



Örgütlerde Psikolojik Şiddet Hizmet İşletmeleri Üzerine Bir Alan Araştırması (Psychological violence in Organization: A Case of Service Businesses)

***Ercan YAVUZ^a, Arzu GÜRDOĞAN^b**

^aGazi University, Faculty of Tourism, Department of Recreation Management, 06830 Gölbaşı, Ankara / Turkey

^bMuğla Sıtkı Koçman University, Ortaca Vocational College, Department of Tourist Guide, 48000 Kötekli, Muğla / Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim
Tarihi:15.08.2013

Kabul
Tarihi:09.11.2013

Anahtar Kelimeler

Psikolojik şiddet
Mobbing
Hizmet işletmeleri

Keywords

Psychological violence
Mobbing
Service businesses

Öz

İş görenlerin çalışma hayatında karşılaştıkları en önemli sorunlardan biri mobbing/psikolojik şiddettir. Üstün vasıflara sahip olan çalışanları bile bir süre sonra tamamen etkisizleştiren psikolojik şiddetin etkisi fiziksel şiddetten daha yıkıcı olabilmektedir.

Bu çalışmada; hizmet işletmelerindeki çalışanların demografik özelliklerine göre psikolojik şiddet(mobbing)algılarının farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırma Muğla'daki hizmet sektörü çalışanları üzerinde 442 kişiye anket yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; işletme çalışanlarında psikolojik şiddet algısının var olduğu, idari görevi olan yöneticilerin psikolojik şiddet algılarının daha yüksek olduğu, konaklama işletmeleri çalışanları arasında en yüksek psikolojik şiddet algısının ilköğretim mezunu çalışanlarda olduğu tespit edilmiştir.

Abstract

One of the major problems which is psychological violence/mobbing at work for employees. After a while even the superior skills of the staff, the effect of psychological violence can be even more devastating than physical violence.

In this study, demographic characteristics of employees in the hospitality enterprises was examined whether differences in the perception of mobbing or not. In this research survey method was used that 442 employees who are in service sector in Mugla. According to the results that employees have the perception of psychological violence, staff, who have an administrative duties, are higher perceptions of psychological violence than other staff, staff who are in the primary education has been found that the perception of higher psychological violence than other staff.

*Sorumlu yazar

eyavuz@gazi.edu.tr (E. Yavuz)

GİRİŞ

İş hayatına tartışmasız olarak büyük tesirleri olan sanayileşme ve yeni ekonomik yaklaşımlar, insanların yaşam koşullarında farklı ekonomik ve sosyal fırsatların doğmasına neden olduğu gibi, çalışma hayatında yeni sorunların doğmasına da sebep olmaktadır. Yeni olarak tanımlanan bu sorunların bir kısmı gerçekten yeni bir sorun iken, bir kısmı ise yeni farkına varılmış, önceden de var olan, fark edilmemiş sorunlar olabilmektedir. Mobbing çalışma hayatını derinden etkileyen sorunlardan biridir. Buna bağlı olarak da mobbing kavramını geniş bir şekilde ele alan bilimsel çalışmalar literatürde yerini almıştır. Birçok işyerinde mobbing/psikolojik şiddetle ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır. Çalışanlar bu sorunun bazen farkına varamamakta, bazen de farkında olmalarına rağmen sessiz kalmaktadırlar. Bilimsel çalışmalar, genelde toplumun özelde ise çalışanların mobbing/psikolojik şiddet konusunda bilinçlenmesine katkı sağlamaktadır.

Özellikle 1970'lerden sonra dünya ekonomisinde yaşanan ekonomik genişleme ve değişim işyerlerindeki örgütsel iklimin bozulmasına yol açmıştır. Kapitalist anlayışın sahip olduğu kar ve aşırı rekabet anlayışı psikolojik şiddetin örgütlerde geniş bir zemin bulmasına yol açmıştır(O'Moore vd., 2003).

Bireylerin toplumsal hayat içerisinde yaşam standartları her geçen gün bilim, sanayi ve teknolojik gelişmeler sayesinde artarken, iş hayatında çalışanların sorunlarının da arttığı veya önceden de var olan bazı sorunların yeni gelişmeler sayesinde fark edildiği görülmektedir. Çalışanların daha iyi bir yaşam standardına ulaşmak için daha çok çalışma ve daha çok kazanma zorunlulukları vardır. Hatta mevcut durumlarını veya çıkarlarını korumak için, işyerindeki bazı olumsuzluklara sesini çıkarmama eğilimi içersine girebilmektedir. Psikolojik şiddete maruz kalan işgörenler ve onların çalışma arkadaşları çoğu zaman örgütsel sessizlik davranışı yönünde eğilim gösterebilmektedir. 1980'li yıllardan sonra ekonomik ve teknolojik gelişmeler toplumsal değişimin hızını arttırmıştır. Bu değişim sosyal hayatta ve ekonomik hayatta köklü yapısal değişimlerin yaşanmasına neden olmuştur. Psikolojik şiddetin temel nedeni bu sosyal yapıda meydana gelen değişimdir. İşgücü piyasasında meydana gelen bu değişim, işgörenler üzerinde rekabeti ve baskıyı arttırmıştır. İş hayatıyla ilgili yasal düzenlemelerin değişim hızının gerisinde kalması psikolojik şiddeti bir işyeri sorunu haline getirmiştir. "Mobbing"(psikolojik şiddet) böyle bir yönü de olan bir kavramdır. Mobbing; çalışan üzerinde bir bezdirme, yıldırma çabası, çalışan üzerinde psikolojik şiddet uygulamaktır. İşyerinde; işgörenleri usandırma, bıkınlık verme, zor kullanarak bezdirme davranışıdır (Özen, 2009).

Mobbing; çalışanların psikolojik tacize uğramasıdır. Bu taciz çalışanların karşıt cinslerinden olabileceği gibi hemcinslerinden de kaynaklanabilir. Bu taciz, psikolojik şiddet, yıldırma, caydırma, bezdirme çalışanlara yöneticileri tarafından uygulanabildiği gibi, mesai arkadaşları hatta astları tarafından da uygulanabilmektedir.

Mobbing kavramı çok farklı tanımlamalara rağmen; güçlü olan kişiler tarafından sistemli bir şekilde uygulanan psikolojik baskı, bunaltma, korkutma, bireye karşı cephe

oluşturma, duygusal şiddet uygulama olarak tanımlanabilir (Farrington, 2000; Leymann,1990).

Mobbing latince kökenli bir kavramdır. Kavramın Türkçe karşılığı; psikolojik şiddet, baskı, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı vermek anlamında kullanılmaktadır. Mobbing; "iş yerlerinde, okullarda vb. topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde engelleyip, huzursuz olmasına yol açarak, yıldırma, dışlama, gözden düşürme" olarak tanımlanmıştır (TDK Sözlüğü). İngilizce'de "mob" kökünden türeyen sözcük aşırı şiddete yönelmiş kalabalık anlamındaki sözcüğün eylem biçimi olan "mobbing"; birine karşı cephe oluşturma, psikolojik saldırıda bulunma, psikolojik terör, psikolojik şiddet olarak ifade edilmektedir. Mobbing; psikolojik şiddet olarak tanımlanırken bir grubun, bir birey üzerinde baskı kurması durumu ise "bullying" olarak isimlendirilmiştir. Bu tip çatışmada kurban olarak seçilen bireyin sistematik olarak kişisel haklarına saldırı söz konusudur. Çalışana dönük psikolojik şiddet uzun sürerse, çalışan, işgücü piyasasından uzaklaşmak zorunda kalır. Psikolojik şiddet her kültürde var olan bir gerçekliktir (Leymann,1996).

Leymann, mobbing kavramını ayrıntılı olarak ele almış, mobbing'i "zorbalık" veya "psikolojik terör" olarak tanımlamıştır. Mobbing uygulanan birey sistematik olarak psikolojik şiddete maruz kalır, bireysel hakları tahrip edilir ve bu yıldırma politikası sonucunda birey "zihinsel olarak sakatlanır". Zihinsel sakatlanan birey hem kendi işyerinde hem de işgücü piyasasında değerini yitirebilir.

Lorenz 1960'lı yıllarda bir çalışmada küçük hayvan gruplarının, kendilerinden büyük bir hayvana karşı harekete geçmelerini, saldırmalarını ifade etmek için "mobbing" kavramını "psikolojik taciz" anlamında kullanmıştır. Konrad Lorenz aynı kuluçkadan çıkan kuşlar arasında yaşanan hayatta kalma mücadelesini, en zayıf kuşun sürüden uzaklaştırılması, en sonunda fiziksel saldırılarla öldürülerek grubun dışına atılması sürecini ifade etmek amacıyla mobbing kavramını kullanmıştır (Tınaz, 2006). Daha sonra İsveçli Doktor Heinemann; çocuklardan oluşan bir grubun, tek bir çocuğa yönelik olarak tavır alma davranışını ifade etmek için "mobbing" kavramını "psikolojik şiddet" anlamında kullanmıştır. 1980'lerin başında ise Heinz Leymann "mobbing" kavramını işyerinde psikolojik şiddeti açıklamak için kullanmıştır (Leymann,1996).

İş yerinde psikolojik şiddete dikkat çeken en önemli adım 1992 yılında Almanya'da, Leymann'ın yardımıyla ilk mobbing kliniğinin açılması ile atılmıştır. Westhues, 2004'te üniversitelerde psikolojik şiddeti ele alan bir kitap çalışması yapmıştır. Bu çalışmayla birlikte mobbing artık Avrupa'da, İskandinavya ve Almanca konuşulan diğer ülkelerin literatüründe yer almaya başlamıştır (Gökçe, 2006).

Mobbing kavramı ile yakından ilişkilendirilen kavramlardan birisi de "bullying" kavramıdır. "Bullying" kavramının sözcük anlamı zorbalıktır. "Bullying" psikolojik taciz anlamında literatürde kullanılmakla birlikte Leymann, kavramı mobbinge eş anlamlı kullanmıştır. "Bullying; bir kimsenin bir başkası üzerinde korku oluşturmaya, yıldırma, baskı kurması olarak tanımlanmıştır (Tınaz, 2006). Psikolojik taciz(bullying) hayvan davranışlarını inceleyen bir bilim adamı olan Konrad Lorenz tarafından kullanılmıştır. Lorenz bu kavramla "küçük hayvan gruplarının, örneğin kuşların,

büyük bir hayvana karşı hep birlikte atak yapmalarını” ifade etmektedir. “Bullying” kavramını daha sonra Heinemann “çocuklardan oluşan bir grubun, yalnız bir çocuğa tavır almaları veya zarar vermeleri anlamında kullanmıştır (Tmaz, 2006).

ABD’de ve bazı Avrupa ülkelerindeki araştırmalarda, eğitim-öğretim kurumlarında, askeri örgütlerde veya işyerlerindeki birimlerde farklı kavramlar kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle öğrenci gruplarının, tek bir öğrenci üzerindeki psikolojik şiddeti ifade etmek için “Bullying” kavramı tercih edilirken, işyerindeki örgütsel terör için ise daha çok “Mobbing” kavramının tercih edilmeye başlandığı görülmektedir. Batı ülkelerinde “mobbing” ve “bullying” aynı anlamı ifade eden iki kavram olarak da kullanılmaktadır. Örneğin; İngiltere ve Avustralya’da psikolojik şiddeti ifade etmek için “bullying” kullanılırken diğer ülkelerde “mobbing” kavramı tercih edilmiştir.

Öte yandan Leymann’da çocuklar ve gençlerle ilgili olarak “Bullying” kavramının, yetişkin davranışlarını ifade etmek için ise “Mobbing” kavramının kullanılması gerektiğini ileri sürmüştür (Leymann, 1996). 1976 yılında Brodsky “The Harrased Worker” adlı yayınladığı kitap ile işyerlerinde taciz kavramı literatürde yerini almaya başlamıştır. Çalışanların önemli sorunlarından biri olan psikolojik şiddet farklı boyutlarda, farklı derecelerde veya farklı ülkelerde görülebilmektedir. Örgütlerde psikolojik şiddetin çeşitli derecelerde varlığının kabulü konusunda ortak bir görüş söz konusu iken, psikolojik şiddeti ortaya çıkarmak pek de kolay değildir.

Öncelikle örgütlerde “psikolojik şiddet” ile “cinsel taciz veya cinsel ayrımcılık” kavramları arasındaki anlam farkını tam olarak ortaya koymak oldukça güçtür. Literatüre bakıldığında Leymann’ın psikolojik taciz davranışları arasında “cinsel imalarda bulunma, cinsel tacizde bulunma” davranışını da sayılmıştır.

Leymann psikolojik şiddeti dört aşamada meydana geldiğini ileri sürmektedir. Psikolojik şiddetin birinci aşamasını “Dönüm Noktasını Oluşturan Olaylar” aşaması oluşturmaktadır. Örgütsel çatışmanın tetiklemeyle oluşabileceği gibi var olan bir çatışmanın yeniden körüklenmesiyle de ortaya çıkabilmektedir. Psikolojik şiddete neden olan çatışmanın nasıl geliştiği tam olarak bilinmemektedir. Leymann’a göre psikolojik terörün ikinci aşamasında şiddet damgalama aşaması olduğunu ileri sürmektedir. Psikolojik şiddet eylemleri, sonucu mutlaka saldırıya uğrama veya işten uzaklaştırılmayla sonuçlanan çeşitli davranışlardan meydana gelen bir aşamadır. Davranışlar, günlük hayatta iletişim sürecinin bir parçası olarak görülebilir, ancak buradaki temel amaç, kişiyi ötekileştirmek, cezalandırmak veya acı çekmesini sağlamaktır. Bu aşamada psikolojik terör davranışları somut olarak gözlemlenebilir. Psikolojik terörün üçüncü aşaması yönetimin sürece dahil olduğu aşamadır. Yönetim bu aşamada psikolojik terör sürecinin fiilen içine girmektedir. Bir önceki aşamadan sonra, yönetim psikolojik terör kurbanının herhangi bir hatası veya kusurunu göz önünde bulundurarak, kolaylıkla onun hakkında yanlış hüküm verme eğilimi içine girebilmektedir. Psikolojik terörün son aşaması, işten çıkarılma aşamasıdır. Psikolojik şiddet saldırılarına maruz kalan kişi, ya emekli olarak ya da işten çıkarılarak iş

hayatından uzaklaşır. Bu durum, kurbanda önemli fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara neden olmaktadır. Kişinin normal yaşamına tekrar uyum sağlayabilmesi için mutlaka psikolojik destek yardımı alması gerekmektedir.

Psikolojik şiddeti daha iyi anlamak için ve ilgili diğer kavramlardan farkını tam anlamıyla ortaya koyabilmek için şu hususlara dikkat çekmek gerekmektedir. Psikolojik şiddette üç taraf söz konusudur. Birincisi mağdur veya kurban, ikincisi ise psikolojik şiddet uygulayan taraftır. Üçüncü taraf ise psikolojik şiddetin uygulandığı ortamda bulunan diğer bireylerdir. Psikolojik şiddeti hem uygulayan tarafın psikolojisini hem de şiddete maruz kalanın psikolojisini açıklamaya ihtiyaç vardır. Öncelikli olarak psikolojik şiddet uygulayan kişinin niyetine bakmaksızın, şiddete dönük davranışlar mağdur üzerinde ne gibi etkiler bıraktığına, ikinci olarak psikolojik şiddet içerikli davranışların mağdura ne ölçüde zarar verdiğine bakılmalıdır. Üçüncüsü yine şiddet uygulayanla ilgilidir. Şiddeti uygulayan tarafın şiddet uygulamaya devam etme yönünde sürekli ısrarın olup olmadığına bakılmalıdır.

Örgütlerde psikolojik şiddet davranışı bireye karşı sistemli ve belli bir süre devam eden davranışlar ağından oluşmaktadır. Bu davranışlardan bazıları; çalışanı yeterince çaba göstermediği için suçlamak, deneyimsiz olduğu için özellikle genç çalışanları aşağılamak, örgütün sunduğu imkânlardan yararlanmasını engellemek, çalışana aşırı iş yükü vermek, sürekli olarak yaptığı hataları hatırlatmak ve söz hakkı vermemek, hakaret ederek küçük düşürmek, izole etmek, tehditte bulunmak vb. olarak söylenebilir (Solmuş, 2005).

Literatür incelendiği zaman Mobbing kavramı çok farklı kavramlarla açıklanmaya çalışılmıştır. Leymann (1996), psikolojik şiddeti; psikolojik terör ile eş anlamda kullanmıştır. Leymann’a göre psikolojik şiddet, iş hayatında karşılaşılan saldırgan ve etik olmayan bir iletişim türüdür. İşyerinde hedef seçilen bir veya birkaç kişiyi, savunmasız durumda bırakarak onu saf dışı etmek amacıyla sistematik olarak sürdürülen hareketler psikolojik terör davranışları olarak tanımlanmıştır. Mobbing kavramını Borkqvist vd., Baron ve Neuman “işyeri terörü/şiddeti, Ashforth “zorbalık”, Anderson ve Pearson tarafından “şiddet” olarak tanımlanmaktadır (Aguino ve Byron, 2002). Türkiye’de yapılan araştırmalarda mobbing ile eş anlamlı olarak; duygusal zorbalık, taciz, yıldırma,(Solmuş, 2005) psikolojik şiddet (Tutar, 2004), bezdirme (Avcı ve Kaya, 2010), duygusal saldırı (Sürgevil vd., 2007) gibi farklı kavramlar kullanılmaktadır. Bu araştırmada ise; kavram karmaşasına neden olmamak için mobbing kavramı “psikolojik şiddet” anlamında kullanılmıştır. İngiltere’de yapılan bir araştırmada her iki çalışandan birisi psikolojik şiddet mağdurudur. İsveç’te yapılan bir araştırma sonuçları psikolojik şiddet mağdurlarının % 15’i intihara teşebbüs etmiştir. Almanya’da psikolojik şiddet mağdurlarının erken emekli oldukları belirlenmiştir. İtalya’da durum diğer Avrupa ülkelerinden farklı değildir. Yapılan araştırmalarda bu ülkelerde 1 milyondan fazla çalışan psikolojik şiddet mağduru olduğu, yaklaşık 6 milyon kişinin ise psikolojik şiddete tanıklık ettiği tespit edilmiştir. (Tmaz, 2006).

1996 yılında Avrupa Birliğine üye ülkelerde yapılan bir araştırmada 15.800 kişiyle görüşülmüş, 15 ülkede 12 milyon çalışan psikolojik şiddete maruz kaldığı saptanmıştır (Tmaz, Bayram, Ergin, 2008). Çalışanların neredeyse % 80'i ise işyerinde uygulanan psikolojik şiddete tanıklık etmiştir.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı hizmet işletmelerindeki çalışanların demografik özelliklerine göre psikolojik şiddet (mobbing) algılarının farklılaşıp farklılaşmadığının ortaya konulmasıdır. Bu çerçevede araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H₁: Cinsiyet değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamaları farklılık göstermektedir.

H₂: Yaş değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamaları farklılık göstermektedir.

H₃: Medeni Durum değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamaları farklılık göstermektedir.

H₄: Eğitim durumu değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamaları farklılık göstermektedir.

H₅: Çalışılan sektör değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamaları farklılık göstermektedir.

H₆: İdari görev değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamaları farklılık göstermektedir.

H₇: Çalışma yılı değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamaları farklılık göstermektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma Türkiye ekonomisinde ana sektörler arasında en büyük paya sahip olan hizmet sektöründe yapılmıştır. Muğla'daki hizmet işletmelerinde çalışanların fikirlerine başvurulmuştur. Muğla'da 2011 TÜİK verilerine göre toplam istihdam edilen çalışan sayısı 343.000 kişidir. Çalışanların 186.000'i (%54,2) hizmet sektöründe çalışmaktadır. 107.000'i çalışanı ile tarım sektörü ikinci sırada ve 50.000 çalışan sayısı ile sanayi sektörü üçüncü sırada yer almaktadır (TÜİK-2011). Bu bağlamda Muğla'da istihdam edilenler dikkate alındığında hizmet sektörü en önemli sektördür. Araştırmanın Evrenini Muğla'da hizmet sektöründe çalışan 186.000 kişi oluşturmuştur. Yaklaşık 1000'in üzerinde çalışana veri toplama amacıyla ölçek gönderilmiştir. Yapılan örneklem hesaplama yöntemine göre 383 çalışanın örneklem için yeterli olduğu belirlenmiştir. 442 çalışandan alınan ölçeklerin değerlendirme için uygun olduğu görülmüştür ve bu anketlerin tamamı değerlendirilmiştir.

Öncelikle ifade edilmelidir ki, işletmelerde işgörenlerin psikolojik şiddet (mobbing) algısını ölçmek için, işgörenler karşılaştıkları davranışların psikolojik şiddet olup olmadığını ayırt edebilmeleri gerekmektedir. Bu durumda işgörenlerin "psikolojik şiddet" kavramı ile ilgili bilgi sahibi oldukları varsayılmıştır. Her ihtimal göz önünde tutularak psikolojik şiddet ile ilgili kısa bilgi verilmiştir. Öte yandan psikolojik şiddet davranışları bazı işgörenler tarafından mobbing olarak değerlendirilirken, bazı işgörenler tarafından psikolojik şiddet içerikli davranışlar mobbing olarak değerlendirilmemektedir. Bunun nedeni çalışanların algı düzeyindeki farklılıklardır. Çalışanların mobbing algılarını

etkileyen faktörler ise; çalışanın yetiştiği sosyal ve kültürel çevre, çalışanın şu an içinde bulunduğu sosyal ve kültürel çevre, çalışanın kişilik özellikleri, davranışın türü veya davranışın sürecine göre psikolojik şiddet olarak algılanmayabilmektedir. Mobbing ile ilgili araştırmalarda bireysel algılamaya düzeylerinde ciddi farklılıklar olabileceği varsayılmaktadır. Bu da mobbing (psikolojik şiddet) araştırmaları için önemli bir kısıttır. Araştırmada psikolojik şiddet (mobbing) kavramı diğer toplumlarda nasıl algılanıyorsa, araştırma yapılan örneklem grubunun da aynı şekilde algılandığı varsayılmıştır. Ayrıca katılımcılara uygulanan ölçekte "mobbing", "psikolojik şiddet" kavramıyla eş anlamlı kullanılmış ve araştırma bu şekilde kurgulanmıştır.

Araştırmada hizmet sektöründe çalışanların demografik özelliklerine yer verilmiştir. Psikolojik şiddet davranışının boyutlarının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarının hem diğer araştırmacılara, hem de sektör temsilcilerine yönelik olarak önemi vurgulanmak istenmiştir. Psikolojik şiddet bütün sektör çalışanlarının maruz kalabileceği bir davranıştır. Ancak hizmet sektörünün bazı özellikleri bu sektörde çalışanların daha çok psikolojik şiddete maruz kaldığını göstermektedir (Çobanoğlu, 2005; Davenport, Schwartz ve Elliott, 2003). Psikolojik şiddet boyutlarını ölçmek amaçlı ölçek Heinz Leymann tarafından geliştirilmiştir. Araştırma ölçeği demografik özelliklerden ve psikolojik şiddetin beş boyutunu içeren ifadelerden oluşmaktadır. Ölçek psikolojik şiddetin boyutlarını; kendini ifade etme ve iletişimin engellenmesine yönelik saldırılar, iş ve göreve yönelik psikolojik saldırılar, sosyal ilişkilere yönelik psikolojik saldırılar, kişilik ve itibara yönelik saldırılar, kişisel sağlığa yönelik psikolojik saldırıları ölçmeyi amaçlayan ifadelerden oluşmaktadır.

Araştırmaya İlişkin Bulgular

Tablo.1 Cinsiyet Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Boyutlarının Farklılaşması

		n	Ort.	s.s.	t	p
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesi	Kadın	99	1,5662	,49044		
	Erkek	43	1,5276	,53593	,782	,435
İşe ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar	Kadın	99	1,9430	,78962		
	Erkek	43	1,9012	,73370	,576	,565
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırılar	Kadın	99	1,5302	,53987		
	Erkek	43	1,5000	,62444	,536	,592
Kişilik ve İtibara Yönelik Psikolojik Saldırılar	Kadın	99	1,4739	,46324		
	Erkek	43	1,4432	,46543	,692	,490
Kişisel Sağlığa Yönelik Psikolojik Saldırılar	Kadın	99	1,5215	,51914		
	Erkek	43	1,4998	,57455	,413	,680

Araştırmaya katılan örneklem grubunun cinsiyet değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamalarında farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde 5 boyutta da bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Diğer bir ifade ile H₁ hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Tablo.2 Yaş Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Boyutlarının Farklılaşması

	n	Ort.	s.s	F	p	
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesi	20 ve altı	2	1,7077	,50037		
	21-30 yaş	87	1,5706	,53569		
	31-40 yaş	25	1,5157	,52274		
	41-50 yaş	4	1,3542	,38031	3,354	0,006
	51-60 yaş	2	1,4062	,48465		
	61 ve üstü	2	1,9167	,41248		
Toplam	42	1,5450	,51573			
İş ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar	20 ve altı	2	2,0663	,74071		
	21-30 yaş	87	1,9917	,77105		
	31-40 yaş	25	1,8436	,73879	3,356	0,006
	41-50 yaş	4	1,6091	,67767		
	51-60 yaş	2	2,1667	,86781		
	61 ve üstü	2	2,3889	,39284		
Toplam	42	1,9201	,75880			
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırılar	20 ve altı	2	1,5780	,50833		
	21-30 yaş	87	1,5321	,65526		
	31-40 yaş	25	1,5027	,57637		
	41-50 yaş	4	1,3858	,46477		
	51-60 yaş	2	1,4653	,38837	1,286	0,269
	61 ve üstü	2	2,2083	,17678		
Toplam	42	1,5136	,58741			
Kişilik ve İtibara Yönelik Psikolojik Saldırılar	20 ve altı	2	1,6505	,51937		
	21-30 yaş	87	1,4153	,41529		
	31-40 yaş	25	1,4538	,49629		
	41-50 yaş	4	1,3580	,41104		
	51-60 yaş	2	1,4769	,49034	3,870	0,002
	61 ve üstü	2	2,1111	,54997		
Toplam	42	1,4570	,46417			
Kişisel Sağlığa Yönelik Psikolojik Saldırılar	20 ve altı	2	1,6434	,53501		
	21-30 yaş	87	1,5235	,58264		
	31-40 yaş	25	1,4729	,52324		
	41-50 yaş	4	1,3272	,43191		
	51-60 yaş	2	1,7593	,64933	2,700	0,020
	61 ve üstü	2	1,7778	,47140		
Toplam	42	1,5096	,54979			

Araştırmaya katılan örneklem grubunun yaş değişkeni açısından psikolojik şiddet ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakılmıştır. Bu bağlamda 0,05 önem düzeyinde kendini ifade etme ve iletişimin engellenmesi, iş ve göreve yönelik psikolojik saldırılar, kişilik ve itibara yönelik psikolojik saldırılar ve kişisel sağlığa yönelik psikolojik saldırılar boyutlarında farklılaşmalar tespit edilmiştir. Diğer yandan sosyal ilişkilere yönelik psikolojik saldırılar boyutunda ise anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Tablo-2'den de anlaşılacağı üzere, kendini ifade etme ve iletişimin engellenmesi boyutunda çalışanların psikolojik şiddet (mobbing) algıları en yüksek düzeyde 20 yaş ve altı ile 61 yaş ve üstü çalışanlarda olduğu görülmektedir. Diğer yandan iş ve göreve yönelik psikolojik saldırılar boyutunda en yüksek psikolojik şiddet (mobbing) algısı 51-60 yaş aralığı ile 61 yaş ve üzeri çalışanlarda olduğu görülmektedir. Kişilik ve itibara yönelik psikolojik saldırılar boyutunda ise yine 61 yaş ve üstü çalışanlarda psikolojik şiddet (mobbing) ortalamalarının yüksek olduğu görülürken, kişisel sağlığa yönelik psikolojik saldırılar da 51-60 yaş ile 61 yaş ve üzeri çalışanlarda olduğu görülmektedir. Çalışanların yaş dağılımları açısından psikolojik şiddet (mobbing) algıları incelendiğinde yaşları yüksek olan çalışanları da bu algının daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo.3 Medeni Durum Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Boyutlarının Farklılaşması

	n	Ort.	s.s.	t	p
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesi	Evli	97	1,5127	,54839	
	Bekâr	45	1,5709	,48747	-1,180
İşe ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar	Evli	97	1,8387	,68285	
	Bekâr	45	1,9855	,81021	-2,029
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırılar	Evli	97	1,5042	,58737	
	Bekâr	45	1,5211	,58854	-300
Kişilik ve İtibara Yönelik Psikolojik Saldırılar	Evli	97	1,4592	,48355	
	Bekâr	45	1,4552	,44897	,091
Kişisel Sağlığa Yönelik Psikolojik Saldırılar	Evli	97	1,4676	,54644	
	Bekâr	45	1,5433	,55126	-1,441

Araştırmaya katılan örneklem grubunun medeni durum değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamalarında farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde 5 boyutta da bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Diğer bir ifade ile H₃ hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Tablo.4 Eğitim Durumu Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Boyutlarının Farklılaşması

	n	Ort.	s.s.	F	p
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesi	İlköğrenim	8	1,8325	,54999	
	Ortaöğrenim	85	1,5529	,45952	
	Ön lisans	46	1,5325	,46355	
	Lisans	36	1,5150	,57801	
	Lisansüstü	7	1,2269	,29289	
	Toplam	42	1,5450	,51573	6,776
İşe ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar	İlköğrenim	8	2,1111	,66152	
	Ortaöğrenim	5	1,9046	,68153	
	Ön lisans	46	1,9315	,71561	
	Lisans	36	1,8676	,82491	
	Lisansüstü	7	1,8313	,99685	
	Toplam	42	1,9201	,75880	1,033
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırılar	İlköğrenim	8	1,9184	,79402	
	Ortaöğrenim	5	1,5176	,43131	
	Ön lisans	46	1,4646	,54464	
	Lisans	36	1,4620	,59212	
	Lisansüstü	7	1,3056	,51214	
	Toplam	42	1,5136	,58741	7,478
Kişilik ve İtibara Yönelik Psikolojik Saldırılar	İlköğrenim	48	1,8565	,60675	
	Ortaöğrenim	85	1,5346	,40847	
	Ön lisans	146	1,4290	,42417	
	Lisans	136	1,3362	,40153	
	Lisansüstü	27	1,2623	,41825	
	Toplam	442	1,4570	,46417	14,739
Kişisel Sağlığa Yönelik Psikolojik Saldırılar	İlköğrenim	48	1,8032	,68234	
	Ortaöğrenim	85	1,4915	,47741	
	Ön lisans	146	1,4863	,52281	
	Lisans	136	1,4518	,53573	
	Lisansüstü	27	1,4609	,59253	
	Toplam	442	1,5096	,54979	4,049

Araştırmaya katılan örneklem grubunun eğitim durumu değişkeni açısından psikolojik şiddet ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde kendini ifade etme ve iletişimin engellenmesi, sosyal ilişkilere yönelik psikolojik saldırılar, kişilik ve itibara yönelik psikolojik saldırılar, kişisel sağlığa yönelik psikolojik saldırılar ait ifadelerde anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Diğer yandan işe ve göreve yönelik psikolojik saldırılar da ise anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Tablo-4'den de anlaşılacağı üzere, eğitim değişkeni açısından mobbing boyutlarındaki farklılaşmaya bakıldığında, eğitim seviyesi düştükçe mobbing algısının

yükseldiği görülmektedir. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanları arasında en fazla mobbing algısı ilköğretim mezunu çalışanlarda olduğu dikkat çekmektedir.

Tablo.5 Çalışılan Sektör Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Boyutlarının Farklılaşması

		n	Ort.	s.s.	t	p
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesi	Özel	326	1,5961	,53774	3,541	0,000
	Kamu	116	1,4012	,41774		
İşe ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar	Özel	326	1,9434	,71944	1,085	0,278
	Kamu	116	1,8544	,85984		
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırılar	Özel	326	1,5573	,61164	2,639	0,009
	Kamu	116	1,3908	,49532		
Kişilik ve İtibara Yönelik Psikolojik Saldırılar	Özel	326	1,5220	,48265	5,069	0,000
	Kamu	116	1,2744	,34970		
Kişisel Sağlığa Yönelik Psikolojik Saldırılar	Özel	326	1,5460	,57115	2,349	0,019
	Kamu	116	1,4071	,47207		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun çalıştığı sektör değişkeni açısından psikolojik şiddet ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde kendini ifade etme ve iletişimin engellenmesi, sosyal ilişkilere yönelik psikolojik saldırılar, kişilik ve itibara yönelik psikolojik saldırılar, kişisel sağlığa yönelik psikolojik saldırılara ait ifadelerde anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Diğer yandan işe ve göreve yönelik psikolojik saldırılar da ise anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır.

Psikolojik şiddet boyutları açısından çalışanların görev yaptıkları kamu ve özel sektöre göre farklılaşması dikkate alındığında özel sektör çalışanlarının kamu sektörü çalışanlarına göre mobbing algılarının daha yüksek olduğunu anlaşılmaktadır.

Tablo.6 İdari Görev Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Boyutlarının Farklılaşması

		n	Ort.	s.s.	t	p
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesi	Evet	156	1,5304	,50101	-4,37	,663
	Hayır	286	1,5529	,52428		
İşe ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar	Evet	156	1,9323	,80595	-2,251	,802
	Hayır	286	1,9134	,73317		
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırılar	Evet	156	1,5358	,55738	,587	,558
	Hayır	286	1,5015	,60378		
Kişilik ve İtibara Yönelik Psikolojik Saldırılar	Evet	156	1,5392	,54608	2,769	,006
	Hayır	286	1,4122	,40681		
Kişisel Sağlığa Yönelik Psikolojik Saldırılar	Evet	156	1,5933	,60956	2,378	,018
	Hayır	286	1,4639	,50961		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun idari görevin olması değişkeni açısından psikolojik şiddet ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde kişilik ve itibara yönelik psikolojik saldırılar ve kişisel sağlığa yönelik psikolojik saldırılar da anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Diğer yandan kendini ifade etme ve iletişimin engellenmesi, işe ve göreve yönelik psikolojik saldırılar ve sosyal ilişkilere yönelik psikolojik saldırılar boyutlarında anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Tablo 6'dan da anlaşılacağı üzere farklılık

tespit edilen kişilik ve itibara yönelik psikolojik saldırılar ve kişisel sağlığa yönelik psikolojik saldırılar incelendiğinde idari görevi olan yöneticilerin mobbing algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo.7 Çalışma Yılı Değişkeni Açısından Psikolojik Şiddet Boyutlarının Farklılaşması

		n	Ort.	s.s	F	p
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesi	1-5 yıl	186	1,6212	,53788	3,205	0,053
	6-10 yıl	131	1,5305	,52182		
	11-15 yıl	78	1,5134	,47822		
	16-20 yıl	35	1,3083	,39737		
	21-25 yıl	12	1,4167	,43192		
	Toplam	442	1,5450	,51573		
İşe ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar	1-5 yıl	186	2,0125	,79070	2,149	0,074
	6-10 yıl	131	1,8957	,78661		
	11-15 yıl	78	1,8775	,64753		
	16-20 yıl	35	1,7619	,75125		
	21-25 yıl	12	1,4907	,36224		
	Toplam	442	1,9201	,75880		
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırılar	1-5 yıl	186	1,5811	,64535	1,555	0,185
	6-10 yıl	131	1,4739	,57290		
	11-15 yıl	78	1,5064	,51576		
	16-20 yıl	35	1,3429	,45274		
	21-25 yıl	12	1,4444	,51041		
	Toplam	442	1,5136	,58741		
Kişilik ve İtibara Yönelik Psikolojik Saldırılar	1-5 yıl	186	1,4824	,45205	1,319	0,202
	6-10 yıl	131	1,4266	,46675		
	11-15 yıl	78	1,5164	,49804		
	16-20 yıl	35	1,3484	,43840		
	21-25 yıl	12	1,3264	,43923		
	Toplam	442	1,4570	,46417		
Kişisel Sağlığa Yönelik Psikolojik Saldırılar	1-5 yıl	186	1,5591	,56371	1,326	0,259
	6-10 yıl	131	1,4996	,56410		
	11-15 yıl	78	1,5000	,49650		
	16-20 yıl	35	1,3429	,54989		
	21-25 yıl	12	1,3981	,45556		
	Toplam	442	1,5096	,54979		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun kıdem yılı değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamalarında farklılaşma olup olmadığına bakılmış olup 0,05 önem düzeyinde 5 boyutta da bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Diğer bir ifade ile H₇ hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Sonuç Ve Öneriler

Psikolojik şiddetle ilgili birçok araştırma yapılmış ve bu araştırmalarda çok farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bu araştırmaların ulaştığı ortak sonuç ise psikolojik şiddetin örgütlerde var oluşudur. Psikolojik şiddet her şeyden önce örgütlerde işgörenlerin yaşadığı en önemli problemlerden biridir. 2001'de Danimarka'da kamu çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada psikolojik şiddete maruz kalanların oranı % 18 olduğu görülmüştür, Portekiz'de yapılan bir başka araştırmada işyerinde en yaygın şiddet türünün psikolojik şiddet olduğu tespit edilmiştir (Özen, 2007). Finlandiya Üniversitesinde yapılan bir araştırmada, psikolojik şiddet eylemleri; çalışanlar arasındaki statü ve görev farklılıklarından kaynaklanan aşırı rekabet, kıskançlık ve saldırgan kişilik yapısına sahip olmak gibi üç ana nedene bağlanmıştır. Ancak, en büyük payın kişilik özellikleri olduğu vurgulanmıştır. Bunun yanında, kurbanların, öz güven, kendine saygı ve yeterliliklerinin tam olarak gelişmemesi, utangaç ve çekingen bir kişilik özelliğine sahip olmaları ile çatışma yönetimi konusundaki yetersizlikleri

psikolojik şiddete uğrama ihtimallerini güçlendiren faktörlerdendir. (Einarsen, 1999).

Araştırma sonuçları incelendiğinde; örneklem grubunun cinsiyet değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamalarında farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde 5 boyutta da bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Diğer bir ifade ile H_1 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir. Bir başka araştırmada ise; erkeklerin daha çok fiziksel şiddete maruz kaldıkları görülmektedir. Kadınların ise daha çok duygusal baskı ve psikolojik, sözlü saldırı, cinsel tacize, yıldırma davranışına maruz kaldıkları dikkat çekmektedir (Deniz ve Ünsal, 2010).

Araştırmadan elde edilen önemli sonuçlardan biri demografik değişkenlerden yaş değişkeni açısından işgörenlerin psikolojik şiddet ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakılmış beş boyutun dördünde farklılaşma belirlenmiş, sadece sosyal ilişkilere yönelik psikolojik saldırılar boyutunda herhangi bir farklılaşma görülmemiştir. Tablo-2 den de anlaşılacağı üzere, kendini ifade etme ve iletişimin engellenmesi boyutunda çalışanların psikolojik şiddet algıları en yüksek düzeyde 20 yaş ve altı ile 61 yaş ve üstü çalışanlarda olduğu görülmektedir. Bu durum çalışanların iş hayatının neredeyse başında ve sonunda psikolojik şiddet algısının yüksek olması çarpıcı bir sonuçtur. Psikolojik şiddetin boyutları açısından bakıldığında en yüksek psikolojik şiddet algısının yaşları yüksek çalışanlarda olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun medeni durum değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamalarında farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde 5 boyutta da bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Diğer bir ifade ile H_3 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir. Psikolojik şiddet algısı ile medeni durum değişkeni arasında bir bağ kurulamamıştır.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun öğrenim durumu değişkeni açısından psikolojik şiddet ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde dört boyutta farklılaşma belirlenmiştir. İşe ve göreve yönelik psikolojik saldırılar boyutunda ise anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Öğrenim durumu değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutlarındaki farklılaşmaya bakıldığında, öğrenim seviyesi düşüktüçe psikolojik şiddet algısının yükseldiği görülmektedir. Diğer bir ifade ile araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanları arasında en yüksek psikolojik şiddet algısının ilköğretim mezunu çalışanlarda olduğu dikkat çekmektedir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun idari görevin olması değişkeni açısından psikolojik şiddet ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde kişilik ve itibara yönelik psikolojik saldırılar ve kişisel sağlığa yönelik psikolojik saldırılar da anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Diğer yandan kendini ifade etme ve iletişimin engellenmesi, işe ve göreve yönelik psikolojik saldırılar ve sosyal ilişkilere yönelik psikolojik saldırılar boyutlarında anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Araştırmadan elde edilen sonuca göre; farklılaşma tespit edilen kişilik ve itibara yönelik psikolojik saldırılar ve kişisel sağlığa yönelik psikolojik saldırılar incelendiğinde idari görevi olan yöneticilerin psikolojik şiddet algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu

sonuç; psikolojik şiddete maruz kalanların örgütlerde genellikle yönetilenler olduğu algısının yanlış bir algı olduğunu, yönetenlerin de psikolojik şiddete maruz kalma algısı taşıdıklarını göstermektedir.

Araştırmadan elde edilen bir başka sonuçta; kıdem yılı değişkeni açısından psikolojik şiddet boyutları ortalamalarında farklılaşma olup olmadığına bakılmış, 0,05 önem düzeyinde 5 boyutta da bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Diğer bir ifade ile H_7 hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

Bu araştırmada örgüt çalışanlarında psikolojik şiddet algısının var olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütlerin; psikolojik şiddet önemli sorunlarından biri olarak yerini korumuştur. Psikolojik şiddetle mücadele edebilmenin ilk şartı iş hayatının standartlarının yükseltilmesidir. Bunu sağlamak için yasal düzenlemelerde işgöreni güçlendirmekle mümkündür.

Öte yandan örgütlerde iş ve görev dağılımlarının açık, anlaşılır ve yerine getirilebilir olması psikolojik şiddet mağdurlarının sayısının azalmasını önemli ölçüde etkileyecektir. Psikolojik şiddet örgütlerin işgören devir hızını arttırmaktadır. Psikolojik şiddete maruz kalan işgören örgüt içinde çözüm bulamazsa, örgütten ayrılma yolunu seçmektedir. Bu durum örgütün maliyetlerinin artmasına neden olmanın yanı sıra, örgüte önemli katkılar sağlayan işgörenler rakip örgütlere yönelmektedir. Böylece örgüt rakipleri karşısında ciddi anlamda kayba uğramaktadır. İşgörenler bu araştırmada olduğu gibi ilerleyen yaşlarında psikolojik şiddete maruz kalırsa erken emekli olma yolunu seçebilir. Örgütlerde psikolojik şiddetin çalışanlar üzerinde meydana getirdiği psikolojik rahatsızlıklar için birey tedavi görmek zorunda kalabilir. Bu tedavinin ekonomik maliyeti örgüte ya da kurban rolündeki işgörene çıkacaktır. Çalışan tedavi süreci sonunda istihdam edildiğini işini veya pozisyonunu kaybedebilir. Örgütte değerli bir çalışanı kaybetmiş olacaktır. Psikolojik şiddete maruz kalan çalışanlar ciddi anlamda güven bunalımı yaşayabilir. Psikolojik şiddetin; psikolojik ve fizyolojik birçok sonucu vardır. Örgütte ise; örgütün kültürünü yıpratır, örgütte güven duygusu zedelenir, adalet algısı tahrip olabilir. Bundan sonraki araştırmalarda bu konularla psikolojik şiddet ilişkilendirilebilir. Psikolojik şiddetle mücadele edebilmek için başta bireylerin, örgütlerin ve nihayet toplumun bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Bu tür çalışmaların bir başka katkısı toplumu bilgilendirmek olmalıdır. Bireylerin psikolojik şiddet hakkında bilgi sahibi olması, psikolojik şiddet uygulamaya eğilim gösteren birey ve örgütlere karşı daha bilinçli duruşu beraberinde getirecektir. Psikolojik şiddet konusunda bilinç bireyler, bilinçli örgütleri ve bilinçli örgütlerde bilinçlenmiş bir toplum sağlayacaktır.

Bu araştırmanın daha geniş gruplarla ve özellikle farklı sektörlerdeki çalışanların da dâhil ederek uygulanmasında fayda görülmektedir. Bu çalışmanın sonraki yapılacak araştırmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Aguino K. and Byron K. (2002). 'Dominating Interpersonal Behavior and Perceived Victimization in Groups: Evidence for a Curvilinear Relationship', *Journal of Management*, 28(1), 69-87.
- Baldry A.C. and Farrington D. P. (2000). 'Bullies and Delinquents: Personal Characteristics and Parental Styles', *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 10, 17-31.
- Carroll M. Brodsky (1976). *Industrial psychiatry*, Lexington Books, 174 pages
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing ve Başa Çıkma Yöntemleri*, İstanbul: Timaş Yayıncılık.
- Davenport, N. Schwartz, D. Ruth, P. ve Elliot, G. (2003). "Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz, (Çeviren: Osman Cem ÖnerToy), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Einarsen, S. (2000). "Harrasment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach", *Aggression and Violent Behaviour*, Cilt.5, No.4, ss.379-401.
- Gökçe, T. G. (2006). "İş Yerinde Yıldırma: Özel ve Resmi İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticiler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma" Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Kök B. S. (2006). "İş Yaşamında Psiko Şiddet Sarmalı olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri", 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 25-27 Mayıs 2006.
- Leymann, H. (1990). *Mobbing and Psychological Terror at Workplace, Violence and Victims*, 5(2).119-126.
- Leymann H. (1996), "The Content and Development of Mobbing at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.5, Issue:2, S.165-184.
- Leymann H. ve Gustafsson, A. (1996). "Psikolojik siddet at Work and the Development of Post-Traumatic Stress Disorders", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol:5 No:2, 251-275.
- O'Moore M. (2003). *The Rates and Relative Risks of Workplace Bullying in Ireland a Country of High Economic Growth*, *International Journal Management and Decision Making*, 4 (1), 82-95.
- Özen Ö. (2009); "Örgüt Kültürünün Mobbing Davranışı Üzerine Etkisi, Trabzon; Karadeniz Teknik Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.6
- Solmuş, T. (2005). 'İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz', *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İns. Kaynakları Dergisi*, 7(2).
- Sürgevil O, Fettahlıoğlu Ö.O. Gücenmez S. Budak G. ve Budak G. (2007). "Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma" *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C:17 ss.36-58.
- Tınaz P. (2006). "İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)", *Çalışma ve Toplum*, 2006/4, s.13-28.
- Tutar, H. (2004). *İş Yerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları*, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, T.C. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi BİİBF, 92-104.
- Uysal Ş. (2010). "Çalışma Yaşamında Yıldırma ve Boyutları (Mobbing) Manisa Kamu Kurumları Üzerinde Bir Araştırma" *Celal Bayar Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* s.268.

Extensive Summary

Psychological violence in Organization: A Case of Service Businesses

Introduction

At the information age; economic life and changing living conditions provide psychological and economic opportunities but also arises the causes of problems. So the people are at the center of these opportunities and problems. From one side rising standards of living conditions on the other hand based on more psychological problems are increasing in the work life. Humans are one of the most important resources. to empower the enterprises in a competitive environment. Enterprises can only provide superiority to competitors, who owned by qualifications of human resources. Resource of humanity is only move the enterprises as far with the obtained qualifications of superiority. After the human resources provides employment in enterprises, then employees are prospectively followed by human resources policy, to be closely mirrored the efforts of employees which affect business qualifications.

Especially in the hierarchically structured group and weakly controlled organizations, the person or the group who holds the power, to the others in psychological ways, applying long-term pressure in systematical way is a form that can be defined psychological violence (mobbing) is at the sociology, law and many various areas of interdisciplinary study has become a subject in recent years.

Labor is an intensive sector in the service sector in which countries shadowed out each year more importance of it and between agriculture and industry sectors has become the most important primary sector around the world. Economic, cultural and many similar reasons in this sector has increased the needs. In this context the number of service businesses increasing every day and brings the competition with it. To be in advantageous situation in the competitions is possible with to adopt the objectives of the organization with good management and happy employees.

In this study; by demographic characteristics of employees in service businesses has examined whether the perception differences in psychological violence (mobbing). The creation of this research is the 186,000 people working in the service industry in Muğla and the sample taken from 442 employees scale, were evaluated.

The evidence of the participant is their perception of psychological violence is exist. It is identified that administrators who work at the administrator departments have higher perceptions of psychological violence, and the highest perception of the psychological violence is in the group of employees who are graduated from primary school, and new recruits and almost retire employees are to be exposed psychological violence.