek: bireyi görmezden gelme, kasıtlı olarak yardımcı olmama vb.)	3,49	1,42	15,7	8,3	19,8	23,1	33,1
9.	Kendi kişisel alanına başkalarının girmesine izin vermez.	3,57	1,37	9,9	14	22,3	16,5	37,2
10.	Olumsuz geribildirimleri kabul etmekte zorlanır.	3,59	1,34	9,9	12,4	21,5	20,7	35,5
11.	Başkalarına karşı toksik (zehirli) davranışlar gösterdiğinin farkında değildir.	3,55	1,51	16,5	11,6	12,4	19	40,5

Silindi: \bar{x}

Tablo 3 incelendiğinde, en yüksek aritmetik ortalamının “Başkalarının hatalarını bulup gösterir ($\bar{x}=3,80$)” maddesi için hesaplandığı görülmektedir. En düşük ortalamanın ise, “Toplum içerisinde başkalarını düşüncesizce eleştirir ($\bar{x}=3,47$)” maddesinde ortaya çıktığı gözlenmiştir. Ayrıca, toksik davranış gösteren bireylerin kişisel özellikleri olarak algılayan katılımcıların oranları incelendiğinde; en yüksek oranın yüzde 85 ile “Başkalarının hatalarını bulup gösterir” maddesinde hesaplandığı gözlenmiştir.

4.3.3.2 Pasif düşmanlık boyutuna ilişkin tanımlayıcı bulgular

Pasif düşmanlık boyutuna ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma ve yüzde değerleri Tablo 4’ de yer verilmiştir.

Tablo 4 incelendiğinde, en yüksek aritmetik ortalamının “Başkalarının fikirlerine güvenmez ($\bar{x}=3,68$)” maddesi için hesaplandığı görülmektedir. En düşük ortalamanın ise, “Pasif-saldırgan davranışlar sergiler (örnek: bireyi görmezden gelme, kasıtlı olarak yardımcı olmama vb.) ($\bar{x}=3,49$)” maddesinde ortaya çıktığı gözlenmiştir. Ayrıca, bu boyutta toksik davranış gösteren bireylerin kişisel özellikleri olarak algılayan katılımcıların oranları incelendiğinde; en yüksek oranın yüzde 81,1 ile “Başkalarının fikirlerine güvenmez ” maddesinde hesaplandığı gözlenmiştir.

4.3.3.3 Takım sabotajı boyutuna ilişkin tanımlayıcı bulgular

Takım Sabotajı boyutuna ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma ve yüzde değerleri Tablo 5’de yer verilmiştir.

Tablo 5 incelendiğinde, en yüksek aritmetik ortalamının “Gruptakilerin davranışlarını gözetleme derecesinde takip eder. ($\bar{x}=3,57$)” maddesi için hesaplandığı görülmektedir. En düşük ortalamanın ise, “Başka kişi veya grupların çalışmalarına karışır ($\bar{x}=3,37$)” maddesinde ortaya çıktığı gözlenmiştir. Ayrıca, bu boyutta toksik davranış gösteren bireylerin kişisel özellikleri olarak algılayan katılımcıların oranları incelendiğinde; en yüksek oranın yüzde 80.2 ile “Gruptakilerin davranışlarını gözetleme derecesinde takip eder” maddesinde hesaplandığı gözlenmiştir.

Turizm personeline göre, toksik davranış algıları en yüksek düzeyde “pasif düşmanlık”($\bar{x}=3,58$) boyutunda algılanmıştır. Bunu, “utanma” boyutu ($\bar{x}=3,48$) izlemektedir. En düşük düzey ise “takım sabotajı” boyutunda ($\bar{x}=3,48$)algılanmıştır (Tablo 6.).

3.4 Demografik özelliklerin toksik davranış algıları üzerine etkisi

Turizm personelinin cinsiyet değişkeni bakımından toksik davranış puanlarının karşılaştırılması amacıyla, bağımsız örneklem için t-testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 4.7’de verilmiştir.

Tablo 5. Toksik davranışların takım sabotajı boyutlarına ilişkin verileri

Madde No	Takım Sabotajı Boyutu	\bar{x}	SS	Kişisel özellik olmayanlar		Kişisel özellikler		
				Hiç Katılmıyordum	Katılmıyordum	Kısmen Katılıyordum	Katılıyordum	Tamamen Katılıyordum
5.	Gruptakilerin davranışlarını gözetleme derecesinde takip eder.	3,57	1,26	9,9	9,9	19,8	33,1	27,3
6.	Başka kişi veya grupların çalışmalarına karışır.	3,37	1,40	15,7	10,7	22,3	23,1	28,1
7.	Başkalarını cezalandırmak için yetkisini kullanır.	3,51	1,37	14	8,3	19,8	33,1	27,3

Tablo 6. Turizm personelinin toksik davranış algılarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

Turizm Personeli

Boyutlar	\bar{x}	SS
Utanma	3,57	1,08
Pasif Düşmanlık	3,58	1,10
Takım Sabotajı	3,48	1,12

Tablo 7. incelendiğinde, tüm boyutlarda kadın turizm personelinden elde edilen aritmetik ortalamaların, erkeklerden daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Ancak t testi sonuçları, utanma [$t(117,43) = 0,613$; $P > 0,05$], pasif düşmanlık [$t(118) = -0,176$; $P > 0,05$] ve takım sabotajı [$t(117,04) = 0,522$; $P > 0,05$] boyutlarında, cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık olmadığını göstermiştir. Araştırmanın bu bulguları, cinsiyet değişkeninin

turizm personelinin toksik davranış algılarına etkisinin olmadığını göstermektedir. Turizm personelinin medeni durum değişkeni bakımından toksik davranış puanlarının karşılaştırılması amacıyla, bağımsız örneklem için t-testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 7. Cinsiyet değişkenine göre, turizm personelinin toksik davranış algılarına ilişkin t- testi sonuçları

Boyutlar	Cinsiyet	N	\bar{x}	SS	Sd	t	P
Utanma	Kadın	53	3,64	1,00	117,43	0,602	0,541
	Erkek	68	3,52	1,15		0,613	
Pasif düşmanlık	Kadın	53	3,60	1,01	118,00	0,173	0,860
	Erkek	68	3,56	1,18		0,176	
Takım Sabotajı	Kadın	53	3,54	1,04	117,04	0,514	0,603
	Erkek	68	3,44	1,18		0,522	

Tablo 8. incelendiğinde, tüm boyutlarda evli turizm personelinden elde edilen aritmetik ortalamaların, bekârlardan daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Hesaplanan t testi sonuçlarına göre, utanma [$t(116,72) = -1,152$; $P > 0,05$] ve takım sabotajı [$t(114,19) = -1,282$; $P > 0,05$] boyutlarında, medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık olmadığını göstermiştir. Ancak, medeni durum değişkeni bakımından pasif düşmanlık boyutunda anlamlı farklılık [$t(117,97) = -2,722$; $P > 0,05$] ortaya çıkmıştır. Buna göre, evli turizm personelinin aritmetik ortalamaları ($\bar{x} = 3,88$) bekâr olanların aritmetik ortalamalarına göre ($\bar{x} = 3,34$) istatistiksel açıdan yüksek görülmektedir. Turizm personelinin öğrenim durumu değişkenine göre toksik davranış algılarının karşılaştırılması amacıyla, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmış ve sonuçlar Tablo 9.’da verilmiştir.

Tablo 9. incelendiğinde, utanma boyutunda, lisanüstü öğrenim, pasif düşmanlık boyutunda ön lisans öğrenim, takım sabotajı boyutunda ise lisanüstü öğrenim durumuna sahip turizm personelinin en yüksek aritmetik ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Ancak hesaplanan ANOVA testi sonuçları, utanma [$F(4-116) = 1,543$; $P > 0,05$], pasif düşmanlık [$F(4-116) = 2,145$; $P > 0,05$] ve takım sabotajı [$F(4-116) = 2,441$; $P > 0,05$] boyutlarında öğrenim durumu değişkeni bakımından anlamlı bir fark olmadığını göstermiştir.

Turizm personelinin kademe türü değişkenine göre toksik davranış algılarının karşılaştırılması amacıyla, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmış ve sonuçlar Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 8. Medeni durum değişkenine göre, turizm personelinin toksik davranış algılarına ilişkin t- testi sonuçları

Boyutlar	Medeni durum	N	\bar{x}	SS	Sd	t	P
Utanma	Bekâr	53	3,44	1,13	116,72	-1,152	0,245
	Evli	68	3,70	1,01		-1,169	
Pasif düşmanlık	Bekâr	53	3,34	1,15	117,97	-2,722	0,006
	Evli	68	3,88	0,98		-2,776	
Takım Sabotajı	Bekâr	53	3,37	1,14	114,19	-1,282	0,2
	Evli	68	3,63	1,08		-1,289	

Tablo 9. Öğrenim durumu değişkenine göre, turizm personelinin toksik davranış algılarına ilişkin ANOVA sonuçları

Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	X	SS	F	P	Anlamlı Fark
Utanna	İlköğretim	24	3,54	1,235	1,543	0,194	-
	Lise	47	3,34	1,156			
	Ön Lisans	21	3,94	0,869			
	Lisans	26	3,65	0,959			
	Lisansüstü	3	4,33	0,381			
	Toplam	121	3,57	1,088			
Pasif Düşmanlık	İlköğretim	24	3,45	1,321	2,145	0,080	-
	Lise	47	3,29	1,170			
	Ön Lisans	21	4,03	0,835			
	Lisans	26	3,82	0,880			
	Lisansüstü	3	3,73	0,642			
	Toplam	121	3,58	1,108			
Takım Sabotajı	İlköğretim	24	3,31	1,074	2,441	0,051	-
	Lise	47	3,20	1,257			
	Ön Lisans	21	3,98	0,852			
	Lisans	26	3,67	1,004			
	Lisansüstü	3	4,11	0,192			
	Toplam	121	3,48	1,121			

Tablo 10. Kademe türü değişkenine göre, turizm personelinin toksik davranış algılarına ilişkin ANOVA sonuçları

Boyutlar	Kademe Türü	N	X	SS	F	P	Anlamlı Fark
Utanna	A.Üst	32	3,6719	1,01885	1,653	0,196	-
	B.Akran	46	3,3533	1,21744			
	C.Ast	43	3,7500	,96978			
	Toplam	121	3,5785	1,08878			
Pasif Düşmanlık	A.Üst	32	3,9188	,99917	4,090	0,019	A-B
	B.Akran	46	3,2391	1,21445			
	C.Ast	43	3,6930	,98401			
	Toplam	121	3,5802	1,10887			
Takım Sabotajı	A.Üst	32	3,6458	1,08406	1,638	0,199	-
	B.Akran	46	3,2536	1,19708			
	C.Ast	43	3,6202	1,04548			
	Toplam	121	3,4876	1,12138			

Tablo 10. incelendiğinde, utanma boyutunda “ast”, pasif düşmanlık ve takım sabotajı boyutlarında “üst”, kademe türüne sahip turizm personelinin en yüksek aritmetik ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Ancak hesaplanan ANOVA testi sonuçları, utanma [$F(2-118) = 1,653$; $P > 0,05$], ve takım sabotajı [$F(2-118) = 1,638$; $P > 0,05$] boyutlarında kademe türü değişkeni bakımından anlamlı bir fark olmadığını göstermiştir. Pasif düşmanlık boyutunda ise, istatistiksel açıdan anlamlı [$F(2-118) = 4,090$; $P < 0,05$] bir farklılık saptanmıştır. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek üzere Post Hoc analizlerinden Scheffé testi uygulanmıştır. Bu testin sonuçlarına göre; anlamlı farkın üst kademe türü ile akran kademe türü arasında olduğu gözlenmiştir.

5. Sonuç

Bu çalışma, Antalya ilinde yer alan turizm işletmeleri çalışanlarının algıladıkları toksik davranışları çeşitli kimlik değişkenlere göre tespit etmek amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda turizm personelinin görüşlerine göre cinsiyet değişkeni açısından tüm boyutlarda toksik davranış algılarına anlamlı farklılık görülmemişken, medeni durum değişkeni bakımından pasif düşmanlık boyutunda anlamlı fark ortaya çıkmış ve en yüksek aritmetik ortalama evli personelde görülmüştür. Bu durum özellikle evli personelin aile yaşantısındaki olumsuz durumları turizm işletmelerine yansıttığı şeklinde düşünülebilir. Özellikle ülkemizdeki insan yapısının duygusal karakter özelliklerinin fazla olması ve turizm sektöründe çalışanların profesyonel bakış açısına sahip olmaması, ev ile iş ortamı ayrımını gerçekleştirilmede zorlanmalara sebep olmaktadır. Eğitim durumu açısından da tüm boyutlarda anlamlı bir farklılık görülmemişken, kademe türü değişkeni açısından toksik davranış algısının üst kademe türünden akran

kademe türüne yönelik bir anlamlı farklılık oluşturduğu görülmüştür. Bu durum çoğu sektörde olduğu turizm sektöründe de üst statünün alt statüye yönelik toksik davranışların daha fazla gerçekleştiğini göstermektedir. Turizm işletmelerinde ast-üst ilişkilerinin formal anlamda sınırlarının tam çizilmemesi ve atama, yükselme kriterlerinin adil olmaması da kişiler arası işi bırakma, işten bezdirme gibi davranışları artırmaktadır. Umur ve Pekşen (2017)'in aşçılara yönelik yaptıkları iş stresi ve toksik davranışlar arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalarında örgütsel politikaların iş stresi ve toksik davranışları etkilediği sonuçlarına varmışlar ve yöneticilerin işletme içinde kendileriyle olan bilgi, beceri ve kıdemleri yetersiz olmasına rağmen bir üst kadroya terfi ettirmeleri, çalışanlar arasında hem yöneticiye karşı hem de bu kadroya gelen kişiye karşı olumsuz duygular beslenmesine ve çalışanlar arasında çatışma üzerine kurulu davranışların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir fikrine ulaşmışlardır.

Bu nedenle turizm işletmelerinde çalışma koşullarını iyileştirmeye yönelik çabalar ortaya koyulmalı, turizm meslek yasası gibi devlet destekli iş garantisi sağlayacak politikalar gerçekleştirilmeli ve en önemlisi kalite temelli performans kriterleri belirlenerek terfi ve yükseltme uygulamaları yapılmalıdır. Ayrıca toksik davranışların bulunmadığı veya en aza indirildiği bir örgüt kültürü oluşturmak için çalışanlar arası takım ruhunu geliştirecek piknik, rekreasyonel oyunlar vs. sosyal etkinlikler düzenlenmesi, iletişim, etik davranışlar, kurumsal ahlak, motivasyon gibi konularda eğitimlerin verilmesi gibi uygulamaların sürekli gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bireylerin motivasyonlarının artması toksik davranışlara yönelimi azaltacak ve performansını arttıracaktır. Kişinin bulunduğu örgüt içerisindeki performansını bilinçli olarak artırma çabası içerisinde olması duygusal açıdan ahlak, gönüllü katılım ve verimlilik artışını da doğrudan etkileyebilmektedir (Töremen & Çankaya, 2008:37).

Kaynakça

- Akova, O. & Işık, K. (2008), Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 17-44.
- Albrecht, K. (2006), *Sosyal zekâ - Başarının yeni bilimi (I. Basım)* (Çev. Selda Göktan), İstanbul: Timaş Yayınları.

- Aron, A., Aron, E.N. and Coups, E.J., *Statistics for the Behavioral and Social Sciences a Brief Course*, Pearson International Edition, Upper Saddle River, 2008.
- Büyüköztürk, Ş., *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorumu*, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2006.
- Çetinkaya, H. & Ordu, A. (2018), Okul Yöneticilerinin Toksik (Zehirli) Liderlik Davranışları İle Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 15-27.
- Duncan, C., *Advanced Quantitative Data Analysis*. McGraw-Hill Education, 2003.
- Einspruch, E.L., *An Introductory Guide to SPSS for Windows*, SAGE Publications, London, 1998.
- Karasar, N., *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Nobel Yayınevi, Ankara, 2004.
- Kasalak, G. & Aksu, M. (2016), Örgütler Nasıl Zehirlenir? Öğretim Elemanlarının Örgütsel Toksikite Alguları, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)*, 31(4), 676-694.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'Deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92-107.
- Töremen, F. & Çankaya, İ. (2008), Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi, *Kuramsal Eğitimbilim Dergisi*, 1 (1), 33-47.
- Umur, K. & Pekşen Y. (2016), İş Stresi İle Toksik Davranışlar Arasındaki İlişki: Aşçılar Üzerinde Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (1), 108-129.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. & Tekin, Ö. A. (2010), Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Journal of Yaşar University*, 17 (5), 2922-2937.

Extended abstract in English

Today, people are under intense stress in working environments due to intensive working conditions. The concept of stress has become an integral part of everyday life and this mood has become visible in people of all ages (Umur & Pekşen 2016:4109). Stress can emerge as a condition that disrupts the physiological and psychological balance of individuals by threatening people's feeling or thought situation and the ability to struggle with their environment (Akova & Işık, 2008:18). Psychological balance disorders can cause people to show harmful behaviors, which are called toxic to other employees. Toxicity is derived from the word "toxic" in English and Latin. For the first time in

1880 it was used to mean poisoning. Lipman-Blumen states that the word toxic is defined to be toxic or has a toxic effect. Extremely jealousy, obnoxious words, superlative emphasis, anger demonstration, offending employees, excessive control, heavy workload, limited work and limited work space, limited subordinate relations and formal business relations and behaviors such as not being able to have a say on the decision are considered toxic (poisonous) behaviors (Albrecht, 2006). Behaviors that are frequently seen in business and in working life, such as sarcastic, sarcastic words, aggressive, rude behaviors, threatening and intimidating management, offensive attitudes, excessive jealousy, supremacy and intimidation, over-control, limited subordinate relations, and It is accepted. Tourism enterprises are also crowded and people-oriented enterprises with intensive employees. For this reason, toxic behaviors that negatively affect many institutions are frequently encountered in these enterprises. These behaviors decrease the productivity of the enterprises and cause conflicts within the organization. It is especially important to reduce the work stress level of the personnel working in the tourism sector and to control their toxic behavior. Because it is thought that employees with a reasonable level of stress and toxic behavior will contribute more to customer satisfaction, service quality and the success of the enterprise (Toker, 2007: 93).

The aim of this research is to determine the toxic behaviors exhibited in tourism enterprises. Data were collected by top Toxic Behavior Scale Davranış which was developed by Kusy and Holloway (2009) and adapted to Turkish by the researchers. The universe of the study consists of tourism personnel working in 5 star hotels in Antalya. In the sample of the study, there are 121 tourism personnel determined by simple random sampling method from random sampling methods. The data were collected between May and June 2018. The questionnaire is composed of three parts. In the first part, bölüm Toxic Behavior Scale, consisting of 12 items and three dimensions developed by Kusy and Holloway (2009); In order to determine the demographic characteristics of the tourism personnel, the scale which gives information about the status of the individual and the institution where the toxic individual is related is applied. In order to determine the construct validity of the scale, which was adapted to Turkish language, the confirmatory factor analysis was used

Ek 1.

with maximum likelihood technique. Compliance indices for confirmatory factor analysis ($\chi^2=393$, $sd=127$, $P<0.001$; $RMSEA = 0.065$, $GFI = 0.91$ ve $CFI = 0.90$). Cronbach alpha internal consistency coefficients for shame $\alpha = .82$; for passive hostility $\alpha = .85$; $\alpha = .78$ for team sabotage and $\alpha = .92$ for general toxic behavior. SPSS 20.0 statistical package program was used to analyze the data. Frequency, percentage distribution, arithmetic mean, standard deviation values are given. T-test for independent samples from parametric tests (Büyükoztürk, 2006, p.39; Aron, Aron and Coups, 2008, p. 275), t-test for dependent samples (Büyükoztürk, 2006, p.67) and one-way analysis of variance (One Way ANOVA) (Aron et al., 2008, p.414; Buyukozturk, 2006, p.47; Duncan, 2003, p.158-159; Einspruch, 1998, p. 71).

According to the opinions of tourism personnel, no significant difference was observed in terms of gender variables in terms of gender variables. There was a significant difference in passive hostility dimension in terms of state variable and highest arithmetic mean married staff. The fact that the emotional characteristics of the human structure in our country is high and that the employees in the tourism sector do not have a professional point of view cause difficulties in realizing the distinction between home and work environment. While there was no significant difference in all dimensions in terms of educational status, it was observed that the perception of toxic behavior in terms of stage type variable made a significant difference for the type of peer stage from the upper level type. This situation shows that in the tourism sector where most of the sectors are, toxic behavior towards lower status is higher. The fact that the official boundaries of the sub-top relations in tourism enterprises are not fully drawn and the appointment and the fairness of the promotion criteria increase the behaviors such as interpersonal job leaving and work harassment.

For this reason, efforts should be made to improve working conditions in tourism enterprises, policies should be implemented to provide a state-supported business guarantee such as tourism professional law, and most importantly, promotion and upgrade practices should be done by determining quality-based performance criteria.

Toksik Davranışlar Ölçeği		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Açıklama: Önceden birlikte çalıştığımız ya da şu an birlikte çalışıyor olduğunuz toksik (zehirli) bir bireyi düşününüz. Bu bireyle yaşadığımız deneyimi düşündüğünüzde, aşağıdaki davranışlardan hangileri toksik (zehirli) bireyin kişilik özelliklerini yansıtmaktadır?						
UTANMA	1.	Başkalarını aşağılar.				
	2.	Alaycı ifadeler kullanır.				
	3.	Toplum içerisinde başkalarını düşüncesizce eleştirir.				
	12.	Başkalarının hatalarını bulup gösterir.				
PASİF DİŞ-MANLIK	4.	Başkalarının fikirlerine güvenmez.				
	8.	Pasif-saldırgan davranışlar sergiler. (örnek: bireyi görmezden gelme, kasıtlı olarak yardımcı olmama vb.)				
	9.	Kendi kişisel alanına başkalarının girmesine izin vermez.				
	10.	Olumsuz geribildirimleri kabul etmekte zorlanır.				
TA-KİM	11.	Başkalarına karşı toksik (zehirli) davranışlar gösterdiğinin farkında değildir.				
	5.	Gruptakilerin davranışlarını gözetleme derecesinde takip eder.				
	6.	Başka kişi veya grupların çalışmalarına karışır.				
	7.	Başkalarını cezalandırmak için yetkisini kullanır.				