

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ* SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**HİZMET SEKTÖRÜNDE SÖZLÜ MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ ÇALIŞANLAR
ÜZERİNE ETKİLERİ: BİR AVM ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fatma EMEKSİZ

MAYIS-2019

TRABZON

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ* SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**HİZMET SEKTÖRÜNDE SÖZLÜ MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ ÇALIŞANLAR
ÜZERİNE ETKİLERİ: BİR AVM ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Fatma EMEKSİZ




Tez Danışmanı: Doç. Dr. Salih DURSUN

MAYIS-2019

TRABZON

ONAY

Fatma EMEKSİZ tarafından hazırlanan “Hizmet Sektöründe Sözlü Müşteri Saldırganlığının Çalışanlar Üzerine Etkileri: Bir AVM Örneği” adlı bu Çalışma 18.06.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı’nda **yüksek lisans tezi** olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyesi		Karar		İmza
Unvanı- Adı ve Soyadı	Görevi	Kabul	Ret	
Prof. Dr. Güven MURAT	Başkan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Salih DURSUN	Üye	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Sema YİĞİT	Üye	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

Prof. Dr. Yusuf SÜRMEŒEN
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca KTÜ - Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanan bu Çalışmada yararlanılan kaynakların tümüne eksiksiz atıf yapıldığını, aksinin ortaya çıkması durumunda her tür yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

Fatma EMEKSİZ

21.05.2019

ÖNSÖZ

Şiddet insanlık tarihi ile birlikte ortaya çıkmış hayatımızın her alanında, zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın karşımıza çıkabilecek bir olgudur. Çalışma hayatı, şiddet sorununun en fazla görüldüğü alanların başında gelmektedir. Özellikle hizmet sektöründe çalışanların müşterilerle sürekli yoğun bir etkileşimde bulunmaları müşteri saldırganlığı gibi istenmeyen sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu çalışmanın amacı Trabzon'da faaliyet gösteren bir alışveriş merkezi çalışanlarına yönelik müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlığın, çalışanlar üzerindeki duygusal tükenmişlik, işe bağlı stres ve kurumdan ayrılma niyeti düzeyleri üzerine etkilerini ortaya koymak ve müşteri saldırganlığının farklı demografik değişkenlerle (cinsiyet, çalışma yılı, iş tecrübesi vb.) olan ilişkisini incelemektir.

Çalışmam süresince her türlü yardım ve fedakârlığı sağlayan, bilgi, tecrübe ve güler yüzünü benden esirgemeyen tez danışmanım Sayın Hocam Doç. Dr. Salih DURSUN'a teşekkürü bir borç bilirim.

Hayatım boyunca benden maddi manevi desteklerini esirgemeyen, bana her zaman güvenen ve yanımda duran Sevgili Babam Seyfettin EMEKSİZ ve Annem Aişe EMEKSİZ'e ve benden desteğini esirgemeyen değerli eşim Yüksel KURNAZ'a teşekkürü bir borç bilirim. Haziran, 2019

Fatma EMEKSİZ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	IV
İÇİNDEKİLER	V
ÖZET.....	VIII
ABSTRACT	IX
TABLolar LİSTESİ.....	X
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XI
GRAFİKLER LİSTESİ.....	XII
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XIII
GİRİŞ	1-2

BİRİNCİ BÖLÜM

1.ŞİDDET VE İŞYERİ ŞİDDETİ	3-30
1.1. Şiddet Kavramı, Türleri, Kuramsal Çerçevesi ve Nedenleri.....	3
1.1.1. Şiddet Kavramı	3
1.1.2. Şiddetin Türleri	4
1.1.2.1. Şiddeti Uygulayanların Özelliklerine Göre Şiddet Türleri	4
1.1.2.2. İçeriğine Göre Şiddet Türleri.....	6
1.1.2.2.1. Fiziksel Şiddet.....	6
1.1.2.2.2. Cinsel Şiddet	6
1.1.2.2.3. Psikolojik / Sözel Şiddet	7
1.1.2.2.4. Ekonomik Şiddet.....	7
1.1.2.2.5. Manevi Şiddet	7
1.1.2.2.6. Siber Şiddet	8
1.1.2.2.7. Kültürel Şiddet	8
1.1.3. Şiddetin Kuramsal Çerçevesi	8
1.1.3.1. İçgüdü Kuramı.....	9
1.1.3.2. Engellenme ve Saldırganlık Kuramı.....	9

1.1.3.3. Sosyal Öğrenme Kuramı	10
1.1.4. Şiddetin Nedenleri ve Şiddeti Anlamada Ekolojik Model	11
1.2. İşyeri Şiddeti	12
1.2.1. İşyeri Şiddeti Kavramı	13
1.2.2. İşyerinde Şiddet Türleri	15
1.2.2.1. Şiddetin Türüne Göre İşyeri Şiddeti	15
1.2.2.1.1. Fiziksel Şiddet	15
1.2.2.1.2. Ekonomik Şiddet	15
1.2.2.1.3. Psikolojik Şiddet	15
1.2.2.1.4. Mobbing / Bullying	16
1.2.2.1.5. Taciz, Cinsel Taciz ve Irksal Taciz	17
1.2.2.1.6. Suistimal	17
1.2.2.1.7. Tehdit	18
1.2.2.1.8. Takipçilik	18
1.2.2.2. Şiddeti Uygulayana ve Şiddete Maruz Kalana göre İşyeri Şiddeti	18
1.2.2.2.1. Tip I: Haksız Şiddet	18
1.2.2.2.2. Tip II: Müşteri (Örgüt Dışı) Odaklı Şiddet	19
1.2.2.2.3. Tip III: İlişkisel Şiddet/ İçsel Şiddet	19
1.2.2.2.4. Tip IV: Örgütsel Şiddet	19
1.2.3. İşyerinde Şiddete İlişkin Risk Faktörleri	20
1.2.3.1. İşyerine Ait Risk Faktörleri	20
1.2.3.2. Kişisel Kaynaklı Risk Faktörleri	21
1.2.4. İşyerinde Şiddetin Yaygınlığı	22
1.2.5. İşyerinde Şiddetin Sonuçları	24
1.2.5.1. Çalışanlar Üzerindeki Sonuçları	24
1.2.5.2. Örgütler Üzerindeki Sonuçları	25
1.2.5.3. Toplum ve Ülke Ekonomisi Üzerindeki Sonuçları	27
1.2.6. İşyeri Şiddetinin Önlenmesi	28

İKİNCİ BÖLÜM

2. MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞI	31-47
2.1. Müşteri Saldırganlığı Kavramı	31
2.2. Müşteri Saldırganlığının Alt Boyutları	32
2.3. Müşteri Saldırganlığını Oluşturan Koşullar	33
2.3.1. Genişleyen Hizmet Endüstrisi	33
2.3.2. Müşteri Odaklı Yönetim Anlayışı	34
2.3.3. Duygusal Emek Sorunu	35
2.3.4. Örgütsel Faktörler	36

2.3.5. Spesifik Faktörler.....	36
2.4. Müşteri Saldırganlığının Risk Alanları ve Daha Fazla Maruz Kalınan İşler	38
2.5. Müşteri Saldırganlığının Yaygınlığı	42
2.6. Müşteri Saldırganlığının Sonuçları	45
2.7. Müşteri Saldırganlığı İle İlgili Mücadele Yöntemleri.....	46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. UYGULAMA.....	48-62
3.1. Çalışmanın Amacı ve Önemi	48
3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	48
3.3. Araştırmanın Metodolojisi	50
3.3.1. Araştırmanın Örneklemi	50
3.3.2. Veri Toplama Araçları	50
3.3.3. Anketin Uygulanması	51
3.3.4. Analiz Yöntemi.....	51
3.4. Bulgular.....	52
3.4.1. Demografik Bulgular	52
3.4.2. Kullanılan Ölçeklerle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenirlik Analizi Sonuçları	54
3.4.3. Demografik Değişkenler İle Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkeni Arasındaki Farklılıklar	55
3.4.4. Müşteriden Kaynaklı Sözlü Saldırganlık Değişkeni İle Kurumdan Ayrılma Niyeti ve Duygusal Tükenme Değişkenleri Arasındaki İlişkiler.....	57
3.5. Genel Değerlendirme	58
SONUÇ.....	63
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	65
EKLER.....	71
ÖZGEÇMİŞ.....	74

ÖZET

Çalışma hayatının en önemli sorunlarından biri de müşteri saldırganlığıdır. Müşterilerin rekabetçi piyasa ortamında giderek güçlü hale gelmesi “müşteri daima haklıdır”, “müşteri kraldır” gibi anlayışlar müşteri saldırganlığını daha da yaygın hale getirmiştir. İşyerinde yaşanan bu şiddet türü, çalışanlar ve örgütler üzerinde pek çok olumsuz sonuçlara neden olmaktadır.

Ülkemizde müşteri saldırganlığı ile ilgili çalışmalar oldukça sınırlıdır. Mevcut literatüre katkı sağlamayı amaçlayan bu çalışmada, müşteri saldırganlığının çalışanlar üzerine etkileri farklı yönleriyle incelenmiştir. Bu çalışmada, müşteri saldırganlığını oluşturan koşullar, risk alanları ve çalışanların sağlık ve güvenliği üzerine olumsuz etkileri ele alınmıştır. Araştırmanın örneklemini Trabzon’da faaliyet gösteren bir alışveriş merkezinde çalışan 200 katılımcıdan oluşmaktadır. Elde edilen veriler, frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, Mann Whitney U-Testi, Kruskal Wallis H- Testi ve Spearman korelasyon analizi gibi istatistiksel analizler yardımıyla incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda çalışanların müşteri saldırganlığı ile işe bağlı stres, duygusal tükenmişlik ve kurumdan ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Şiddet, İşyeri Şiddeti, Müşteri Saldırganlığı.

ABSTRACT

One of the most important problems of working life is customer aggression. The fact that customers are becoming more and more powerful in a competitive market environment in the customer is always right “and” the customer is king “have made customer aggression even more common. This kind of workplace violence has many negative consequences on employees and organizations.

Studies on customer aggression in our country are very limited. In this study, which aims to contribute to the current literature, the effects of customer aggression on employees are examined in different aspects. In this study, the negative impacts on the conditions, risk areas and health and safety of employees are discussed. The sample of the study consists of 200 participants working in a shopping center in Trabzon. The data obtained were analyzed by using statistical analysis such as frequency distribution, reliability analysis, Mann Whitney U-Test, Kruskal Wallis H-Test and Spearman correlation analysis. As a result of the analyzes, it was found that there was a significant relationship between the customer aggression of the employees and job related stress, emotional exhaustion and intention to leave the organization.

Keywords: Violence, Workplace Violence, Customer Aggression.

TABLolar LİSTESİ

Tablo Nr.	Tablo Adı	Sayfa Nr.
1	İşyerinde Şiddet Davranışları.....	14
2	Saldırı Riski Taşıyan Meslekler, 2001/ 2002 ve 2002/ 2003 İngiliz Suç Anketi Röportajları	41
3	Yedi Ülkede Sağlık Personeli Tarafından Yaşanan Şiddet (Önceki 12 Aydaki Örneklerin Yüzdesi).....	43
4	Müşteri Saldırganlığının Çalışanlar ve Örgütler Açısından Sonuçları	46
5	Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı	53
6	Araştırmada Kullanılan Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenilirlik Değerleri.....	55
7	Cinsiyet ve Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkeni Arasındaki Farklılık.....	55
8	Çalışanların Medeni Durumu ve Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkeni Arasındaki Farklılık	56
9	Katılımcıların Eğitim Durumları İle Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkeni Arasındaki Farklılıklar.....	56
10	Katılımcıların İşyerinde Çalışma Yılı İle Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkenleri Arasındaki Farklılık.....	57
11	Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları	57

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil Nr.	Şekil Adı	Sayfa Nr.
1	Şiddet Türleri	5
2	Şiddeti Anlamada Ekolojik Model	12
3	İşyerinde Şiddetin Tüm Maliyet Unsurlarının Birleşik Etkileri	28
4	Mantell ve Albrecht (1994) Tarafından Geliştirilen İşyerinde Saldırganlık ve Şiddetle Mücadelede 7 (Yedi) Adım	29
5	Müşteri Saldırganlığının Ön Modeli.....	38
6	Şiddetle İlgili Etkileşimli Bir Model	39
7	Araştırmanın Modeli.....	49

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik Nr.	Grafik Adı	Sayfa Nr.
1	ILO 1998 Verilerine Göre; Mesleklere Göre, İşyerinde Yıllık Ortalama Şiddete Uğrama Sıklığı (%), İsveç.	42



KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
CONICET	: Ulusal Bilimsel ve Teknik Araştırma Konseyi
ICN	: Uluslararası Hemşireler Konseyi
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
KTÜ	: Karadeniz Teknik Üniversitesi
PSI	: Uluslararası Kamu Hizmetleri
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
TDK	: Türk Dil Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
USD	: Amerikan Doları
vb	: Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü

GİRİŞ

Şiddet, insanlık tarihiyle birlikte ortaya çıkmış hem bireysel hem de toplumsal düzeyde hayatımızın her alanında, zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın karşımıza çıkabilecek bir olgudur. Şiddeti tam olarak açıklamak oldukça zordur. Şiddete yönelik geçmişte farklı alanlarda çalışmalar yapılmışsa da bu çalışmalar şiddeti tam olarak ifade etmeye yeterli olmamıştır. Çoğu insan şiddeti fiziksel bir saldırı olarak düşünmektedir. Oysaki şiddet; baskı, eziyet, korkutma, sindirme, öldürme, cezalandırma, başkaldırma gibi farklı şekillerde ev, okul, hastane, işyeri gibi her yerde ve her şekilde karşımıza çıkabilecek bir olgudur.

Hangi tür davranışın şiddet davranışı kapsamında olduğunu tam olarak belirtmek kolay değildir. Kendini çok farklı yer ve şekilde gösterebilen saldırgan davranışlar, gündelik hayatta hem bireysel hem de toplumsal boyutta karşılaşılabileceğimiz bir davranış türüdür (Kocacık, 2001: 1).

Günümüzde şiddet davranışının, Türk toplumunda da giderek yaygınlaştığı ve sıradanlaştığı görülmektedir. Öyle ki gün geçtikçe şiddet olayları gerçekleştirenlerin yaş ortalamasının düştüğünü ve şiddet olaylarının her kesime yayıldığını söylemek mümkündür (Deveci vd., 2008: 355). Uygurliklar ilerledikçe "şiddetin azalacağı" yönündeki varsayımların aksine, şiddet farklı boyut ve yoğunlukta dünya genelinde evrensel olarak karşılaşılan bir olgu haline gelmiştir. Şiddet, tüm insanlar için genel ve toplumsal bir kavramdır ve kaçınılmazdır. Böylelikle şiddet, birçok bilim dalının inceleme konusu olmuştur (Özerkmen ve Gölbaşı, 2010: 26).

Çalışma hayatı şiddet sorununun yoğun olarak yaşandığı yerlerin başında gelmektedir. İşyerinde şiddet tüm sektörlerde görülmekle beraber özellikle hizmet sektörü çalışanları örgüt içi ya da örgüt dışı (müşteri gibi) aktörlerden kaynaklanan çeşitli şiddet davranışlarına maruz kalabilmektedir. Müşterilerin rekabetçi piyasa ortamında giderek güçlü hale gelmesi, "*müşteri daima haklıdır*", "*müşteri kraldır*" vb. gibi anlayışlar müşteri saldırganlığını ve çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri de beraberinde getirmektedir. Özellikle müşterilerin sözlü saldırganca davranışları artan bir risk haline gelmektedir.

Ülkemizde müşteri saldırganlığı ile ilgili çalışmalar oldukça sınırlıdır. Ülkemizdeki mevcut literatüre katkı sağlamayı amaçlayan bu çalışmada, müşteri saldırganlığının çalışanlar üzerindeki işe bağlı stres, kurumdan ayrılma niyeti, duygusal tükenme gibi etkileri incelenmiştir. Bu çalışmada, müşteri saldırganlığını oluşturan koşullar, risk alanları ve çalışanların sağlık ve güvenliği üzerine olumsuz etkileri ele alınmıştır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde öncelikle şiddet kavramı, türleri, kuramsal çerçevesi ve nedenleri üzerinde durulmuştur. Ayrıca bu bölüm içinde, işyeri şiddeti tanımı, tipleri, nedenleri, sonuçları ve işyeri şiddetinin önlenmesi konuları kısaca incelenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünün genel çerçevesini ise, müşteri saldırganlığı kavramı oluşturmaktadır. Bu bölüm içinde müşteri saldırganlığı kavramına değinilip alt boyutları hakkında bilgi verilmektedir. Bu bölüm içinde ayrıca müşteri saldırganlığını oluşturan koşullar, risk alanları, daha fazla şiddete maruz kalınan işler ve müşteri saldırganlığının sonuçları ele alınmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, müşteri saldırganlığının çalışanlar üzerine etkisi ampirik olarak test edilmiştir. Bu bölüm içinde, hizmet sektöründe çalışan 200 katılımcıdan elde edilen veriler, frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, Mann Whitney U-Testi, Kruskal Wallis H- Testi ve Spearman korelasyon analizi gibi istatistiksel analizler yardımıyla incelenmiştir. Bu bölümün son kısmında ise, elde edilen sonuçlar doğrultusunda genel bir değerlendirme yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. ŞİDDET VE İŞYERİ ŞİDDETİ

1.1. Şiddet Kavramı, Türleri, Kuramsal Çerçevesi ve Nedenleri

1.1.1. Şiddet Kavramı

Şiddet kavramı temel olarak, güç kullanma, bir işi zorla yaptırmak, zarar vermek, istem dışı adım atmaya zorlamak şeklinde tanımlanmaktadır. Şiddet kelimesinin anlamları toplumdaki topluma değişmektedir. Şiddet denildiğinde ilk akla gelen davranışlar kavga etmek, vurmak veya saldırmak gibi fiziksel eylemler iken hakaret, bağırma, cinsel ya da ekonomik baskı kurma gibi şiddetin pek çok türüne rastlamak mümkündür (Cinoğlu, 2015: 3).

Arapça kökenli bir kelime olan şiddet kelimesi, "bir gücün derecesi", "sertlik", "katılık" anlamlarını içermektedir (<http://www.etimolojiturkce.com/kelime/şiddet>). Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde ise şiddet “karşıt görüş ve tutumda olan kişilere kaba kuvvet uygulama, sert davranma, sertlik, bir hareketin, bir gücün derecesi, yeğlilik, duygu ve davranışlarda aşırılık” şeklinde ifade edilmektedir (TDK, 2019).

Fransızca’da şiddet (violence), bir kişi ya da kişilere karşı güç veya baskı kullanarak kendi isteği olan bir şeyi yapmak ya da yaptırmaya zorlamak şeklinde tanımlanmaktadır. Buradaki şiddet içeren eylemler, zorlama, saldırı, kaba kuvvet, ruhsal ve bedensel olarak acı çektirme ya da işkence, vurma ve yaralama bunların yanı sıra başkalarını öldürme, sakatlama veya yaralama gibi yollarla zarar vermeyi kapsadığı için şiddet genel olarak gücü aşmaktadır. Ayrıca başkasına karşı tehdit oluşturan, insana fiziksel veya ruhsal yönden zarar veren ve insanların mallarına zarar veren davranışları da şiddet olarak değerlendirmek mümkündür (Kocacık, 2001: 2).

Şiddetin anlamlarına bakıldığında güç ve sertlik içeren davranışlar şiddet kapsamına girmektedir. Şiddetin, “kuvvet” ve “güç” gibi anlamlarının yanı sıra “çiğneme, ihlal etme, bozma” gibi anlamları da bulunmaktadır (Dursun vd., 2011: 4). Şiddet; öldürme, sakatlama ya da yaralama yoluyla başkası ya da başkalarına zarar verilmesini içermektedir. Bu tür eylemler başkasına karşı tehdit oluşturmakta olup, insana fiziksel ve ruhsal zarar veren her edimi ve başkasının mallarına verilen zararlar da şiddet olarak değerlendirilebilir. Ayrıca ağır suç kapsamında yer alan olaylar (cinayet, yaralama, tecavüz etme, silahlı saldırı, gasp gibi) ek olarak, daha hafif olduğu kabul

edilen şiddet içeren olaylar da (hakaret, bağıрма, küfür, tehdit vb.) şiddet olarak nitelendirilmektedir (Özerkmen ve Gölbaşı, 2010: 26).

Şiddet, WHO'ya göre var olan fiziksel güç veya kuvvetin kasıtlı olarak kişinin kendisine, bir başkasına, bir gruba ya da topluluğa yönelik yaralanma, ölüm, psikolojik zarar, gelişim bozukluğu veya yoksunluk durumu ile sonuçlanan ya da sonuçlanma olasılığının yüksek olmasına neden olabilecek şekilde uygulanması olarak tanımlanmaktadır (WHO, 2002: 4).

Şiddet kısaca, insanın fiziksel ve ruhsal bütünlüğünü olumsuz yönde etkileyen her türlü maddi ve manevi zarar verici eylemler olarak ifade edilebilir. Şiddet içeren davranışlar, başkasına zarar vermek, hakaret edici, onuru kırıcı ve küçümseyici sözler söylemek, korkutma, incitmek, zor kullanmak gibi davranışlardır.

Şiddet kavramıyla güç, öfke ve saldırganlık kavramı da doğrudan ilişkilidir. Gücün bireyler, gruplar ya da genel olarak toplumsal bazda zarar verici nitelikte saldırgan bir eğilim içinde kullanılmasını şiddet olarak belirtebiliriz. Öfke duygusu da insanları fiziksel veya sözlü saldırganlığa iten bir olgudur. Saldırganlık ise şiddetle birbirinden farklı olarak değerlendirilse de şiddet ve saldırganlığın birbirinden bütünüyle bağımsız kavramlar olmadığını belirtmek gerekmektedir. Şiddet, bireyde kendiliğinden var olan saldırganlık eğiliminin bireysel ya da toplumsal boyutta başkalarına zarar verebilecek şekilde açığa çıkması olarak ifade edilmektedir (İncecik vd., 2009: 2; Ayan, 2006: 193). Bütün şiddet davranışları saldırganlık ancak saldırgan davranışların hepsi şiddet içermemektedir (Andersen ve Bushman, 2002'ten aktaran İdiğ-Çamuroğlu ve Minibaş-Poussard, 2015: 42). Ayrıca şiddet saldırganlığın bir türü ya da derecesi olarak da ifade edilmektedir (Erten ve Ardalı, 1996'dan aktaran Özerkmen ve Gölbaşı, 2010: 25).

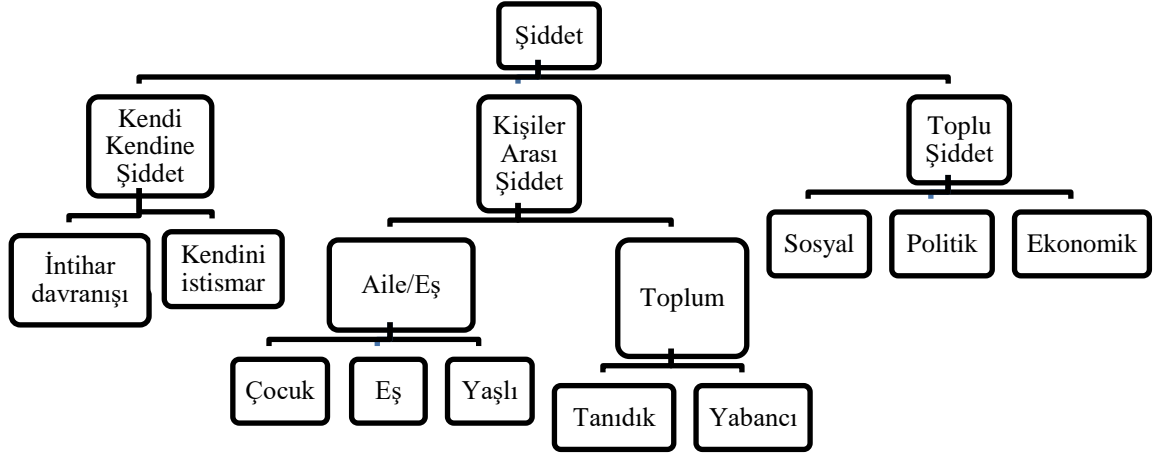
1.1.2. Şiddetin Türleri

Şiddet davranışlarının birçok çeşidi bulunmaktadır. Şiddetle ilgili literatür incelemesi yapıldığında şiddet olgusu şiddeti uygulayanların özelliklerine ve içeriğine göre şiddet türleri olmak üzere iki ana başlık altında gruplandırılabilir:

1.1.2.1. Şiddeti Uygulayanların Özelliklerine Göre Şiddet Türleri

Şiddet tiplerinin belirlenmesinde farklı yöntemler bulunmaktadır. WHO, şiddeti sınıflandırırken, şiddet eylemini uygulayanların özelliklerini de ele almıştır. Bu sınıflandırmaya göre şiddet temel olarak 3 grupta incelenmektedir: Kişinin kendi kendine uyguladığı şiddet, kişiler arası şiddet ve toplu şiddet. Bu şiddet türleri Şekil 1'de gösterilmiştir (WHO, 2002: 5).

Şekil 1: Şiddet Türleri



Kaynak: WHO, 2002: 5

Kişinin kendi kendine uyguladığı şiddet intihara yönelik davranışlar ve kişinin kendisine kötü muamele yapması/ kendisine zarar vermesi olarak iki alt türe ayrılmaktadır. Günümüzde de sıkça görülen intiharlar, alkol ve uyuşturucu bağımlılığı bu şiddet türüne örnek olarak verilebilir.

Diğer bir şiddet türü olan kişiler arası şiddet genellikle aile bireyleri arasında gerçekleşebileceği gibi, toplumdaki diğer insanlarla yaşanan şiddet olaylarını da kapsamaktadır. Bunlardan aile içi şiddet, çocuk, yaşlı ve eşe karşı şiddet gibi uygulamaları içermektedir. Bu şiddet türü genellikle ev/aile içinde meydana gelmektedir. Ayrıca günümüzde çocukların ve kadınların aile içinde çeşitli şiddet eylemlerine maruz kaldığına yönelik tespitler artmaktadır. Ancak yine de çoğu aile içi şiddet olaylarının rapor edilmediği de bilinmektedir (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 16-17).

Toplumda kişiler arası şiddet ise, gençler arası şiddet, cinsel saldırı, suistimal ya da taciz gibi olayları içermektedir. Ayrıca okul, işyeri, hapisane, huzurevi, çocuk esirgeme yurdu gibi kurumlarda karşımıza çıkan şiddet davranışları da bu kapsamda yer almaktadır (Bilir vd., 2011: 2).

Son şiddet türü olan toplu şiddet, toplumda geniş kitleleri etkileyen şiddet türüdür. Bu şiddet türü sosyal şiddet, ekonomik şiddet ve politik şiddet olarak üç grupta incelenmektedir. Sosyal şiddet organize suç örgütleri, mafya ve terör faaliyetleri; politik şiddet savaşlar ve büyük gruplar arası çatışmalar; ekonomik şiddet ise, büyük gruplara yönelik ekonomik ambargolar, halkın başlıca hizmetlerden yararlanmalarının engellenmesini kapsamaktadır (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 16-17).

1.1.2.2. İçeriğine Göre Şiddet Türleri

Şiddet içeriğine göre birçok alt türe ayrılmaktadır. Buna göre literatürde şiddet; fiziksel şiddet, psikolojik/ sözel şiddet, cinsel şiddet, ekonomik şiddet, manevi şiddet, siber şiddet ve kültürel şiddet gibi farklı boyutlar altında ele alınmaktadır.

1.1.2.2.1. Fiziksel Şiddet

Fiziksel şiddet genellikle eskiden beri şiddet denildiğinde ilk akla gelen ve en çok örneklerine rastladığımız şiddet türüdür. Doğrudan temasla, bir eşya, bir araç ile ya da fiziksel üstünlük sağlanarak korkutucu, tehdit edici bir beden dili, yüksek sesle konuşma, sinir ve kırgınlık belirten jest ve mimiklerle sergilenen her tür tutum ve davranış fiziksel şiddet kapsamındadır. Karşısındaki kişi ya da kişilerin canını yakmak, yaralanması ya da ölmesine sebep olan kasti eylemlerdir. Tokatlama, vurma, itme, yumruk atma, tekmeleme, sertçe tutup sarsma, bağırma, cinayet, sıkıştırma, zorla tutulma, tehlikeli bir yerde yalnız bırakma ya da kişiyi bir yere kilitleme, yaralayıcı, kesici, delici bir aletle ya da silahla tehdit etme ya da zarar verme fiziksel şiddete örnek olarak verilebilir (Kavi ve Ceylan, 2016: 106; Bilir vd., 2011: 10).

1.1.2.2.2. Cinsel Şiddet

Kişinin kendi isteği dışında gerçekleşen kişiyi rahatsız edici her tür cinsel davranış cinsel şiddet kapsamındadır. Cinsel şiddet, kişiye cinsel bir nesne gibi davranmak, aşırı kıskançlık ve şüphelenmek gibi durumlarda cezalandırma yöntemi olarak kullanılan bir tehdit, sindirme ve kontrol aracıdır (İncecik vd., 2009: 5). Bu şiddet türü istenmeyen cinsel davranışları yapmaya zorlama, istenmediği halde cinsel ilişkiye zorlama, kişinin cinsel yönelimine bağlı davranışlarını değersizleştirme, taciz etme, cinsel ilişki sırasında güç kullanma, kişiyi hiv-aids veya diğer cinsel yolla bulaşan enfeksiyonlara maruz bırakmak, zorla fuhuş, asılsız vaat ve / veya aldatma iddiaları, bir kimseyi aşağılayıcı veya acı verici olabilecek cinsel eylemlerde bulunmaya zorlamak gibi davranışları içermektedir (The Violence Prevention Initiative, 2018).

Cinsel istismar/ taciz/ şiddet, insanların başkaları tarafından cinsel yönden kötü kullanılması, suistimal edilmesi, kendi istekleri dışında başkalarının cinsel arzularına hedef olması ve cinsel yönden suistimal edilmesi durumudur. Hangi cinsiyetten olursa olsun toplumun her tabakasından ya da her meslek grubundan kişi ya da kişiler cinsel şiddet içeren eylemlere maruz kalabilmektedir. Fakat toplum içerisinde en çok kadın ve çocukların cinsel şiddete maruz kaldığı görülmektedir (Yıldız, 2009: 6). Ayrıca cinsel şiddetin gözlendiği durumlarda çoğunlukla fiziksel, sözel ve psikolojik şiddet de görülmektedir.

1.1.2.2.3. Psikolojik / Sözel Şiddet

Son zamanlarda farklı şekilleriyle de karşımıza çıkan psikolojik/ sözel şiddet; gerek aile içinde gerekse işyeri gibi toplumsal etkileşimin olduğu her yerde karşımıza çıkabilmektedir. Psikolojik şiddet, fiziksel, mental, ruhsal, moral ya da sosyal gelişimi kötü yönde etkileyen, diğer bir kişiye ya da gruba karşı fiziki güç kullanarak veya tehdit ederek isteyerek psikolojik zarar verme amacıyla yapılan güç kullanımınıdır. Psikolojik şiddet, kişi ya da kişilere karşı yapılan baskı, zorlama, yıldırma, duygusal yıpratma özelliğindeki davranışları içerirken; sözel şiddet, bireylerin kişiliğine ya da mesleğine yönelik olarak gurur kırıcı, utandıran, baskı oluşturan saygısız, suçlayıcı ve küçük düşürücü ifadeleri kullanarak öfke veya kinini açığa çıkarması şeklinde ifade edilmektedir. Bu şiddet türünde korku unsuru önemli bir olgudur. Genel olarak; aşağılayıcı ve alay edici sözler söylemek, küfür etme, tehdit etme, haksız eleştiri, bağırarak, yalan söylemek, küçük düşürmek, kişiyi sosyal olarak izole etmek, ilgilenmemek, bir kişiye kendisinin değersiz olduğunu söylemek, suçluluk hissi yaratmak, kişinin zayıf noktalarını veya korkularını aleyhine kullanarak tehdit etmek ve korkutmak gibi tutumlar psikolojik/sözel şiddete örnek verilebilir (Bilir vd., 2011: 11; Büyükbayram ve Okçay, 2013: 46; Kavi ve Ceylan, 2016: 106; Sokullu-Akıncı vd., 2011: 34). Ayrıca psikolojik şiddetin mağdurun kendisine olan öz saygısını kaybetmesine yol açtığı ve genellikle fiziksel şiddetten daha fazla kalıcı hasarlara sebep olduğu bilinmektedir (Özkan, 2017: 545).

1.1.2.2.4. Ekonomik Şiddet

Ekonomik güç kullanarak kişilerin hayatlarını sürdürebilmesini sağlayan maddi gücünün elinden alınması ekonomik şiddet olarak ifade edilmektedir. Ekonomik güç paranın, bir güç, baskı, kontrol, küçümseme ve cezalandırma aracı olarak kullanıldığı bir şiddet türüdür. Kişi ya da kişilerin çalışmasına veya para kazanmasına engel olma, yükselmesini engelleme, çalışma hayatını isteyerek engelleyici şeyler yapmak, kişiyi parasız bırakmak ya da eve az miktarda para bırakarak bununla ihtiyaçlarını almasını beklemek ekonomik şiddet kapsamında yer almaktadır. Ayrıca bunların yanı sıra aile bireylerinin çocuklarına gerekli harçlığı vermemesi, zorla kredi çektiirmesi ya da kefil yapması, çalışanın maaşını geç ya da az az vermesi, hak ettiği zammı vermemesi, yükselmesini engellemesi, paranın bir baskı ve kontrol aracı olarak kadın üzerinde kullanılması, kadının çalışmasının engellenmesi veya istemediği bir mesleği yapmaya zorlanması da ekonomik şiddete örnek olarak verilebilir (Özkan, 2017: 545; Cinoğlu, 2015: 20; Özen-Çöl, 2008: 129).

1.1.2.2.5. Manevi Şiddet

Manevi veya dini şiddet, insanları kontrol etmek ya da egemen olmak için kişiyi manipüle etmek için kişinin manevi inançlarını kullanarak oluşan şiddet türüdür. Manevi şiddet; kişinin

tercih ettiği dini geleneği izlemesine izin vermemek, diğer insanlar üzerinde dini zorlamalar yapmak, bir insanın manevi ya da dini geleneğini inançlarını veya uygulamalarını küçümsemek veya alay etmek ve kişiyi manipüle etmek, hükmetmek veya kontrol etmek için birinin manevi veya dini pozisyonunu, ritüellerini veya uygulamalarını kullanmayı içermekte fakat bunlarla sınırlı değildir (The Violence Prevention İnitiation, 2018).

1.1.2.2.6. Siber Şiddet

Yeni iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve kullanım oranlarının artması sonucunda bilgisayar, internet ve akıllı telefonlar hayatımızın büyük bir kısmını kapsar hale gelmiştir. Yeni iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve kullanıcı sayısının artması bir taraftan insanların gündelik hayatlarını kolaylaştıran imkânlar sağlarken diğer taraftan bu teknolojiler birtakım istenmeyen sonuçların ortaya çıkmasına da neden olmaktadır. İletişim ve etkileşim amacıyla kullanılan sosyal medya uygulamaları bazen başka insanları tehdit etme, rahatsız etme, küçümseme, hakaret etme, taciz etme gibi siber zorbalık/şiddet amacıyla kötü niyetle de kullanılabilir (Yaşa ve Pınarbaşı, 2018: 502-504).

Ayrıca şiber şiddet, mağdurların uygunsuz görüntülerini kendilerinden gizli bir şekilde çekip kaydederek, bireyin rızası ve haberi olmaksızın sosyal medya üzerinden paylaşılması ya da paylaşmakla tehdit edilmesi, elektronik posta veya cep telefonu mesajları aracılığı ile cinsel taciz, tehdit, aşağılayıcı şiddet içeren mesajlar gönderilerek tehdit edilmesi ve mağduru karalayıcı ve aşağılayıcı web siteleri hazırlanması gibi pek çok saldırgan davranışı kapsamaktadır (Baştürk Akca vd., 2014: 18).

1.1.2.2.7. Kültürel Şiddet

Kültürel şiddet, kişinin kendi kültürünün, dininin veya geleneğinin bir parçası olan uygulamaların sonucu olarak zarar gördüğünde ortaya çıkmaktadır. Özellikle kadınların fiziksel olarak zarar görebileceği, mahrum edilebileceği, sakatlanabileceği veya öldürülebileceği dünyanın bazı bölgelerinde kadınlara yönelik “namus” veya diğer suçları kabul etmek, yanlış kişiye aşık olmak, boşanma istemek, sadakatsizlik göstermek, zina etmek, tecavüze uğramak, daha yaşlı olmak gibi durumlar kültürel şiddet kapsamı içerisindedir (The Violence Prevention İnitiation, 2018).

1.1.3. Şiddetin Kuramsal Çerçevesi

Şiddeti inceleyen kuramlar üç başlık altında incelenmektedir. Bu kuramlar; İçgüdü Kuramı, Engelleme ve Saldırganlık Kuramı ve Sosyal Öğrenme Kuramıdır. Bu başlık altında bu kuramların şiddeti açıklamaya yönelik görüşleri kısaca irdelenecektir.

1.1.3.1. İçgüdü Kuramı

Sigmund Freud şiddetin/saldırganlığın temelinde doğuştan var olan içgüdüler olduğu görüşünün en temel savunucusudur (Cinoğlu, 2015: 11). Freud'a göre insan şiddet içeren davranışlar sergilediğinde enerji birikimini ve bazı ruhsal rahatsızlıklarının oluşmasını engellendiğinden şiddetin yararlı hatta gerekli olduğunu öne sürmüştür. Eğer insanlar saldırgan-şiddet içeren davranışlarda bulunmazlarsa, saldırgan enerji birikmekte ve bunu atmak için bir çıkış aramakta bulamazsa da ruhsal rahatsızlıkları görülmeye başlamaktadır. Freud'un bu kuramı Katarsis Kuramı olarak adlandırılmaktadır. Ancak bu kuramın doğruluğu kanıtlanamamıştır. Çünkü şiddet içeren davranışlar karşıdaki kişiye olumsuz duygular beslenilmesine neden olmaktadır. Bu duygular da bir sonraki şiddet davranışının kolaylaşmasına yol açmaktadır (Kağıtçıbaşı, 2010: 385-386).

Lorenz'e göre insan saldırganlığı, sürekli akan bir enerji pınarının beslendiği bir içgüdüdür ve dış uyarıcılara karşı bir tepki sonucu olmasına gerek yoktur. Lorenz enerjinin içgüdüsel bir hareket olduğunu, davranış kalıplarıyla ilişkili olarak sinir merkezlerinde sürekli olarak biriktiğini ve sonrasında herhangi bir uyaran olmasa bile kendiliğinden ortaya çıktığını savunmaktadır (Cinoğlu, 2015: 12). Lorenz hayvanlar üzerinde yaptığı bir araştırmada, yaşam içgüdüleri gereği hayvanların yiyecek ve su bulmak için yaşadıkları alanı, dişi ya da yavrularını korumak için kendi türü ya da başka türden hayvanlara saldırdığını gözlemlemiştir. Freud ve Lorenz saldırganlığı, doğuştan kendiliğinden var olan veya katılımcı görüş açısından ele almışlardır (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 7).

Ancak saldırganlığın-şiddetin doğuştan ya da yararlı olduğuna dair kesin ve açık kanıtlar yoktur. Ayrıca saldırganlık ya da şiddetin dışa vurulması şiddet eğilimini azaltmak yerine artırmıştır. Hatta şiddet içerikli davranışların izlenmesi, taklit edilmesi ve ödül beklentisi de şiddeti artırmaktadır (Kağıtçıbaşı, 2010: 388).

1.1.3.2. Engellenme ve Saldırganlık Kuramı

Dollard, Doob, Miller, Mowrer ve Sears gibi bazı kuramcılar, Freud'dan ayrı olarak, saldırganlığın içgüdüsel değil tepkisel bir davranış olduğunu kabul etmektedirler. Bu yüzden burada dürtülerin önemli bir rol aldığını ileri sürmüşlerdir (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 9). Engellenme ve saldırganlık kuramı özü itibarıyla, saldırganlığa genel olarak bir engellenme durumunun neden olduğunu iddia etmişlerdir. Birey için önemli değerler tehdit edildiğinde veya hedefine ulaşmasının engellendiğini hissettiğinde saldırganlık-şiddet davranışı ortaya çıkmaktadır (Hogg ve Vaughan, 2005: 491). Bu kurama göre, insanın hayatının devam etmesini sağlayan temel ihtiyaçlarının karşılanmasının engellenmesi, saldırganlık dürtüsünü ortaya çıkarmasına neden olmaktadır.

Ancak engellenmenin şiddete yol açtığı görüşü eleştirilmiştir. Çünkü amaca ulaşmada engellenen kişi farklı tepkiler verebilmektedir. Kişinin engellendiğini hissettiği bazı durumlarda saldırganlaştığı bazılarında ise sakin kalabildiği ya da kaygı, mutsuzluk, içine kapanma gibi durumlarla karşılaştığı görülebilmektedir (Kağıtçıbaşı, 2010: 388). Günümüzde de artık engellenme duygusu doğrudan saldırganlığı-şiddeti ortaya çıkaran bir olgu değil, sadece öfke oluşturup saldırganlığın temelini hazırlayan bir faktör olarak düşünülmektedir (Andersen ve Bushman, 2002'den Aktaran İdiğ-Çamuroğlu ve Minibaş-Poussard, 2015: 44).

1.1.3.3. Sosyal Öğrenme Kuramı

Sosyal öğrenme kuramı psikolojide geniş çaplı bir yaklaşımdır. Bu kurama göre, şiddet davranışlarına sebep olan saldırganlık dürtüleri, doğuştan var olan değil, bireyin etrafında gözlemediği davranışları taklit yoluyla model /örnek alması ile öğrenilen dürtülerdir. Sosyal öğrenme kuramına adını veren Rotter, bu kuramı sistemleştirerek ana hatlarını çizen ise Bandura'dır. Bu kurama göre şiddet, bireyin çevresindeki bazı davranışları gözlemlemesi ve model alması sonucunda öğrenmeye dayalı bir süreçtir ve çevrede oluşan uyarıcılar saldırgan tepkilere neden olmaktadır. Taklit etme ve bunun sonucunda elde edilen ödül veya ceza öğrenmede etkili olan unsurlardır. Saldırgan davranış gösteren modeli gözlemleyen birey, bu davranışların sonucunda ödüllendirildiğini ya da cezalandırıldığını gördüğünde bu davranışa yönelir ya da yönelmez. Bu kurama göre iki tür öğrenme kuramı vardır. Bunlar; araçsal öğrenme ve gözlem ya da model alma yoluyla öğrenmedir. (Orhan ve Dağcı, 2015: 117-118; Andersen ve Bushman, 2002'den Aktaran İdiğ-Çamuroğlu ve Minibaş-Poussard, 2015: 44; Sokullu Akıncı vd., 2011: 11; Özmen, 2006: 46).

- **Araçsal Öğrenme Kuramı:** İnsan davranış ve deneyimlerini yönlendirebilme yeteneğine sahip bilinçli bir varlıktır; fakat dış uyarıcıların izin verdiği ölçüde, kendi hayatını denetleyebilir. Bireyler davranışlarının olumlu sonuçlarını isterken olumsuz sonuçlarından kaçınmaktadır. Bu nedenle bireyler olumlu sonuç beklentilerinin yüksek olduğu veya olumlu sonuç ihtimalinin yüksek olduğu davranışları sergileme eğilimindedir. Davranış olumlu sonuçlar aracılığı ile pekiştirilmektedir (Orhan ve Dağcı, 2015: 117). Bu kurama göre, herhangi bir davranış pekiştirilir ya da ödüllendirilirse, o davranışın gelecekte tekrar edilme olasılığı artmaktadır. Saldırgan davranışı sonucunda ödüllendirilen kişi bir başka durum veya ortamlarda da saldırgan davranışlar sergilemeye devam etmektedir (Sokullu Akıncı vd., 2011: 11).

- **Gözlem ya da Model Alma Yoluyla Öğrenme Kuramı:** Birey kendi tecrübelerinin yanı sıra başkalarının deneyimlerini gözlemleyerek de pek çok şey öğrenebilmektedir. Davranış olumlu ödüllerle güçlenirken olumsuz tepkilerle zayıflamaktadır. Öğrenme gözlem yaparak olduğu gibi ayrıca model alarak da gerçekleşmektedir. Model alma yoluyla öğrenme, başka birinin davranışının izlenmesiyle sonuçlanan davranış, düşünce ve duygu değişimi olarak tanımlanmaktadır. Bu model,

bireyin başkalarında gördükleri davranışları canlandırarak nasıl öğrendiklerini açıklamaktadır (Karsak, 2018: 85; Orhan ve Dağcı, 2015: 117-118). Bu kurama göre kişi, kendisine örnek olarak belirlediği modelin davranışlarına benzer davranışlar sergilemeye çalışmaktadır. Genellikle çocukların kendilerine, model aldıkları yetişkinleri gözlemleyerek öğrendikleri çoğu araştırmacı tarafından ispatlanmıştır (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 11).

Bandura'ya göre davranışlar, diğer insanların gözlemlenerek, davranışlarının model alınması sonucunda öğrenilmektedir. Taklit etme ve sonucunda elde edilen ödül veya ceza gözlem ya da model alma yoluyla öğrenmede etkili olan unsurlardır. Gözlem ya da model alma yoluyla öğrenme dört ana süreci içermektedir (Cinoğlu, 2015: 17-18).

- **Dikkat etme:** Gözlem yoluyla öğrenmenin ilk ve en önemli süreci olan dikkat etmede gözlemcinin dikkatini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Çok fazla gözlenecek davranışın bulunması durumunda, gözlemci amacına uygun olan ilgisini çeken, kendi karakteri ile benzerlik gösteren davranışlara dikkatini verecektir. Bu süreçte yaş, cinsiyet, saygınlık, konum, çekicilik, güç, ün vb. özellikler gözlem yapan kişi ya da kişilerin dikkat etme davranışını etkileyebilmektedir.

- **Hatırda tutma süreci:** Bu süreç elde edilen bilgiyi davranışa dönüştürmek için gözlemcinin gözlemlediği bilgi ve davranışları hatırlaması gereklidir. Bundan dolayı gözlemci gözlemlediklerini sembolere dönüştürerek kodlayıp hafızasında tutmaktadır.

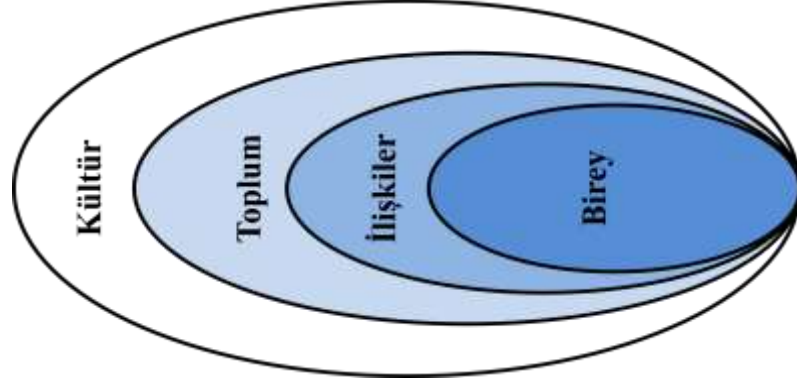
- **Davranışı meydana getirme süreci (uygulama):** Gözlem sonucunda davranışın hafızada tutulması ve sonrasında kendisine örnek olarak aldığı modelin davranışlarına benzeyene kadar bu davranışı tekrar etmesidir. İlk olarak zihinde tekrarlanan bu davranış biçimi sonrasında davranışa dönüşmektedir.

- **Güdülenme süreci (güdülenme ve pekiştirme):** Öğrenilen davranışları performansa dönüştürmeyi sağlayan bu süreçte pekiştirilen davranışların tekrarlandığı, cezalandırılan davranışların ise kaybolduğu ileri sürülmektedir.

1.1.4. Şiddetin Nedenleri ve Şiddeti Anlamada Ekolojik Model

Şiddetin neden ve sonuçlarını açıklayabilmek için WHO tarafından 1970'li yılların sonlarında ekolojik model geliştirilmiştir. Bu modele göre şiddet kişiye, ilişkilere, topluma, kültüre ve çevreye bağlı olarak, birbiriyle iç içe geçmiş birçok etkenin rol aldığı etkileşimlerin sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu modele göre şiddet, birden fazla etkenin etkileşimi sonucunda ortaya çıkan karmaşık bir problemdir (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 17; Bilir vd., 2011: 4).

Şekil 2: Şiddeti Anlamada Ekolojik Model



Kaynak: WHO, 2002: 9

Ekolojik modeli açıklamak gerekirse; *ilk olarak, bireysel düzeyde* kişilerin şiddete yönelmesi veya herhangi bir şiddete maruz kalması durumunda etkili olan bazı etkenler saptanmıştır. Örneğin bunlar kontrol bozukluğu, demografik faktörler (yaş, eğitim düzeyi, geliri), madde bağımlılığı ve alkol bağımlılığı, psikolojik ya da kişilik bozukluğu, geçmişte saldırganlık ve istismar öyküsü gibi faktörlerdir. *İkinci olarak bireylerin aile, arkadaş, eş ve akranları ile yakın ilişkileri* şiddet faili ya da mağduru olma riskini artırabilmektedir. Örneğin gençler arasında arkadaş çevresinde kişinin desteklenmesi ve cesaretlendirilmesi durumunda şiddetin arttığı görülmüştür. *Üçüncü olarak toplum* kapsamındaki sosyal ilişkilerin yer aldığı, okul, işyeri, çevresi gibi faktörler şiddetin oluşmasında etkili olabilmektedir. Örneğin nüfus hareketliliği ve yoğunluğu, yüksek işsizlik seviyeleri ya da uyuşturucu kaçakçılığı gibi faktörlerin fazla olduğu yerler şiddet riskinin seviyesini etkileyebilir. *Dördüncü ve son aşaması olan sosyal yapı/ kültür faktörü*, sosyal ve ekonomik politikalar, yoksulluk, silaha erişim kolaylığı, erkeklerin kadın üzerinde ve ailelerin çocuk üzerindeki baskınlığı, sosyal ve kültürel normlar gibi sosyal yapıya ilişkin faktörler şiddet riskini artırıcı faktörlerdir (WHO, 2002: 9).

Ekolojik model, şiddetin nedenlerini açıklamakta kullanılmıştır. Şiddetin nedenlerini oluşturan nedenlerin arasındaki etkileşimi, ailede başlayıp toplum, kültür ve ekonomik alana kadar genişlemesine neden olan risk faktörlerinin de belirlenmesinde kullanılan bir araçtır. Şiddet bireysel, çevresel, sosyal ve kültürel faktörlerle ilişkili birçok etmenin etkisiyle oluşan karmaşık bir olgudur. Bu etmenlerin şiddet ile ilişkisini anlamak, şiddeti önlemek için atılması gereken önemli bir adımdır (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 20-21).

1.2. İşyeri Şiddeti

İşyeri şiddeti, şiddetin meydana geldiği yerler açısından incelendiğinde, şiddet türleri içerisinde oldukça önemli bir yere sahiptir. İşyerlerinde gerçekleşen şiddet olayları hem çalışanın

fiziksel ve duygusal sağlığını hem de işyerinin verim ve sürekliliğini olumsuz etkileyen bir sorun haline gelmiştir.

1.2.1. İşyeri Şiddeti Kavramı

Çalışma hayatı, şiddet olaylarının en fazla görüldüğü alanlardan biridir. Çalışma hayatında çalışanlar, çalışma arkadaşlarıyla, ast-üstleriyle ve hizmet sundukları kişilerle (müşteriler, hastalar vb.) devamlı olarak etkileşim halindedirler. Bu yoğun etkileşim ve iletişim sonucunda işyerinde şiddet gibi istenmeyen durumlar görülebilmektedir (Dursun, 2012: 106).

Son yıllarda işyeri şiddeti konusunun önemi giderek artmış ve ayrı bir şiddet türü haline gelmiştir. Özellikle piyasa koşulları ve rekabet koşullarının artması çalışanlar üzerinde baskı oluşturmasının yanı sıra çalışanın fiziksel ve duygusal sağlığını olumsuz etkileyen saldırı kaynaklarını da giderek arttırmaktadır. İşyeri şiddeti hem çalışanın fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz etkileyen hem de üretimin verim ve sürekliliğini etkileyen bir durum haline gelmiştir (Akgeyik ve Güngör, 2009a: 34).

Şiddetin çeşidinin fazla olması ve kapsamının geniş olması nedeniyle işyeri şiddetini tanımlamak oldukça güçtür. Ayrıca işyerinde kabul edilebilir şiddet davranışlarının sınırları oldukça belirsizdir ve farklı kurum kültürlerine sahip kuruluşlardaki şiddet algısı çeşitlilik göstermekte ve bu nedenle bu olguyu tanımlamak ve belirlemek oldukça zor olmaktadır (Chappell ve Di Martino, 1999: 1). Ancak genel olarak bir tanım yapmak gerekirse, işyeri şiddeti, işçi ya da işveren tarafından, diğer çalışanlara yönelik tehdit ve korkutma amacıyla uygulanan korkutma, gözdağı verme, taciz ve suistimal etme gibi davranışlardır (Sokullu Akıncı vd., 2011: 29). Ayrıca işyeri şiddeti, hem fiziksel saldırı hem de saldırı tehditlerini içeren çalışanlara ve işyerindeki çalışanlara karşı yapılan şiddet davranışları olarak tanımlanmaktadır (Gallant-Roman, 2008: 450).

İşyeri saldırganlığı veya işyeri şiddeti, işyeri istismarı, mağduriyet, taciz ve psikolojik taciz gibi çeşitli kavramlarla tanımsal olarak farklılıklar arz etse de genel olarak hepsi işyeri şiddeti olgusunu betimlemek amacıyla kullanılmaktadır. Bu nedenle uygulamada bu kavramlar arasındaki farkı tam olarak ortaya koymak pek mümkün değildir (Akgeyik ve Güngör, 2009a: 35- 36).

İşyerinde şiddet farklı şekilde tanımlanmasına rağmen Avrupa Komisyonu tarafından yapılan tanım en fazla kabul gören tanımlardan biridir. Avrupa Komisyonu tarafından yapılan işyeri şiddeti tanımına göre; çalışanın işiyle ilgili durumlarda, açık ya da gizli bir şekilde şiddete uğraması, tehdit ve suistimale maruz kalması gibi çalışanın sağlık ve güvenliğini olumsuz etkileyen her türlü eylem işyeri şiddeti kapsamındadır (Richards, 2003: 2).

İstihdam edilen bir kişiyi istismar eden, tehdit eden, gözünü korkutan veya saldırıya uğratan her türlü eylem işyeri şiddeti kapsamına girmektedir. Kesin tanımlamalar mevzuatta değişiklik gösterse de, genel olarak işyeri şiddeti şunları içermektedir:

- Tehdit edici davranış - yumruk sallama, mülküne zarar verme veya nesnelere atma,
- Sözlü veya yazılı tehditler - zarar vermeye yönelik bir niyet ifadesi,
- Taciz - bir insanı rahatsız eden, utandıran, küçük düşüren, rahatsız eden, sözlü olarak kötüye kullanılan ve bilinmeyen veya istenmeyen davranışlarda bulunulması beklenen herhangi bir davranış, (Buna kelimeler, jestler, yıldırma, zorbalık veya diğer uygun olmayan etkinlikler dahildir),
- Sözlü taciz - küfür, hakaret veya küçümseyici sözler,
- Fiziksel saldırılar - vurmak, itmek, bastırmak veya tekmelemek (<http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>).

Fiziksel şiddet kolay tanımlanabildiği ve gözlemlenebildiği için işyeri şiddeti denildiğinde genel olarak ilk algılanan davranış biçimidir. Ancak fiziksel şiddetle beraber psikolojik şiddet de işyeri şiddeti kapsamındadır. İşyerinde meydana gelen birçok şiddet içerikli davranış, örneğin korkutma, tehdit etme, gözdağı verme, alay etme, başkalarının yanında küçük düşürücü sözler söyleme gibi psikolojik şiddet türleri de işyeri şiddeti kapsamı içerisinde yer almaktadır (Özen-Çöl, 2008: 108).

İşyerindeki şiddet, istenmeyen fiziksel, sözel veya sözel olmayan davranışları içeren ve konusu cinsiyet, ırk, cinsel, psikolojik veya ekonomik nitelikte davranışlar olabilmektedir. Çalışanların verimliliğini veya güvenliğini negatif yönde etkileyen iş ya da işle ilgili her türlü sorun işyeri şiddeti kapsamında yer almaktadır. İşyerinde gerçekleşen her tür fiziksel şiddet, sözel şiddet, cinsel taciz / suistimal, mobbing, tehdit, bağırma, şiddet içeren mesajlar gönderme, kişiye hoş olmayan lakaplar takma gibi psikolojik şiddet içeren davranışları da kapsamaktadır (Chappell ve Di Martino, 1999: 1). Aşağıdaki Tablo 1’de işyerinde şiddet davranışlarına örnekler verilmiştir.

Tablo 1: İşyerinde Şiddet Davranışları

Cinayet	Takip etme	Mobbing
Gasp	Sıkıştırma	Zorbalık
Hırsızlık	Tehdit	Dövmek
Vurma	İma etme	Agresif davranışlar
Fiziksel saldırılar	Küfür	Kaba hareketler
Tekmeleme	Saldırgan mesajlar bırakma	İş ekipmanlarına müdahale
Uzaklaştırma / sürgün	Taciz, cinsel ve ırksal kötü muamele	Düşmanca davranışlar
Isırma	Tırmalama	Kasıtlı sessizlik
Yaralamak	Bağırma	İsim takma

Kaynak: Chappell ve Di Martino, 1999: 1

Tablo 1’de görüldüğü üzere işyerinde meydana gelen her türlü söylentiler, küfür, sözlü taciz, şakalar, argümanlar, maddi hasar, sabotaj, itme, hırsızlık, fiziksel saldırılar, psikolojik travma, öfke ile ilgili olaylar, tecavüz, kundakçılık ve cinayet işyeri şiddetinin örnekleri arasındadır. Ancak işyeri şiddeti, geleneksel bir işyerinde meydana gelen olaylarla sınırlı değildir. İşle ilgili şiddet, işle ilgili sosyal toplantılarda (konferanslar, ticaret fuarları), müşterilerin evlerinde veya işyerinden uzakta ancak işle ilişkili (bir müşterinin tehdit edici telefon aramaları gibi) durumlarda da oluşabilmektedir (<http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>).

1.2.2. İşyerinde Şiddet Türleri

İşyerinde meydana gelen şiddet davranışlarının birçok çeşidi bulunmaktadır. Literatürde işyeri şiddetinin şiddetin türüne ve tipine göre değişik şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir.

1.2.2.1. Şiddetin Türüne Göre İşyeri Şiddeti

İşyeri şiddeti, şiddetin türüne göre, fiziksel şiddet, ekonomik şiddet, psikolojik şiddet, taciz, takipçilik gibi farklı başlıklar altında ele alınmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde bu şiddet türleri hakkında kısaca bilgi verilecektir.

1.2.2.1.1. Fiziksel Şiddet

Fiziksel şiddet (physical violence), kişinin bedensel bütünlüğüne karşı dışarıdan yöneltilen sert ve acı verici bir edimdir (Özerkmen ve Gölbaşı, 2010: 26). Fiziksel güç kullanılması sonucunda, başka bir kişi ya da bir gruba yönelik fiziksel, psikolojik veya cinsel zarar vermek amacıyla yapılan davranışlardır. Bu tür şiddete saldırma, tekme, tokat, itme, ısırma, çimdikleme, cinsel saldırı (istismar, taciz) gibi fiziksel saldırılar örnek olarak verilebilir (Bilir vd., 2011: 10).

1.2.2.1.2. Ekonomik Şiddet

Ekonomik şiddet (ekonomical violence) para gibi ekonomik kaynakların kişiler üzerinde ceza, tehdit ya da kontrol aracı olarak kullanılması şeklinde ifade edilmektedir. Kişinin çalışmasına izin vermeme ya da istemediği işlerde zorla çalıştırma, iş hayatında yükselmesini engelleme, gelirine el koyma, işine son verme gibi davranışlar ekonomik şiddet kapsamı içerisinde yer almaktadır (Coşar ve Gürkan, 2009: 125).

1.2.2.1.3. Psikolojik Şiddet

İşyerinde bir veya birden fazla kişi tarafından düzenli olarak, bir ya da daha fazla çalışana yönelik kişinin sağlık ve güvenliğini olumsuz etkileyen düşmanca ve ahlak dışı her tür davranış

psikolojik şiddet (psychological violence) olarak ifade edilmektedir. Bu tür davranışlar çalışanı psikolojik açıdan olumsuz etkilemesinin yanı sıra fiziksel olarak da etkilemektedir. Ayrıca psikolojik şiddet bireysel, örgütsel ve toplumsal yönden de oldukça önemli zararlara neden olmaktadır (Özen-Çöl, 2008: 108-109). Bu şiddet türü kişinin sosyal ve ruhsal bütünlüğüne zarar vermeye yönelik yalan, korkutma, sözlü saldırı veya tehdit ederek kişiyi yıldırma, alay edip onu küçümseme, bireyin ihtiyaçlarını ihmal etme, suistimal/ kötü muamele, zorbalık, ırksal ve cinsel taciz ve tehditleri içermektedir (Bilişli ve Hizay, 2016: 476).

Saldırganın asıl hedefi, yönelttiği kötücül davranışlarla örgüt içerisinde kendisine problem olan, engel teşkil eden veya kendisine rakip olan ya da olabilecek olan çalışanların mevcut işyerinden ayrılmalarını sağlamaktır. Psikolojik şiddet süreci genel olarak yavaş gelişmektedir. Bu nedenle çalışan, ilk başlarda, yaşadığı sorunu anlama ve sorunun nedenlerini belirlemede zorlanmaktadır. Çalışan sürekli olarak işyerinde küçük düşürülmekte, onunla alay edilmekte, yaptığı işle ilgili olumsuz eleştiriler yapılmakta ve çevresindekilerle iletişim kurması engellenmektedir. Bu uzun bir süre devam etmekte ve bu süreç içerisinde çalışan maruz kaldığı bu davranışlardan dolayı kendini çaresiz hissetmektedir. İşyerinde iş güvencesinin az olması, saldırganın hiyerarşik açıdan kendisinden daha güçlü konumunun bulunması, yaşadıklarına şahitlik eden kişilerin olmaması ya da şahitlerin tehdit yoluyla susturulmaları gibi çeşitli nedenlerle mağdur olan çalışan kendisine yüklenen suçlamalara karşı kendini savunamaz. Çalışanın bu savunmasız hali fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz etkilemekte ve bu nedenle mağdur çalışan psikolojik problemler yaşamaktadır. Yaşadığı bu sorunlar karşısında işyerinde sosyal huzuru bozucu bir tehdit olarak algılanabilmektedir. Mağdur içinde bulunduğu durumla ya mücadele etmeye devam etmekte ya da işten kendi isteğiyle ayrılmayı tercih etmektedir (Özen-Çöl, 2008: 108-110).

1.2.2.1.4. Mobbing / Bullying

Avusturyalı bilim adamı Konrad Lorenz 1960'lı yıllarda, "mobbing" kavramını hayvanların düşmanlarını ya da yabancıları korkutmak veya kaçırmak için yaptıkları davranışları ifade etmekte kullanmıştır (Göktürk ve Bulut, 2012: 54). 1980'li yıllarda Heinz Leymann "Mobbing" kavramını çalışma hayatında meydana gelen psikolojik taciz davranışlarını açıklamada kullanmıştır. Leymann'a göre işyerindeki mobbing davranışı; bir ya da daha fazla kişinin, başka birey ya da bireylere karşı yönelttiği ve o bireyleri çaresiz ve savunmasız duruma getiren ve bu içinde bulunduğu çaresizlikten de kurtulmasına izin vermeyen kötü niyetli ve ahlaka aykırı yıldırıcı davranışlardır (Çukur, 2016: 3-5).

İşyerinde psikolojik taciz; çalışanlara, üstleri, astları ya da aynı seviyedeki diğer çalışanlar tarafından sürekli uygulanan, şiddet, her tür kötü, tehdit edici ve aşağılayıcı davranışları kapsayan bir psikolojik terör türüdür (Tınaz, 2006: 8).

İşyerinde zorbalık (bullying); işyerinde şiddetin en hızlı büyüyen biçimlerinden biridir. Genelde bir kin gütmek, hor görmek, yıldırım, sindirmek, gözdağı vermek gibi korkutma ve zorlamaya yönelik davranışları ve kötü niyetli ya da küçük düşürme davranışlarını içermektedir. İngiltere’de yapılan bir araştırmada çalışanların %53’ünün zorbalığa maruz kaldığı ve işyerinde çalışanların %78’inin bu tür davranışlara tanık olduğu tespit edilmiştir. Mobbing; olumsuz açıklamalar veya eleştiriler, izole edilme, dedikodu veya yanlış bilgi yayma gibi davranışları içermektedir. Avustralya, Avusturya, Danimarka, Almanya, İsveç, Birleşik Krallık ve Amerika Birleşik Devletleri’nde mobbing büyüyen bir sorun haline gelmiştir. İsveç’te mobbingin, intihar olaylarında % 10-15 oranında önemli bir faktör olduğu tahmin edilmektedir (Chappell ve Di Martino, 1999: 4).

1.2.2.1.5. Taciz, Cinsel Taciz ve Irksal Taciz

İrk, etnik köken, din, yaş, cinsel tercih, cinsiyet ayrımcılığı, insanları küçümseyici davranışlar, kişilerin işyerindeki durumunu etkileyen her tür sözlü veya fiziksel davranışlar ve kişi tarafından karşılık görmeyen veya istenmeyen davranışlar taciz olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın yöneticileri ve iş arkadaşları tarafından örgüt içerisindeki verimlilik, saygınlık ve onurunu olumsuz etkileyecek şekilde rahatsız edilmesi de taciz kapsamına girmektedir (http://www.boun.edu.tr/tr_TR/Content/Genel/Yonetim/Kurul_ve_KOmisionlar/Universite_Yasa_mi_Etik_Kurulu/Tacizden_Koruma_ve_Korunma_Kilavuzu).

Cinsel taciz, bir kişiye istemediği halde cinsel amaçlı olarak küçümseyici davranışlar sergileyen, insan onuruna zarar vermeye yönelik ya da bu amaçla yapılan, istenilmeyen, her türlü cinsel içerikli sözlü veya sözlü olmayan düşmanca, aşağılayıcı, utandırıcı ve saldırgan bir ortam oluşturan cinsel içerikli davranışlar olarak tanımlanmıştır (Özdemir, 2006: 84). Cinsel taciz genellikle mağdur üzerinde yıkıcı bir etkisi olabilecek tekrarlanan istenmeyen, karşılıksız ve uygulamalı eylemlerden oluşmaktadır. İşyerindeki failler sıklıkla cinsel taciz mağduruna göre denetleyici veya daha güçlü bir iş rolü içerisinde. Bu nedenle mağdurlar itiraz etme veya resmen şikâyet etmekle korkutulabilmektedir (Chappell ve Di Martino, 2006: 17-19).

Tacizin türlerinden biri de irksal tacizdir. İşyerinde çalışan herhangi bir kişi ya da grubu ırkı, dili, inancı, kökeni, azınlık olup olmama durumu gibi farklılıklara dayanarak istenmeyen tehdit edici davranışlarla işyerindeki saygınlığını ve konumunu olumsuz etkileyen her türlü davranış irksal taciz olarak ifade edilmektedir (Sokullu Akıncı vd., 2011: 34).

1.2.2.1.6. Suistimal

Bireyin başarısını engellemek, sindirmek amacıyla kasti olarak yapılan sürekli tekrar edilen, aşağılayıcı, küçük düşürücü davranışlar suistimal davranışı kapsamı içerisinde yer almaktadır.

Genel olarak burada çalışanın emeğini kendi emeğiymiş gibi sunmak, birisine karşı gururunu kırıcı, küçük düşürücü, bireysel değerlerini dikkate almaksızın fiziksel ya da psikolojik güç kullanarak taciz, zorbalık ve yıldırma gibi davranışları içermektedir (Bilir vd., 2011: 11).

1.2.2.1.7. Tehdit

Fiziksel veya psikolojik olarak sözlü saldırıda bulunmak olarak ifade edilen tehdit; fiziksel, psikolojik veya cinsel yönden zarar görme korkusuyla ya da hedeflenen kişi ya da topluluğun başka yönlerden olumsuz etkilenmesiyle sonuçlanabilen, bir kimseye bedensel veya ruhsal olarak zarar veren davranışlardır (Di Martino, 2003: 2).

1.2.2.1.8. Takipçilik

Bir kişinin kasti ve sürekli bir şekilde doğrudan ya da dolaylı yolla başka bir kişiyi takip yoluyla taciz ve rahatsız etmesi durumudur. Takip ve taciz eden kişiler (stalker), karşısındaki kişi tarafından istenmediği halde onunla iletişim kurmak için uğraşmaktadır. Takipçilik (stalking), davranışı ise; takip etme, sürekli telefonla arama, mektuplar ya da e-maillerle rahatsız etme, gözetleme, zorla eve girme, mülke zarar verme, izleme, gizlice gözetleme, korkutma, tehdit etme ve fiziksel saldırılarda bulunma gibi birçok davranış biçimlerini kapsamaktadır (Sokullu Akıncı vd., 2011: 35).

Takipçilik davranışının temelinde kişilik bozukluğu, reddedilme, yenilme ve hayal kırıklıkları gibi sebepler yer almaktadır. Takipçilik davranışında süreklilik aranmaktadır ve bu davranışın asıl amacı mağduru sürekli olarak kontrol altında tutmaktır (Ermumcu, 2011: 40-41).

1.2.2.2. Şiddeti Uygulayana ve Şiddete Maruz Kalana Göre İşyeri Şiddeti

İşyerinde şiddeti uygulayan ve şiddete maruz kalana göre işyerinde şiddet 4 tipte incelenmektedir. Bunlar; haksız şiddet, müşteri odaklı (örgüt dışı) şiddet, ilişkisel/içsel şiddet ve örgütsel şiddettir.

1.2.2.2.1. Tip I: Haksız Şiddet

Bu şiddet türü saldırganın, örgüt ya da örgüt içerisindeki çalışanlarla herhangi bir meşru ilişkisi yoktur. Şiddeti uygulayan kişi işyeri dışından birisi ya da birileridir. Bu tip şiddet işyerine bir suç işlemek için giren suçlular tarafından işlenen şiddet eylemleridir (McPhaul ve Lipscomb, 2011: 2; Gallant-Roman, 2008: 450). Kriminal şiddet olarak da adlandırılmaktadır.

Genel olarak nedeni hırsızlık olan failin işyeri ile meşru bir ilişkisinin olmadığı işyerlerinde ortaya çıkan tüm suç olayları bu tip şiddet içerisinde yer almaktadır. İşyerinde oluşan cinayetlerin yaklaşık %85'i bu grup içerisinde yer almaktadır. Genellikle zarar verici ya da öldürücü silahlar kullanılmakta ve yaralanmalara neden olmaktadır. Bu tür saldırganca davranışların mağdurlarını genellikle taksiciler ve tezgâhtarlar, güvenlik personelleri, gece ve tek başına çalışanlar oluşturmaktadır (Gül, 2010: 93-94; Sokullu Akıncı vd., 2011: 36).

1.2.2.2.2. Tip II: Müşteri (Örgüt Dışı) Odaklı Şiddet

Müşteriler, tüketiciler ya da hastalar ve hasta yakınları tarafından sergilenen şiddet bu tip şiddet kapsamındadır. Saldırgan (fail) örgütün bir elemanı değildir ama saldırganın örgütle yasal bir ilişkisi vardır. Saldırgan işyerinde hizmet alan müşteri ya da müşterilerdir ve çalışanlar tarafından hizmet sağlanırken gerçekleşen şiddet eylemleridir (McPhaul ve Lipscomb, 2011: 2; Gallant-Roman, 2008: 450).

Genellikle bu şiddet olayı mesai saatleri içerisinde gerçekleşmektedir. Sağlık personeli, sosyal hizmet çalışanları ve öğretmenler gibi hizmet üretenler, danışmanlar ve eğitimciler gibi insanlarla sık ilişkide olunan tüm meslek gruplarının bu tür saldırgan davranışlara maruz kalma potansiyelinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Bilir vd., 2011: 9; Gül, 2010: 94).

1.2.2.2.3. Tip III: İlişkisel Şiddet/ İçsel Şiddet

Çalışanlar veya önceki çalışanlar tarafından yönetime ya da iş arkadaşlarına karşı uygulanan şiddet türüdür (Gallant-Roman, 2008: 450). Nedeni kişilerarası ya da işle ilgili anlaşmazlıklardır. Saldırgan örgütün resmi bir çalışanıdır ya da öncesinde aynı işyerinde çalışmış bir kişidir. İşyerinde gerçekleşen cinayetlerin %7'si bu tip şiddet içinde yer almaktadır. Ayrıca mesleğin türü ile ilişkisi yoktur (Bilir vd., 2011: 9).

Bu tip altındaki suç içeren şiddet eylemleri kısaca şunlardır;

- Çalışanlar arası şiddet: Çalışanlar arasında meydana gelen şiddet (bullying-mobbing) bu tür şiddet kapsamındadır.
- İşyerinde aile içi şiddet: Aralarında kan veya evlilik bağı olan çalışanlar arasında gerçekleşen şiddettir (Sokullu Akıncı vd., 2011: 38).

1.2.2.2.4. Tip IV: Örgütsel Şiddet

Kişiler arasında özel bir ilişki nedeniyle meydana gelen şiddet türüdür. Saldırgan (fail) işyerinde çalışmayan fakat işyerindeki çalışanlarla kişisel bir ilişkisi olan mağduru tanıyan bir

kişidir. Örneğin aile içi şiddetin işyerine yansması bu kapsamda ele alınmaktadır (McPhaul ve Lipscomb, 2011: 2; Gallant-Roman, 2008: 450).

Bu tip altındaki suç içeren şiddet eylemlerini şu şekilde sıralayabiliriz;

- Örgütün çalışanına yönelik uyguladığı şiddet: Örgüt çalışanlarının istismar edilmesi ve çalışanları psikolojik olarak yıldırma (mobbing) gibi davranışlarının farkındadır ve bu tür davranışlar örgüt ikliminin bir parçası kabul edilmektedir. Burada örgütün küçülmeye gitmesi ve çalışanların işten çıkarılmayla tehdidi bu tip kapsamındadır.
- Örgütün müşterisine/hastasına yönelik uyguladığı şiddet: Örgüt tarafından gerçekleştirilen ve çalışanlar tarafından müşteri ya da hastalara yönelik uygulanmasına olanak sağlanan şiddet bu kapsam içerisinde yer almaktadır (Sokullu Akıncı vd., 2011: 38).

1.2.3. İşyerinde Şiddete İlişkin Risk Faktörleri

İşyeri şiddetini oluşturan risk faktörlerini tanımlamak, şiddeti önlemek için gereken önlemleri alabilmek açısından oldukça önemlidir. İşyerindeki şiddet uygulamaları açısından risk faktörleri kişisel kaynaklı risk faktörleri ve işyerine ait risk faktörleri olmak üzere iki grupta incelenebilir.

1.2.3.1. İşyerine Ait Risk Faktörleri

İşyerinin özellikleri açısından risk faktörleri arasında fiziksel özellikler, örgütsel yapı, çalışma düzeni, yönetim tarzı, örgüt kültürü, güvenlik önlemleri gibi sebepler bulunmaktadır. Bireyi şiddet içeren davranışlar sergilemeye yönelten faktörlerin neler olduğunun saptanmasının oldukça zor olduğunu belirtmek gerekir. Şiddet kavramını çok sayıda değişkenle birlikte bütüncül bir kavram olarak ele alırsak şiddet davranışının başlıca kaynakları olarak şu etkenleri sıralayabiliriz (Bemak ve Keys, 2000'den aktaran Sokullu Akıncı vd., 2011: 39):

- Bireysel etmenler (düşüncesiz hareket etmek, empati yetersizliği),
- Okul ve iş çevresi,
- Aile yapısı ve ilişkileri (ebeveynlerin tutarsız davranışları, aile içi şiddet sergilemeleri ve çocuklarının yaptıkları şiddet davranışına karşı ilgisiz kalmaları),
- Akran gruplarının olması (arkadaş grupları arasında şiddet kültürünün olması),
- Silahlara kolay ulaşım,
- Alkol ve uyuşturucu kullanma,
- Toplum ve yerleşim yerinin özelliği.

İşyerinde şiddeti oluşturan bazı risk faktörlerini kısaca çevresel faktörler ve işin özellikleri olmak üzere iki başlık altında toplanabilir.

- **Çevresel Faktörler:** Bireyin içinde bulunduğu genel, politik, ekonomik, sosyo-kültürel çevre unsurları, teknolojik gelişmeler ve bütün bunlara uyum sağlayamama endişesi çalışan üzerinde önemli ölçüde baskı ve stres oluşturmaktadır. Aşırı kalabalık ortamlarda çalışma, kötü çalışma koşulları (gürültü, titreşim, sıcaklık, nem, aydınlatma vb.), vardiyalı ya da vardiyasız çalışma, güvenlik önlemlerinin yetersiz olması gibi durumlar çalışanlar açısından fiziksel ve psikolojik baskılar oluşturmaktadır. Ayrıca bu gibi durumlar şiddet olaylarının artmasına neden olmaktadır (Büyükbayram ve Okçay, 2013: 46; Camkurt, 2007: 93).
- **İşin özellikleri:** Bazı iş kolu ve meslekler şiddet uygulamaları açısından oldukça önemlidir. Yapılan işin türü kişinin şiddete maruz kalması açısından önemli risklerden biridir. Örneğin sürekli stres altında çalışan güvenlik birimleri riskli meslek gruplarındandır (Schat vd., 2006: 52). Kuyumcular, kumarhaneler ve diğer büyük miktarda nakit ve değerli eşyaların bulunduğu iş yerleri, özel güvenlik görevlileri veya kamu güvenliği için çalışan polis, zabıta gibi iş kolları genellikle şiddete daha fazla maruz kalmaktadırlar.

Otomasyon, taşeronluk, uzaktan çalışma, internet ve "yeni" serbest mesleklerin varlığı, dünyada tek başına çalışan kişi sayısında bir artışa neden olmuştur. Tek başına çalışmanın özel durumlar hariç diğer istihdamlardan daha tehlikeli olduğu belirtilmektedir. Küçük dükkânlarda tek başına çalışan işçiler, benzin istasyonları gibi yerlerde çalışanlar "kolay" hedefler olarak görülmektedir. Örneğin; ABD'nde, benzin istasyonu çalışanları meslekler arasında cinayete maruz kalan dördüncü meslektir. Dışarıda tek başına çalışan temizlikçiler, bakım ve onarım personeli ve diğer normal çalışma saatleri içinde çalışanlar fiziksel ve cinsel saldırı yönünden risk altındadır. Ayrıca, taksi çalışanları da şiddete yönelik büyük risk altındadır. Avustralya'da 1990 yılında yapılan bir çalışmada taksi sürücülerinin diğer sektörlerde çalışanlarla karşılaştırıldığında cinsel saldırıya uğrama riskinin 28 kat ve soyguna uğrama riskinin ise neredeyse 67 kat daha fazla olduğu ortaya konulmuştur (Chappell ve Di Martino, 1999: 4).

1.2.3.2. Kişisel Kaynaklı Risk Faktörleri

İşyerinde şiddet riskini arttıran faktörlerden biri de kişisel özelliklerdir. Bu risk grubunun faillerinin ve mağdurlarının sahip olduğu özellikler bakımından iki ana gruba ayrıldığı görülmektedir.

- **Faillerin Özellikleri:** Şiddetin temelinde yer alan saldırganlık güdüsü farklı şekillerde ortaya çıkan bir davranıştır. Tam olarak şiddetin temelinde ve gelişiminde ne tür bireysel özelliklerin, hangi tür toplumsal ve çevresel faktörlerin etkili olduğunu belirtmek oldukça güçtür. Kişinin içinde bulunduğu toplumsal koşullar ya da psikolojik durum şiddet davranışını tetiklese de bazı kişilik tiplerinin saldırgan olmaya daha eğilimli olduğu gözlenmektedir. Sosyal veya kültürel farklılıkların etkisiyle, farklı ülkelerdeki insanlar

arasında bireysel risk faktörlerinde de farklılıklar olabilir. Çoğu durumda, failin temel özellikleri, bir şiddet öyküsü, erkek olmak, asabi ve öfkeli olmak, özgüveninin düşük olması, duygularını kontrol edememek, yalnızlık, genç olmak, sıkıntılı bir çocukluk geçirmek, madde bağımlılığı ve şiddete elverişli bir durumda olmaktır (Chappell ve Di Martino, 2006: 124).

- **Mağdurların Özellikleri:** Mağdur, başka bir kişi ya da kişiler tarafından işlenen ve suç unsuru içeren bir eylemden doğrudan olarak zarar gören kişi ya da kişilerdir. Bu zarar, fiziksel, duygusal ve psikolojik zarar şeklinde olabilir. Mağdur bakımından risk faktörleri; yaş, cinsiyet, kişinin geçmiş deneyimleri, kişilik, davranış şekli, dış görünüş ve etnik köken olarak belirtilmektedir. Ayrıca şiddet içeren davranışlara kadınların erkeklere oranla daha fazla karşılaştıkları görülmektedir. Örgüt içerisinde genel olarak kadınlar erkeklere oranla, daha az ücret verme, yönetimde yer almalarına izin vermeme, cinsiyet ayrımcılığı ile karşılaşma gibi şiddet davranışlarının mağduru olmaktadır. Bu tür şiddet içeren davranışlar sözlü, fiziksel, psikolojik ya da cinsel içerikli olabilmektedir. Genel olarak erkekler fiziksel şiddet, kadınlar ise cinsel şiddet yönünden daha fazla risk altında olmakla beraber cinsel tacize en fazla maruz kalanlar kadınlardır (Cinoğlu, 2015: 42).

1.2.4. İşyerinde Şiddetin Yaygınlığı

İşyeri şiddeti konusu son yıllarda önem kazanmıştır. İşyerinde şiddetin yaygınlığı ile ilgili kesin bilgi bulunmamakla birlikte bunun başlıca sebeplerinden biri işyeri şiddetinin çoğu kez bildirim eksikliği nedeniyle gizli kalmasıdır. İşyeri şiddeti konusu çok fazla önemsenmemekte hatta bazen çalışana işinin bir parçası olarak kabul ettirilmektedir. İşyeri şiddetinin yaygınlığıyla ilgili güvenilir veriler ölüm ya da ağır yaralanma ile sonuçlanan olaylarda mevcuttur. Fiziksel şiddet içerikli ölümlerle sonuçlanmayan fiziksel saldırıdan cinsel tacize kadar geniş kapsamda yer alan bu davranışlar genel olarak daha az bilinmekte ve rapor edilmektedir. Bunun yanı sıra başka bir problem ise verilerin dünya üzerinde belirli bölge ve sektörlerden elde edilebiliyor olmasıdır (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 53; Bilir vd., 2011: 12).

Hong Kong'da 2006 yılında hemşirelere yönelik işyeri şiddetinin yaygınlığı ile ilgili bir çalışmada 420 hemşire ankete katılmıştır. Bu çalışmaya katılan hemşirelerin %76'sının son on iki ay içinde şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Şiddet mağduru hemşireler arasında cinsiyet açısından anlamlı bir fark bulunamamakla birlikte kadın hemşirelerin %75, erkek hemşirelerin %88'i şiddete maruz kaldığını belirtmiştir. Çalışmaya göre ankete katılan hemşirelerin %73'ü sözel şiddet, %45'i zorbalık, %18'i fiziksel suistimal ve %12'si de cinsel tacizle karşılaştığını söylemiştir (Kwok vd., 2006: 7-8).

Koreli çalışanlar içindeki işyeri şiddetine ilişkin 2014 yılında 17802 erkek işçi ve 11369 kadın işçinin katıldığı çalışmada son bir ay içerisinde çalışanların %4,8'i sözlü istismara, %1,0'u istenmeyen cinsel ilgiye ve %1,5'i ise küçük düşürmeye yönelik tehdit ve davranışlara maruz kaldığı ortaya konulmuştur. Fiziksel şiddet, zorbalık/ taciz ve cinsel şiddetin son bir yıl içerisindeki yaygınlığı ise sırasıyla %0,7, %0,3 ve %0,4 olduğu belirtilmiştir. Yine aynı çalışmada genel olarak işyeri şiddetinin yaygınlığı %5,8 olduğu tespit edilmiştir. 30 yaşın altındaki çalışanlarda ise işyeri şiddetinin yaygınlığı %6,3 olduğu tespit edilmiştir (Lee vd., 2014: 14).

Ayrıca Güney Etiyopya'da halk sağlığı tesislerinde çalışan hemşireler arasında işyeri şiddetinin yaygınlığı ile ilgili 642 katılımcının katıldığı bir çalışmada son 6 ay içerisinde hemşirelerin %29,9'u işyerinde çeşitli şiddet türlerine maruz kaldığını belirtmiştir. Şiddete maruz kalanların %89,6'sının sözlü taciz, %18,8'inin fiziksel şiddet ve %13'ünün cinsel şiddete maruz kaldığı vurgulanmaktadır (Fute vd., 2015: 3).

Ülkemizde işyeri şiddeti son zamanlarda ilgi gösterilen ve araştırılan konulardan biridir. İşyeri şiddeti konusunda ülkemizde yapılan birçok araştırma olmakla beraber bu araştırmaların belli sektörler ve belli meslek grupları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Kocaeli'nde sağlık çalışanlarına uygulanan işyeri şiddetine yönelik yapılan çalışmada katılımcıların %72,6'sının meslek hayatları boyunca bir şiddete maruz kaldığı belirtilmektedir. Ayrıca son bir yıl içinde %72,4'ünün saldırıya uğradığı, %47,8'inin ise şiddet olaylarına tanık olduğu tespit edilmiştir. Meslek hayatı boyunca herhangi bir saldırıya uğrayan çalışanların %15,8'inin fiziksel şiddete, %98,5'inin sözel şiddete, %24'ünün zorbalık ve psikolojik şiddete ve %6,1'inin ise cinsel şiddete maruz kaldığı gözlenmiştir. Ayrıca bu çalışmada şiddete maruz kalan çalışanlara genel olarak erkekler tarafından şiddet uygulandığı görülmüştür (Çamcı ve Kutlu, 2011: 11).

Edirne Sultan I. Murat Devlet Hastanesi ve Trakya Üniversitesi Hastanesi tarafından 2015 yılının ilk üç aylık döneminde sağlık çalışanlarına yönelik yapılan bir çalışmada, çalışanların %86,1'inin çalışırken şiddetle karşılaşma endişesi yaşadığı ve %66,1'inin ise çalışırken şiddete maruz kaldığı belirtilmiştir. Şiddete maruz kalan çalışanların büyük bir çoğunluğu (%82,5'i) sözel şiddete, %10,7'sinin fiziksel şiddete, %6,4'ünün psikolojik şiddete ve %0,4'ünün ekonomik şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Şiddeti uygulayanların çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu da belirtilmiştir (Milet ve Yanık, 2017: 202).

Aynı şekilde Dokuz Eylül Üniversitesi tarafından sağlık kurumlarında işyeri şiddetine yönelik yapılan çalışmada şiddet mağdurların oldukça önemli bir kısmını 18-35 yaş aralığındaki çalışanların oluşturduğu görülmüştür. Çalışmaya katılan çalışanların %86,9'u sözel şiddete, %13,1'i fiziksel şiddete, %57,5'i tehdide ve %71,3'ü küfre maruz kalmıştır. Ayrıca kadın saldırganların genel olarak sözel şiddete, erkek saldırganların ise fiziksel şiddete başvurdukları tespit edilmiştir (Devebakan, 2018: 390).

İşyeri şiddet olaylarında veriler bildirimlerle sınırlıdır. Bu nedenle işyerinde meydana gelen şiddet olaylarının sıklığını tespit edebilmek zor olmaktadır. Bu nedenle işyeri şiddetinin yaygınlığını tespit edebilmek oldukça güçtür. Oluşan şiddet olaylarının bildirmesindeki eksiklikleri azaltmak için, kişisel ve kurumsal boyutta önlemler almak gereklidir. Gereken önlemleri alabilmek için yönetmelikler çıkartılması ve toplumun bu konuda bilinçlendirilmesi gerekmektedir (Cinoğlu, 2015: 44). Ayrıca birçok şiddet olayında çalışanların hangi tür davranışın şiddet kapsamında olduğu hakkındaki bilgi yetersizlikleri, şiddet olaylarının rapor edilmesindeki eksiklikler, işten kovulma, ceza alma ve ayıplanma korkusu gibi nedenlerden dolayı meydana gelen şiddet olayların bildirilmediği de bilinen bir gerçektir (Dursun, 2012: 106).

1.2.5. İşyerinde Şiddetin Sonuçları

İşyerinde meydana gelen şiddet olaylarının sonuçlarını kişisel, örgütsel ve toplumsal düzeyde incelemek gerekmektedir.

1.2.5.1. Çalışanlar Üzerindeki Sonuçları

Şiddet uygulamalarının çalışanlara ve mağdurlara ilişkin en önemli sonuçları; motivasyonun düşmesi, iş tatminsizliğinin görülmesi, performans düşüklüğü yaşanması, işe karşı güvensizliğin artması, dışlanmışlık ve kopukluk hissedilmesi, kendine saygısının azalması, depresyon, asabilik, anksiyete ve stres gibi ruhsal ve davranışsal sorunlar gözlenmesidir.

Psikolojik ya da fiziksel şiddete maruz kalan kişi kendini çaresiz ve savunmasız bir halde hissetmektedir. Ayrıca mağdur yalnızlık hissine kapılmaktadır. Yalnızlık tek başına kalma durumudur. İş yerinde yalnızlık konusu ise; bireylerin toplumsal bir ortamda kendilerini yalnız hissetmesidir. İşyerinde yalnızlık tek başına bırakma, izole etme ve kendi başına olma hali olarak tanımlanmaktadır (Mercan vd., 2012: 216).

Çalışma hayatında şiddet olaylarının en önemli sonuçlarından birisi de tükenmişliktir. Tükenmişlik kişinin hem iş hayatını hem de normal hayatını etkileyen fiziksel ve ruhsal manada duyarsızlaştıran bir durumdur. Kişinin içinde bulunduğu bu durum bireyi işine ve işyerine yabancılaşmasına neden olmaktadır. Bireylerin hissettikleri bu tükenmişlik duygusunun, bireylerin çeşitli sağlık problemleriyle karşılaşmasına, özgüven sorunu yaşamasına, yalnızlık hissine kapılmasına ve çevre ile ilişkilerinin kopmasına neden olduğu söylenebilmektedir (Keser, 2009: 153-162).

Ayrıca çalışma hayatında psikolojik ya da fiziksel şiddete maruz kalan mağdurların ruhsal ve fiziksel sağlıklarının iyileştirilmesi için yapılan tedavi harcamaları ortaya çıkmakta ve çalışanın işine son verilmesi sonucunda düzenli gelir kaybı yaşamasına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra

şiddet sonucu çalışanın sosyal imajı zedelenmekte, mesleki kimliği kaybolmakta, depresif davranışlarından dolayı arkadaşları onu terk etmekte ve ailesi tarafından başarısız bir birey olarak algılanmaktadır (Tınaz, 2006: 24).

İşyerinde şiddetin, stres, depresyon, anksiyete, hastalık nedeniyle işten yoksunluk ve kendini iyi hissetmeme gibi bazı olumsuz sağlık koşulları ile ilişkili olduğu bildirilmektedir. Aynı zamanda işyerinde şiddet, çalışanların işinden memnun kalmasını ve işinden ayrılma niyetine de etkilemektedir (Lee vd., 2014: 12-13). Ayrıca işyerinde meydana gelen şiddet olayları uyku bozukluğuna neden olabilmektedir. Özellikle şiddetin faili bir meslektaş veya bir patron olduğunda, uyku bozukluğu olasılığının çok daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Yoo vd., 2016: 7).

Dursun ve diğerlerinin (2011)'de yaptığı bir çalışmaya göre, herhangi bir şiddete maruz kalmayan katılımcıların iş tatmini ortalamasının (18,20), şiddet mağduru çalışanların iş tatmini ortalamasına (15,32) göre daha fazla olduğu bulunmuştur. Buna göre çalışanların şiddete maruz kalmasının, çalışanların iş tatminini olumsuz yönde etkilediği belirtilmektedir. Ayrıca şiddet mağduru çalışanların stres (17,11), depresyon (9,97) ve anksiyete (10,31) düzeyleri şiddete maruz kalmayan katılımcılara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Dursun vd., 2011:66).

Choi ve diğerlerinin (2010) Kore'de kişisel ve işyeri ile ilgili risk faktörleri ile ilgili 9.094 çalışanın katılımıyla gerçekleştirdiği bir çalışmada; işyerinde şiddete maruz kalanlarda anksiyete görülme oranının 4,1 kat, depresyona girme oranının ise 4,6 kat daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Bilir vd, 2011: 27).

Kuzey Çin'de doktor ve hemşireler içerisindeki işyeri şiddeti ile ilgili risk faktörleri ile ilgili yapılan çalışmaya 379 doktor ve 273 hemşire katılmış ve çalışmaya katılanların %57,2'sinin depresif belirtiler gösterdiği buna karşılık fiziksel şiddete maruz kalanların ise %71,25'inin depresif belirtilerinin olduğu tespit edilmiştir (Fank vd., 2017: 3-4).

1.2.5.2. Örgütler Üzerindeki Sonuçları

İşyerinde gerçekleşen şiddet olaylarından en fazla etkilenen taraflardan birini de örgütler oluşturmaktadır. İşyeri şiddeti örgütler üzerinde çeşitli maliyetlere neden olmaktadır. Bu maliyetleri ekonomik maliyetler ve psikolojik maliyetler olmak üzere iki başlık altında sınıflandırabiliriz.

- **Şiddetin ekonomik maliyetleri:** Şiddete maruz kalan kişi ya da kişiler işten çıktıklarında işveren doğrudan ya da dolaylı maliyetlere katlanmak zorundadır. İşveren yeni eleman temin etmek zorunda kalacak ve yeniden çalışanı yetiştirmek için ek maliyetlere katlanmak zorunda kalacaktır. Ayrıca işgünü kayıpları, hastalık, yaralanma, sakatlık ve ölümler nedeniyle yapılan harcamalar, güvenlik sistemlerinin geliştirilmesi ile ilgili

maliyetler, üretim ve verimde azalmalar, ürünün kalitesinde düşme, örgütün imaj kaybı ve müşteri sayısında gerileme işverenin katlanmak zorunda olduğu durumlar arasında sayılabilmektedir (Bilir vd., 2011: 28).

İşyerinde meydana gelen şiddet olayının gerçekleştiği örgütlerde haftalık izinler artmakta ve yetişmiş alanında uzman çalışanlar işten ayrılmaktadır. Çalışanların işten ayrılması sonucunda yeni çalışan alımı ve onların eğitimi için maliyet oluşmakta, iş kalitesinin ve çalışanların genel performans düşüklüğüne neden olmaktadır. Ayrıca çalışanlara ödenen tazminat ve işsizlik maliyeti gibi işyerinin katlanması gereken ekonomik maliyetlere neden olmaktadır (Tınaz, 2006: 25-26).

İşyerinde şiddet işletmelerin performansını olumsuz yönde etkilemektedir. İşyerinde şiddet kişilerarası ilişkiler, verimlilik ve genel çalışma ortamı üzerinde ani ya da uzun süreli bozulmalara neden olabilir. İşverenler, geliştirilmiş güvenlik önlemleri için fon ve çalışma zamanının doğrudan maliyetini üstlenmektedir. ABD 1996 yılında işyeri şiddetinin etkileri üzerine yapılan bir çalışmada, işyeri şiddetinin çalışmaya katılanlar üzerinde moral bozukluğu(%9), artan stres(%22) ve korku (%18), düşük verimlilik (%10) devamsızlık (%3), azalan işçi güveni (%11), artan işgücü devri(%3) ve diğer etkilere (%19) yol açtığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında işyeri şiddetinin maliyetlerinin çoğu belirgin değildir. Gerçekten de, bir kuruluşun finansal raporlama sistemi doğrudan masraflara karşı maliyetleri belirtmediği sürece, bir kuruluşun gerçek masrafının ortaya çıkması pek olası değildir. Bununla birlikte, başka maliyetler de bulunmaktadır ve bu bir bütün olarak topluma dışsallaştırılmıştır (Chappell ve Di Martino, 2006: 137).

- **Şiddetin psikolojik maliyetleri:** İşyerinde meydana gelen şiddet olayı sonrasında örgütler bireysel çatışma ve anlaşmazlıklar, olumsuz örgüt iklimi, güvensizlik ortamı, genel olarak azalan saygı ve çalışanlarda isteksizlik sonucu kısıtlanan yaratıcılık gibi psikolojik maliyetlere katlanmak zorunda kalabilmektedirler (Tınaz, 2006: 25). Ayrıca işyerinde şiddetin önemli sonuçlarından biri de tükenmişliktir. Çalışanların hissetmiş oldukları bu tükenmişlik etkisi sadece çalışanları değil aynı zamanda bağlı bulunduğu örgütü de olumsuz etkilemektedir. Çalışanın iş tatmininin düşmesi, örgüte bağlılığının azalması, moralsizlik ve performansın azalması, devamsızlıkların artması ve işten ayrılmaların çoğalması gibi durumlar tükenmişliğin örgütsel düzeydeki sonuçları şeklinde sıralanabilir (Keser, 2009: 159-160). İşyerinde şiddete maruz kalan insanlar ya bu durumla mücadele etmekte ya da işten ayrılmaktadır (Özen-Çöl, 2008: 110). İşyeri şiddeti sonucu çalışanın tatminin düşüklüğü, çalışanın iş performansının düşmesine, devamsızlık yapmasına ve üretkenlik karşıtı iş davranışlarına (ÜKİD) sergilemesine neden olmaktadır. Bu üretkenlik karşıtı iş davranışları, saldırganlık, hırsızlık, talimatlara kasıtlı uymama ve işi düzgün yapmama gibi eylemleri kapsamaktadır (Keser, 2009: 118-121).

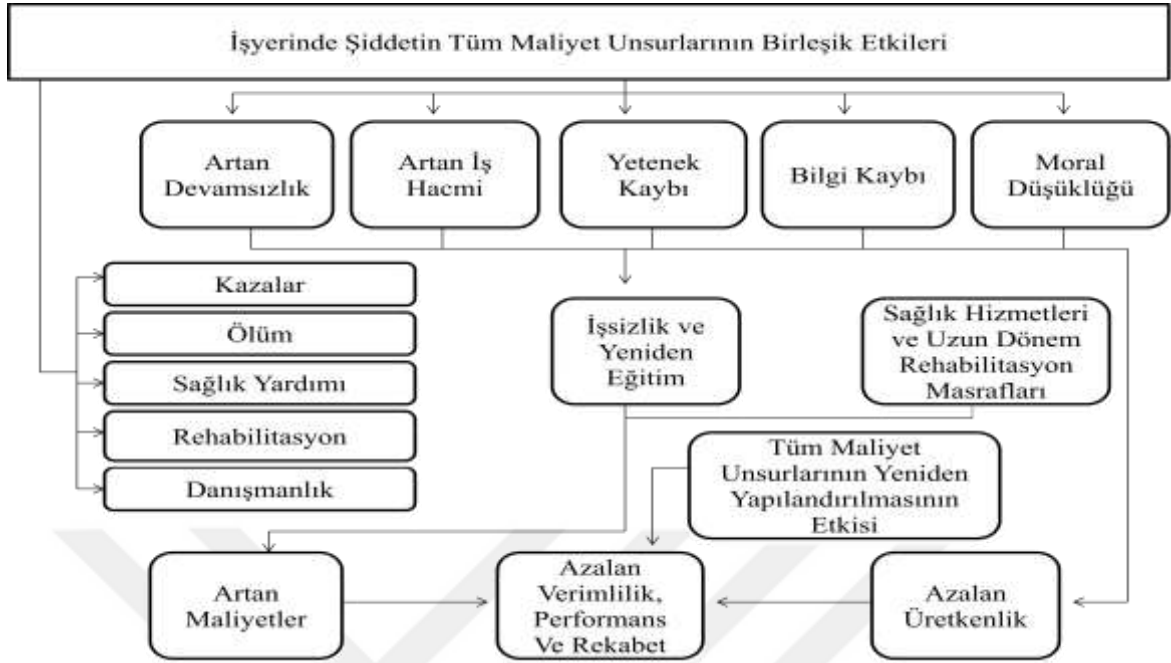
İşyerinde meydana gelen şiddet olayları, bireyler ve örgüt için belirleyicidir. Çalışanlar işyerinde güvende olmak istemektedir. İşyerinde herhangi bir şiddet davranışı herkesin kendisini güvensizlik ortamında hissetmesine neden olmaktadır. Bu nedenle işveren çalışanın işyerinde güvenli ve huzurlu bir ortamda çalışmasını sağlamak zorundadır. Öte yandan işveren işyerinde şiddet nedeniyle zaman kaybetmekte ve çalışanlarda oluşan moral bozukluğu verim düşmesine neden olmaktadır (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 32).

1.2.5.3. Toplum ve Ülke Ekonomisi Üzerindeki Sonuçları

İşyeri şiddetinin maliyeti bir bütün olarak toplumu da etkilemektedir. İşyeri şiddetinin toplumsal ve ülke ekonomisine yönelik sonuçları; işyerinde şiddet mağdurların yeniden entegrasyonu için bakım ve uzun vadeli rehabilitasyon maliyetleri nedeniyle sağlık harcamalarındaki artış, şiddet olayından dolayı işini kaybedenlerin yeniden eğitimi, sigorta masraflarında artış, işsizlik ve düşük kapasite ile çalışılmasından dolayı ortaya çıkan vergi kaybı, devletin sağladığı yardım programlarına ve zihinsel sağlık programlarına yönelik talep artışı ve erken emeklilik oranının artmasıdır. İşyerinde şiddetin topluma maliyetinin toplam büyüklüğünün değerlendirilmesi için bu şiddetin mağdurlarının ve aile üyelerinin üzerindeki dolaylı etkilerinin de dikkate alınması ve herhangi bir şiddet veya suçla ilgili korku ve endişe çarpanının yıkıcı etkilerinin de geniş bir perspektifle değerlendirilmesi gerekmektedir. Ayrıca işyerinde uygulanan şiddet sonucunda mesleki yeterliliğini yitirmiş duygusal yönden tükenmiş sağlıksız bireylerin içinde bulunduğu bir toplum oluşmaktadır. Bunun yanı sıra şiddet mağdurunun şiddet uygulayan bir birey olması sonucunda parçalanmış ailelerden oluşan bir toplum ve mutsuz bireyler ve ailelerin yer aldığı ve çalışma barışının bulunmadığı bir iş ortamı gibi sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Cinoğlu, 2015: 45; Tınaz, 2006: 26; Chappell ve Di Martino, 2006: 137).

Di Martino ve diğerleri (2002) tarafından hazırlanan Şekil 3 işyerinde meydana gelen şiddetin tüm maliyet unsurlarının birleşik etkileri ve sonuçlarını içermektedir.

Şekil 3: İşyerinde Şiddetin Tüm Maliyet Unsurlarının Birleşik Etkileri



Kaynak: Chappell ve Di Martino, 2006: 138

İşyerinde meydana gelen şiddet olayları ölüm, kaza, devamsızlık, iş hacminin artması, yetenek ve bilgi kaybı ve moral bozukluğu gibi sonuçlara neden olmaktadır. Bunun sonucunda iş gücü devri artmakta, üretkenlik azalmakta ve işsizlik ve yeni çalışanın yeniden eğitim maliyetleri ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra işyerindeki şiddet sonucunda sağlık hizmetleri ve rehabilitasyon masrafları ortaya çıkmaktadır. İşyeri şiddetinin bu birleşik etkileri sonucunda performans, rekabet ve verimlilik azalmakta ve işyerinin maliyetleri artmaktadır.

1.2.6. İşyeri Şiddetinin Önlenmesi

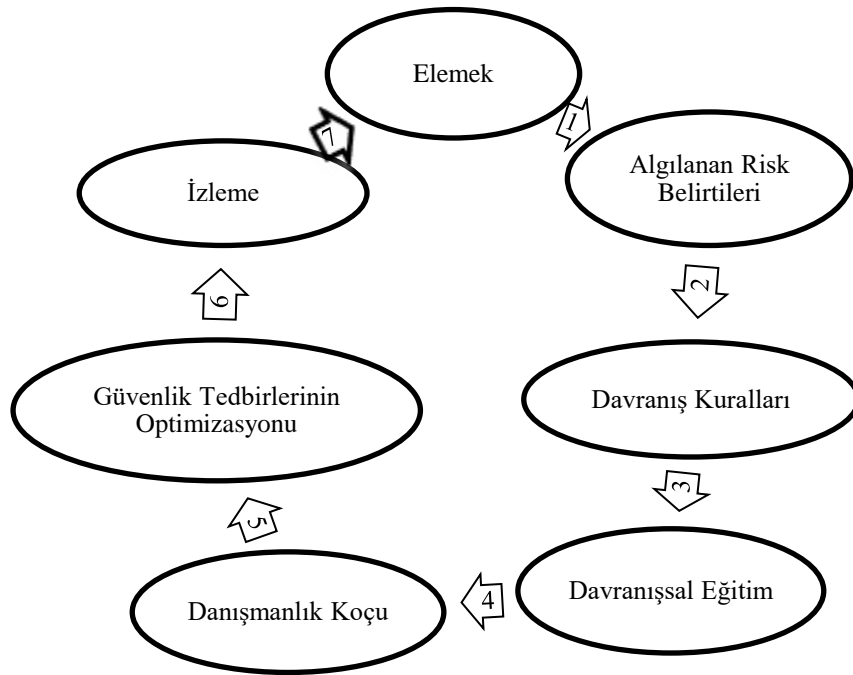
İşyerinde şiddetten korunma çalışmalarında ilk olarak yapılması gereken şiddet olaylarının gerçekleşmeden önlenmesi olmalıdır. Oysaki olaylara bakıldığında genellikle ya hiçbir koruyucu önlem alınmadığı ya da yapılan düzenlemelerin kısa vadeli ve hızlı çözümler üretme gibi basit girişimlerin olduğu ve şiddet olayının gerçekleşmesinden sonra yürürlüğe konulduğu görülmektedir. Ayrıca belirtmek gerekir ki, işkolu, işyerinde bulunan risk faktörlerinin türü ve düzeyi, uygulanan şiddetin türü, işyerinin boyutu, çalışan sayısı, işyerinin yeri, çalışma saatleri gibi faktörler için alınacak önlemler bir işyerinde etkin olabilirken başka bir işyerinde etkili olmayabilir. İşyerinde şiddetin önlenmesi çalışanlar ve işverenler için oldukça önemlidir. İşyerinde şiddetin önlenmesi için iyi planlanmış, etkin, önleyici stratejileri içeren sistematik bir yaklaşım gerekmektedir. Gerekli önlemler alınırken koruyucu uygulamalara öncelik verilmeli ve çalışanlarında da katılması sağlanmalıdır. Şiddet meydana geldikten sonra önlemlerin alınması ve

kısa süreli, hızlı çözümler geliştirilerek geçici önlem almak çoğunlukla işyerlerinde yapılan hatalardır (Bilir vd., 2011: 31).

Ülkemizde şiddetin önlenmesine yönelik İş Kanununun 24. maddesinin II. fıkrasının d bendinde çalışanın diğer bir çalışan ya da başka kişiler tarafından işyerinde cinsel tacize maruz kalması ve bu olayı çalışanın işverenine bildirmesine rağmen işverenin gerekli önlemleri almaması, çalışan açısından haklı nedenle fesih sebebi sayılmaktadır. Ayrıca, kanuna göre; işveren, başka bir çalışana cinsel taciz ve istismarda bulunan çalışanın iş sözleşmesini haklı nedenle feshedebilecektir (m.25/II, c). Ancak söz konusu hükümler cinsel tacizin önlenmesine yönelik yeterli olmamıştır. İşyerinde gerçekleşen her tür şiddetin önlenmesi ve işyerinde eşitliğin sağlanması konusunda en fazla sorumluluk işverene düşmektedir. İşyerinde cinsel tacizin önlenebilmesi için işyerinde sağlıklı bir iletişim sistemi kurulması ve işçilere şiddeti önlemeye yönelik eğitim verilmesi ile mümkün olmaktadır (Özdemir, 2006: 91).

McLemore (2006)'ya göre, işyerinde oluşan saldırgan davranışlar ve yaşanan mağduriyetle mücadele etmede örgüt yönetimleri insan kaynaklarını, çalışan destek programlarını ve acil destek ve yardım yöneticilerini devreye sokmalıdırlar. Mantell ve Albrecht (1994) tarafından geliştirilen işyerinde meydana gelen şiddet ve şiddetle mücadele etmede yedi adımdan oluşan bir mücadele yöntemi ortaya koyulmuştur. Bu yöntem aşağıdaki Şekil 4'te gösterilmektedir (Gül, 2010: 96-97).

Şekil 4: Mantell ve Albrecht (1994) Tarafından Geliştirilen İşyerinde Saldırganlık ve Şiddetle Mücadelede 7 (Yedi) Adım



Kaynak: Steffgen, 2008'den Aktaran Gül, 2010: 97

Şekil 4'te görüldüğü üzere işyerinde gerçekleşen şiddet olayları ile mücadele etmek ilk olarak elemek aşamasıyla başlamakta ardından risk belirtilerini algılama, kuralları ve etik kodlar oluşturma, davranışsal eğitim programları düzenleme, danışmanlık ve koçluk hizmeti sunma, güvenlik tedbirlerini daha verimli hale getirme ile devam edip izleme süreci ile sona ermektedir.

Bunlara ek olarak daha kalıcı sonuçlar üretebilmek için bazı erken müdahale önlemleri alınmıştır. Bunlar:

- Yenilikçi mevzuatın pozitif örnekleri hakkında bilginin yaygınlaştırılması, rehberlik ve bu alandaki diğer anti- şiddet girişimleri çoğaltacak hareketlerde bulunmak,
- Özellikle işletme düzeyindeki şiddet karşıtı programları teşvik etmek (özellikle işyerindeki şiddetle mücadele ile ilgili konulardaki programlar),
- Hükümet yardımları, işveren ve işçi örgütleri aracılığıyla işyerinde şiddete karşı etkili politikalar geliştirmek,
- İşyerinde şiddete maruz kalan ya da bununla mücadele eden işçiler ve yöneticiler için hükümetin eğitim programlarının hazırlanmasına yardımcı olmak,
- Şiddet olaylarının raporlarını geliştirmek için prosedürlerin hazırlanmasına yardımcı olmak,
- Farklı seviyelerdeki örgüt stratejileri ve planlarındaki şiddet karşıtı girişimlerin koordinesine yardımcı olmak (Chappell ve Di Martino, 1999: 6-7).

İKİNCİ BÖLÜM

2. MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞI

2.1. Müşteri Saldırganlığı Kavramı

Müşteri saldırganlığı olgusu örgütsel davranış ve pazarlama literatüründe çok az araştırma konusu olmuştur. Kötü niyetli tüketici davranışları müşteri saldırganlığı davranışı ile aynı olmasa da, pazarlama literatüründe ortaya çıkan müşteri saldırganlığı Fullerton ve Punj (1993)'e göre; genel kabul görmüş davranış normlarını ihlal eden çoğu müşteri (tüketici) ve pazarlamacılar tarafından itibarını düşürücü durumlar gibi değişken ortamlardaki davranış olarak tanımlanmaktadır (Bedi ve Schat, 2007: 116). Genel olarak müşteri saldırganlığını; bir hizmet kapsamında, hizmet verenlere zarar vermek ya da rahatsız etmek amacıyla müşteri ya da müşteriler tarafından yapılan bir davranış şeklinde tanımlamamız mümkündür (Aytaç ve Dursun, 2014: 369).

Kötü müşteri davranışlarının ortaya çıkması ile ilgili Fullerton ve Punj (1993)'te bazı faktörler öne sürmüştür. Buna göre;

- Demografik özellikler; yaş cinsiyet eğitim ve meslek,
- Müşterilerin psikolojik özellikleri; kişisel özellikleri ahlaki gelişim düzeyi, yerine getirilmemiş özelemleri ve heyecan arayışı eğilimi,
- Tüketicinin öncül ruh halleri,
- Sosyal etkiler; toplumsallaşma, normlar, arkadaş baskısı ve kendini kanıtlama

gibi faktörlere göre müşterilerin kötü saldırganca davranışları değişkenlik göstermektedir (Dalgıç vd., 2017: 634, Bedi ve Schat, 2007: 116, Yi ve Gong, 2006: 150).

Ayrıca müşterilerin davranışları kötü/saldırganca davranış ve müşterinin şikâyetçi davranışı olarak da ayrılabilir. Pazarlama literatüründe müşterinin şikâyetçi davranışları olumsuz dedikodu etme ve üçüncü şahıslarla iletişim kurmak gibi durumları içermektedir. Müşterilerin şikâyetçi davranışları genellikle hizmet sunumu esnasında memnuniyetsizliği gidermeyi amaçlayan sosyal olarak kabul görmüş bir yöntemdir. Ancak müşterilerin kötü/saldırganca davranışları memnuniyetsiz değil onun ötesine dayanmakta ve çeşitli nedenlerle ortaya çıkmaktadır. Bu nedenler şiddet, hırsızlık ve dolandırıcılık gibi sosyal kuralları ihlal eden durumlardır. Bu durumun sonucunda bu tür kötü davranışlar örgüte ve diğer müşterilere zarar vermektedir (Yi ve Gong, 2006: 151).

Çalışanın müşteri ile doğrudan etkileşim içinde olduğu sektörlerdeki rekabetin yoğun olmasından dolayı, müşteri kaynaklı psikolojik veya fiziksel şiddet davranışları gün geçtikçe daha da artmakta, özellikle sözlü taciz davranışları daha fazla görülmektedir. Müşteri hizmetlerinin güçlendirilmesi ve rekabet amacıyla müşteri memnuniyetsizliğini müşteri memnuniyetine dönüştürmek hizmet çalışanlarının işlerinin neredeyse tümünü kapsar hale gelmiştir. Bu müşteri odaklı piyasada “müşteri her zaman haklıdır ve müşteri kraldır” gibi anlayışlar hâkim olmakta ve bu durum müşteri saldırganlığını ve bu saldırganlığın çalışanların sağlık ve güvenliği üzerine olumsuz etkilerini de beraberinde getirmektedir. Genellikle hizmet sektörlerindeki rekabetin artması çalışanların duygusal emeğine yönelik beklenti oluşturmakta ve müşterilerin saldırganca davranışlarına yönelik çalışanlardan anlayışlı olmaları beklenmektedir. Bu durumun sonucunda çalışanın duygusal emeği üzerindeki beklenti artmaktadır (Akgeyik ve Güngör, 2009a: 35).

2.2. Müşteri Saldırganlığının Alt Boyutları

Müşteri saldırganlığı; müşteri veya müşterinin hizmet bağlamında rahatsızlık vermesi veya hizmet sağlayıcılara (çalışanlara) zarar vermeyi amaçlayan bir davranış olarak tanımlanmaktadır. Müşteri saldırganlığının bazı alt boyutları bulunmaktadır. İlk olarak, müşteri saldırganlığı, perakende satış, restoranlar, oteller, hava ve demiryolu şirketleri, çağrı merkezleri ve banka sektörü gibi geniş bir alanda görülmektedir. İkinci olarak, psikolojik saldırganlık (bağırma, hakaret, tehdit vb.) ve fiziksel saldırı- şiddet hareketleri çalışanlara hem psikolojik hem de fiziksel olarak zarar veren geniş bir davranışlar dizini çerçevesinde ele alınmaktadır. Üçüncü olarak, müşteri ve çalışan arasındaki etkileşim, yüz yüze etkileşimde olduğu gibi doğrudan olabileceği gibi, ayrıca telefon veya e-maile hizmet verme durumunda da dolaylı bir şekilde oluşabilmektedir (Aytaç ve Dursun, 2014: 369, Bedi ve Schat, 2007: 116).

Ayrıca müşteriden kaynaklanan saldırgan davranışlar, kaba davranışlar, sözlü saldırganlık veya düşmanca tutumlar (bağırma, küfretmek vb.) fiziksel tehdit içeren şiddet eylemleri fiziksel ya da psikolojik şekilde olabilmektedir (Richards ve Schat, 2007: 256). Fiziksel şiddet çoğunlukla örgüt dışındaki kişiler tarafından gerçekleştirilmektedir. ABD'de meydana gelen işyeri cinayetlerinin %67'si hırsızlık olayları esnasında meydana gelmektedir. Yine aynı ülkede kamu çalışanları içinde yapılan bir araştırmada çalışmaya katılanların %72'si şiddetin genellikle müşterilerin de dahil olduğu üçüncü kişiler tarafından gerçekleştiğini söylemişlerdir (Schat vd., 2006: 52). Çalışanların maruz kaldıkları başka bir şiddet türü ise psikolojik şiddettir. Psikolojik şiddet içeren müşteri davranışlarını kısaca şöyle belirtilmiştir; öfke ile bakma, kaba ve saygısız davranma, çalışan işine karışma, zekâsı ya da uzmanlığı ile ilgili kötü yorumlar yapma, iftira atma, bağırma, küfretme, azarlama, rahatsız edici el kol hareketleri yapma, hakaret etmek ve rencide edici sözler söylemek şeklinde davranışlardır. Müşteriler tarafından yapılan fiziksel şiddet psikolojik şiddet eylemlerine kıyasla nispeten daha nadirdir. Çünkü fiziksel şiddet eylemi Ceza Kanunu ihlal etmekte ve daha kolay tespit edilebilmektedir (Richards ve Schat, 2007: 256).

2.3. Müşteri Saldırganlığını Oluşturan Koşullar

Müşteri saldırganlığını oluşturan koşullar; genişleyen hizmet endüstrisi, müşteri odaklı yönetim anlayışı, duygusal emek sorunu, kurumsal faktörler ve spesifik faktörler olmak üzere beş başlık altında bu çalışmada ele alınmaktadır.

2.3.1. Genişleyen Hizmet Endüstrisi

Hizmet sektörünün küreselleşmesi ve uluslararası açık ekonomi hizmet şirketlerinin sürekli rekabet edilebilirliklerinin artmasını gerektirmektedir. Hizmet şirketleri son zamanlarda rekabetini geliştirmek için müşterilere daha fazla dikkat etmektedir. Özellikle hizmet şirketleri performansı için hizmet sağlayıcıları/çalışanları ve müşteriler arasındaki etkileşim son derece önemlidir. Çünkü hizmetler aynı anda hem üretilmekte hem de tüketilmektedir. Müşterilerin rolü hizmet kalitesi için son derece önemlidir ama şimdiye kadar çoğu araştırmacı çalışanların rolüne odaklanmıştır ve müşteriler göz ardı edilmiştir. Ancak son araştırmalarda çalışanlardan ziyade müşterilerin yönetimini incelenmeye başlanmıştır (Yi ve Gong, 2006: 146-153).

Müşteri saldırganlığı, çoğunlukla hizmet sektöründe müşteri ile doğrudan iletişim halinde olan çalışanların karşılaştığı örgütsel bir sorundur. Hizmet sektörü gerek gelişmiş gerekse de gelişmekte olan ülkelerde en hızlı büyüyen sektörlerin başında gelmektedir. Türkiye’de hizmet sektörünün toplam istihdam içerisindeki oranı 1990 yılında %37,7 iken, TÜİK Temmuz 2018 verilerine göre, toplam istihdam içinde hizmet sektörünün payı %55,4’e yükselmiştir ve halen de artmaya devam etmektedir (<http://www.tuik.gov.tr/PdfGetir.do?id=27693>).

Hizmet sektörünün giderek büyümesi ile birlikte şirketler rekabeti güçlendirmek için büyük ölçüde müşteri taleplerini karşılamayı ve hizmet etkinliğini en üst düzeye çıkarmayı amaçlamaktadır. İnternet teknolojisinin hızla gelişmesi ve kullanımının yaygınlaşması ekonominin birçok sektöründe self-servis uygulamalarını yaygınlaştırırken, müşteri odaklı yüz yüze ve telefonla gerçekleştirilen hizmet ağlarını da genişletmektedir. Bu hizmet sağlayıcıların hızlı, eksiksiz olması beklenmektedir. Ancak müşteriler çoğunlukla sabırsız, öfkeli ve tartışmacıdır (Grandey vd., 2004: 8). Özellikle hizmet endüstrisinin küreselleşmesi hizmet sektörünün gelişmesini destekleyici niteliktedir. Sektörün küreselleşmesiyle birlikte hizmet işletmeleri rekabet güçlerini arttırabilmek için son zamanlarda müşteri ilişkilerine özen göstermekte ve bu yönde yatırımlar yapmaya yönelmektedirler.

Hizmet sektörü ekonomide en hızlı büyüyen sektörlerden biridir ve Kuzey Amerika, Avrupa ve diğer ülkelerindeki işgücü oranının büyük bir çoğunluğunu hizmet sektörü oluşturmaktadır. Hizmet sektöründeki çoğu örgüt rekabet avantajı sağlayabilmek için müşteri hizmet kalitesine büyük önem vermektedir ve bu tür hizmet sektörlerinde müşteri her zaman haklıdır inancı

hâkimdir. Ancak bu inanç yüksek kalitede müşteri hizmetine katkıda bulunsa da müşterilerin saldırgan davranışlar (sözlü taciz, düşmanlık vs.) sergileme olasılığını artırmak gibi potansiyel yan etkilere de sahiptir. Bu durum karşısında hizmet sektörü çalışanlarının bu duruma katlanmaları ve gülümseyerek hizmet sunmaya devam etmeleri beklenmektedir. Son zamanlarda ABD’de yapılan araştırma sonuçlarına göre, işçilerin büyük çoğunluğunun %23,4’ünün halk tarafından (müşteri, hasta vs.), %13,5’inin yöneticiler tarafından ve %15’inin de iş arkadaşları tarafından saldırganlığa maruz kaldığı görülmektedir. Müşterilerin saldırgan davranışları çalışanların stres düzeylerini artırmakta ve bu durum negatif duygusal sonuçlar doğurmaktadır. Bu durum çalışanların tutum ve davranışlarını ve örgütsel etkinlik ve verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir (Richards ve Schat, 2007: 253).

2.3.2. Müşteri Odaklı Yönetim Anlayışı

Hizmet sektörünün küreselleşmesi ve uluslararası açık ekonominin varlığı hizmet şirketlerinin rekabet gücünü sürekli olarak geliştirmesini gerektirmektedir. Hizmet şirketleri son zamanlarda rekabet gücünü geliştirmek için müşterilerle daha fazla ilgilenmektedir (Yi ve Gong, 2006: 146). Ancak Harris ve Reynolds (2004), Shamir (1980) ve Sağlam (1998)’e göre bir kuruluşun temel hedefi ve işlevinin müşterinin taleplerini yerine getirmek olduğu müşteri egemenliği kavramı, birçok kamu ve özel sektör kuruluşu için odak noktası haline gelmiştir. Pazarlama disiplininin teorik temeli, pazarlama anlayışı, firmaların çıkarlarını ön planda tutarak kârlılığı ve büyümeyi sağlamayı gerektirmektedir. Bununla birlikte az sayıda çalışmada müşterinin bazı açılardan “Kral” olmasına rağmen aynı zamanda bir diktatör olduğu ve müşteri odağının geliştirilmesinin müşteriler, çalışanlar ve örgütler için zararlı olabileceği savunulmaktadır (Bedi ve Schat, 2007: 116).

Boyd (2002)’e göre, çoğunlukla hizmet sektöründe müşterilerin beklentileri rekabet seviyesini belirlemektedir. Bu nedenle, çalışanların müşteriye karşı olan davranışlarını belirleyen rekabet stratejisinin ciddi bir parçası olmuştur. Gelenekselci yaklaşımın aksine artık işletmeler sundukları hizmette, müşteriye odaklanmayı ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı başlıca amaçları haline getirmişlerdir. Bazı sektörler tarafından pazarlama stratejisi olarak hizmetin kalitesini olumlu etkileyeceği düşünülen bazı özel sıfatlar kullanılmaktadır. Örneğin; havayolu, bankacılık, turizm gibi işkollarında sunulan hizmet lüks, ultra lüks, vip ya da premium gibi tanımlamalarla pazarlanmaktadır. Bu tür hizmet tanımlamaları çoğu müşteri tarafından normal bir hizmetten çok daha iyi bir hizmet algısı oluşturmaktadır. Örneğin, gelir düzeyi yüksek bir müşteriye elde edebilmek için işyeri, müşterinin her tür istek ve kaptislerini karşılanacağına dair imaj yaymaktadır. Oluşturulan bu beklenti karşılanmadığı takdirde ise, müşteri saldırganca tavırlar sergilemektedir (Akgeyik ve Güngör, 2009a: 40-41).

Giderek artan bir şekilde hizmet sektörü dikkatini müşterilerin hizmet kalitesini arttırmaya odaklanmaktadır. Bu odaklanma ilk olarak hizmet şirketlerinin karşılaştıkları deniz aşırı rakiplerinden gelen baskıyı artırmaktadır. İkinci olarak müşteri işlerini yaptırmak için bir satıcıdan memnun kalmazsa başka bir yerde yaptırmak istemektedir. Öte yandan müşterilerin olumlu hizmet kalitesi izlenimleri varsa onların memnuniyeti artmaktadır. Artan müşteri memnuniyetinin daha fazla müşteriyi elinde tutmasına yol açması beklenmektedir. Hizmet kalitesi müşteri memnuniyetini arttırmakta, memnun müşteriler hizmet sağlayıcıları ile güçlü ilişkiler kurmakta ve bu da firmanın finansal performansına geliştirmekte ve istikrarlı gelir sağlamaktadır (Yi ve Gong, 2006: 152).

2.3.3. Duygusal Emek Sorunu

Hizmet sektörünün yaygınlaşması ve zaman içerisinde öneminin artması, bu sektördeki rekabetin de artmasına neden olmuştur. Son zamanlarda hizmet sektöründeki bu hızlı genişleme sonucunda duygusal emek pek çok hizmet alanı ve mesleğin vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Duygusal emek (emotional labour), örgütsel beklentiler için çalışanın duygusal ifadelerini düzenleme sürecidir. Duygusal emek insanlarla yüz yüze, sözlü ya da yazılı iletişim ve etkileşimden kaynaklanmaktadır. Çalışanların hizmet sunumu esnasında karşılaştıkları şikâyet, olumsuz yorumlar, müşteri memnuniyetsizliği ve müşterilerden kaynaklı sözlü saldırganlık gibi hoş olmayan durumlar duygularını önemli ölçüde etkilemektedir. Hizmet sağlayıcılarının bu tür stresli veya hoş olmayan durumlarla karşı karşıya kalmaları durumunda, çalışanların bu hoş olmayan duygularla başa çıkmaları ve duygusal ifade beklentisine göre tepki vermeleri gerekmektedir. Sunulan hizmetin kalitesini arttırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak için çalışanlardan işlerini yaparken duygularını kullanıp müşteri memnuniyetini sağlamaları beklenmektedir. Kapsamlı bir şekilde duygusal emek kavramını 1983 yılında Hochschild ilk defa gündeme getirmiştir. Hochschild'a göre duygusal emek; örgütsel amaçlar doğrultusunda duyguların başka kişi ya da kişiler tarafından gözlemlenebilecek şekilde düzenlenmesidir (Shih vd., 2014: 671-672; Basım ve Begenirbaş, 2012: 77-78).

Duygusal emek; örgütsel amaçlar doğrultusunda hizmet sağlayıcılarının hizmet sunumu esnasında kendilerinden istenen duyguları sergilemeleridir. Çalışanlar hizmetin sunumu esnasında müşterilerle yoğun bir iletişim halinde olmaktadır. Bu yoğun etkileşim, çalışanlardan işlerini yaparken duygusal emeklerini de katmaları yönünde beklentiler oluşturmaktadır. Çalışanlardan örgütün politika ve stratejilerine uygun biçimde duygularını yönetmeleri beklenmektedir. Müşteriyle empati kurma ve kendilerine yüklenmiş olan rolleri üstlenerek, farklı hissetseler dahi, kendilerinden beklenen şekilde davranmaları ve duygularını kontrol etmeleri gerekmektedir (Güngör, 2009: 168).

Duygusal emek modern işletmecilik anlayışında rekabet baskılarına yönelik kullanılan bir araçtır. Çalışma saatleri ve iş yükünün artması sonucunda fiziksel emek artmakta ve çalışanların sergilediği duygusal emek davranışı artmaktadır. Bu durum sonucunda duygusal emek davranışı sergileyen çalışanlar büyük ölçüde müşteri taciziyle daha fazla karşı karşıya kalmaktadır (Akgeyik ve Güngör, 2009a: 43). Yine aynı şekilde çalışanlar, gülümseme ile hizmet verdikleri insanların sık sık düşmanca davranışlarının hedefi olmakta ve bu durum sonucunda çalışanların duygusal kaynaklarını tüketecek kadar sürekli bir duygu düzeltmesi gerektirmektedir. Müşterilerin bu tür düşmanca davranışları çalışanlarda duygusal bir zahmet gerektirmekte ve tükenmişlik hali ile sonuçlanabilmektedir (Grandey vd., 2004: 6).

2.3.4. Örgütsel Faktörler

Müşteri saldırganlığını tetikleyen birçok örgütsel neden bulunmaktadır. Bunlar arasında örgüt kültürü, fiziki ortam, yönetim şekli, vardiyalı çalışmak, artan talepler, işyerindeki sosyal ilişkilerin zayıflığı ve fiziksel riskler gibi faktörlerdir ve şiddet oluşumunu etkilemektedir. Müşteri saldırganlığını etkileyen bazı örgütsel faktörleri geniş kapsamda ele alarak ifade etmek gerekirse kalabalık, yetersiz havalandırılan ya da gürültülü çalışma ortamlarının iyi şartlara sahip ortamlardan daha fazla riskli olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca örgüt yapısının zayıf olması fazla iş yükü oluştururken, çalışanın performansının azalmasına neden olmakta ve müşterilerin saldırgan davranışlarına zemin hazırlamaktadır (Akgeyik ve Güngör, 2009: 46-47).

Hizmet sektöründeki genişleme ve artan rekabet şartları nedeniyle müşteri odaklı bir piyasa meydana gelmiştir. Müşteriye sunulan hizmetin kalitesi örgütlerin rekabetinde belirleyici rol oynamış ve “müşteri daima haklıdır, müşteri kraldır” gibi anlayışlar hâkim olmuştur. Ancak bu anlayış müşteri saldırganlığının oluşmasına zemin hazırlamıştır (Aytaç ve Dursun, 2014: 369; Akgeyik ve Güngör, 2009a: 47).

Çalışanların hoşgörülü davranışları “müşteri her zaman haklıdır” görüşü ve müşteri saldırganlığının sıklığı çalışanların sergiledikleri hoşgörü davranışını arttırmasına neden olabilmektedir. Örgütün saldırganca davranışlara hoşgörü göstermesi, çalışanların saldırganlığı işlerinin bir parçası olarak kabul etmelerine ya da yönetimin saldırganlıkla ilgili endişelerine cevap vermeyeceğinin algılanmasına neden olabilir. Bu aynı zamanda azalan iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi çalışanların iş ile ilgili tutumlarını da dolaylı olarak etkilemektedir (Richards ve Schat, 2007: 256).

2.3.5. Spesifik Faktörler

Şiddet stresli insanlarla iletişim halinde olan çalışanlar arasında yaygın olmaktadır. Ayrıca bu şiddetin varlığı çalışanlar tarafından işlerinin bir parçası olarak kabul edilmektedir. Alkol ve madde

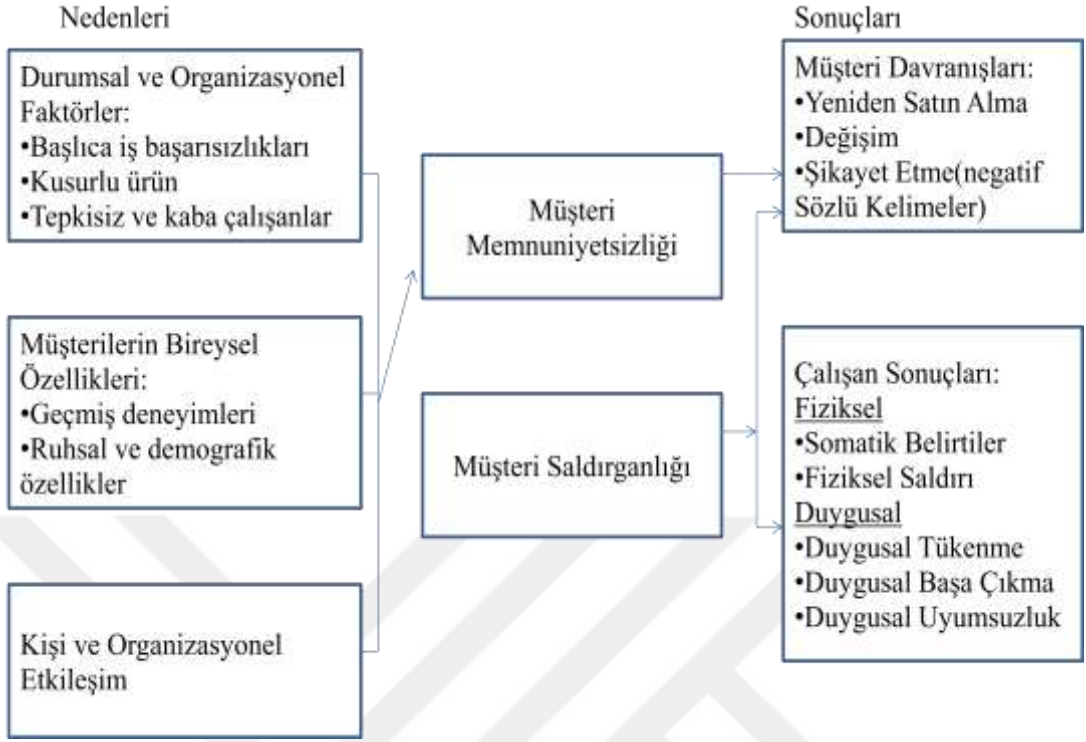
bağımlılığı, hastalık ve acıdan kaynaklanan öfke, hayal kırıklığı, yaşlılık ve psikolojik problemleri gibi sorunlar ya da durumlar insanların sözlü veya fiziksel olarak şiddet uygulamalarını etkilemektedir. Artan yoksulluk ve saldırganların yaşadığı toplulukta bakım faaliyetlerinin gerçekleştirildiği ortamların veya bunların örgütlenme şeklindeki yetersizlik, eğitim yetersizliği, çalışanların toplumda kişilerarası iletişim becerilerinin yetersizliği, işyerinde genel bir stres ve güvensizlik ikliminin var olması gibi durumlar büyük ölçüde şiddet seviyesinin artmasına neden olmaktadır (Chappell ve Di Martino, 2006: 86).

Genel olarak fiziksel ve psikolojik şiddetin oluşumunda etkili olan bazı spesifik faktörler bulunmaktadır. Özellikle;

- Müşterilerin alkol alması,
- Hizmetin sunumu esnasında bazı gecikmeler yaşanması,
- Örgütlerin müşteri çekmek için kullandığı müşterilere yanlış bilgiler verilmesi ve verdikleri taahhütlerin yerine getirilmemesi,
- Hizmetin sunulduğu çevredeki fiziksel koşulların kalitesi (yetersiz havalandırma, çalışma koşulları ve hizmet sunum alanının kısıtlı olması) gibi koşullar,
- Şiddet davranışının geçmişi,
- Aile içi sorunlu ilişkileri olan, çocuklukta kötü deneyimleri yaşayan ve düşük okul başarısına sahip müşteriler,
- Personelin stresli bir işe sahip olması, deneyim ve eğitim yetersizliğinin olması,
- Müşterilerin karakteristik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim gibi),
- Müşterilerin psikolojik özellikleri, kişisel özellikleri, ahlaki gelişim düzeyi, yerine getiremediği istekleri ve heyecan arama eğilimi,
- Tüketicinin öncül ruh halleri (öfkesini kontrol edememesi, asabiyet, bencilce davranışlar sergilemesi, aceleci olması),
- İşyerinin iş güvenliği ekipmanlarının eksik olması

gibi faktörler müşterilerde stres ve gerginliği artırmakta ve müşteri saldırganlığı davranışı sergileme eğilimini artırmaktadır (Sokullu-Akıncı vd., 2011: 42-45; Akgeyik ve Güngör, 2009a: 47-49; Chappell ve Di Martino, 2006: 118-119; Yi ve Gong, 2006: 150).

Şekil 5: Müşteri Saldırganlığının Ön Modeli



Kaynak: Bedi ve Schat, 2007: 115

Şekil 5, müşteri saldırganlığının nedenleri ve sonuçlarını göstermektedir. Buna göre başlıca iş başarısızlıkları, hatalı/kusurlu ürün, kaba çalışanlar, müşterilerin geçmiş deneyimleri ve ruhsal ve demografik özellikleri müşteri saldırganlığının nedenleri arasında gösterilmektedir. Bunların sonucunda müşteri memnuniyeti azalmakta ve müşteri saldırganlığı davranışı görülmektedir. Bu durumun müşteriler üzerindeki sonucu yeniden satın alma, değişim ve şikâyet etmektir. Çalışanlar üzerindeki sonucu ise yorgunluk ve endişe gibi somatik belirtiler, saldırgan davranış sergileme, duygusal tükenme, duygularıyla başa çıkma ve duygusal uyumsuzluktur.

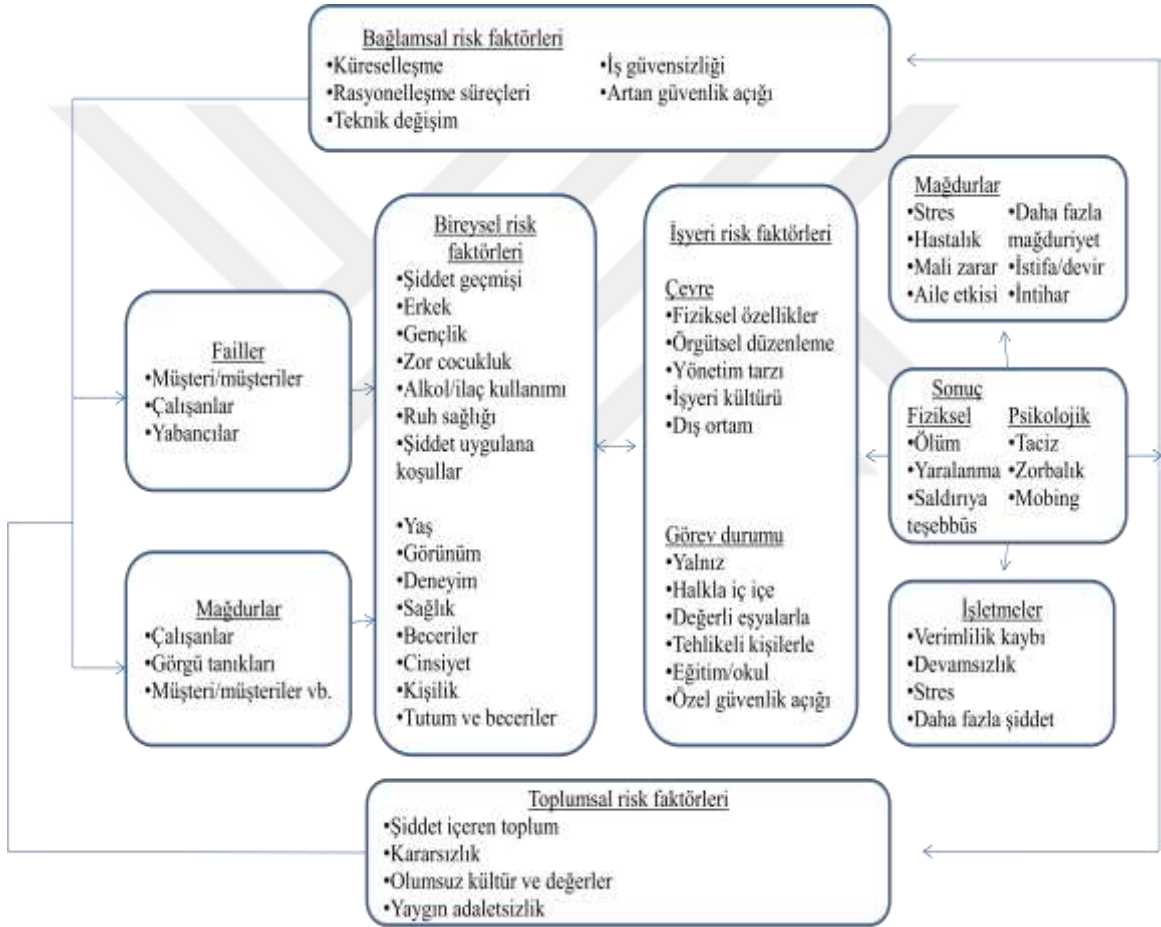
2.4. Müşteri Saldırganlığının Risk Alanları ve Daha Fazla Maruz Kalınan İşler

Müşteri saldırganlığı davranışının risk alanları hem mesleki niteliklerin hem de demografik profilin yansımaları sonucunda farklılık göstermektedir. İşgücü, cinsiyet ve yaş grupları da bazı riskleri oluşturmaktadır. Örneğin genç çalışanlar perakende ve hızlı yiyecek sektöründe, kadınlar ise, hemşirelik mesleğinde daha fazla risk altındadırlar.

Verilere göre; kadınların erkeklere oranla fiziksel ve psikolojik şiddet açısından daha az riskli oldukları görülmektedir. Hurrell ve diğerlerinin (1996) yılında işyeri şiddetine yönelik yaptıkları bir araştırmada bir yıl içerisinde erkeklerin yaklaşık %17'sinin saldırıya uğradığı, kadınlarda ise bu oranın %9 seviyelerinde olduğu belirtilmiştir. Guterman ve diğerlerinin (1996) yılında yaptığı

çalışmaya göre erkek çalışanların kadın çalışanlara göre fiziksel tehdit ve saldırı açısından daha riskli olduğu belirtilmiştir. İşyeri şiddetine maruz kalma riski genç yetişkin çalışanlarda daha fazla olduğu görülmektedir. Örneğin; Hurrell (1996) kadın ve erkek çalışanlar açısından şiddet mağdurlarının genellikle genç çalışanlar olduğunu tespit etmiştir. Guterman ise araştırmalarında yaşın etkisini saptayamamış ancak iş deneyiminin oldukça önemli bir etken olduğunu gözlemlemiştir. Buna göre iş deneyimi az olan çalışanların saldırgan davranışlarla karşılaşma riski daha fazladır. Ayrıca çalışanların karşılaştıkları şiddet meslek gruplarıyla ilişkilidir (Akgeyik ve Güngör, 2009b: 117-118).

Şekil 6: Şiddetle İlgili Etkileşimli Bir Model



Kaynak: Chappell ve Di Martino, 2006: 123

Şekil 6'da şiddetle ilgili risk faktörleri ve şiddetin mağdurlar ve işletmeler için sonuçlarına kısaca yer verilmiştir. Saldırgan çalışan, yabancı biri ya da müşteriler de olabilmektedir. Şiddetin meydana gelmesi için bazı bireysel ve örgütsel risk grupları vardır. Bunların yanı sıra çalışanın görev durumu, küreselleşme ve güvencesizlik gibi risk faktörleri de bulunmaktadır. Şiddet çalışanlar üzerinde fiziksel ve psikolojik sonuçlara neden olmaktadır. Şiddet işletmeler üzerinde de verimsizlik, devamsızlık stres ortamı ve daha fazla şiddet görülmesi gibi sonuçları beraberinde

getirmektedir. Ayrıca toplumsal olarak şiddet içeren toplum, kararsızlık ortamı, olumsuz kültür ve değerler ve adaletsizliğin yaygınlaşması gibi toplumsal risk faktörleri meydana gelmektedir.

Müşteri saldırganlığına daha fazla maruz kalınan işler ise, şu şekilde özetlenebilir (Kavi ve Ceylan, 2016: 108-109; Akgeyik ve Güngör, 2009b: 116-119; Chappell ve Di Martino, 2006: 75-84; https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meetingdocument/wcms_222231.pdf).

- Tek Başına Çalışanlar: Tek başına çalışanların müşteri ya da müşterileriyle yüz yüze tekrarlanan temasları şiddete uğrama risklerini arttırmaktadır. Özellikle geceleri tek başına çalışanların kişiler çoğunlukla şiddetle karşılaşma riski daha fazladır. Benzin istasyonlarında ve küçük büfelerde çalışanlar ve taksi sürücüleri tek başına çalışanlara örnek olarak verilebilir.
- Müşteri İle Sürekli Yüz Yüze Etkileşimde Olan Çalışanlar: Müşterilerle sürekli etkileşim halinde olan çalışanlar diğer hizmet sektörü çalışanlarına göre daha fazla risk grubunu oluşturmaktadır. Örneğin; havayolu ve demiryolu çalışanları müşterileriyle sürekli etkileşim halinde olmaları nedeniyle diğer hizmet sektörü çalışanlarına göre daha fazla risk altındadır. Özellikle yolculuk sırasında yolcu ile sürekli iletişim halinde olan bilet kontrolü yapan ya da yiyecek servisi yapan çalışan saldırgan davranışlarla birçok vakada tek başına mücadele etmek durumundadır. Müşterilerin gerginlikleri aşırı alkol tüketimi, sigara içme yasakları, kalabalık ve uzun seyahatler nedeniyle artmakta ve bu düzensiz müşteri davranışları çalışanlar için artan bir endişe haline gelmektedir.
- Nakit Para ve Değerli Evrak/Eşya İşinde Çalışanlar: Değerli eşyaların kolay erişilebilecek bir yerde olması ya da öyle gözükmesi suç ve şiddet içeren olayların görülme riskini arttırmaktadır. Parayla ilişkili olan işlerde çalışanlar kuşkusuz özellikle hırsızlık, soygun ve şiddetle karşılaşma riski diğer işlerde çalışanlara göre daha fazla olup daha büyük risk altındadırlar. Bu çalışanlara, mağaza, posta hizmeti ve banka çalışanları örnek olarak verilebilir.
- Hasta ve Problemlİ İnsanlar İle Çalışanlar ve Sağlık Kuruluşu Çalışanları: Bu gruba; hastane çalışanları, acil durum merkezlerinde çalışan sağlık-bakım personeli, psikiyatrik hastane çalışanları, yaşlı bakım merkezi çalışanları örnek olarak verilebilir
- Müşteri Hizmetleri İşinde Çalışanlar: Müşteriler aldığı mal ve hizmet hakkında bilgi alabilmek için veya aldığı mal ve hizmet ile ilgili sorun yaşaması durumunda problemlerini çözmek için, örgütler ise müşteri sadakati oluşturma, müşteri memnuniyetini artırma gibi nedenlerden dolayı son yıllarda yoğun olarak müşteri hizmetleri servislerini kullanmaktadırlar. Özellikle çağrı merkezi çalışanları saldırganlığın mağdurlarıdır ve genel olarak kaba ve saygısızca konuşmalar,

bağırma ve azarlama, rencide edici sözler gibi sözlü ve psikolojik tacizlere maruz kalmaktadır.

- İncinebilir Koşullarda Çalışanlar: Göçmenler, çocuk ve güvencesiz çalışanlar gibi düşük gelir elde eden çalışanlar da genel olarak müşteriler tarafından küçük görülmekte, azarlanmaktadır.
- Güvenlik İşlerinde Çalışanlar: Sürekli stres altında çalışan güvenlik birimleri de riskli meslek gruplarındandır (Schat vd., 2006: 52). Birçok ülkede, savunmasız işletmeleri saldırı tehdidine karşı korumak için koruma görevlileri kullanılmaktadır. Bu tür işletmeler arasında sadece bankalar değil aynı zamanda kuyumcular, bahis mağazaları, kumarhaneler ve diğer büyük miktarda nakit ve değerli eşyaların bulunduğu iş yerleri de bulunmaktadır. Ayrıca çalıştığı işyerini koruyan özel güvenlik görevlileri veya kamu güvenliği için çalışan polis ve zabıta görevlileri diğer sektörlerde çalışanlara göre daha fazla risk altındadırlar.
- Geçici İşlerde ve Part-Time Çalışanlar: Geçici işlerde çalışanlar tam zamanlı çalışanlara oranla nispeten daha fazla sözel şiddete maruz kaldığı görülmektedir.

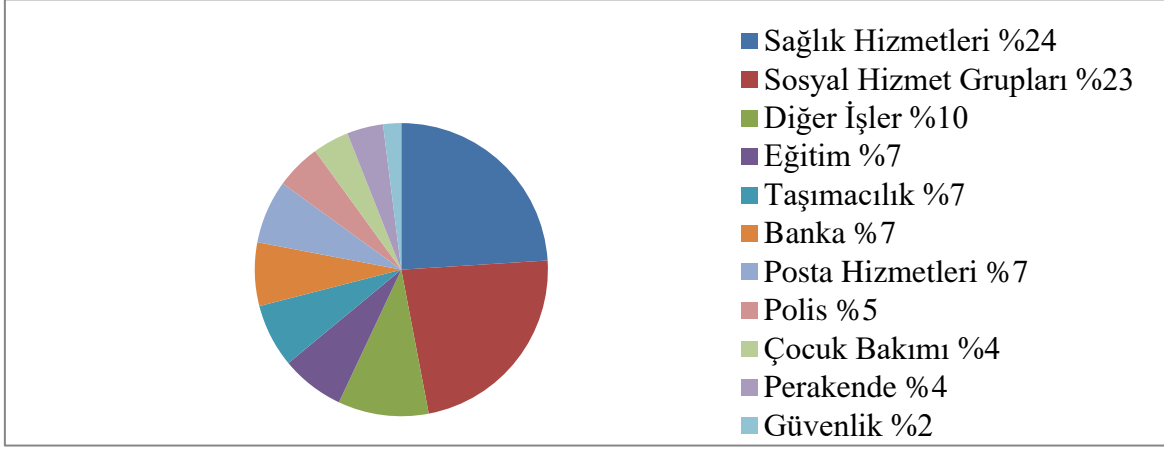
Tablo 2: Saldırı Riski Taşıyan Meslekler, 2001/ 2002 ve 2002/ 2003 İngiliz Suç Anketi Röportajları

Bir veya daha fazla mağdur %	Saldırıları
Koruyucu servis meslekleri	12,6
Sağlık ve sosyal yardım uzmanları	3,3
Taşıma ve mobil makine sürücülere ve operatörleri	1,9
Tarım ve hizmetlerde yöneticiler ve mal sahipleri	1,8
Sağlık uzmanları	1,4
Kişisel hizmet mesleklerinin bakımı	1,3
Boş zaman ve diğer kişisel hizmet meslekleri	1,1
Öğretim ve araştırma uzmanları	1,0
İlköğretim yönetimi ve servis meslekleri	0,9
Kurumsal yöneticiler	0,8
Tüm meslekler	0,9

Kaynak: Chappell ve Di Martino, 2006: 76

Upson'un 2002- 2003 yılları arasında İngiliz suç anketi röportajlarına göre en fazla saldırı riski taşıyan mesleklerin yüzdeleri Tablo 2'de belirtilmektedir. Buna göre en çok saldırı riski taşıyan meslekler koruyucu servis hizmetleri (12,6) ve sağlık ve sosyal yardım uzmanları (3,3) meslekleri olduğu görülmektedir. En az ise kurumsal yöneticilerin (0,8) bulunduğu mesleklerde olduğu görülmektedir.

Grafik 1: ILO 1998 Verilerine Göre; Mesleklere Göre, İşyerinde Yıllık Ortalama Şiddete Uğrama Sıklığı (%), İsveç.



Kaynak: Chappell ve Di Martino, 1999: 3

ILO 1998 yılındaki verilerine göre İsveç'te mesleğe göre işyerinde şiddete uğrama sıklığı Grafik 1'de gösterilmektedir. Buna göre İsveç'te mesleğe göre işyerinde şiddete uğrama sıklığının en fazla olduğu meslek kolu sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetler grubudur.

2.5. Müşteri Saldırıcılığının Yaygınlığı

Müşteri saldırıcılığının bütün sektörlerde ne kadar yaygınlık gösterdiğini tam olarak söylemek mümkün değildir. Farklı sebepleri bulunmakla birlikte asıl problem, çoğu hizmet sektörü çalışanın müşteri saldırıcılığını göz ardı etmesi bazen de işin bir parçası olarak kabul etmesidir. Örneğin havacılık sektöründe kabin görevlilerine itaatkâr davranarak her durumda mutlaka güler yüzlü ve alttan almaları öğretilmektedir. Müşteri bu durumun farkındadır ve bunun avantajlarını kullanma eğilimindedir. Müşteri kabin görevlilerine her şeyi söyleme hakkının olduğunu düşünüp çalışanlara bu şekilde davranmaktadır. Bu nedenledir ki kabin görevlileri çoğu zaman hakaret dolu söz ve davranışlarla karşılaşmaktadır (Akgeyik ve Güngör, 2009a: 44).

Ayrıca havadaki şiddet olaylarının sayısının kesin istatistiklerini elde etmek oldukça zordur. Çünkü hava yolları her zaman kayıt tutmamakta ve ifşa etmemektedir. Ancak saldırgan ve yıkıcı yolcu ve hava saldırısı raporlarının sayısının son yıllarda katlanarak arttığı bilinmektedir. ABD'de 1998 yılında British Airways uçuşlarında 266 rahatsız edici davranış olayı kaydedilmiştir. Bu sayı, 1995'ten bu yana %400 artmıştır. Ayrıca United Airlines uçuşlarında 1997 yılında benzer 450 olay meydana gelmiştir (Chappell ve Di Martino, 2006: 78).

Arjantin'de CONICET (Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas) tarafından yapılan bir çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının özellikle işle ilgili stres yaşama riskinin fazla olduğu rapor edilmiştir. Ayrıca bu çalışmada bu tür işlerde çalışanların %20'sinin

sakinleştirici kullandığı da bildirilmiştir. Bunun yanı sıra çağrı merkezi çalışanları telefonda cinsel taciz riski altında olabilmektedir. Almanya'da 106 kişilik çağrı merkezi çalışanı katıldığı bir çalışmada her dört kadın çalışandan üçünün telefon görüşmesinde cinsel tacize maruz kaldığı tespit edilmiştir (Chappell ve Di Martino, 2006: 94-95).

Amerika'da 1993- 99 yılları arasında taksi sürücülerinin şiddet içeren mağduriyet oranı işçi başına binde 128,3 olarak polislerden sonra taksi sürücülüğü mesleği ikinci en tehlikeli meslek olmuştur. Güney Amerika'da ise 1996- 2000 yılları arasında 1096 taksici öldürülmüştür. Küçük büfeler ya da akaryakıt istasyonu çalışanları ise genellikle saldırganlar tarafından kolay bir hedef olarak görülmekte ve bu nedenle daha fazla şiddete maruz kalmaktadır. Güney Afrika'da Temmuz 2002'den önceki son 36 ay içinde yapılan ankete katılan 426 akaryakıt istasyonu çalışanının ortalama %60'ının şiddetli bir saldırıya maruz kaldığı belirtilmiştir. Avustralya'da son yapılan araştırmalar akaryakıt istasyonlarının saldırılara karşı savunmasız olduğunu göstermektedir. 1993'ten beri akaryakıt istasyonlarındaki hırsızlık ve soygun oranları oldukça artmaktadır. Bu artış 1993-2000 yılları arası %214 olarak rapor edilmektedir. 1998- 99 yıllarında yürütülen ulusal küçük işletmeler anketinden elde edilen veriler, bir yıl içinde akaryakıt istasyonlarının %8'inin en az bir soygun olayı bildirdiğini göstermektedir. Ayrıca bu soygunların %80'ni sadece bir personelin hizmet verdiği istasyonlar olduğu belirtilmektedir (Chappell ve Di Martino, 2006: 74-75).

2002 yılında Di Martino tarafından oluşturulan Tablo 3, şiddetin tüm dünyadaki sağlık çalışanlarına yönelik yaygınlığı ve önemi hakkında bilgi vermektedir. Tablo 3 ILO, ICN, WHO ve PSI ortaklaşa çalışma grupları tarafından bir dizi ülkeye özgü anketler kullanılarak hazırlanmıştır.

Tablo 3: Yedi Ülkede Sağlık Personeli Tarafından Yaşanan Şiddet (Önceki 12 Aydaki Örneklerin Yüzdesi)

Ülke	Fiziksel Saldırı	Sözlü Taciz	Zorbalık ve Mobbing
Avustralya	12.0	67.0	10,5
Brezilya	6.4	39.5	15.2
Bulgaristan	7.5	32.2	30,9
Lübnan	5.8	40.9	22.1
Portekiz	3.0	51.0	23.01
Güney Afrika (Özel Sektör)	9.0	52.0	20.6
Güney Afrika	17.0	60.1	-
Tayland	10,5	47,7	10,7

Kaynak: Chappell ve Di Martino, 2006: 90

Tablo 3'te 7 ülkede yapılan anketlerde sözlü saldırganlık, fiziksel saldırganlık ve zorbalık/mobbinge maruz kalma ile ilgili bilgiler toplanmıştır. Güney Afrika sağlık sektöründe bu tür şiddet olaylarının diğer ülkelere göre daha fazla olduğu belirtilmiştir.

Kavi ve Ceylan (2016) kargo çalışanlarına yönelik yaptığı bir çalışmada çalışanların büyük bir çoğunluğunun müşteri saldırganlığına maruz kaldığı belirtilmektedir. Bu çalışmaya göre çalışanların %94,4'ü müşteri saldırganlığına maruz kaldığını belirtirken, %5,6'sı müşteri saldırganlığına maruz kalmadığını belirtmektedir. Saldırganlığın çoğunlukla sözlü olarak gerçekleştiği, fiziksel şiddetin ise düşük seviyede kaldığı ifade edilmektedir. Daha çok hakaret, küfür, aşağılama ve tehdit etme gibi olumsuz davranışların yaygın olduğu belirtilmiştir. Ayrıca katılımcıların %75,9 gibi önemli ve büyük bir çoğunluğu toplumda her alanda şiddet olayının arttığını belirtmektedir.

Akgeyik ve Güngör (2009) mağaza, market ve çağrı merkezi çalışanlarına ilişkin yaptığı çalışmada çalışanların %78,1 mesleki kariyerleri boyunca en az bir kez sözlü saldırıya uğradıkları belirtilmiştir. Katılımcıların %21'inin saldırgan davranışlarla karşılaştıkları ifade edilmektedir.

İstanbul ilinde Avrupa yakasında çalışan taksi sürücülerine yönelik şiddet istatistiklerine göre son on iki ay içerisinde yapılan çalışmada ve taksi sürücülerinin en fazla sözel şiddete (%83,3) maruz kaldığı vurgulanmaktadır. Ayrıca taksi sürücülerinin %41,7'si yağma davranışına, %40,6'sı fiziksel şiddete, %15,6'sı taciz ve istismara maruz kaldıklarını beyan etmektedir (Dursun vd., 2011: 9).

Sağlık sektöründe ise Ankara'da özel bir tıp merkezinde yapılan çalışmada sağlık çalışanlarına uygulanan şiddetle ilişkili etmenler ve çalışanların şiddete maruz kalma sıklığı incelenmiş ve çalışmaya katılanların %24,2'sinin şiddete uğradığı belirtilmiştir. Şiddet olgusu, fiziksel ve sözel şiddetten suistimale kadar geniş bir kapsamda değerlendirilmekte olup şiddet olaylarının bekleme sürelerinin fazla olması, aşırı kalabalık ortam, iletişim sürecindeki aksaklıklar, tedaviden memnun kalmama gibi tutum ve davranışlar şiddete neden olan faktörler arasında sıralanmıştır. Şiddet mağdurlarının %28,6'sının 5 kez ve daha fazla, %33,3'ünün 1 kez, %19'unun 2 kez ve %14,3'ünün de 3 kez herhangi bir şiddet türüne uğradığı ifade edilmiştir. Sağlık çalışanlarına şiddet uygulayanların yaklaşık %45,5'inin hasta, %40,9'unun da hasta yakınları oldukları görülmektedir. Ayrıca erkek saldırganların oranının (%76,2) kadınlara oranla (%23,8) daha fazla olduğu görülmüştür (Akça vd., 2014: 6-9).

Ayrıca sağlık sektöründe, Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 2016-2017 tarihleri arasında yapılan çalışmada şiddete uğrayanların tamamı sözel şiddet mağduru. Aynı zamanda mağdurların %30,9'u psikolojik şiddete, %29,8'i ise fiziksel şiddete maruz kalmıştır. Mağdurların eş zamanlı olarak birden fazla şiddete maruz kaldıkları da belirtilmiştir. Ayrıca meslek türlerine göre değerlendirildiğinde mağdurlar içerisinde en fazla şiddete maruz kalan mesleğin hastaneye güvenlik personeli olduğu belirtilmektedir (Egici ve Öztürk, 2018: 225-226).

2.6. Müşteri Saldırganlığının Sonuçları

Genel olarak bakıldığında, müşteri saldırganlığı modern iş hayatının en önemli örgütsel problemlerinden biridir. Müşteri saldırganlığı davranışının ortaya çıkması sonucunda bu durum hem şiddete maruz kalan kişi ya da kişileri etkilediği gibi hem de işletmeleri doğrudan ve dolaylı olarak etkilemektedir. Müşteri saldırganlığı insanları çoğunlukla psikolojik olarak etkilemekte onlarda en başta strese, motivasyon ve performans düşüklüğüne, öz saygının kaybolmasına, depresyona, sinirliliğe ve tükenmişliğe yol açmaktadır. Ayrıca, çalışanın fiziksel sağlığını da olumsuz etkilemekte ve çalışanların bazı hastalıklara yakalanmasına neden olmaktadır. Bununla birlikte, sigara ve alkol gibi kötü alışkanlıkların edinilmesine, ayrıca iş kazalarına ve intiharlara yol açabilmektedir (Kavi ve Ceylan, 2016: 111; Bilir vd., 2011: 28-29).

İşgücü devir oranlarının yükselmesi, çalışanların performanslarının düşmesi, çalışanlar arasında huzursuzlukların artması, hastalık ve izinlere bağlı devamsızlıkların çoğalması örgütler açısından bu tür davranışların olumsuz sonuçlarından yalnızca bir kaçını oluşturmaktadır. Müşteri saldırganlığı çalışanların sağlık ve güvenliğini olumsuz etkilemektedir.

Müşteri saldırganlığının sonuçlarından bir diğeri de müşteriler tarafından sıklıkla fiziksel ya da sözlü saldırıya maruz kalan çalışanın kızgınlık, korku, endişe gibi strese maruz kalmasıdır. Boyd (2010)'a göre müşteri saldırganlığı, kişinin kendini değersiz hissetmesine, depresyona ve stres düzeyinin artmasına neden olurken; Yağıl (2005)' e göre iş tatmini ve örgütsel bağlılığın azalması, moral ve motivasyon düşüklüğü, işe devamsızlık gibi sonuçlar doğurmaktadır (Aytaç ve Dursun, 2014: 370). Ayrıca müşterilerin saldırgan davranışları duygusal tükenme, duygusal uyumsuzluk gibi semptomlara neden olmaktadır (Bedi ve Schat, 2007: 117; Grandey vd., 2004: 6).

Müşteri saldırganlığının duygusal emek boyutuna bakıldığında ise, saldırganlık davranışının daha derin olumsuzlukları ortaya çıkmaktadır. Müşteri saldırganlığı olaylarının ardından çalışan hem kaba davranış nedeniyle problem yaşamakta hem de hizmetin sürekliliği için hizmet sunmaya devam etmek zorundadır. Çalışan bu zorlu süreçte kendisinden beklenen çalışma performansına ek olarak daha fazla duygusal emek sarf etmek zorunda kalmaktadır. Bu durum çalışanların yıpranmasına, daha derin psikolojik sorunlarının oluşmasına ve duygusal tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır.

Müşterilerin saldırganca davranışları sonucunda diğer müşteriler ve şirket olumsuz olarak etkilenmektedir. Müşterilerin kötü davranışları hizmet çalışanlarının utanç ve hakaret gibi psikolojik stres altında olmalarına neden olabilmektedir. Özellikle müşterilerin tehdit edici, saldırgan ve engelleyici davranışları çalışanların ruh halini ve hizmet duygusunu olumsuz etkileyebilmektedir. Çünkü kötü müşteri davranışları, diğer müşterilerin hizmet sağlanma sürecini bilerek ya da bilmeyerek bozmakta ve müşterinin bu kötü davranışı sonucu başkaları tarafından

algılanan memnuniyet, hizmet kalitesi ve şirkete sadakati üzerinde olumsuz bir etkiye neden olmaktadır. Bu nedenle çalışanların saldırgan müşterilerle uğraşması gerekmekte ve bu da diğer müşterilere ayrılan hizmet sağlama zamanının azalmasına yol açmaktadır (Yi ve Gong, 2006: 150-151).

Müşteri saldırganlığının işyeri boyutundaki sonucu ise, müşteri saldırganlığı sonucu işgücü devir hızı ve devamsızlıklar artmakta bu da örgütler açısından önemli kayıplara neden olmakta ve kurumlar yeni eleman tedarik etmek ve yeniden eğitim harcamaları yapmak zorunda kalmaktadır. Bu durum hem örgüt açısından hem de çalışanlar açısından güvencesizlik oluşturmaktadır. Ayrıca bu saldırganlık davranışları iş güvenliği riski yaratmakta ve kurumun imaj kaybetmesini beraberinde getirmektedir.

Müşteri saldırganlığının sonuçlarını kısaca şu şekilde sıralayabiliriz (Dalgıç vd., 2017: 634; Kavi ve Ceylan, 2016: 111; Bilir vd., 2011: 28; Chappell ve Di Martino, 2006: 132-133).

Tablo 4: Müşteri Saldırganlığının Çalışanlar ve Örgütler Açısından Sonuçları

Çalışanlar açısından psikolojik etkileri	Örgütler açısından sonuçları
İş stresi ve genel sağlık bozukluğu	Kurumun imaj kaybetmesi
Fiziksel yaralanmalar	İşgücü devir hızının artması
Travma sonrası stres	İş güvenliği riskinin artması
İş motivasyonunun düşmesi	Hizmet kalitesinin azalması
Tükenmişlik	Verimlilik ve üretkenlikte azalma
Öz güven kaybı	Müşteri sayısının azalması
Performans düşüklüğü	Kurumun imaj kaybetmesi
İş memnuniyetsizliği	İşgücü devir hızının artması
Korku, endişe ve güvensizlik	İş güvenliği riskinin artması
Psikolojisinin bozulması ya da psikolojik problemlerinin artması	İşgünü kayıpları, hastalık, yaralanma, sakatlık ve ölümler nedeniyle yapılan harcamalar artması
Konsantre olamama, net düşünememe ve problem çözme kapasitesinin azalması	İşveren yeni eleman temin etmek zorunda kalmakta ve yeniden elemanını yetiştirmek için ek maliyetlere katlanma
Depresyon	
Saldırganca tutumlar	
Kaygı	
İzolasyon ve yalnızlık	

2.7. Müşteri Saldırganlığı İle İlgili Mücadele Yöntemleri

Birçok ülkede müşteri saldırganlığının boyutları bilinmemektedir. Ayrıca çoğu ülkede var olan yasaların da iş güvenliğine yönelik problemlerin giderilmesinde yeterince etkili olmadığı da

bilinmektedir. Bunun yanı sıra şiddeti azaltma stratejilerine dönük toplumsal olarak bir ilgisizlik mevcuttur. Birçok durumda önleyici ekipman ve tedbirler maliyet kaygıları nedeniyle ihmal edilmektedir. Ayrıca birçok olayda şiddet davranışının kökenlerini kesin olarak belirlemek oldukça güçtür. Güç olmasının başlıca nedenlerinden biri duygusal emek yaklaşımının sorunun gerçekliğini ve hacmini yumuşatması ve onu gizlemesini sağlamasıdır. Bunun yanı sıra çalışanların büyük bir kısmı saldırganlık riskini işlerinin bir parçası olarak algılamasıdır. Nitekim çalışma hayatında müşterileri saldırganlığına uğrayan pek çok çalışan olmasına rağmen bunların az bir kısmı bilinmektedir. Bunun sonucunda, gün geçtikçe kişisel ve örgütsel açıdan şiddet davranışlarına yönelik bir duyarsızlaşma oluşmakta, şiddet davranışı müşteriler tarafından meşru bir davranış olarak kabul edilmektedir. Sonuçta, bu tür şiddet olayları iş stresi kapsamında olmakla beraber vakaların çoğu rapor edilmemektedir (Akgeyik ve Güngör, 2013: 33-34).

Bu kapsamda hizmet sektöründe müşteri saldırganlığı ile ilgili risk alanlarının belirlenmesi, müşteri saldırganlığı ile mücadele açısından oldukça önemlidir. İlk olarak, müşteri saldırganlığının çok sık görüldüğü iş alanları tespit edilerek nedenleri üzerine gidilmelidir. Öyle ki, saldırganlığın en fazla kurumsal sorunlardan kaynaklandığı da bilinen bir gerçektir. Müşterilerin, hiçbir neden yokken sırf kendilerini tatmin etmek için saldırganca davranış sergilemeleri sık rastlanan bir durum değildir. Bu nedenle, saldırganlıkla mücadele için, saldırganlığa neden olan faktörler analiz edilerek, çalışandan ve kurumdan kaynaklanan sorunlar incelenmelidir. Bunlardan kusurlu üretim, müşteri şikâyetlerinin dikkate alınmaması, hizmette gecikmelerin yaşanması, yanlış bilgilendirme, müşteriye hatalı fatura çıkarma vb. faktörlerin tekrarlanmaması için çaba gösterilmelidir. Eğer işler yetişmiyorsa, iş analizleri gözden geçirilmeli ve gerekirse yeni personel işe alınmalıdır. Aslında, müşteri saldırganlığının var olmasında asıl neden insan kaynakları yönetimindeki eksikliklerdir. Bu nedenle, insan kaynağını işe alma, planlama, eğitime ve ücretlendirme konusunda hassas davranılması gerekmektedir (Kavi ve Ceylan, 2016: 111-112).

Sağlık sektöründe şiddetle mücadele edebilmek için ise renkli kodlar geliştirilmiştir. Sağlık sektöründe sağlıklı bir çalışma ortamı sağlayabilmek için ülkemizde 2008 mavi kod, 2009 pembe kod, 2011 beyaz kod uygulamalarına geçilmiştir (Sağlık Bakanlığı, 2019). Sağlık Bakanlığı tarafından uygulanmaya başlayan renkli kod sistemiyle sağlık çalışanlarının maruz kaldığı şiddet olaylarının daha da azalması amaçlanmaktadır. Bu uygulamanın yanı sıra şiddetin veya saldırganlığın azaltılması için yöneticilerin de gerekli önlemlerin alınması, sağlık çalışanlarına eğitimler verilmesi ve şiddet mağdurlarına da destek verilmesi gerekmektedir (Akça vd., 2014: 10; Cinoğlu, 2015: 58).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. UYGULAMA

3.1. Çalışmanın Amacı ve Önemi

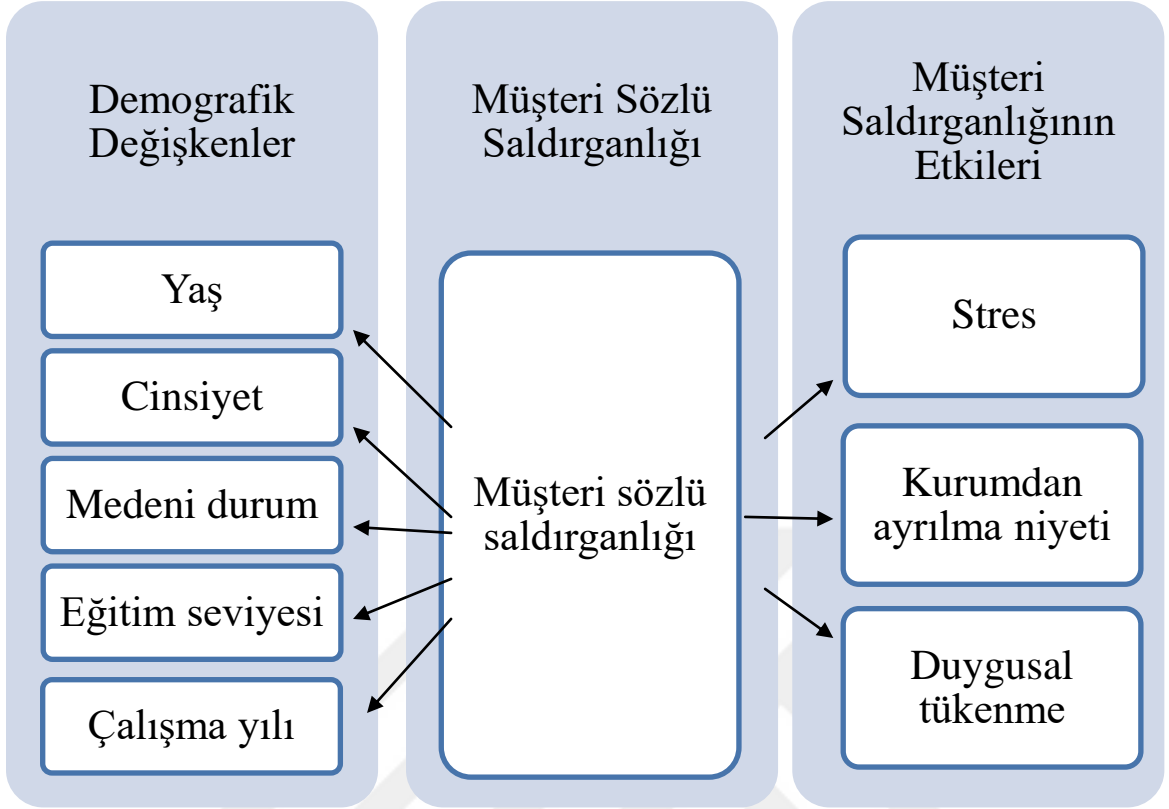
Müşteri saldırganlığının genel olarak ne kadar yaygınlık gösterdiğini ve hangi sektörlerde ortaya çıktığını söylemek mümkün değildir. Ancak çalışanların müşteri ile doğrudan etkileşim içinde olduğu sektörlerde, müşteriden kaynaklı psikolojik/sözlü şiddetin veya fiziksel şiddet içeren davranışların daha yoğun karşılaşıldığı görülmektedir. Karşılaşılan bu tür saldırganca davranışlar çalışanların sağlık ve güvenliğini olumsuz etkilemekte ve ayrıca kişinin kendini değersiz hissetmesi, depresyona girmesi ve stres düzeyinin ve duygusal tükenmişliğin artması ve işgücü devir oranlarının yükselmesi gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir.

Müşteriden kaynaklanan saldırgan davranışların fiziksel, sözel, duygusal gibi farklı boyutları olmakla beraber en fazla maruz kalınan şiddet türünün sözlü şiddet olduğu görülmektedir. Bu çalışmanın amacı hizmet sektöründe çalışanlara yönelik müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile duygusal tükenmişlik, işe bağlı stres ve kurumdan ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır. Araştırmanın diğer bir amacı da, müşteri saldırganlığının farklı demografik değişkenlerle (cinsiyet, çalışma yılı, iş tecrübesi vb.) olan ilişkisini incelemektir.

3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışma kapsamında hizmet sektörü çalışanlarının karşılaştıkları müşteri sözlü saldırganlığının yaş, cinsiyet, medeni durum gibi demografik değişkenlerle ilişkisi incelenmiştir. Ayrıca çalışanların müşteri sözlü saldırganlığına maruz kalmaları sonucunda çalışanlarda meydana gelen işe bağlı stres, kurumdan ayrılma niyeti ve duygusal tükenmişlik gibi etkileri üzerinde durulmuştur. Kısaca araştırmanın modeli aşağıdaki Şekil 7'de gösterilmektedir.

Şekil 7: Araştırmanın Modeli



Araştırmanın modeli çerçevesinde kurulan hipotezler şu şekildedir:

- H₁: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile işe bağlı stres arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- H₂: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile kurumdan ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- H₃: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile duygusal tükenmişlik düzeyi arasında pozitif bir ilişki vardır.

Çalışmada müşteri sözlü saldırganlığı ile demografik faktörler arasında kurulan hipotezler ise şu şekildedir:

- H₄: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H₅: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H₆: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H₇: İşyerinde çalışma yılı ile müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3.3. Araştırmanın Metodolojisi

3.3.1. Araştırmanın Örnekleme

Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlığın çalışanlar üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bu çalışma hizmet sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu sektörün seçilmesinde, çalışanların sürekli olarak müşterilerle doğrudan iletişim halinde olması, özellikle bu sektörde artan rekabet koşullarında müşteri her zaman haklıdır düşüncesinin ortaya çıkması ile müşteri kaynaklı psikolojik/ sözlü saldırılar veya fiziksel şiddet davranışlarının giderek artma eğilimi göstermesi ve sektörde çalışma ortamının stresli olması etkin rol oynamıştır. Bu nedenle müşteri kaynaklı bu tür saldırganca davranışlara hizmet sektörü çalışanlarının daha çok maruz kalması belirleyici olmuştur.

Çalışma Trabzon'da faaliyet gösteren bir alışveriş merkezi çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmakta ve çalışmanın örneklemini hizmet sektöründe çalışan 200 kişi oluşturmaktadır. Dağıtılan anketler, katılımcıların kendileri tarafından doldurulmuş ve bazıları aynı gün içinde bazıları ise birkaç gün sonra geri toplanmıştır. Dağıtılan 240 anketten 200'ü geri dönmüştür. Anketin geri dönüş oranı %83'tür.

3.3.2. Veri Toplama Araçları

Çalışma verilerinin toplanmasında anket tekniğinden faydalanılmıştır. Hazırlanan anket formu iki kısımdan oluşmaktadır. Anket formunun ilk kısmında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu gibi katılımcıların demografik özelliklerini ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır.

Soru formunun ikinci kısmında ise, müşteri sözlü saldırganlığı ölçeği, işe bağlı stres ölçeği, duygusal tükenme ölçeği ve kurumdan ayrılma niyeti ölçeği bulunmaktadır.

Müşteri sözlü saldırganlığı ölçeği: Müşteri sözlü saldırganlığını ölçmek için Dormann and Zapf (2004) tarafından geliştirilen müşterilerle ilgili sosyal stresörler ölçeğinin müşteri sözlü saldırganlığı boyutundan faydalanılmıştır. Ölçeğin Türkçe çevirisi ve uyarlaması Dursun ve Aytaç (2014) tarafından yapılmıştır. 3 sorudan oluşan ölçek "hiçbir zaman doğru değil" ile "her zaman doğru" arasında değişen beşli likert tipindedir. 1 ile 5 arası puandan oluşan değerlendirme sonucunda yüksek puanlar çalışanların daha fazla müşteri sözlü saldırganlığına maruz kaldığını göstermektedir.

İşe bağlı stres ölçeği: Katılımcıların işe bağlı stresini ölçmek için House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen Türkçe uyarlaması Efeoğlu (2006) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. 7 sorudan oluşan ölçekte cevaplar “kesinlikle katılmıyorum “ ve “kesinlikle katılıyorum” arasında değişen beşli likert tipindedir. 1 ile 5 arası puandan oluşan değerlendirme sonucunda yüksek puanlar çalışanların daha fazla stresli olduklarını göstermektedir. Ölçekten elde edilen ortalamalar arttıkça müşteri sözlü saldırganlığı sonucunda çalışanların işe bağlı stres seviyesinin arttığı kabul edilmektedir.

Duygusal tükenme ölçeği: Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyini ölçmek için, Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Envanterinin duygusal tükenme boyutu kullanılmıştır. Ölçek 9 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan maddeler “hiçbir zaman” ile “her zaman” arasında değişen beşli likert tipindedir. 1 ile 5 arası puandan oluşan değerlendirme sonucunda yüksek puanlar çalışanların müşteri sözlü saldırganlığı sonucunda daha fazla duygusal tükenmişlik hissettiklerini göstermektedir.

Kurumdan ayrılma niyeti ölçeği: Katılımcıların kurumdan ayrılma niyetini ölçmek için, Grandey (1999) tarafından geliştirilen Türkçe çeviri ve uyarlaması Ünler vd. (2014) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçekte yer alan maddeler, “Hemen hemen hiçbir zaman’dan (1)”, “Hemen hemen her zaman’a (6)” kadar uzanan altılı likert tipindedir. 1 ile 6 arası puandan oluşan değerlendirme sonucunda yüksek puanlar çalışanların daha fazla kurumdan ayrılma niyetinde olduklarını göstermektedir. Ölçekten elde edilen ortalamalar arttıkça müşteri sözlü saldırganlığı sonucunda çalışanların kurumdan ayrılma niyetinin arttığı kabul edilmektedir.

3.3.3. Anketin Uygulanması

Anket, 2016 Mayıs ve Haziran aylarında Trabzon’da faaliyet gösteren bir alışveriş merkezi çalışanlarına uygulanmıştır. Çalışma için hazırlanan anket bireysel olarak uygulanmıştır. Anketin uygulanması sürecinde çalışanlara uygulanan anketin amaç ve önemi ve doldururken dikkat etmeleri gerekli noktalar uygulamacı tarafından kısaca açıklanmıştır. Katılımcılar tarafından anlamsız bulunan sorular veya anlam güçlüğü yaşanan sorular gerektiğinde katılımcıya açıklanmıştır. Sonuç olarak toplam 240 anket katılımcılara uygulanmıştır.

3.3.4. Analiz Yöntemi

Verilerin analizi SPSS 16.0 (Statistical Package for Social Sciences) istatistik programında yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde ilk olarak verilerin normal dağılıp dağılmadığına incelenmiştir. Verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığını ortaya koymak amacıyla Kolmogorov-Smirnov ve basıklık- çarpıklık (skewness- kurtosis) değerleri incelenmiştir. Elde

edilen veriler sonucunda müşteri sözlü saldırganlığı (-1,04) ve kurumdan ayrılma niyeti (-0,0019) değişkenleri normal dağılırken, stres (-4,29) ve duygusal tükenme (-3,22) değişkenlerinin normal dağılmadığı tespit edilmiştir (+- 1 ve +- 1.96). Bu nedenle verilerin değerlendirilmesinde, parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Büyüköztürk (2012) ve Durmuş (2011) SPSS veri analizi kitaplarından faydalanılarak verilerin değerlendirilmesinde, frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, Mann Whitney U-Testi, Kruskal Wallis H- Testi ve Spearman korelasyon analizi kullanılmıştır. İki ilişkisiz değişkenin grup ortalamalarını karşılaştırmak amacıyla Mann Whitney U-Testi, ikiden fazla grubun ortalamaları arasındaki farklılığın anlamlılığını test etmek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi ve bir değişkenin diğer değişken üzerindeki etkisini incelemek amacıyla Spearman korelasyon testleri yapılmıştır.

3.4. Bulgular

3.4.1. Demografik Bulgular

Araştırmada uygulanan ankette katılımcılara, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışma yılı ile ilgili sorular sorulmuştur. Bu sorulara ilişkin verilen cevaplara ilişkin elde edilen dağılımlar aşağıda sırasıyla verilmiştir.

Tablo 5: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

Yaş Grubu	N	%
25 yaş ve altı	76	38,0
26-35	109	54,5
36-45	15	7,5
Toplam	200	100
Cinsiyet		
Kadın	105	52,5
Erkek	95	47,5
Toplam	200	100
Medeni Durum		
Evli	86	43,0
Bekâr	114	57,0
Toplam	200	100
Eğitim Durumu		
İlkokul/Ortaokul	12	6,0
Lise ve Dengi Okul	69	34,5
Lisans/Ön Lisans/Lisansüstü	119	59,5
Toplam	200	100,0
Çalışma Yılı		
1-5 Yıl	149	74,5
6-10 Yıl	32	16,0
11 Yıl ve Üstü	19	9,5

Tablo 5'e göre araştırmaya katılanların %38'i 25 ve altı yaş grubunda, %54,5'i 26–35 yaş grubunda ve %7,5'i ise 36-45 yaş grubu arasındadır. Buna göre araştırmaya katılanların çoğunluğunun 35 yaş altı çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Cinsiyet dağılımına göre bakıldığında, katılımcıların %52,5'i kadınlardan ve %47,5'i erkeklerden oluşmaktadır. Buna göre araştırmaya katılan kadınların erkeklere oranla nispeten daha fazla olduğu görülmekte ve katılımcıların %43,0'ı evli ve %57,0'ı bekâr olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bekârlardan oluştuğu söylenebilir.

Ayrıca katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımına bakıldığında, katılımcıların %6,0'ı ilkokul/ortaokul, %34,5'i lise ve dengi okul, %59,5'ini üniversite mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Buna göre, katılımcıların çoğunluğunun üniversite ve üstü mezunu olduğu görülmektedir. Hizmet sektöründe istihdam edilen çalışanların eğitim seviyesinin yüksek olmasının nedenlerinden biri, part-time gibi esnek çalışma şekillerinin yaygınlaşmasıyla çalışanların aynı

zamanda hem çalışmasına hem de eğitimine devam edebilmesine olanak tanınması olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılanların işyerinde çalışma yılına göre dağılımı incelendiğinde ise, katılımcıların %74,5'i 5 yıl ve daha az süre, %16,0'ı 6 ile 10 yıl arası ve %9,5'i 11 yıl ve daha fazla süre şu anki işyerinde çalıştıklarını belirtmişlerdir. Buna göre, katılımcıların önemli bir kısmı 5 yıl ve daha az süredir çalışan kişilerden oluşmaktadır.

3.4.2. Kullanılan Ölçeklerle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Çalışmanın bu kısmında araştırmada kullanılan ölçeklerle ilgili tanımlayıcı istatistikler ve güvenilirlik analizi ile ilgili sonuçlara yer verilmiştir. Tablo 6, bu faktörlerle ilgili elde edilen değerleri göstermektedir.

Tablo 6: Araştırmada Kullanılan Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenilirlik Değerleri

Değişken	N	Madde Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Aralık	C.Alpha
Müşteri Sözlü Saldırganlığı	200	3	2,47	,78	1–5	0,81
Stres	200	7	3,18	,85	1–5	0,88
Kurumdan Ayrılma Niyeti	200	3	3,67	1,60	1–6	0,95
Duygusal Tükenme	200	9	3,18	,98	1–5	0,94

Tablo 6’da görüldüğü üzere, bütün ölçeklerin tamamından elde edilen güvenilirlik değerleri, sosyal bilimlerde kabul edilen sınırlar içerisinde ve 0,81 ile 0,95 arasında değişmekte olduğu görülmektedir (C. Alpha >0,7). Ayrıca müşteri sözlü saldırganlığı değişkeninin ortalaması (2,47), stres değişkeninin ortalaması (3,18), kurumdan ayrılma niyeti değişkeninin ortalaması (3,67) ve duygusal tükenme değişkeninin ortalaması (3,18) olarak bulunmuştur.

3.4.3. Demografik Değişkenler İle Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkeni Arasındaki Farklılıklar

Çalışmanın bu bölümünde, ele alınan demografik değişkenlerle sözlü müşteri saldırganlığı değişkeni arasındaki farklılık incelenmiştir. Elde edilen verilerin sonuçlarıyla ilgili tablolar aşağıda yer almaktadır.

Tablo 7: Cinsiyet ve Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkeni Arasındaki Farklılık

Ölçekler	Cinsiyet						U	P
	Kadın			Erkek				
	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplam	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplam		
Müşteri Sözlü Saldırganlığı	105	102,82	10796,5	95	97,93	9303,5	4743,5	,547

Tablo 7, cinsiyet değişkeni dikkate alındığında sözlü müşteri saldırganlığı değişkeninde bir farklılık olup olmadığını ortaya koymaktadır. Erkek katılımcıların müşteri sözlü saldırganlığa maruz kalma sıra ortalaması (97,93), kadın katılımcılara göre (102,82) daha düşük olduğu görülmektedir. Ancak aradaki bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ($p>0,05$).

Tablo 8: Çalışanların Medeni Durumu ve Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkeni Arasındaki Farklılık

Ölçekler	Medeni Durum						U	P
	Evli			Bekâr				
	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplam	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplam		
Müşteri Sözlü Saldırganlığı	86	103,19	8874,0	114	98,47	11226,0	4671,0	,565

Tablo 8, çalışanların medeni durumlarına göre müşteri sözlü saldırganlığı değişkeninin ortalamasını göstermektedir ve evli katılımcıların sıra ortalamasının (103,19), bekâr katılımcılara göre (98,47) daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak, yapılan u testi sonucu dikkate alındığında müşteri sözlü saldırganlığı ile çalışanların evli ya da bekâr olma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık elde edilememiştir ($p>0,05$).

Tablo 9: Katılımcıların Eğitim Durumları İle Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkeni Arasındaki Farklılıklar

Ölçek	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Testler		
				X^2	P	Anlamlı Fark*
Müşteri Sözlü Saldırganlığı	1. İlkokul/Ortaokul	12	129,92	11,720	,003	1-2
	2.Lise ve Dengi Okul	69	114,49			1-3
	3.Üniversite	119	89,42			2-3
*Duncan						

Tablo 9 çalışanların eğitim durumları ile müşteri sözlü saldırganlığı değişkeni arasındaki ilişkiyi göstermektedir. Müşteri sözlü saldırganlığı değişkeni ile eğitim seviyesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu farklılık ise, ilkokul/ortaokul mezunu çalışanlar ile lise ve dengi okul mezunu ve üniversite mezunu çalışanlar arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Buna göre eğitim düzeyleri açısından ilkokul/ortaokul ve lise ve dengi okul mezunu çalışanların müşteri sözlü saldırganlığına yönelik algı düzeyleri, üniversite mezunu çalışanlara göre daha yüksektir.

Tablo 10: Katılımcıların İşyerinde Çalışma Yılı ile Müşteri Sözlü Saldırganlığı Değişkenleri Arasındaki Farklılık

Ölçek	İşyerinde Çalışma Yılı	N	Sıra Ortalaması	Testler		
				X ²	P	Anlamlı Fark*
Müşteri Sözlü Saldırganlığı	1. 1-5 Yıl	149	96,08	4,243	0,120	Anlamsız
	2. 6-10 yıl	32	107,97			
	3. 11 Yıl ve Üstü	19	122,55			
*Duncan						

Tablo 10 çalışanların işyerlerinde çalışma yılı ile müşteri sözlü saldırganlığı değişkeni arasında ilişkileri göstermektedir. Yapılan analiz sonuçlarına göre, çalışanların işyerlerinde çalışma yılı ile müşteri sözlü saldırganlığı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık elde edilememiştir ($p>0,05$).

3.4.4. Müşteriden Kaynaklı Sözlü Saldırganlık Değişkeni İle Kurumdan Ayrılma Niyeti ve Duygusal Tükenme Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Çalışmanın bundan sonraki kısmında müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık davranışı değişkeni ile stres, kurumdan ayrılma niyeti ve duygusal tükenme değişkenleri arasındaki ilişkiler ele alınmıştır.

Tablo 11 ise, müşteri sözlü saldırganlığı değişkeni ile stres, kurumdan ayrılma niyeti ve duygusal tükenme davranışı ölçekleri arasında yapılan korelasyon analizi sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 11: Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3
1. Müşteri Sözlü Saldırganlığı	1		
2. Stres	,373**	1	
3. Kurumdan Ayrılma Niyeti	,278**	,684**	1
4. Duygusal Tükenme	,320**	,735**	,782**
* $p<0,05$; ** $p<0,01$			

Sözlü müşteri saldırganlığı değişkeninin tüm değişkenlerle pozitif yönlü anlamlı bir ilişki gösterdiği görülmektedir ($p<0,01$). Müşteri sözlü saldırganlığı değişkeninin en güçlü ilişki içinde olduğu değişken, stres değişkeni iken ($\rho=,373$; $p<0,01$), en zayıf ilişki içinde olduğu değişken ise, kurumdan ayrılma niyettir ($\rho=,278$; $p<0,01$).

Stres değişkeni tüm değişkenlerle pozitif yönlü anlamlı bir ilişki göstermektedir. Stres değişkeninin en güçlü ilişki içinde olduğu değişkenler, duygusal tükenme değişkeni ($\rho=,735$; $p<0,01$) ve kurumdan ayrılma niyeti değişkeni ($\rho=,684$; $p<0,01$) iken, en zayıf ilişki içinde olduğu değişken ise, müşteri sözlü saldırganlığıdır ($\rho=,373$; $p<0,01$).

Kurumdan ayrılma niyeti değişkeni tüm değişkenlerle pozitif yönlü anlamlı bir ilişki göstermektedir. Kurumdan ayrılma niyeti değişkeninin en güçlü ilişki içinde olduğu değişkenler duygusal tükenme değişkeni ($\rho=,782$; $p<0,01$) ve kurumdan ayrılma niyeti değişkeni ($\rho=,684$; $p<0,01$) iken, en zayıf ilişki içinde olduğu değişken ise müşteri sözlü saldırganlığıdır ($\rho=,278$; $p<0,01$).

Duygusal tükenme değişkeni açısından baktığımızda, bu değişken tüm değişkenlerle pozitif yönlü anlamlı bir ilişki göstermektedir. Duygusal tükenme değişkeninin en güçlü ilişki içinde olduğu değişkenler kurumdan ayrılma niyeti ($\rho=,782$; $p<0,01$) ve stres ($\rho=,735$; $p<0,01$) iken, en zayıf ilişki içinde olduğu değişken ise, müşteri sözlü saldırganlığıdır ($\rho=,320$; $p<0,01$).

3.5. Genel Değerlendirme

Hizmet sektörü günümüzün en hızlı büyüyen sektörlerinin başında gelmektedir ve bu sektörde çalışanlar müşterilerle sürekli etkileşim halindedir. Çalışanların hizmet sunmakta oldukları kişilerle (müşterilerle) yoğun iletişim halinde olmaları müşteri saldırganlığı gibi saldırgan davranışlara maruz kalma riskini de beraberinde getirmektedir. Her sektörde çalışanların saldırgan davranışlara maruz kalma riski olmakla beraber hizmet sektöründe çalışanların saldırgan davranışlara maruz kalma riski daha fazladır. Çalışma hayatında karşılaşılan bu tür saldırganca davranışlar, çalışanların sağlık ve güvenliği üzerinde önemli sorunlara neden olmaktadır.

Hizmet sektörü çalışanlarının uğradıkları müşteri sözlü saldırganlığının çalışanlar üzerine etkisini ele alan bu çalışmada yapılan analizler sonucunda aşağıdaki bulgular elde edilmiştir:

H₁: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile işe bağlı stres arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Müşteriden kaynaklanan saldırganca davranışlar, çalışanlar üzerinde duygusal, fiziksel ve psikolojik açıdan yıpratıcı olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Saldırı mağdurlarının yaşadıkları sorunlar arasında stres, kaygı, endişe gibi problemler yer almaktadır. Çalışmada yapılan analiz sonuçlarına göre, sözlü müşteri saldırganlığı değişkeni ile stres değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Elde edilen sonuçlara göre, müşteri sözlü saldırganlığı davranışına maruz kalan çalışanların stres seviyelerinin arttığı ya da çalışanların stres seviyeleri arttıkça müşteri sözlü

saldırıcılığının da arttığı görülmektedir. Buna göre, *müşteriden kaynaklı sözlü saldırıcılık ile işe bağlı stres arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır* şeklinde kurulan H₁ hipotezi kabul edilmektedir.

Akgeyik ve Güngör (2009) tarafından yapılan çalışmaya göre müşteri saldırıcılığına maruz kalan mağdurların işine devam etmesi bu yaşadığı psikolojik travmayı unuttuğu anlamına gelmemektedir. Bazı mağdurların karşılaştıkları bu problemler karşısında stres seviyelerinin arttığı ve beraberinde duygusal, psikolojik ve fiziksel sorunlarla karşılaştıkları görülmektedir. Bu sorunların başında tahammülsüzlük, huzursuzluk, uykusuzluk gibi sorunların geldiğini belirtmektedir. Ayrıca Aytaç ve Dursun (2013) tarafından yapılan bir çalışmada şiddetin kadınların stres ve depresyon seviyesini artırdığı tespit edilmiştir.

H₂: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırıcılık ile kurumdan ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Müşterilerin saldırıcılık tutum ve davranışları çalışanlar üzerinde fiziksel ve psikolojik açıdan yıpratıcı olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bu sonuçlardan bir tanesi de şiddet olayı sonrasında mağdurun işten ayrılma niyeti içerisinde olmasıdır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda, müşteri sözlü saldırıcılığı değişkeninin kurumdan ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Elde edilen bu sonuçlara göre, müşteri sözlü saldırıcılığı davranışına maruz kalan çalışanların kurumdan ayrılma niyetinin arttığı, aynı şekilde çalışanın kurumdan ayrılma niyeti arttıkça müşteri sözlü saldırıcılığının da arttığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, çalışanların kurumdan ayrılma eğiliminde olmasının nedenlerinden biri müşterilerin çalışanlara yönelik saldırıcılık davranışları olduğunu söylemek mümkündür. Bu bilgiler ışığında, *müşteriden kaynaklı sözlü saldırıcılık ile kurumdan ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır* şeklinde kurulan H₂ hipotezi kabul edilmektedir.

Literatürde bu alanda yapılan çalışmalara baktığımızda, Kavi ve Ceylan (2016)'ya göre müşteri saldırıcılığının çalışanlar üzerinde stres, iş tatminsizliği, hatta işten ayrılmaya kadar varan olumsuz sonuçlarının olduğu görülmüştür. Akgeyik ve Güngör (2009)'da müşteri saldırıcılığına maruz kalan çalışanların % 22,2'sinin işinden ayrılmayı planladığını kaydetmektedir.

Ayrıca Tanrıverdi ve diğerleri (2018) tarafından banka çalışanları üzerine yapılan bir çalışmada çalışanların genel şiddet algısı arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı tespit edilmiştir. Çalışmaya göre psikolojik şiddete uğrayan çalışanların bireysel mutluluklarını ve kariyer hedeflerini gerçekleştirebilmek için işten ayrılma niyeti içerisinde oldukları ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra çalışmaya göre banka çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri ve psikolojik şiddet algılarının da kurumdan ayrılma niyetini etkilediği tespit edilmiştir.

H₃: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile duygusal tükenmişlik düzeyi arasında pozitif bir ilişki vardır.

Bu çalışmada müşteri sözlü saldırganlığının duygusal tükenmişlik üzerine etkisi incelenmiş ve korelasyon analizi sonucuna göre, müşteri sözlü saldırganlığı değişkeninin duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkide bulunduğu ($p < 0,05$) tespit edilmiştir. Bu bulgular ışığında *müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile duygusal tükenmişlik düzeyi arasında pozitif bir ilişki vardır* şeklinde kurulan hipotez kabul edilmekte ve müşteri sözlü saldırganlığı davranışı çalışanların duygusal tükenmişliğini arttırdığı söylenebilmektedir.

Literatürde bu alanda yapılan çalışmalara baktığımızda benzer bulguların da elde edildiği görülmektedir. Akgeyik ve Güngör (2009) tarafından yapılan bir çalışmada, müşteri saldırganlığı olaylarında, çalışanlar bu saldırgan davranışlardan dolayı sorun yaşamasına rağmen söz konusu müşterilere hizmet sunmaya devam etmekle yükümlüdürler. Bu durum çalışanlarda yıpranmaya neden olmaktadır. Ayrıca Tanrıverdi ve diğerleri (2018) tarafından banka çalışanları üzerine yapılan çalışmada banka çalışanlarının çalışma ortamında maruz kaldığı psikolojik şiddet algıları arttıkça duygusal tükenmişlik hissinin de arttığı görülmüştür.

H₄: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Saldırganlık her iki cinsiyet için de bir problem teşkil etmektedir. Yapılan bu çalışmada, kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla daha fazla saldırıya maruz kaldıklarını rapor etmelerine rağmen müşteri sözlü saldırganlığının cinsiyete bağlı olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$). Buna göre, H₄ hipotezi kabul edilememiştir.

Literatürde bu alanda yapılan çalışmalara baktığımızda da bu çalışmadan elde edilen sonuçlara benzer bulguların elde edildiği görülmektedir. Örneğin, Akgeyik ve Güngör (2009) tarafından yapılan çalışmada da kadın çalışanların erkeklere göre daha sık sözel saldırıya maruz kaldıkları tespit edilmiştir ancak aralarındaki farklılık anlamlı bulunamamıştır. Milet ve Yanık (2017) tarafından sağlık çalışanları üzerine yapılan bir çalışmada da şiddete maruz kalanlar ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca Devebakan (2018) tarafından yapılan sağlık çalışanlarına yönelik çalışmada, kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla sözel şiddete maruz kaldığı fakat aralarındaki bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Literatürde yapılan çalışmalara baktığımızda farklı bulguların da elde edildiği görülmektedir. Örneğin, 1996 yılında Hurrell, Worthington ve Driscoll tarafından yapılan araştırma sonucunda

erkeklerin kadınlara göre yaklaşık iki kat daha fazla saldırıya maruz kaldıkları tespit edilmiştir (Schat vd., 2006: 53).

H₅: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Çalışmada çalışanların medeni durumlarına göre sözlü müşteri saldırganlığına maruz kalma arasındaki ilişki incelenmiş ve müşteri sözlü saldırganlığı ile çalışanların evli ya da bekâr olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık elde edilememiştir ($p>0,05$). Bu bulgular ışığında *müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır* şeklinde kurulan hipotez reddedilmiştir.

Akgeyik ve Güngör (2009) tarafından yapılan mağaza, market ve çağrı merkezi çalışanlarına ilişkin araştırmada medeni durumun saldırıya uğrama riskini etkileyen faktörlerden biri olduğu belirtilmiştir. Genel olarak bekâr çalışanların ve dul veya boşanmış kişilerin (özellikle kadınlar için) bu riske maruz kalma olasılıklarının daha yüksek olduğu ileri sürülmektedir. Ayrıca müşteriden kaynaklanan saldırganca davranışlar şiddet mağduru çalışanların medeni durumlarına göre farklılıklar göstermektedir. Bu çalışmada bekâr şiddet mağdurlarının daha çok azarlama davranışlarıyla karşılaştıklarını belirtilirken, evli şiddet mağdurlarının buna ek olarak aşağılayıcı ifadelerden şikâyetçi oldukları ortaya konulmaktadır.

Çamcı ve Kutlu, (2011) tarafından Kocaeli’nde sağlık çalışanları üzerine yapılan bir çalışmada ise şiddete maruz kalma ile medeni durum karşılaştırıldığında sözel şiddet maruz kalma oranının bekârlarda daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu durumun nedeni ise bekâr çalışanların çoğunlukla genç ve tecrübesiz olmaları ve bu nedenle sözlü şiddete daha fazla maruz kaldıkları belirtilmektedir.

H₆: Müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Eğitim durumu saldırganlığa maruz kalma bakımında incelenen değişkenlerden bir diğeridir. Bu çalışmada müşteri sözlü saldırganlığı değişkeni ile eğitim seviyesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu farklılık ise, ilkokul/ortaokul ile lise ve dengi okul ve üniversite mezunu çalışanlar arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Buna göre eğitim düzeyleri açısından ilkokul/ortaokul ve lise ve dengi okul mezunu çalışanların müşteri sözlü saldırganlığına yönelik algı düzeyleri, üniversite mezunu çalışanlara göre daha yüksektir. Bu bilgiler ışığında, eğitim düzeyi arttıkça çalışanların müşteri sözlü saldırganlığı algı düzeyi azalmakta diğer bir ifadeyle çalışanlar daha az müşteri sözlü saldırganlığına maruz kalmaktadır. Buna göre, H₆ hipotezi kabul edilmektedir.

Literatürde bu alanda yapılan çalışmalara baktığımızda, Akgeyik ve Güngör (2013)'e göre, eğitim seviyesinin arttıkça müşteri saldırganlığına maruz kalma riskinin de arttığı belirtilmektedir. Nitekim ilkokul mezunları içerisinde saldırgan tutum ve davranışlarla karşılaşma riski %43,8 seviyelerinde iken üniversite mezunlarında ise bu risk düzeyi 1,9 kat daha fazla olduğu görülmüştür. Lise mezunları içerisinde saldırgan tutum ve davranışlarla karşılaşma riski ilkokul mezunlarına göre yaklaşık 1,8 kat daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlar, katılımcıların algılama düzeyleriyle açıklanabilmektedir. Çalışanların eğitim düzeyinin yükseldikçe çalışanlar müşteri saldırganlığını daha fazla hissetmektedir. Nitekim eğitim seviyesi daha düşük olan çalışanlar çevreleriyle ilişkilerinde saldırganca tutum ve davranışları daha fazla sergilemekte ve muhatap olmaktadır. Bunun nedeni eğitim seviyesi düşük kişilerle eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin aynı saldırganlık davranışını benzer şekilde algılamamalarıdır (Akgeyik ve Güngör, 2013: 47). Ayrıca Çöl (2008)'e göre de kadın çalışanların eğitim seviyesi arttıkça şiddete uğrama oranlarının da arttığını belirtmektedir. Aytaç ve Dursun (2013)'ün bu alanda yaptığı bir çalışmada da kadınların eğitim seviyesi ile şiddete maruz kalma arasında anlamlı farklılık bulunmuş ve kadınların eğitim seviyesi arttıkça şiddete uğrama oranlarının da arttığı belirtilmektedir.

H₇: İşyerinde çalışma yılı ile müşteriden kaynaklı sözlü saldırganlık arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Yapılan analiz sonuçlarına göre, çalışanların işyerlerinde çalışma yılı ile müşteri sözlü saldırganlığı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık elde edilememiştir ($p>0,05$). İşyerinde çalışanların çalışma yılının müşteri saldırganlığına maruz kalmaları ile arasında bir bağlantı kurulamamıştır. Buna göre çalışma yılı fazla da olsa az da olsa müşterilerin bu tür saldırganca davranışlarına her çalışanın maruz kalabildiğini söylemek mümkündür.

Literatüre bakıldığında Milet ve Yanık (2017) tarafından sağlık çalışanları üzerine yapılan bir çalışmada, katılımcıların çalışma yılı arttıkça şiddete maruz kalma riskinin arttığı tespit edilmiştir. Buna göre çalışma yılı 15 yıl ve üzeri çalışanların %74,8'inin, 6-10 yıl çalışanların %66,7'sinin, 1-5 yıl çalışanların 61,3'ünün, 11-15 yıl çalışanların %58,6'sının ve 1 yıldan az çalışanların %46,2'sinin şiddete maruz kaldığı belirtilmektedir.

SONUÇ

Şiddet günümüzün önemli sorunlarından biridir. Bu sorunun temelinde birçok neden yer almaktadır. Çalışma hayatı şiddet sorununun yoğun olarak yaşandığı yerlerin başında gelmektedir. İşyerinde şiddet, çalışanların sağlık ve güvenliği üzerinde önemli sorunlara neden olan bir olgudur. İşyerinde şiddet türlerinden biri de müşterilerin çalışanlara yönelik sergilemiş olduğu saldırganlık olarak kavramlaşan "müşteri saldırganlığı" kavramıdır.

Ülkemizde müşteri saldırganlığı ile ilgili çalışmalar oldukça sınırlıdır. Mevcut literatüre katkı sağlamayı amaçlayan bu çalışmada, müşteri saldırganlığın çalışanlar üzerine etkileri incelenmiştir. Bu çalışmada, müşteri saldırganlığını oluşturan koşullar, müşteri saldırganlığına daha fazla maruz kalınan işler, müşteri saldırganlığının yaygınlığı ve çalışanların üzerindeki duygusal tükenme, kurumdan ayrılma niyeti ve işe bağlı stres gibi olumsuz etkileri ele alınmıştır. Müşteri saldırganlığının genel olarak ne kadar yaygınlık gösterdiğini ve hangi sektörlerde ortaya çıktığını söylemek mümkün olmamakla birlikte çalışanların müşteri ile doğrudan etkileşim içinde olduğu sektörlerdeki rekabet yoğunluğu nedeniyle, müşteri kaynaklı psikolojik veya fiziksel şiddet davranışlarının arttığı görülmektedir.

Müşteri odaklı piyasada "müşteri her zaman haklıdır ve müşteri kraldır" gibi anlayışlar hâkim olmakta ve bu durum müşteri saldırganlığını ve bu saldırganlığın çalışanların sağlık ve güvenliği üzerine olumsuz etkilerini de beraberinde getirmektedir. Bu çalışmada da öncelikli olarak müşteri saldırganlığı kavramı teorik olarak ele alınmış ve işe bağlı stres, duygusal tükenme hatta kurumdan ayrılmaya kadar varan olumsuz sonuçları üzerinde durulmuştur.

Sözlü müşteri saldırganlığı her tür sektörde görülebilecek bir problemdir. Ancak çalışanların müşteri ile sürekli etkileşim halinde olduğu sektörlerde müşteriden kaynaklı psikolojik/sözlü saldırıların veya fiziksel şiddet içeren davranışların daha yoğun karşılaşıldığı görülmektedir. Bu tür saldırganca davranışlara maruz kalan çalışana her gün işte stresli olmakta ve işe gitmek istememektedir. Çalışılan kurum bu saldırgan davranışlara göz yumar ya da desteklerse birey çok daha önemli boyutlarda problemler yaşayacaktır. Karşılaşılan saldırganca davranışlar sonucunda bireyin kendini değersiz hissetmesi, depresyona girmesi, stres seviyesinin artması ve duygusal tükenmişlik hissetmesi gibi olumsuz psikolojik sorunlara neden olmaktadır. Sözlü müşteri saldırganlığının çalışanlar üzerindeki psikolojik etkisinin yanı sıra nitelikli işgücünün kaybı, devamsızlık, düşük verimlilik, yeni işgücünün eğitim maliyetleri, işe alım ve uyum çalışmaları, motive edici çalışmalar, performans düşüklüğü gibi örgütler için büyük çaplı masraflara yol

açmaktadır. Bu nedenle şiddeti önlemek için yapılan yasal düzenlemeler ve cezai yaptırımlar saldırganlar (failler) için caydırıcı nitelikte olurken, mağdurlar için güç verici nitelikte olmalıdır.

İşyerinde meydana gelen şiddet olayları ölüm, kaza, devamsızlık, yetenek ve bilgi kaybı ve moral bozukluğu gibi sonuçlara neden olmaktadır. Bunun sonucunda iş gücü devri artmakta, üretkenlik azalmakta ve işsizlik ve yeni işgücünü yeniden eğitim maliyetleri ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra işyerindeki şiddet sonucunda sağlık hizmetleri ve rehabilitasyon masrafları ortaya çıkmaktadır. İşyeri şiddetinin bu birleşik etkileri sonucunda performans, rekabet ve verimlilik azalmakta ve işyerinin maliyetleri artmaktadır.

Müşteri saldırganlığının önlenmesi için;

- İlk olarak şiddet olaylarının gerçekleşmeden önlemler alınmalıdır. Oysaki olaylara bakıldığında genellikle ya hiçbir koruyucu önlem alınmadığı ya da yapılan düzenlemelerin kısa vadeli ve hızlı çözümler üretme gibi basit girişimlerin olduğu ve şiddet olayının gerçekleşmesinden sonra yürürlüğe konulduğu görülmektedir.
- Müşteri saldırganlığının çok sık görüldüğü iş alanları tespit edilmelidir.
- Saldırganlığa neden olan faktörler analiz edilerek, çalışandan ve kurumdan kaynaklanan sorunlar incelenmelidir.
- Kusurlu üretim, müşteri şikâyetlerinin dikkate alınmaması, hizmette gecikmelerin yaşanması, yanlış bilgilendirme, müşteriye hatalı fatura çıkarma vb. faktörlerin tekrarlanmaması için çaba gösterilmelidir.
- Eğer işler yetişmiyorsa, iş analizleri gözden geçirilmeli ve gerekirse yeni personel işe alınmalıdır.
- Gerekli önlemler alınırken koruyucu uygulamalara öncelik verilmeli ve çalışan personelin de katılımı sağlanmalıdır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- A.Hogg, Michael ve M.Vaughan, Graham (2005), **Social Psychology**, Fourth Edition, Çev. Yıldız, İbrahim ve Gelmez, Aydın, (2007), Ütopya Yayınevi, Ankara.
- Akca, Nesrin vd. (2014), “Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddet: Özel Bir Tıp Merkezi Örneği”, **Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi**, 13(1), 1-12.
- Akgeyik, Tekin ve Güngör, Meltem (2009a), “Müşteri Saldırganlığı: Sonuçları ve Mücadele Stratejisi”, **Kamu-İş**, 10(3), 33-71.
- _____ (2009b), “Müşteri Saldırganlığı: Yaygınlığı ve Aktörleri (Bir Alan Araştırması)”, **Tisk Akademi**, 11, 106-143.
- _____ (2013), **Müşteriden Kaynaklanan (Psikolojik Taciz) Saldırgan Davranışlar: Market ve Çağrı Merkezi Çalışanlarına İlişkin Bir Araştırma**, Özyurt Matbaacılık, Ankara.
- Ayan, Sezer (2006), “Şiddet ve Fanatizm”, **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 7(2), 191-209.
- Aytaç, Serpil ve Dursun, Salih (2013), “Çalışma Hayatında Kadına Yönelik Şiddet: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, **İÜHF C. LXXI**, 1, 67-78.
- _____ (2014), “The Effect of Customer Aggression on Burnout”, **Academic Journal of Interdisciplinary Studies MCSEER Publishing**, Rome-Italy, 3(4) 369-372.
- Basım, H. Nejat ve Begenirbaş, Memduh (2012), “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, **Yönetim Ve Ekonomi**, 19(1), 77-90.
- Baştürk Akca vd. (2014), “Okulda Siber Zorbalığın Nedenleri, Türleri ve Medya Okuryazarlığı Eğitimin Önleyici Çalışmalardaki Yeri”, **Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi (EJOIR)**, 2, 17-30.
- Bedi, Akansksha ve Schat, Aaron C.H. (2007), “Customer Aggression: A Theoretical and Meta-Analytic Review”, **ASAC**, 115-127.
- Bilir, Nazmi vd. (2011), **İşyerinde Şiddet**, Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu, Ankara.
- Bilişli, Yasemin ve Hizay, Deniz (2016), “Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşyerinde Şiddet: Üniversite Hastanesi Örneği”, **The Journal of Academic Social Science Studies**, 52, 473-486.
- Bulut, Sefa ve Göktürk, Gamze Yeşim (2012), “Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 1(24), 53-70.

- Büyükbayram, Ayşe, ve Okçay, Hale (2013), “Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddeti Etkileyen Sosyo-Kültürel Etmenler”, **Psikiyatri Hemşireliği Dergisi**, 4(1), 46-53.
- Büyüköztürk, Şener (2012), **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum**, 16. Baskı, Pegem Akademi.
- Camkurt, Mehmet Zülfi (2007), “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, **Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi**, 20(6), 21(1), 80-106.
- Canadian Centre for Occupational Health and Safety, (2017), "Violence in the Workplace", <http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>, (22. 09.2017).
- Chappell, Duncan and Di Martino, Vittorio (2006), **Violence at Work**, Third edition, International Labour Office, Geneva.
- Chappell, Duncan ve Di Martino, Vittorio (1999), "Violence at Work", **Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety**, 6(1), 1-9.
- Cinoğlu, Arzu (2015), **Sağlık Kurumlarında Şiddet**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Coşar, Fatma ve Gürkan, Özlem (2009), “Ekonomik Şiddetin Kadın Yaşamındaki Etkiler”, **Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi**, 2(3), 124-129.
- Çamcı, Oya ve Kutlu, Yasemin (2011), “Kocaeli’nde Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşyeri Şiddetinin Belirlenmesi”, **Psikiyatri Hemşireliği Dergisi - Journal of Psychiatric Nursing**, 2(1), 9-16.
- Çukur, Cengiz (2016), **Türk Hukuku ve Karşılaştırmalı Hukukta İşyerinde Psikolojik Taciz**, TBMM Araştırma Merkezi Yayınları, Yayın No: 9, 1 Baskı, TBMM Basımevi.
- Dalgıç, Ali vd. (2017), Gayri Ahlaki Müşteri Davranışı ve Başa Çıkma Taktikleri: Restoran ve Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Mersin Üniversitesi, 632-645.
- Devebakan, Nevzat (2018), “Sağlık Kurumlarında İşyeri Şiddeti ve Dokuz Eylül Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi’nde Beyaz Kod Başvurularının Değerlendirilmesi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 23(2), 383-399.
- Deveci, Handan vd. (2008), “İlköğretim Öğrencilerinin Şiddet Algıları”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 7(24), 351-368.
- Di Martino V. (2003), “Workplace Violence in the Health Sector: Relationship between Work Stress and Workplace Violence in the Health Sector”, https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVstresspaper.pdf, (03.01.2019).
- Durmuş, Beril vd. (2011), **Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi**, Beta Yayıncılık, 4.Baskı.

- Dursun, Salih (2012), “İşyeri Şiddetinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, **Çalışma İlişkileri Dergisi**, 3(1), 105-115.
- Dursun, Salih, vd. (2011), “İşe Bağlı Şiddet ve Stres: Taksi Sürücülerine Yönelik Bir Uygulama”, **Sosyal Siyaset Konferansları / Journal Of Social Policy Conferences**, (61), 1–20.
- _____ (2011), “Mesleğe İlişkin Şiddet Üzerine Bir Çalışma”, **Sosyal Bilimler Dergisi**, 59-69.
- Dursun, Yücel (2011), “Şiddetin İzini Sürmek: Şiddet Nedir?”, **Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi**, (12), 1-18.
- Efeoğlu, İ. Efe (2006), **İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Egici, Memet Taşkın ve Öztürk, Güzin Zeren (2018), “Beyaz Kod Verileri Işığında Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet”, **Ankara Med J**, 18(2), 224-231.
- Ergin, Canan (1992), **Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması**, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ermumcu, Senem (2011), **İşyerinde Psikolojik Taciz**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fank, Huiying vd. (2018), “Depressive Symptoms and Workplaceviolence-Related Risk Factors among Otorhinolaryngology Nurses and Physicians in Northern China: A Crosssectional Study”, **BMJ Open**, 8, 1-9.
- Fute, Mathewos vd. (2015), “High Prevalence of Workplace Violence among Nurses Working at Public Health Facilities in Southern Ethiopia”, **BMC Nursing**, 14 (9), 1-5.
- Gallant-Roman, Marry A. (2008), “Strategies and Tools to Reduce Workplace Violence”, **Aaohn Journal**, 56(11), 449-454.
- Grandey, Alicia A. vd. (2004), “The Customer is not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees”, **Journal of Organizational Behavior**, 25, 1-22.
- Gül, Hasan (2010), “Saldırgan Davranışlar ve Örgütsel Mağduriyet Üzerine Kavramsal Bir Araştırma”, **K.M.Ü. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 12(18), 91-98.
- Güngör, Meltem (2009), Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları, **Kamu İş**, 11(1), 167-184.
- İdiğ-Çamuroğlu, Meltem ve Minibaş-Poussard, Jale (2015), **Psikolojik Taciz “İş Yaşamında Gerilim”**, Akılçelen Kitaplar, Ankara.
- İncecik, Yeşim vd. (2009), Eş Şiddeti ve Aile Hekimliği, **Turkish Journal Of Family Medicine And Primary Care (Tjfmpe)**, 3(1), 1-8.

- Kağıtçıbaşı, Çiğdem (2010), **Günümüzde İnsan ve İnsanlar “Sosyal Psikolojiye Giriş”**, 12. Basım, Evrim Yayınları, İstanbul.
- Kavi, Ersin ve Ceylan, Şükrü (2016), “Çalışanlara Yönelik Müşteri Saldırganlığı ve Yalova İlindeki Kargo Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, **HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi**, 5(13), 102-125.
- Keser, Aşkın (2009), **Çalışma Psikolojisi**, Birinci Baskı, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Kocacık, Faruk (2001), “Şiddet Olgusu Üzerine”, **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2(1), 1-7.
- Kwok, RPW vd. (2006), “Prevalence of Workplace Violence Against Nurses in Hong Kong”, **Hong Kong Medical Journal**, 12(1), 6-9.
- Lee, Hye-Eun vd. (2014), “Work-related Risk Factors for Workplace Violence among Korean Employees”, **J Occup Health**, 56, 12–20.
- Mcphaul, M. Kathleen ve Lipscomb Jane A.(2011),” Workplace Violence in Health Care: Recognized But Not Regulated”, **The Online Journal of Issues in Nursing**, 1-14.
- Mercan, Nuray vd. (2012), “İşyeri Yalnızlığı ve Sosyal Fobi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, 4(1), 213-226.
- Milet, Merve ve Yanık, Aygül (2017), “Sağlık Çalışanlarına Karşı İşyeri Şiddeti”, **Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi**, 3(2), 199-210.
- Orhan, Filiz ve Dağcı, Abdulah (2015), “Ergenlikte Dini Kimliğin İnşası: Sosyal Öğrenme Kuramı Açısından Bir Değerlendirme”, **Gümüşhane Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 4 (7), 115-132.
- Özdemir, Erdem (2006), “İşyerinde Cinsel Taciz”, **Çalışma ve Toplum**, 83-96.
- Özen-Çöl, Serap, “İşyerinde Psikolojik Şiddet: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, **Çalışma ve Toplum**, 107-134.
- Özerkmen, Necmettin ve Gölbaşı, Haydar (2010), “Toplumsal Bir Olgu Olarak Şiddet”, **Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi(SBArD)**, (15), 23-37.
- Özkan, Gizem (2017), “Kadına Yönelik Şiddet - Aile İçi Şiddet ve Konuya İlişkin Uluslararası Metinler Üzerine Bir İnceleme”, **Hacettepe HFD**, 7(1), 533–564.
- Özmen, Ahmet (2006), “Öfke: Kuramsal Yaklaşımlar ve Bireylerde Öfkenin Ortaya Çıkmasına Neden Olan Etmenler”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 39(1), 39-56.

- Pınarbaşı, Tuğçe Esin ve Yaşa, Hüseyin (2018), “Sosyal Medyada Bir Siber Zorbalık Örneği: Mina Başaran”, **Jass Studies-The Journal of Academic Social Science Studies**, Doi number:<http://dx.doi.org/10.9761/JASSS7784>, (69), 501-512.
- Richards, David. A. ve Schat, Aaron C.H. (2007), “Attachment and Customer Aggression: An Affective Events Theory Model”, **ASAC**, 253-269.
- Richards, Jon (2003), Management of Workplace Violence Victims, http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVmanagementvictimspaper.pdf, (22.09.2017).
- Sağlık Bakanlığı (2019), Sağlıkta Ulusal Renkli Kodlar (URK), <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/6409,ulusal-renk-kodlarpdf.pdf?0>, (08.03.2019).
- Schat, Aaron C. H. vd. (2006), “Prevalence of Workplace Aggression in the U.S. Workforce”, **Findings From a National Study**, (K. Kelloway, J. Barling, & J. Hurrell (Eds.); Handbook of Workplace Violence, 47-89.
- Shih, Sheng- Pao vd. (2014), “Information technology customer aggression: The importance of an organizational climate of support”, **Information & Management**, 51, 670–678.
- Sokullu- Akıncı, Füsün vd. (2011), **İşyerinde Şiddet**, Beta Yayıncılık.
- Tanrıverdi, Haluk vd. (2018), “Psikolojik Şiddet Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, **Yönetim ve Ekonomi**, 25(1), 113-131.
- Tınaz, Pınar (2006), “İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)”, **Çalışma ve Toplum**, 13-28.
- Türk Dil Kurumu, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.56635ff8f380e0.88310090, (21.03.2019).
- Türkiye İstatistik Kurumu, <http://www.tuik.gov.tr/PdfGetir.do?id=27693>, (14.03.2019).
- _____, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18626>, (07.12.2015).
- URL, The Violence Prevention Initiative (2018), <https://www.gov.nl.ca/VPI/types/index.html>, (21.04.2019).
- Ünler, Ela vd. (2014), “İletişim İkliminin, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine Etkisi”, **Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi**, 11(41), 237-250.
- WEB_1. <http://www.etimolojiturkce.com/kelime/siddet>, 06.12.2015.
- WEB_2. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meeting_document/wcms_222231.pdf, (06.12.2018).
- WEB_3. http://www.boun.edu.tr/tr_TR/Content/Genel/Yonetim/Kurul_ve_KOmisyonlar/Universite_Yasam_Etik_Kurulu/Tacizden_Koruma_ve_Koronma_Kilavuzu, (10.05.2019).

World Health Organization (2002), “World Report on Violence and Health: Summary”,http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_en.pdf , (15.11.2015).

Yıldız, Ali Naci ve Kaya, Mehmet (2009), “İşyerinde Şiddet”, **Toplum Hekimliği Bülteni**, 28 (3), 1-6.

Yıldız, Salih Özer (2009), **Sporda Cinsel Taciz ve İstismarın Belirlenmesine Yönelik Bir Pilot Çalışma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Adli Tıp Enstitüsü Sosyal Bilimler Anabilim Dalı.

Yi, Youjæ ve Gong, Taeshik (2006), “The Antecedents and Consequences of Service Customer Citizenship and Badness Behavior”, **Seoul Journal of Business**, 12(2), 145-176.

Yoo, Taejun vd. (2016), “Relationship of Workplace Violence and Perpetrators on Sleep Disturbance-Data from the 4th Korean Working Conditions Survey”, **Annals of Occupational and Environmental Medicine**, 28(59), 1-9.



EKLER

Ek 1: Anket Örneği

Tarih: ../.../....

Form No: □□□□

Bu çalışma, çatışma ve sözel, fiziksel, psikolojik saldırganlığı önleme iklimi konusunda alınan ya da alınabilecek olan tedbirleri ve bu durumun bireyler üzerine etkisini tespit etmek amacıyla yapılmaktadır. Çıkan sonuçlar sadece bilimsel amaçlarla değerlendirilecektir. Şimdiden katkılarınız için teşekkür ederiz.

1. Yaşınız: _____

2. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek

3. Medeni Durumunuz: () Hiç Evlenmedi () Evli () Eşi öldü () Boşandı

4. Eğitim durumunuz:

() İlköğretim okulu mezunu

() Lise veya dengi okul mezunu

() Yüksek Okul veya üniversite mezunu

() Yüksek Lisans veya doktora mezunu

5. Çalıştığınız sektör? _____

6. Şu anki işinizi yaklaşık kaç yıldır sürdürüyorsunuz (Lütfen Yıl Olarak Belirtiniz)? _____

7. Bu bölüm sizlerin müşterilerle etkileşiminizle ilgili bir takım ifadelerden oluşmaktadır. Lütfen, her bir soruyu dikkatli bir şekilde okuyarak parantez içindeki rakamlardan sizin için en uygun olanı işaretleyiniz.

1-Hiçbir zaman doğru değil	2-Genellikle doğru değil	3-Ara sıra doğru	4-Genellikle doğru	5-Her zaman doğru
----------------------------	--------------------------	------------------	--------------------	-------------------

Benim ilgilendiğim müşteriler...	1	2	3	4	5
1. Bizzat bize sözlü saldırıda bulunurlar	1	2	3	4	5
2. Daima bizden şikâyetçidirler	1	2	3	4	5
3. Sık sık bize bağırırlar	1	2	3	4	5

8. Aşağıdaki sorularda size uygun olan kutuya **X** işareti koyunuz.

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1.	İşim sağlığımı etkiliyor					
2.	İşim beni gerginleştiriyor					
3.	İşim nedeniyle sinirli olduğumu hissediyorum					
4.	Başka bir işim olsaydı daha sağlıklı olurdu					
5.	İşimle ilgili sorunlar uykumu kaçırıyor					
6.	İşimle ilgili toplantılara giderken sinirli olduğumu hissediyorum					
7.	Çoğu zaman başka şeyler yaparken de işimi düşünebilmek için eve iş götürürüm					

Ek 1: (devamı)

9. Aşağıda çalıştığınız işyeri hakkındaki duygu ve fikirlerinizi yansıtacak cümleler bulunmaktadır. Lütfen bu cümleleri işyerinizi düşünerek cevap veriniz. Lütfen soruları dikkatle okuyunuz ve okuduğunuz cümleye, ne derecede katıldığınıza karar veriniz. Soruların yanındaki boşluğa size uyan değer rakamını üzerine X işareti koyunuz.

	Hemen hemen hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Oldukça sık	Çok sık	Hemen hemen her zaman
Şimdiki işimden ayrılmayı düşünüyorum	1	2	3	4	5	6
Şimdiki işimden ayrılmaya niyetliyim	1	2	3	4	5	6
Sürekli olarak daha iyi bir iş arıyorum	1	2	3	4	5	6

10. Aşağıdaki sorularda size uygun olan kutuya **X** işareti koyunuz

		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1.	İşimden soğuduğumu hissediyorum	1	2	3	4	5
2.	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	1	2	3	4	5
3.	Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramıyacağımı düşünüyorum	1	2	3	4	5
4.	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	1	2	3	4	5
5.	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
6.	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
7.	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	1	2	3	4	5
8.	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stress yaratıyor	1	2	3	4	5
9.	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	1	2	3	4	5

Katkılarınız İçin Teşekkür Ederiz.

ÖZGEÇMİŞ

Fatma EMEKSİZ, 10.07.1990 tarihinde Kastamonu İli Azdavay İlçesinde doğdu. 1996-2003 tarihleri arasında 75. Yıl Cumhuriyet YİBO ve 2003-2006 yılları arasında Azdavay Çok Programlı Lisesi'ni tamamladı. Lisans eğitimine 2008 yılında Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü'nde başladı ve 2012 yılının Haziran ayında bölümünü ikincilikle bitirdi. 2013 yılının güz döneminde Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans programını kazandı.

EMEKSİZ, evli olup İngilizce bilmektedir.