

İŞ GÖRENLERİN MOBBİNGE MARUZ KALMA DURUMLARI: TRABZON İLİ A GRUBU SEYAHAT ACENTELERİ ÖRNEĞİ

(A Research on Employees' Exposure to Mobbing: The Case of Travel Agents in Trabzon)

Özge GÜDÜ DEMİRBULAT¹

ÖZET

Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olma özelliği sebebiyle iş görenler, hem konuklarla hem de iş arkadaşlarıyla devamlı sosyal ilişki halindedirler. Bu sosyal ilişkinin verimli bir şekilde devamlılığının sağlanabilmesi açısından iş görenlerin, “mobbing” (psikolojik taciz) eylemlerine maruz kalma durumlarının belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu nedenle, bu çalışma ile “mobbing” olgusunun anlaşılması, belirlenen örneklem üzerinden hareketle yaygınlığının belirlenmesi ve gelecekte yapılacak olan diğer araştırmalara kaynak oluşturması amaç edinilmiştir. Bu çalışma, iş görenlerin kendi değerlendirmelerine göre “mobbing” eylemlerine maruz kalma durumlarını ve bu iş görenlerin demografik özellikleriyle “mobbing” eylemlerine maruz kalmaları açısından bir fark bulunup bulunmadığını ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmanın amacını gerçekleştirebilmek için bir anket hazırlanmış ve Trabzon ilinde bulunan 38 adet A grubu seyahat acentesinde çalışan iş görenlere uygulanmıştır. Araştırma sonucunda; iş görenlerin büyük ölçüde kendilerine “mobbing” uygulandığını düşünmedikleri anlaşılmıştır. Bu durumda; iş görenler üzerinde “mobbing” uygulanmadığını, uygulansa dahi iş görenlerin bu durumu “mobbing” olarak değerlendirmediklerini ya da bu durumu anket sonuçlarına yansıtmadıklarını söylemek mümkündür.

Anahtar Kelimeler: Mobbing (Psikolojik Taciz), Mobbing Süreci, İş Gören, Seyahat Acenteleri, Trabzon.

ABSTRACT

On account of being a labour-intensive sector of the tourism sector, employees are in a constant social relation with both co-workers and guests. For the purposes of enduring the continuity this social relation in a productive way, it is important for employees to determine the cases of exposure conditions of “mobbing” (psychological abuse). For this reason, with this study, it is aimed to be understood “mobbing” to determine its prevalence through the specified attendees and to constitute as a source for future researchs. This study aims to reveal employees' view of “mobbing” and whether or not there is a difference between their demographic characteristics and their exposition to “mobbing”. In order to accomplish the aim of the study, a questionnaire has been prepared and been applied to the employees working in the travel agents, that is the group of A, in the center district of Trabzon. As a result of the research it has been understood that employees largely not think to exposure of “mobbing”. In this case, it is possible to say that not implemented “mobbing” to employees, even those employees have not consider that as “mobbing” or “mobbing” survey results do not reflect the situation.

Keywords: Mobbing (Psychological Abuse), Mobbing Process, Employees, Travel Agents, Trabzon.

¹Profesyonel Turist Rehberi (Bilim Uzmanı), ozgegudu@hotmail.com

1. Giriş

İş yerleri, iş görenlerin zamanının büyük bir bölümünü geçirdiği ortamlar olarak kendini göstermektedir. Özellikle turizm sektörü gibi emek yoğun sektörlerde bu durumun daha fazla olduğunu söylemek mümkündür. İş yerlerinde uygulanan psikolojik taciz doğrudan doğruya baskıya maruz kalan birey üzerinde, çalışanlar arası ilişkilerde, örgütlerde ve örgütün yer aldığı tüm çevrelerde önemli ve çoğu kez uzun dönemli zararlara neden olabilmektedir. “Mobbing” işletmelerin en değerli varlığı olan insan kaynağına zarar veren, böylece işletmeyi savunmasız ve zor durumda bırakan baş edilmesi gereken bir davranış biçimi olarak ifade edilebilmektedir. “Mobbingin” etki alanı oldukça geniştir. Mağdur üzerindeki etkisi zihinsel yıpranma olarak başlayan “mobbing” sendromu, kişinin fiziksel sağlığı ve sosyal çevresiyle ilişkilerine kadar yansiyabilmektedir. “Mobbing” sürecinden yalnızca hedeflenen birey değil aynı zamanda birlikte çalıştığı grubun da etkilenmesi söz konusudur. Bu durumda “mobbingin” çalışma grupları arasında hızla yol alarak tüm örgütü etkileyebilecek boyuta ulaşabileceğini ifade etmek mümkündür.

Bu araştırma ile emek yoğun sektör olma özelliği gösteren turizm sektöründe çalışan bireylerin “mobbing” olgusu ile karşılaşma durumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

2. Kavramsal Altyapı

2.1. Mobbing (Psikolojik Taciz) Kavramı

Bilgi çağında teknoloji, çevre ve kültürel yapıda meydana gelen değişimler, yönetim anlayışında da değişikliğe neden olmaktadır. Mobbing sanayileşmenin hızla yayıldığı ülkelerde iş hayatında son yıllarda örgüt psikolojisi, diğer adı endüstriyel psikoloji alanında ortaya çıkan yeni bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Mobbing iş hayatında her zaman yaşanan fakat yeni adlandırılmış bir olgudur. Mobbing kavramını ilk defa çalışma ortamlarında ortaya çıkan ve engel olunması gereken bir olgu olarak ele alan, inceleyen ve tanımlayan kişi ise Heinz Leymann’dır (Dangaç, 2007: 5–6).

İş hayatında, farklı düşünceler, beklentiler, yaşam planları, tecrübeler ve kişilikler aynı ortamda bir araya gelmektedir. Birbirinden farklı dünyalara sahip bu insanların birlikte çalışmaları bazen istenmeyen sonuçlar doğurabilir. Çalışanlar bazen özel yaşamlarındaki sorunları işe getirebilirler. Bazen de ulaşmak istedikleri hedefler nedeniyle fazla hırslı davranıp, iş yerindeki çalışma arkadaşlarına karşı kırıcı olabilirler. Örgütsel ya da sosyal çevre nedeniyle de farklı davranışlar sergileyebilirler. Ancak tatsızlıklar zamanla çatışmaya ve daha kötüsü psikolojik tacize (mobbing) dönüşebilir (Karavardar, 2010: 213).

Leymann, mobbingin “bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak, sistematik bir biçimde düşmanca ve ahlak dışı bir iletişim yöneltmesi şeklinde (Karyağdı, 2007: 5–6), psikolojik bir terör olduğunu ifade etmiştir (Demir ve Çavuş, 2009: 14). Çalışma hayatında mobbing veya psikolojik taciz, düşmanca ve etik dışı hareketler içeren, bir veya birkaç kişi tarafından sistematik olarak, genelde bir kişiye karşı uygulanan ve bu kişinin yardımsız ve savunmasız bir duruma düşmesine neden olan davranışlardır (Işık, 2007: 37). Çeşitlilik gösteren mobbing faaliyetlerinin ortak yönü seçilmiş kişi veya kişileri rahatsız etmesi, soyutlaması ve aşağılamasıdır (Tanoğlu, 2006: 3). Öte yandan mobbing, karmaşık davranışlarla karakterize edilen ve iş yerinde karşılaşılan bir olgu olarak tarif edilebilen, bir bireye karşı uygulanan zararlı davranışlar ve baskılar olarak da ifade edilebilmektedir (Işık, 2007: 38).

Tanımlamalarda dikkati çeken temel noktalar; mobbing davranışının kişiye yönelik düşmanca tavırlar sergilenerek oluşması, uzun süreli, sistematik, yıpratıcı ve kişiyi sürekli olarak dışlamaya yönelik olmasıdır (Yılmaz vd., 2008: 335).

Mobbing alanyazında birçok kavramla birlikte ele alınmaktadır. İş yerinde duygusal linç, iş yerinde psikolojik terör, iş yeri travması, iş yerinde psikolojik taciz, iş yerinde duygusal saldırı, yıldırma (Aygün, 2012: 93) gibi tanımlamalar Türkçe ve başka dillerde mobbing yerine kullanılması tercih edilen belli başlı karşılıklardır (Karcioğlu ve Çelik, 2012: 60).

Daniel (2006: 2) iş yerinde mobbing olgusunu kanser vakıasına benzeterek, ölümcül bir hücre ile başlayıp, hızla yayılarak işletmenin hayati unsurlarını yok edebileceğini ifade etmiştir. Çalışma hayatına uyarlandığında, mobbingin kabul görmüş tek bir yasal tanımı olmamakla birlikte, Türkiye'nin de üyesi bulunduğu Uluslararası Çalışma Örgütü (UÇÖ), mobbingi “hedeflenen bir işçiye karşı cephe oluşturmak, grup halinde saldırmak” şeklinde tanımlamış ve sürekli olumsuz sözleri, eleştirileri, bir işçiyi sosyal ilişkilerden izole etmeyi, hakkında dedikodu yapmayı ya da yanlış bilgi yaymayı grup halinde saldırı olarak kabul etmiştir (İlhan, 2010: 1176).

Mobbing temelde iki taraflı bir eylemdir. Güçlü olan, yetki sahibi olan taraf diğer tarafa karşı saldırılarda bulunur. Örneğin bir yönetici, kendisinden daha yetenekli diye, kendi mevkisini tehlikeye atabilir diye veya kendi komplekslerine sahip değil diye çalışanına mobbing eylemi uygulayabilir. Bu eylemi yapan kişi aynı zamanda yetki sahibi de olduğundan mobbingin kanıtlanmasını engelleme olanaklarına sahiptir. Bundan dolayı, iş yerinde psikolojik tacizin ispat edilmesi en az ona karşı koymak kadar zordur (Tayyar, 2008: 4).

2.2. İş Yerinde Mobbing Süreci

Mobbing, kişinin saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlayan, durağan olmayan, sürekli gelişen (Tayyar, 2008: 21) bir süreçtir. Önceleri bir kişinin veya bazı kişilerin, bir kişiye veya birkaç kişiye düşmanlığı biçiminde gelişen örgütsel psikolojik şiddet sonucunda mağdur, önce kendisine ve daha sonra çevresine karşı yabancılığa başlar. Süreç, işe karşı kayıtsızlık, bıkkınlık, yılgınlık, performans düşüklüğü ile başlar ve istifayla sonuçlanır (Acar ve Dündar, 2008: 112). Mobbing, devam etmesine izin verildiği kadar sürdürülür. Mobbing mağduruna zarar verici bir uygulama şeklinde başlayan süreç, en ağır sonuca ulaşmadan önce kendi içinde çeşitli aşamalarda sona ulaşabilir (Çarıkçı ve Yavuz, 2009: 49). Mobbing oluştuğu çeşitli psikolojik faktörler etkileşime girer ve kurbanın sağlığını olumsuz biçimde etkiler (Işık, 2007: 39).

Bununla birlikte mobbing süreci, çalışanın şahsiyetine, dürüstlüğüne, güvenilirliğine ve yeteneklerine saldırıyla başlar. Mobbing mağdurları psikolojik şiddetin nedeni olabilen, korkutan, organizasyonun dışında tutan, kaynakların kullanımında adaletsizlik yaratan veya erteleyen, çatışan düşünce ve davranışlara maruz kalırlar. Bu davranışlar bir kişiye, yöneticileri (üstleri), aynı pozisyondaki iş arkadaşları veya astları tarafından yöneltilebilir. Uzun süre psikolojik şiddet uygulayan kurumdaki kişi veya kişiler diğerlerini de etkiler ve mağdura karşı sıklaşan zorbalıklar gelişir (Ekşici, 2009: 46).

Mobbing (Psikolojik Taciz) sürecinde beş aşama belirlenmiştir (Bingöl, 2007: 63–64; Karyağdı, 2007: 20). Mobbing süreci her zaman aynı şekilde ve aynı sırayla gerçekleşmeyebilir. Bu aşamalardan bazıları hiç yaşanmayabilir ya da mobbing eylemleri her zaman işten ayrılma ile son bulmayabilir. Ancak genel olarak sürecin aşağıdaki aşamalardan oluştuğu gözlenmektedir (Aydın, 2008: 51; Shallcross vd., 2008: 57):

Aşama I: Kritik bir olayla, bir *anlaşmazlık* ile nitelendirilir. Henüz mobbing (psikolojik taciz) değildir, fakat dönüşebilir.

Aşama II: Saldırgan *eylemler* ve psikolojik saldırılar mobbingi harekete geçirebilir.

Aşama III: Eğer *yönetim kademesi* ikinci aşamada doğrudan yer almamışsa, durumu yanlış yargılayarak, olumsuz döngüde yer alabilir.

Aşama IV: Kurban *zor veya akıl hastası* olarak damgalanır. Bunda yönetim veya işletmedeki sağlık birimleri – bilhassa doktor – kurbanın kazanılmasında veya kaybında etkin rol oynar.

Aşama V: Eğer kurban gözden çıkarılmış ve ayak bağı, sorun yumağı olarak görülüyorsa *işine son verilir*. Bunun sonucunda kurbanda Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB), duygusal gerilim, psikosomatik bozukluklar gibi aşırı tepkilerin oluşması olasıdır.

Mobbing sürecinde kurbanı en fazla etkileyen mobbingin sıklığı, tekrarı ve süresidir. Psikolojik taciz arttıkça ve süresi uzadıkça etkisi de artar. Herkesin psikolojik tacize dayanma sınırı farklıdır (Işık, 2007: 40). Biri için mobbing olan bir davranış başkası için olmayabilmektedir (Altıntaş vd., 2011: 443). Bu noktada üzerinde düşünülmesi gereken diğer bir husus bireyin, mobbinge uğrayıp uğramadığının nasıl anlaşılacağıdır. Bu konuda çeşitli görüşler bulunmasına karşın genel olarak davranışın sıklığı ve süresi dikkate alınmaktadır (Aygün, 2012: 97).

İşletmelerde mobbingin belirli nedenleri olmamakla birlikte, pek çok psikolojik taciz olayını kişisel kıskançlıklar tetiklemektedir. İşletmeler büyüdükçe, daha iyi görevler, daha çekici mevkiler ve daha yüksek maaşlar psikolojik tacize neden olabilmektedir (Demir ve Çavuş, 2009: 15). Mobbing özellikle hiyerarşik bir yapılanmanın olduğu gruplarda, zayıf bir kontrolün olduğu örgütlerde bariz bir şekilde görülmektedir. Performans yönetiminin yerleşmediği veya göstermelik olduğu organizasyonlarda, kararların tek adama bağlı olduğu patron şirketlerinde ve şeffaflığın az olduğu organizasyonlarda mobbing daha yoğun görülmektedir (Özdemir ve Açıkgöz, 2007: 914).

İşletmelerde psikolojik taciz sürecinin gelişiminde organizasyon kültürü ve yapısının tetikleyici etkisi de oldukça fazladır. Örgüt kültürü, örgütlerin yapıları, politikaları, prosedürleri ve örgütsel amaçlara çalışanların bakış açılarını içeren değerlerden oluşmaktadır. Örgüt kültürü, örgütün insan unsurunun etkinliğini artırmak amacıyla oluşturulur. Bu nedenle psikolojik tacizi örgüt kültüründen ayrı ele almak doğru bir yaklaşım değildir. Temsil yeteneği yüksek bir örgüt kültürü, psikolojik tacizin ortaya çıkmasını ve yaşamasını zorlaştırır, temsil yeteneği zayıf bir örgüt kültürü ise, örgütsel psikolojik tacizin kaynağı olur (Demir ve Çavuş, 2009: 16).

Dr. Heinz Leymann 45 ayrı mobbing davranışı tanımlamış (Altıntaş vd., 2011: 444) ve mobbing mağdurlarının karşılaşılabilecekleri eylemleri beş farklı grupta belirtmiştir (Aksu ve Balcı, 2009: 1369; Dangaç, 2007: 55–57; Karyağdı, 2007: 24–26). Bunlar; bireyin kendisini ifade etmesini engelleyen saldırılar, sosyal ilişkilere yapılan saldırılar, bireyin sosyal itibarına saldırılar, bireyin yaşam ve iş kalitesine saldırılar, doğrudan sağlığı etkileyen saldırılardır (Filizöz ve Ay, 2011: 231; Tetik, 2010: 83):

Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek

Üstünüz kendinizi gösterme olanaklarını kısıtlar. Sözüünüz sürekli kesilir. Meslektaşlarınız veya birlikte çalıştığınız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlar. Yüzünüze bağırlır veya yüksek sesle azarlanırsınız. Yaptığınız iş sürekli eleştirilir. Özel yaşamınız sürekli eleştirilir. Telefonla rahatsız edilirsiniz. Sözlü tehditler alırsınız. Yazılı tehditler gönderilir. Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir. İmalar yoluyla ilişki reddedilir.

Sosyal İlişkilere Saldırı

Çevrenizdeki insanlar sizinle konuşmaz. Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanız engellenir. Size diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir. Meslektaşlarınızın sizinle konuşması yasaklanır. Sanki orada değilmişsiniz gibi davranılır.

İtibara Saldırı

İnsanlar arkanızdan kötü konuşur. Asılsız söylentiler ortada dolaşır. Gülünç duruma düşürülürsünüz. Akıl hastasıymışsınız gibi davranılır. Psikolojik değerlendirme / inceleme geçirmeniz için size baskı yapılır. Bir övrünüzle alay edilir. Sizi gülünç duruma düşürmek için yürüyüşünüz, jestleriniz veya sesiniz taklit edilir. Dini veya siyasi görüşünüzle alay edilir. Özel yaşamınızla alay edilir. Milliyetinizle alay edilir. Özgüveninizi olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanırsınız. Çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır. Kararlarınız sürekli sorgulanır. Alçaltıcı isimlerle anılırsınız. Cinsel imalar.

Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı

Size verilen işler geri alınır, kendinize yeni bir iş yaratamazsınız. Sürdürmeniz için anlamsız işler verilir. Sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işler size verilir. İşiniz sürekli değiştirilir. Özgüveninizi etkileyecek işler verilir. İtibarınızı düşürecek şekilde, niteliklerinizin dışındaki işler size verilir. Size mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur. Eviniz ya da işyerinize zarar verilir.

Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırıları

Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanırsınız. Fiziksel şiddet tehditleri yapılır. Gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanır. Fiziksel zarar verilir.

Leymann, her mobbing durumunda bu davranışların hepsinin bulunmasının şart olmadığını belirtmiştir. Yapılanların mobbing olarak değerlendirilmesinde süreklilik ve kasit unsurlarının dikkate alınması (aranması) gerektiği konusu üzerinde durmuştur (Bingöl, 2007: 47). Leymann'a göre bireye yönelmiş olumsuz davranışların mobbing kapsamında değerlendirilebilmesi için "haftada en az bir kez gerçekleşmesi", "en az 6 ay boyunca süregelmesi", "belirli bir hedefe yönelik olması" (Altıntaş vd., 2011: 441) ve "mobbing davranışına maruz kalan mağdurun durumla baş etmekte zorlanıyor olması" gerekmektedir (Karcıoğlu ve Çelik, 2012: 61).

2.3. Mobbing Sürecinde Rol Alanlar

Mobbingin ne olduğunun daha iyi anlaşılabilmesi için süreçte rol alan aktörleri ve bu aktörlerin rollerini de bilmek gerekmektedir (Ekşici, 2009: 49). Çalışma yaşamında herkes, mobbing süreci içinde rol oynamaya adaydır. Güçlü ve mücadeleci, işini başarıyla sürdüren bir iş gören, yarın kendisine rakip olmasından korkan amirinin mobbing davranışlarına maruz kalıp kurban olabilir. Bir başka olguda iş gören, örgüt kültürü ve yapısından kaynaklanan herhangi bir nedenden ötürü veya kendi kişiliğinin sapkınlığının bir yansıması olarak başkalarına yönelttiği davranışlarla saldırgan konumuna gelebilir. Bir diğer olguda ise birey, mobbing eylemlerini uygulayan kişi ve mobbinge maruz kalan kişi arasında yaşanan bir çatışma sürecinde kendini izleyici konumunda ve belki de bir süre sonra saldırganın ortağı olarak bulabilir. Kendine ait olan rolü oynayan bu üç grubun her birinin, kendi özelliği ve etkinliği var olup, aynı zamanda birbirlerini de etkilemektedir (Aydın, 2008: 35).

Mobbing süreci tüm iş yerlerinde kültür farkı gözetmeksizin ortaya çıkabilen bir olgudur. Bu süreç içerisinde kendilerine ait rolleri oynayan üç grup insandan bahsedilebilir (Yavuz, 2007: 28). Bunlar:

Mobbing Uygulayanlar

Şüphesiz mobbing nedenlerini tanımaya çalışırken, mobbingi uygulayan kişinin durumu da dikkate alınmalıdır. Aslında mobbing uygulayan kişiler bu davranışa kendilerindeki eksikliklerden dolayı başvurmuştur (Karyağdı, 2007: 29). Mobbing uygulayanlar daha çok ilgi açlığı çeken, övgüye aşırı muhtaç, şişirilmiş benlik algısı içinde

olan ve Leymann'a göre kendi eksikliklerinin telafisi için psikolojik tacize başvuran güçsüz, güvensiz ve korkak kişilikteki insanlardır (Filizöz ve Ay, 2011: 232).

Mobbing Mağdurları

Mobbing mağdurlarının ayırt edici özellikleri yoktur. Mobbing olgusu hiyerarşi, yer, kişi farkı gözetmediği için mobbinge maruz kalma riski örgüt içindeki herkes için geçerlidir (Karyağdı, 2007: 31). Bununla birlikte araştırmacıların bir kısmı mobbingin ortaya çıkışında mağdurun karakter ve psikolojik yapısının etkili olduğunu belirtmektedir. Mobbinge maruz kalan mağdurların çalıştıkları örgüte bağlı olmaları, sadakatleri, işleriyle özdeşleşmiş ve özgür bir karaktere sahip olmaları gibi bazı ortak özellikleri olduğu görülmüştür. Adil muamele görmeme hissi, mağdurların kurbanlarının ortak noktasıdır (Filizöz ve Ay, 2011: 232).

Mobbing İzleyicileri

Mobbing yaşanan ortam içerisinde var olduğu halde süreçte etkin olarak yer almayan kişiler, izleyici veya dolaylı mobbingci olarak adlandırılır (Karyağdı, 2007: 32). Mobbing sürecinde izleyici olarak rol alanlar, iş arkadaşları, amirler ve yöneticiler gibi sürece doğrudan doğruya karışmayan, ancak bir şekilde süreci algılayan, yansımalarını yaşayan, bazen de sürece katılan kişilerdir. Bir olayda susan kişinin, o olayı üstü örtülü de olsa kabul eden kişi olduğunu unutmamak gerekir (Tetik, 2010: 85).

Mobbing olgusu her üç aktörün; suçu işleyen saldırganın, tanıklık eden izleyicilerin ve mağdurun birlikte rol aldığı bir süreçtir ve yalnızca taraflardan birinin açıklayamayacağı bir etkileşim içinde gerçekleşmektedir (Bingöl, 2007: 66).

3. Yöntem

Bu çalışmada, iş görenlerin mobbinge maruz kalma durumlarının belirlenmesi hedeflenmiştir. Bu bağlamda, ihtiyaç duyulan verileri toplamak amacıyla bir anket hazırlanmış ve anketler Trabzon ilinde yer alan 38 adet A grubu seyahat acentesinde çalışan, kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 104 iş görene 2012 Mart ayı içerisinde uygulanmıştır. Doldurulan anketlerden, analize uygunluk ve tutarlılık açısından uygun bulunan 78 adedi değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular Sosyal Bilimler için uygulanan istatistiksel veri programına (SPSS) aktarılmış ve araştırma analizleri bu programda tamamlanmıştır. Program, analizleri ortalama %89 güven düzeyinde gerçekleştirmektedir.

Uygulamanın ana kütesini, seyahat acenteleri iş görenleri oluşturmaktadır. Ancak ana kütenin büyüklüğü ve belirsizliği nedeniyle, çalışmanın örnekleme Trabzon ilinde bulunan A grubu seyahat acenteleri iş görenleri olarak belirlenmiştir. Çalışmada veri toplama aracı olarak yüz yüze görüşme tekniği ile desteklenmiş anket modelinden yararlanılmıştır. Veri toplama aracı olarak, araştırma değişkenlerini ölçmeye yönelik ifadelerin yer aldığı anket formu kullanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde seyahat acenteleri iş görenlerine yönelik demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, işyerinde çalışma süresi, işyerindeki pozisyon ve haftalık çalışma saati) yer alırken, ikinci bölümde LIPT Questionnaire (Leymann Inventory of Psychological Terror) ölçeği esas alınarak hazırlanmış olan 45 adet mobbing davranışına yönelik ifadeler bulunmaktadır.

Anket uygulaması gerçekleştirildikten sonra değerlendirmeye alınan verilerin sıklık ve yüzde değerleri kullanılarak çözümlenmesine gidilmiştir. Daha sonra iş görenlerin mobbinge maruz kalma durumlarını belirlemek amacıyla oluşturulan ifadeler, katılımcıların verdikleri yanıtlara göre aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri esas alınarak analiz edilmiştir. İş görenlerin demografik özellikleriyle mobbing eylemlerine maruz kalmaları

açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla *Bağımsız Örneklem T Testi ve Tek Faktörlü Varyans (Tek Yönlü Anova) Analizleri* yapılmıştır.

Bağımsız örneklem için kullanılan “*T Testi*”, birbirinden bağımsız iki grubun veya örneklemin bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde (%95 gibi) anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılan istatistiksel bir tekniktir (Ural ve Kılıç, 2005: 172). Araştırmada seyahat acenteleri iş görenlerinin mobbinge maruz kalmalarına ilişkin karşılaştırmalar 0,05 anlamlılık düzeyinde, diğer bir ifadeyle %95 güven düzeyinde yapılmıştır. Öte yandan, tek bir bağımsız değişkene ilişkin iki ve daha fazla grubun bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde (%95 gibi) anlamlı olup olmadığını test etmek için “*Tek Yönlü Anova*” analizi kullanılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2005: 185). Bu araştırmada, ikiden fazla grup içeren kişisel bilgiler ile seyahat acenteleri iş görenlerinin mobbinge maruz kalma durumları arasındaki ilişkinin saptanması için “*Tek Yönlü Anova Analizi*” uygulanmıştır.

4. Bulgular

4.1. Demografik Bulgular

Ankete cevap veren seyahat acenteleri iş görenlerinin kişisel özelliklerine ait (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, aynı iş yerinde çalışma süresi, iş yerindeki pozisyon ve haftalık çalışma saati) Sıklık (N) ve Yüzde Değerlerine (%) ilişkin elde edilen bulgulara Tablo 1’de yer verilmektedir.

Tablo 1: Demografik Bulgular

Değişkenler	N	%	Değişkenler	N	%
Cinsiyet			Aynı İşyerinde Çalışma Süresi		
Erkek	43	55,1	1 yıldan az	13	16,7
Kadın	35	44,9	1–3 yıl arası	40	51,3
Toplam	78	100	4–6 yıl arası	17	21,8
Yaş Dağılımı			7–10 yıl arası	5	6,4
20 ve altı	4	5,1	10 yıl ve üzeri	3	3,8
21–25 yaş arası	26	33,3	Toplam	78	100,0
26–30 yaş arası	23	29,5	İşyerindeki pozisyon		
31–35 yaş arası	14	17,9	Müdür	6	7,7
36–40 yaş arası	11	14,1	Satış Elemanı	59	75,6
41 yaş ve üzeri	-	-	Muhasebe Sorumlusu	13	16,7
Toplam	78	100	Diğer	-	-
Eğitim Durumu			Toplam	78	100,0
Ortaöğretim	31	39,7	Haftalık Çalışma Süresi		
Önlisans	30	38,5	40 saatten az	5	6,4
Lisans	14	17,9	41–60 saat arası	55	70,5
Lisansüstü/Doktora	3	3,8	61–80 saat arası	16	20,5
Toplam	78	100	80 saat ve üzeri	2	2,6
Medeni Durum			Toplam	78	100,0
Evli	41	52,6			
Bekar	37	47,4			
Toplam	78	100			

Tablo 1'e göre; uygulamaya katılan seyahat acenteleri iş görenlerinin kırk üçü (%55,1) erkek ve otuz beşi (%44,9) kadındır. İş görenlerin dördü (%5,1) 20 yaş ve altında, yirmi altısı (%33,3) 21–25 yaş arasında, yirmi üçü (%29,5) 26–30 yaş arasında, on dördü (%17,9) 31–35 yaş arasında ve on biri (%14,1) 36–40 yaş arasındadır. Eğitim durumları değerlendirildiğinde ise; iş görenlerin otuz biri (%39,7) ortaöğretim mezunu, otuzu (%38,5) önlisans mezunu, on dördü (%17,9) lisans mezunu ve üçü (%3,8) lisansüstü/doktora mezunudur. İş görenlerin kırk biri (%52,6) evli ve otuz yedisi (%47,4) bekarıdır. Uygulamaya katılan iş görenlerin on üçü (%16,7) 1 yıldan az, kırkı (%51,3) 1–3 yıl arası, on yedisi (%21,8) 4–6 yıl arası, beşi (%6,4) 7–10 yıl arası ve üçü (%3,8) 10 yıldan fazla aynı iş yerinde çalışmaktadır. İş yerindeki pozisyon değerlendirildiğinde; iş görenlerin altısı (%7,7) müdür olarak, elli dokuzu (%75,6) satış elemanı olarak ve on üçü (%16,7) muhasebe sorumlusu olarak çalışmaktadır. Son olarak; iş görenlerin haftalık çalışma saatleri incelendiğinde, 40 saatten az çalışanların beş (%6,4), 41–60 saat arası çalışanların elli beş (%70,5), 61–80 saat arası çalışanların on altı (%20,5), 80 saat ve üzeri çalışanların ise iki (%2,6) kişi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

4.2. İş Görenlerin Mobbinge Maruz Kalma Durumlarını Gösteren İfadelere İlişkin Elde Edilen Bulgular

İş görenlerin mobbinge maruz kalma durumlarının araştırılmasını amaçlayan 45 ifade LIPT Questionnaire (Leymann Inventory of Psychological Terror) ölçeği esas alınarak 5 grupta toplanarak değerlendirmeye alınmıştır. Bu çalışmada, ifadelere ilişkin Trabzon'da yer alan seyahat acenteleri iş görenlerinin katılım derecelerinin, aritmetik ortalama değerleri ile ilgili elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Araştırmada, mobbingin “kendini gösterme ve iletişim oluşumunu engelleme” boyutuna ilişkin 12 ifade yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre; katılımcı görüşlerinin ortalaması “Üstünüz (müdür, yönetici) kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlıyor” ifadesine ilişkin (1,57); “Üstünüz tarafından sözünüz sürekli kesiliyor” ifadesine ilişkin (1,48); “Birlikte çalıştığımız kişiler kendinizi gösterme olanaklarınızı kısıtlıyor” ifadesine ilişkin (1,32); “Üstünüz tarafından yüzünüze bağırlıyor” ifadesine ilişkin (1,24); “Yaptığınız iş, üstünüz tarafından sürekli eleştiriliyor” ifadesine ilişkin (2,28); “Yaptığımız iş, iş arkadaşlarımız tarafından sürekli eleştiriliyor” ifadesine ilişkin (1,32); “Özel yaşamınız üstünüz tarafından sürekli eleştiriliyor” ifadesine ilişkin (1,38); “Özel yaşamınız iş arkadaşlarımız tarafından sürekli eleştiriliyor” ifadesine ilişkin (1,17); “İş arkadaşlarınız tarafından imalı konuşmalarla, ilişki kurmanız engelleniyor” ifadesine ilişkin (1,28); “İş arkadaşlarınızdan yazılı tehdit alıyorsunuz” ifadesine ilişkin (1,11); “İş arkadaşlarınız tarafından telefonla rahatsız ediliyorsunuz” ifadesine ilişkin (1,21); “Üstünüz tarafından sözlü tehditler alıyorsunuz” ifadesine ilişkin (1,20) olarak gerçekleşmiştir. Bu ortalamalar doğrultusunda ankete katılan iş görenlerin oransal çoğunluğunun söz konusu yargılar için olumsuz yönde görüş bildirdiği söylenebilmektedir.

Mobbingin “sosyal ilişkilere saldırı” boyutuna ilişkin ankette yer alan 5 ifadeye yönelik olarak elde edilen bulgulara göre ise; “Çevrenizdeki iş arkadaşlarınız sizinle iş harici zamanlarda konuşmuyor” ifadesine ilişkin (1,32); “İş arkadaşlarınızın sizinle konuşması yönetim tarafından yasaklanıyor” ifadesine ilişkin (1,12); “İş arkadaşlarınız orada değilmişsiniz gibi davranıyor” ifadesine ilişkin (1,32); “İş yerinde üstünüz tarafından önemsenmiyor, kayda alınmıyorsunuz” ifadesine ilişkin (1,37) ve “Yönetim size, iş arkadaşlarınızdan izole edilmiş bir çalışma yeri veriyor” ifadesine ilişkin (1,32) şeklinde katılımcı ortalamaları elde edilmiştir. Bu sonuca göre; katılımcıların söz konusu ifadeleri doğrulayıcı nitelikte düşünceye sahip olmadıkları söylenebilmektedir.

Öte yandan mobbingin “itibara saldırı” boyutuna ilişkin araştırma anketinde 15 ifade yer almaktadır. Bu ifadelere ilişkin katılımcı ortalamaları “Üstünüz tarafından başkalarının yanında gülünç duruma düşürülüyorsunuz” (1,30); “İş arkadaşlarınız tarafından başkalarının yanında gülünç duruma düşürülüyorsunuz” (1,20); “İş yerinde sizin hakkınızda kötü, asılsız bilgiler yayılıyor” (1,28); “Üstünüz sizin giyim tarzınızı, saç stilinizi sürekli alaya alıyor” (1,92); “İş arkadaşlarınız sizin giyim tarzınızı, saç stilinizi sürekli alaya alıyor” (1,87); “Üstünüz tarafından alçaltıcı isimlerle anılıyorsunuz” (1,20); “İş arkadaşlarınız bir özrünüzle alay ediyor” (1,23); “Üstünüz, siyasi görüşünüzle alay ediyor” (1,66); “İş arkadaşlarınız siyasi görüşünüzle alay ediyor” (1,71); “Üstünüz etnik kökeninizle ve ya memleketinizle alay ediyor” (1,19); “İş arkadaşlarınız etnik kökeninizle ve ya memleketinizle alay ediyor” (1,21); “İş arkadaşlarınız tarafından kararlarınız sürekli sorgulanıyor” (1,58); “Yönetim tarafından kararlarınız sürekli sorgulanıyor” (1,87); “Üstünüz tarafından cinsel taciz ve cinsel teklif yapılıyor” (1,15) ve “İş arkadaşlarınız tarafından cinsel taciz ve cinsel teklif yapılıyor” (1,08) şeklinde ortaya çıkmıştır. Söz konusu ifadelere ilişkin katılımcı görüşlerinin daha çok olumsuz yönde belirlediğini söylemek mümkündür.

Mobbingin “yaşam ve iş kalitesine saldırı” boyutuna yönelik ankette yer alan 8 ifadeye ilişkin katılımcı görüşlerinin ortalamaları; “Yönetim tarafından yapmanız için iş veya görev verilmiyor” (1,28); “Yönetim size verilen işleri geri alıyor, ne yapacağınızı bilemiyorsunuz” (1,33); “Yönetim sahip olduğunuzdan daha az yetenek gerektiren işleri size veriyor” (1,35); “Yönetim tarafından özgüveninizi etkileyecek işler veriliyor” (1,35); “Yönetim tarafından işiniz yanlış ve aşağılayıcı bir şekilde yargılanıyor” (1,24); “Yönetim tarafından işiniz sürekli değiştiriliyor” (1,46); “Yönetim tarafından evinize ve işyerinize zarar veriliyor” (1,11) ve “İş arkadaşlarınız tarafından evinize ve işyerinize zarar veriliyor” (1,19) olarak gerçekleşmiştir. Bu ortalamalar doğrultusunda ankete katılan iş görenlerin oransal çoğunluğunun söz konusu ifadeler için olumsuz yönde görüş bildirdiği söylenebilmektedir.

Son olarak mobbingin “doğrudan sağlığı etkileyen saldırılar” boyutuna ilişkin araştırma anketinde 5 ifade yer almaktadır. Bu ifadelere verilen katılımcı cevaplarına göre; “Üstünüz tarafından fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanıyorsunuz” (1,25); “Üstünüzden fiziksel şiddet tehditleri alıyorsunuz” (1,12); “İş arkadaşlarınızdan fiziksel şiddet tehditleri alıyorsunuz” (1,03); “İş arkadaşlarınız gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uyguluyor” (1,03) ve “Üstünüz gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uyguluyor” (1,06) ortalamaları elde edilmiştir. Buna göre; katılımcıların çoğunluğunun doğrudan sağlığı etkileyen saldırılar boyutuna ilişkin olumsuz yönde görüş bildirdiklerini söylemek mümkündür.

Bu sonuçlar doğrultusunda; iş görenlerin üstleri ve birlikte çalıştıkları kişiler tarafından kendilerini gösterme olanaklarının kısıtlanmadığını, üstleri tarafından sözlerinin kesilmediğini, üstleri tarafından yüzlerine bağırılmadığını, yaptıkları işlerin ve özel yaşamlarının üstleri ve iş arkadaşları tarafından eleştirilmediğini, üstlerinden ve iş arkadaşlarından yazılı ve sözlü tehdit almadıklarını, telefonla rahatsız edilmediklerin ifade etmek mümkündür.

Bununla birlikte, iş arkadaşları ile iş ortamı haricinde sohbet etmeme, iş arkadaşlarının iş görenlerle iletişiminin yönetim tarafından kısıtlanması, iş arkadaşlarının iş görene sanki orada yokmuş gibi davranması, yönetim tarafından önemsenmeme ve yönetimin iş görene diğer çalışanlardan izole edilmiş bir çalışma yeri vermesi gibi durumlar araştırma örneklemini oluşturan seyahat acenteleri iş görenleri için söz konusu değildir.

Öte yandan, iş görenler üstleri ve iş arkadaşları tarafından başkalarının yanında gülünç duruma düşürülmemiş, iş yerinde iş görenler hakkında asılsız bilgiler yayılmamış, iş görenlerin giyim tarzı, saç stili iş arkadaşları ve üstleri tarafından eleştirilmemiş, iş görenlerin

bir özü, siyasi görüşü ya da etnik kökeni ile alay edilmemiş, yönetim tarafından kararları sorgulanmamış, cinsel taciz ya da cinsel teklif alma durumuna maruz kalmamışlardır.

Yönetimin verdiği işleri iş görenden geri alma durumu, yönetimin sahip olunandan daha az yetenek gerektiren bir işi vermesi, özgüveni etkileyecek işlerin verilmesi ve iş görenin evine ya da iş yerine zarar verilmesi gibi durumlar iş görenler için söz konusu olmamıştır. Ayrıca, iş görenlerin üstleri tarafından ağır işlere zorlanmadığını, fiziksel şiddet tehditleri almadığını ifade etmek mümkündür.

Özetle Trabzon ilindeki A grubu seyahat acentelerinde çalışan iş görenler mobbinge maruz kalmamışlardır.

4.3. Demografik Değişkenler ile Mobbing Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde, ankete katılan seyahat acenteleri iş görenlerinin demografik özellikleriyle mobbing eylemlerine maruz kalmaları açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığının belirlenmesi araştırılmıştır. Bu bağlamda, Bağımsız Örneklem T Testi ve Tek Faktörlü Varyans (Tek Yönlü Anova) Analizleri sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 2: İş Görenlerin Cinsiyet ve Medeni Durumları ile Mobbing Faktörleri Arasındaki İlişkiye Yönelik T Testi

	Cinsiyet	Sig. (p)	Medeni Durum	Sig. (p)
Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek	Erkek	,654	Evli	,000
	Kadın		Bekar	
Sosyal İlişkilere Saldırı	Erkek	,092	Evli	,000
	Kadın		Bekar	
İtibara Saldırı	Erkek	,096	Evli	,319
	Kadın		Bekar	
Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı	Erkek	,231	Evli	,003
	Kadın		Bekar	
Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırıları	Erkek	,680	Evli	,001
	Kadın		Bekar	

Tablo 2'ye göre; seyahat acenteleri iş görenlerinin mobbing faktörlerine ilişkin görüşlerinin cinsiyet ve medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Yapılan Bağımsız Örneklem T Testi sonuçlarına göre; ankete katılan iş görenlerin mobbing faktörlerine ilişkin görüşleri cinsiyetlerine göre 0,05 (%95) anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık göstermemektedir.

Öte yandan, ankete katılan iş görenlerin "İtibara Saldırı" faktörüne yönelik görüşleri medeni durumlarına göre %95 anlamlılık düzeyinde bir farklılık göstermezken; "Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek", Sosyal İlişkilere Saldırı", "Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı" ve "Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırıları" faktörlerine ilişkin olarak %95 anlamlılık düzeyinde bir farklılık ortaya çıkmaktadır. Buna göre; evli iş görenler ile bekar iş görenlerin mobbing faktörlerine yönelik görüşleri, "İtibara Saldırı" faktörü dışında benzerlik göstermemektedir.

Bu sonuçlar doğrultusunda; evli iş görenler ile bekar iş görenlerin mobbinge maruz kalma durumuna yönelik görüşleri “kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu engellemek”, “sosyal ilişkileri saldırı”, “yaşam ve iş kalitesine saldırı” ve “doğrudan sağlığı etkileyen saldırılar” boyutlarına yönelik olarak aynı düzeyde olumsuz olarak gerçekleşmişken; “itibara saldırı” boyutunda bir farklılığın söz konusu olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3: İş Görenlerin Yaş, Eğitim Durumu ve Aynı İş Yerinde Çalışma Süreleri ile Mobbing Faktörleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Analizi

	Yaş		Eğitim		Aynı işyeri	
	F.	Sig.	F.	Sig.	F.	Sig.
Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek	,423	,792	,180	,909	,973	,428
Sosyal İlişkilere Saldırı	,701	,594	,375	,771	1,140	,344
İtibara Saldırı	,279	,891	2,218	,093	2,363	,061
Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı	,632	,641	1,345	,266	2,280	,069
Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırı	,257	,904	1,188	,320	1,076	,375

Tablo 3’te seyahat acenteleri iş görenlerinin mobbing faktörlerine ilişkin görüşlerinin yaş, eğitim durumu ve aynı iş yerinde çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Yapılan Tek Yönlü Anova Analizine göre; mobbing faktörlerine ilişkin katılımcı görüşlerinin yaş, eğitim durumu ve aynı iş yerinde çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır. Bu durumda, seyahat acenteleri iş görenlerinin mobbingin “Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek”, “Sosyal İlişkilere Saldırı”, “İtibara Saldırı”, “Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı”, ve “Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırı” faktörlerine ilişkin verilen ifadelerde ortak görüş bildirdikleri belirlenmiştir.

İfade edildiği üzere seyahat acenteleri iş görenlerinin mobbing faktörlerine ilişkin görüşleri yaş, eğitim durumu ve aynı iş yerinde çalışma sürelerine göre bir farklılık göstermemektedir. Özetle; farklı yaş gruplarında yer alan, farklı eğitim düzeylerine sahip ve iş yerlerindeki çalışma süreleri farklılık gösteren iş görenler mobbinge maruz kalma konusunda aynı görüştedirler.

Tablo 4: İş Görenlerin İş Yerindeki Pozisyon ve Haftalık Çalışma Süreleri ile Mobbing Faktörleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Analizi

	Pozisyon		Haftalık Çalışma Süresi	
	F.	Sig.	F.	Sig.
Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek	,423	,792	,180	,909
Sosyal İlişkilere Saldırı	,701	,594	,375	,771
İtibara Saldırı	,279	,891	2,218	,093
Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı	,632	,641	1,345	,266
Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırı	,257	,904	1,188	,320

Tablo 4’e göre; yapılan Tek Yönlü Anova Analizi sonuçlarına göre; iş görenlerin mobbinge maruz kalmaları ile iş yerindeki pozisyonları arasındaki fark %95 anlamlılık düzeyinde önemli değildir. Aynı şekilde, iş görenlerin haftalık çalışma saatlerine yönelik olarak %95 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bu sonuca göre; iş görenlerin iş yerlerindeki pozisyonları ve haftalık çalışma süreleri, mobbing faktörlerine yönelik görüşlerinde bir farklılığa sebep olmamıştır. Farklı pozisyonlarda çalışan ve çalışma süreleri farklılık gösteren iş görenler, aynı düzeyde mobbinge maruz kalmadıklarını ifade etmişlerdir.

5. Sonuç

İş yerlerinde uygulanan psikolojik taciz doğrudan doğruya baskıya maruz kalan birey (iş gören vb.) üzerinde, çalışanlar arası ilişkilerde, örgütlerde ve örgütün yer aldığı tüm çevrelerde önemli ve çoğu zaman uzun dönemli zararlara neden olabilmektedir. İş yerinde meydana gelen bu durumun doğrudan maliyeti, çalışanların katlanmak zorunda olduğu iş kaybı ve güvenlik boyutu ile birlikte, bireyin ruhsal ve fiziksel sağlığıyla ödemek zorunda kaldığı bedeldir. Bu olgunun dolaylı maliyeti ise, işveren ve toplumun katlanmak zorunda kaldığı düşük verim ve üretim, ürün kalitesinin bozulması, firma saygınlığının yitirilmesi ve müşteri sayısında azalma şeklinde kendini gösterebilmektedir.

Turizm endüstrisinin emek-yoğun işgücüne dayanması, üretim ve tüketim eş zamanlı gerçekleşmesi, sektördeki uzun ve yorucu çalışma saatleri, düşük ücret, sezonluk çalışmalar, sektörün krizlere karşı çok hassas olması, aşırı rekabetle birleşince çalışanlar üzerinde olumsuz etkilerin ortaya çıktığını söylemek mümkündür. Bu olumsuz durumlarla karşılaşan iş görenlerin, bir de iş yerinde maruz kaldığı mobbing (psikolojik yıldırma) olgusu eklenirse ortaya olumsuz bir tablo çıkmaktadır. Bütün bu olumsuzluklar çalışanlar üzerinde kaygı, suçluluk, stres, depresyon ve öfke gibi negatif duygulanımlar oluşturarak iş tatminini düşürmekte, tükenmişlik sendromuna yol açmakta ve verilen hizmet ve ürün kalitesini düşürerek iş başarısına ve verimliliğine önemli ölçüde zarar vermektedir. Bu noktada, seyahat acenteleri iş görenlerinin Mobbing eylemlerine maruz kalma durumlarının tespit edilmesinde fayda görülmektedir.

Bu amaçla yapılan araştırma bulguları değerlendirildiğinde; Trabzon ilinde yer alan A grubu seyahat acenteleri iş görenlerinin büyük ölçüde kendilerine mobbing uygulandığını düşünmedikleri anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, iş görenlerin mobbing faktörlerine maruz kalmalarına yönelik olarak olumsuz yönde görüş bildirdikleri tespit edilmiştir.

Mobbing faktörleri ile iş görenlerin demografik özellikleri arasındaki ilişki değerlendirildiğinde ise; “Kendini Göstermeyi ve İletişim Oluşumunu Engellemek”, “Sosyal İlişkilere Saldırı”, “İtibara Saldırı”, “Yaşam ve İş Kalitesine Saldırı” ve “Doğrudan Sağlık Etkileyen Saldırı” faktörlerine yönelik olarak, iş görenlerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, aynı işyerinde çalışma süresi, işyerindeki pozisyon ve haftalık çalışma saatlerine göre anlamlı bir farklılığın bulunmadığı ortaya çıkmıştır. Öte yandan, iş görenlerin mobbing faktörlerine yönelik görüşlerinin, “İtibara Saldırı” faktörü dışında benzerlik göstermediği tespit edilmiştir.

Araştırmanın bulguları genel olarak gözden geçirildiğinde mobbinge ilişkin olumsuz bir durumun ortaya çıkmadığını, diğer bir ifadeyle Trabzon ilinde bulunan A grubu seyahat acenteleri iş görenlerinin mobbing eylemlerine maruz kalmadıklarını söylemek mümkündür. Bu durumda; iş görenler üzerinde mobbing uygulanmadığını, uygulansa dahi iş görenlerin bu durumu mobbing olarak değerlendirmediklerini ya da bu durumu anket sonuçlarına yansıtmadıklarını düşünmek mümkündür. Dolayısıyla; araştırmaya katılan iş görenlerin kendilerine Mobbing uygulanmadığı yönündeki genel değerlendirmeleri tekrar incelenmeye değer bir noktada yer almaktadır. Bu amaçla bu araştırma, bundan sonraki çalışmalara örnek teşkil etmesi ve konu ile ilgili yazına katkı sağlaması açısından önemli görülmektedir.

Kaynaklar

Acar, A. B. ve Dündar, G. (2008), İşyerinde Psikolojik Yıldırmaya (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37, 2, pp. 111–120.

Aksu, A. ve Balcı, Y. (2009), İlköğretim Okullarında Psikolojik Yıldıрма ve Psikolojik Yıldıрма ile Baş Etme, *e-Journal of New World Sciences Academy*, 4, 4, ss. 1367–1380.

Altıntaş, V., Yılmaz, Y. and Çetinel, F. (2011), Mobbing in Accomodation Business: Sample of Antalya, *e-Journal of New World Sciences Academy*, 6, 4, pp. 439–454.

Aydın, İ. S. (2008), *İşyerinde Yıldıрма (Mobbing) Algısına İlişkin Bir Alan Çalışması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Aygün, H. A. (2012), Psikolojik Yıldıрма (Mobbing) Üzerine Bir Araştırma, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 5, ss. 92–121.

Bingöl, B. (2007), *İşyerinde Yıldıрма (Mobbing) ve Yıldıрма Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Çarıkcı, İ. H. ve Yavuz, H. (2009), Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı: Sağlık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Elektronik Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 10, ss. 47–62.

Dangaç, G. (2007), *Örgütlerde Psikolojik Yıldıрма (Mobbing) ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Daniel, T. A. (2006), *Bullies in the Workplace: A Focus on the “Abusive Disrespect” of Employees*, http://noworkplacebullies.com/yahoo_site_admin/assets/docs/BulliesintheWorkplace1HR_Magazine.234101040.pdf (accessed 5 March 2012).

Demir, Y. ve Çavuş, M. F. (2009), Mobbing’in Kişisel ve Örgütsel Etkileri Üzerine Bir Araştırma, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2, 1, ss. 13–23.

Eksici, Ş. (2009), *Kurum ve Kuruluşlarda Psikolojik Taciz (Mobbing) Eylemleri ve Çalışanların Motivasyonu Üzerine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Filizöz, B. ve Ay, F. A. (2011), Örgütlerde Mobbing ve Tükenmişlik Olgusu Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma, *e-Journal of New World Sciences Academy*, 6, 2, ss. 229–241.

Işık, E. (2007), *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişikine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İlhan, Ü. (2010), İşyerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Tarihsel Arka Planı ve Türk hukuk Sisteminde Yeri, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 10, 4, ss. 1175–1186.

Karavardar, G. (2010), Psikolojik Yıldıрма ile Bazı Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki, *e-Journal of New World Sciences Academy*, 5, 3, ss. 212–233.

Karcıoğlu, F. ve Çelik, Ü. H. (2012), Mobbing (Yıldıрма) ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26, 1, ss. 59–75.

Karyağdı, A. (2007), *Örgütlerde Yıldıрма (Mobbing) ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Özdemir, M. ve Açıkgöz, B. (2007), Mobbing’e Maruz Kalanların Tepki Seviyelerinin Ölçümü, *Sakarya Üniversitesi 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, ss. 912–919, Sakarya.

Shallsross, L., Sheehan, M. and Ramsay, S. (2008), Workplace Mobbing : Experiences in the Public Sector, *International Journal of Organisational Behaviour*, 13, 2, pp. 56–70.

Tanoğlu, Ş. Ç. (2006), *İşletmelerde Yıldırmının (Mobbing) Değerlendirilmesi ve Bir Yüksek Öğrenim Kurumunda Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Tayyar, S. (2008), *İşletmelerde Psikolojik Yıldıрма (Mobbing) ve Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Tetik, S. (2010), Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12, 18, ss. 81–89.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005), *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Yavuz, H. (2007), *Çalışanlarda Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısını Etkileyen Faktörler: SDÜ Tıp Fakültesi Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Yılmaz, A., Ergun Özler, D. ve Mercan, N. (2008), Mobbing ve Örgüt İklimi İlişkisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 26, ss. 334–357.