

T.C.
KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM
DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ ÇALIŞANLAR
ÜZERİNDEKİ YANSIMALARI: KOCAELİ İLİ ÖRNEĞİ

MÜCAHİT TÖNGEL

NİSAN – 2021

T.C.

KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ ÇALIŞANLAR
ÜZERİNDEKİ YANSIMALARI: KOCAELİ İLİ ÖRNEĞİ**

MÜCAHİT TÖNGEL

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. OĞUZ BAŞOL

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde bizzat elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada özgün olmayan tüm kaynaklara eksiksiz atıf yapıldığını, aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul ettiğimi beyan ediyorum.

(İmza)

MÜCAHİT TÖNGEL

ÖZ

MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ YANSIMALARI

Töngel, Mücahit

Yüksek Lisans, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Tez Yöneticisi: Doç. Dr. Oğuz Başol

Nisan 2021

Günümüz çalışma yaşamının en önemli sorunlarından biri de müşteri saldırganlığı davranışıdır. Müşteri ilişkilerinin gelişmesi nedeniyle bu sorun önemli bir konu haline gelmiştir. Bilhassa müşteri ile birebir iletişimin olduğu hizmetler sektöründe yaygınlaşmıştır. Müşteri saldırganlığı çalışanları ve işletmeleri olumsuz birçok yönden etkilemektedir.

Mevcut araştırma müşteri saldırganlığının çalışanların iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemek ve literatüre de katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Araştırma 400 AVM çalışanın katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma örneklemi Kocaeli’nde faaliyet gösteren alışveriş merkezleri çalışanlarıdır. Araştırma kapsamında toplanan veriler frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, Mann Whitney U-Testi, Kruskal Wallis H-Testi ve spearman korelasyon analizi gibi istatistiksel analizler yardımıyla test edilmiştir. Araştırma sonuçları, müşteri saldırganlığının iş tatmini ile zıt yönlü; iş stresi ve işten ayrılma niyeti ile aynı yönlü ilişkide olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Müşteri Saldırganlığı, Şiddet, İş tatmini, İş Stresi, İşten ayrılma niyeti

ABSTRACT

REFLECTIONS OF CUSTOMER AGGRESSION ON EMPLOYEES

Töngel, Mücahit

Master Degree, Labour Economy and Industry Relations

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Oğuz Başol

APRIL, 2021

One of the most important problems of today's business life is the phenomenon of customer aggression. This problem has become an important issue due to the development of customer relations. It has become widespread especially in the services sector where one-to-one communication with the customer is available. Customer aggression affects employees and businesses negatively in many ways.

The present study aims to determine the effect of customer aggression on employees' job satisfaction, job stress and intention to leave, and to contribute to the literature. The research was conducted with the participation of 400 shopping center employees. The sample of the research is the shopping center employees operating in Kocaeli. The data collected within the scope of the study were tested with the help of statistical analyzes such as frequency distribution, reliability analysis, Mann Whitney U-Test, Kruskal Wallis H-Test and Spearman correlation analysis. As a result of the research, it was concluded that customer aggression negatively correlated with job satisfaction and positively correlated with job stress and turnover intention.

Keywords: Customer Aggression, Violence, Job satisfaction, Job Stress, intention to leave

ÖNSÖZ

Hayatın her alanında mekan farkı olmaksızın şiddetle karşılaşılmaktadır. İş yaşamı, şiddetin en fazla görüldüğü alanların başında gelmektedir. Bilhassa müşteri ile birebir iletişimin olduğu hizmetler sektöründe şiddet ve saldırganlık davranışları yaygın olarak görülmektedir. Müşteri ile çalışan arasındaki yoğun etkileşim müşteri saldırganlığı gibi durumları ortaya çıkarmaktadır. Mevcut araştırmanın amacı müşteri saldırgan davranışlarının çalışanların iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisini belirlemek ve cinsiyet, medeni durum ve deneyim süresi gibi demografik değişkenlerle ilişkisini incelemektir.

Araştırmam süresince her türlü yardım ve fedakârlığı sağlayan, bilgi ve tecrübesini benden esirgemeyen değerli tez danışmanım Doç. Dr. Oğuz BAŞOL'a teşekkürü bir borç bilirim.

Lisans ve Yüksek Lisans üniversite kariyerim boyunca bana kattıkları her şey için ve bana çok faydası olacak bilgileri sağladıkları için teşekkür edemediğim diğer tüm üniversite hocalarına şükranlarımı sunuyorum. Son olarak bana her zaman destek olan bu hayattaki en büyük şansım olan canım aileme sonsuz teşekkürler.

Mücahit TÖNGEL

Nisan, 2021

Kocaeli

İÇİNDEKİLER

MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ YANSIMALARI

BEYAN.....	iii
ÖZ.....	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ.....	vi
TABLolar	x
ŞEKİLLER	xi
KISALTMALAR	xii
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	3
1.1. Şiddet Kavramı	3
1.1.1. Şiddet Çeşitleri.....	4
1.1.1.1. Fiziksel Şiddet.....	5
1.1.1.2. Psikolojik Şiddet	5
1.1.1.3. Cinsel Şiddet	6
1.1.1.4. Sözel Şiddet.....	6
1.1.1.5. Ekonomik Şiddet.....	6
1.1.1.6. Siber Şiddet	7
1.1.2. Şiddetin Nedenleri.....	7
1.1.3. Şiddetin Sonuçları	9
1.2. Çalışma Yaşamında Şiddet	10

1.2.1. İşyeri Şiddeti Tanımı.....	11
1.2.2. İşyeri Şiddetini Etkileyen Faktörler	12
1.2.3. İşyerinde Şiddetin Sonuçları	13
1.3. Müşteri Saldırganlığı.....	15
1.3.1. Müşteri Saldırganlığı Kavramı.....	15
1.3.2. Müşteri Saldırganlığının Nedenleri.....	16
1.3.3. Müşteri Saldırganlığını Ortaya Çıkaran Faktörler	16
1.3.3.1. Hizmet Departmanının Genişlemesi	16
1.3.3.2. Müşteri Odaklı Yönetim	17
1.3.3.3. Duygusal Emek Beklentileri	18
1.3.3.4. Şirket Faktörleri	19
1.3.3.5. Spesifik Faktörler.....	19
1.3.4. Müşteri Saldırganlığı Sonuçları	20

2. BÖLÜM

MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ YANSIMALARI.....	23
2.1. Müşteri Saldırganlığı ve İş Tatmini İlişkisi	23
2.2. Müşteri Saldırganlığı ve İş Stresi İlişkisi.....	25
2.3. Müşteri Saldırganlığı ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi.....	26

3. BÖLÜM

MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ YANSIMALARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA.....	29
3.1. Araştırmanın Amacı	29
3.2. Araştırmanın Önemi.....	29
3.3. Araştırmanın Yöntemi.....	30
3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	30

3.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	30
3.6. Araştırmanın Kısıtları	32
3.7. Araştırmanın Hipotezleri.....	32
3.8. Araştırmanın Bulguları	33
3.9. Tartışma	41
SONUÇ.....	45
KAYNAKÇA	47



TABLolar

Tablo 1: Demografik Özellikler	34
Tablo 2: Ölçeklere İlişkin İçsel Tutarlılık Katsayıları	35
Tablo 3: Değişkenlere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	35
Tablo 4: Ölçeklere İlişkin Normal Dağılım Analiz Sonuçları	36
Tablo 5: Değişkenlerin Cinsiyete Göre İncelenmesi	36
Tablo 6: Değişkenlerin Medeni Duruma Göre İncelenmesi	37
Tablo 7: Değişkenlerin Pozisyona Göre İncelenmesi	37
Tablo 8: Değişkenlerin Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi.....	38
Tablo 9: Demografik Özellikler ile Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları.....	39
Tablo 10: Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları	40

ŞEKİLLER

Şekil 1: Dünya Sağlık Örgütü Şiddet Ekolojik Modeli..... 8



KISALTMALAR

- AB** : Avrupa Birliği
- ABD** : Amerika Birleşik Devletleri
- AVM** : Alışveriş Merkezi
- ILO** : Uluslararası Çalışma Örgütü
- TDK** : Türk Dil Kurumu
- TUİK** : Türkiye İstatistik Kurumu
- WHO** : Dünya Sağlık Örgütü

GİRİŞ

Şiddet ve saldırganlık olgusu, insanlık tarihi ile birlikte ortaya çıkmış birçok kişisel ve sosyal faktörü içeren karmaşık yapıyı ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla şiddet olgusunu tanımlamak ve ortaya çıkarmak kolay değildir. Farklı biçimde ifade edilebilen saldırgan davranış veya şiddet içeren temalar, günümüzde hem bireysel hem de toplumsal ölçekte karşılaşılabileceğimiz bir olgudur. Günlük hayatımızda tehditler, sözlü hakaretler ve fiziksel saldırılar olarak yer alır. Evde, okulda, işyerlerinde, sokaklarda, insanların olduğu her alanda karşımıza çıkan saldırgan davranışlar veya şiddet insanın olduğu her alanda kendini göstermektedir. Geçmişten günümüze biçimsel olarak değişim gösterse de, esasında saldırgan davranışlar veya şiddete yol açan durumlar aynıdır. Zaman içinde şiddet ya da saldırgan davranışlar çalışma yaşamında da görülen önemli bir konu haline gelmiştir.

İnsanlar zamanlarının önemli bir kısmını işyerlerinde geçirmektedir. Aileden sonraki en büyük sosyal ağlarından biri olan işyerlerinde bulunan insanlar, işlerini yürüttükleri sırada çalışma arkadaşları, yöneticileri, müşteriler gibi hizmet sunulan kitleler ile sürekli etkileşim halindedir. Bu yoğun etkileşim bazen şiddet ve saldırganlık gibi çalışanların sağlık ve güvenliğini negatif etkileyen istenmeyen durumlara neden olabilmektedir.

Müşteri ile birebir iletişim halinde olan çalışanlar daha fazla saldırgan tutumla karşılaşmaktadırlar. Beklentilerini karşılayamayan müşteriler, çalışanlara saldırgan tutum göstermektedirler. Bu saldırgan tutumlar literatürde genellikle “müşteri saldırganlığı” olarak ifade edilmektedir. Müşterinin saldırgan tutumları çalışanlara ve işletmeye önemli olumsuz etkileri bulunmaktadır. Saldırgan tutumlar, çalışanlarda motivasyon düşüklüğüne, iş tatminsizliğine, depresyona, strese neden olurken, işletme açısından ise, işgücü kaybına, verimlilik ve üretkenlik azalışı, kurumsal imaj kaybına ve müşteri sayısında düşüslere neden olabilmektedir.

Ulusal yazın incelendiğinde müşteri saldırganlığı ile ilgili araştırmalar oldukça sınırlı olduğu görülmüştür. Bu araştırma, müşteri saldırganlığının çalışanlar üzerindeki iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma isteği gibi etkilerini inceleyerek mevcut literatüre katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın ilk bölümü “kavramsal çerçeve” başlığını taşımaktadır. Bu bölümde şiddet kavramı, türleri, nedenleri, sonuçları ve işyeri şiddeti ile müşteri saldırganlığı kavramı, ortaya çıkararak faktörler, nedenleri ve sonuçları üzerinde durulmuştur. Araştırmanın ikinci bölümü “müşteri saldırganlığının yansımaları” başlığını taşımaktadır. Bu bölümde ise müşteri saldırganlığı ile iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümü “müşteri saldırganlığının yansımaları üzerine bir uygulama” başlığını taşımaktadır. Bu bölümde araştırmanın amacına, önemine, yöntemine, örnelemine hipotezlerine, kısıtlarına, bulgularına ve bulgulara dayalı yapılan önerilere yer verilmiştir.

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Şiddet Kavramı

Günümüz sosyal yaşamındaki en önemli konulardan biri şiddettir. Şiddet, genellikle toplum üzerinde olumsuz etki bıraktığı ya da tehlikeli olduğu kanunda da belirtilen yahut sosyal normlar tarafından da onaylanan eylem, davranış, tavır ve hareket tarzı olarak tanımlanmaktadır. Şiddet içeren tutum, iradeye dayalı insani bir faaliyeti ve kendine özgü nitelikleri olan hareketi yansıtmaktadır (Ekinci, 2015: 6). Başka bir tanıma göre şiddet sertlik, sert ve katı tutum, kaba kuvvet uygulama olarak ifade edilir (Kocacık, 2001: 2).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) şiddeti; “kişinin kendisine, başkalarına veya gruplara yönelik kasıtlı tehditler veya güç kullanımı” olarak tanımlamaktadır (WHO, 2002: 4). Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde “karşıt görüş ve davranışta olan bireylere kaba güç uygulama, sert davranma, bir hareketin, bir eforun derecesi, yeğlilik, duygu ve tutumlarda fazlalık” olarak belirtilmektedir (TDK, 2019).

Şiddet, açıklanabilecek basit bir kavram olmakla birlikte, doğası gereği pek çok yönü olan sosyal bir olgudur. Nitekim şiddet, nitelik bakımından incelendiğinde her toplumun yapısında ve hatta bireyleri üzerinde de farklı tesiri olan davranışlardır. Bu anlamda şiddet, kişisel bir aktivite değil sosyal bir olaydır (Yavuz vd., 2000: 20).

Özetle şiddet, insanların fiziksel ve ruhsal durumunu negatif olarak etkileyen her çeşit maddi ve manevi zararı olan hareketler olarak açıklanabilir. Şiddet içeren davranışlar ise her toplumda farklı görünümde

ortaya çıkmaktadır. Bunlar; başkasına zarar vermek, hakaret etmek, güç kullanmak gibi davranışlardır.

1.1.1. Şiddet Çeşitleri

Şiddet davranışlarının pek çok türü bulunmaktadır. Şiddet kavramı çok yönlü bir kavram olduğu için şiddet türlerinin belirlenmesinde farklı yöntemler mevcuttur. WHO, şiddeti sınıflandırırken, şiddet eylemini 3 grupta incelemektedir. Bu gruplar, kişinin kendine yönelik uyguladığı şiddet, kişiler arası şiddet ve kolektif şiddettir (WHO, 2002: 5).

Kendine yönelik şiddet, kişinin kendisine zararı olan davranışları uygulamasıdır (Sarıbyık, 2012: 13). İntihar davranışı bu tür şiddet davranışlarının en büyük olanıdır (Polat, 2016: 24). Kişinin kendini öldürme amacı olmadan fiziksel olarak zarar vermesi, alkol ve uyuşturucu bağımlılığı da diğer kendine yönelik şiddet davranışları olarak örnek verilebilmektedir.

Kişilerarası şiddet, aile üyeleri ile toplumdaki diğer insanlar arasındaki şiddeti içermektedir. Bunlar arasında aile içi şiddet genellikle aile ortamında aile üyeleri ve eşler arasında meydana gelmektedir. Bu durumda çocuk istismarı ve ihmali, eşlere yönelik şiddet ve yaşlılara yönelik istismar söz konusudur. Toplum içinde akraba olsun veya olmasın kişilerarası şiddet genellikle evin dışında gerçekleşmektedir (Bilgin ve Kutlu, 2016: 7). Bu şiddet türü, gençler arası şiddeti, cinsel saldırı veya tecavüz gibi olayları içermektedir. Aynı zamanda okullarda, işyerlerinde, cezaevlerinde, huzurevlerinde ve diğer kurumlarda şiddet de kişilerarası sosyal şiddet kapsamındadır (Bilir, Yıldız, ve Kaya, 2011: 2).

Diğer bir şiddet türü olan kolektif şiddet, bir sosyal veya politik grubun belirli politik, ekonomik veya sosyal amaçlarla şiddet içeren davranışına atıfta bulunan başka bir şiddet türüdür. Kolektif şiddet kapsamında silahlı çatışma ve savaşların durumu, gruplar arası çatışmalar, mafya ve terörist faaliyetleri ve büyük gruplar üzerindeki ekonomik kısıtlamalar değerlendirilmektedir (Dönmez, 2010: 5).

Şiddet genel olarak, güç ve kontrol ile ilgilidir. Şiddet, güç ve kontrol, bireyler üzerinde uygulandığında ortaya çıkmaktadır. Gücü şiddet olarak tanımlayabilmek için bir tür şiddet ve bir tür norm olması gerekmektedir (Gümüş, 2006: 15). Bu nedenle şiddet birçok alt türe ayrılmaktadır. Bu bağlamda şiddet; fiziksel şiddet, psikolojik şiddet, cinsel şiddet, sözlü şiddet, ekonomik şiddet ve siber şiddet gibi farklı açılardan incelenebilmektedir.

1.1.1.1. Fiziksel Şiddet

Fiziksel şiddet genel itibari ile şiddet söylendiğinde akla gelen ilk ve en çok örneklerine rastlanılan şiddet çeşididir (Emeksiz, 2019: 6). Fiziksel şiddet, bir kişiye karşı herhangi bir zarar verici fiil ya da tehdit etme davranışdır (Vogt ve Greeff, 2010: 47-48). Dayak, hırpalama, yaralama, itme, yakma, tekme atma, ısırma ve boğma fiziksel şiddete örnek davranışlardır (Taptık, 2010: 28; Krantz ve Garcia Moreno, 2005: 819). Fiziksel şiddetin yanı sıra diğer tüm şiddet türleri de bir süre sonra fiziksel şiddete yol açabilmektedir (Tel, 2002: 4).

1.1.1.2. Psikolojik Şiddet

Psikolojik şiddet, çeşitli araştırmacılar tarafından fiziksel olmayan şiddet olarak adlandırılmaktadır. Ayrıca literatür tarandığında farklı terimler (sözlü taciz, yıldırma, duygusal taciz vb.) psikolojik şiddet kavramı yerine kullanılmaktadır (Özen 2007: 7). Ayrıca, psikolojik şiddet en yaygın şiddet türü iken, fiziksel şiddetin aksine, sonuçları daha az belirgindir. Psikolojik şiddet nedeniyle, örgütsel iklim iletişim açısından belirsiz, anlaşılmaz ve saldırgan bir etkileşimli ortam haline gelebilir. bu davranışlar genellikle çatışmadan kaynaklanır ve çoğu zaman duygusal yönden zarar vermek amacıyla kalıcı olarak gelişim göstermektedir (Aslan ve Akarçay, 2013: 28). Psikolojik şiddet içeren davranışlar; isim takmak, bağırma, aşağılamak, utandırmak, suçlamak, eleştirmek, küçümsemek ve tehdit etmek şeklinde örneklendirilebilir. Psikolojik şiddet, mağdurların özgüvenlerini

yitirmelerine ve genellikle fiziksel şiddete göre daha kalıcı hasara neden olduğu da bilinmektedir (Özkan, 2017: 545).

1.1.1.3. Cinsel Şiddet

Cinsel şiddet, baskı ve tahrip edici cinsel davranışlar yoluyla işlenen, bir şiddet suçudur. İnsanların cinsel bütünlüğüne zarar veren, küçük düşüren, hakaret eden ya da başka biçimde ihlal eden davranışlar bütününe cinsel şiddet denilmektedir (Jewkes, vd., 2002: 149). El kol hareketi yapmak ya da laf atmadan başlayarak tecavüze kadar gidebilecek tüm hareketler cinsel şiddettir. Rahatsız edici lakaplar takma, çimdikleme ve elleme cinsel şiddet kapsamında yer alan davranışlara örnektir (Şahan, 2010: 11-12). Bu eylemleri gerçekleştirebilmek için de genel olarak fiziksel şiddete de başvurulabilmektedir. Cinsel şiddete maruz kalan bireylerde genellikle anksiyete, uyku problemleri, uyuşturucu madde kullanımı, özsaygı eksikliği ve intihar teşebbüsü görülmesi mümkündür (Yekeler, 2010: 30).

1.1.1.4. Sözel Şiddet

Sözlü şiddet, olumsuz iletişim biçimleriyle kendini göstermektedir. Bu tür şiddet eylemleri, hakaret eden, aşağılayan veya kişisel haysiyet ve değer saygı gösterilmediğini gösteren sözlü ifadelerdir. Genellikle bireylerin yüz yüze olduğu durumlarda kullandıkları şiddet türü olup aşağılamak, hakaret etmek, özgüveninin kaybetmesine yol açmak, lakaplar takmak, alay etmek gibi gayeleri taşımaktadır (Yetim, 2008: 9). Sözlü şiddet psikolojik anlamda duygusal bir saldırı türüdür. Sözel şiddetin hedefi, kişiyi yok sayarak onu etkisiz hale getirmek, mağdurun hakkında söylenti çıkarmak, iftira atmak ve toplum önünde küçük düşürmektir. Sözel şiddet her iş kolunda, her örgütte ve her kuruluştaki karşılaşılabilen bir şiddet türüdür.

1.1.1.5. Ekonomik Şiddet

İnsanların hayatta kalmak için ekonomik güç kullanmalarını sağlayan mali güçten yoksunluk, ekonomik şiddet olarak ifade edilmektedir (Emeksiz, 2019: 15). Ekonomik şiddet, ekonomik kaynaklara yönelik

yaptırımlardır (Yetim, 2008: 9) ve insanları paraya bağımlı hale getiren bir şiddet türüdür (Büyükbayram ve Okçay, 2013: 46). Ekonomik şiddet, kişinin mallarına veya parasına el koyma, çıkar elde etme, kazancını zorla elinden alma gibi zarar veren hareketleri kapsamaktadır (Yılmaz, 2010: 97). Bu bağlamda iş hayatında çalışanın hak ettiği parayı vermemek ya da eksik vermek de bir ekonomik şiddet olarak değerlendirilmektedir (Taptık, 2010: 30).

1.1.1.6. Siber Şiddet

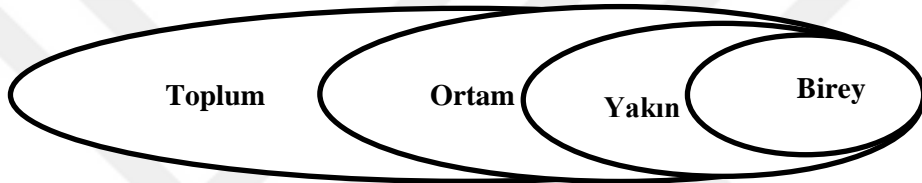
Siber şiddet, dijital ortamda tehdit, utanç veya taciz için kasıtlı davranış olarak tanımlanır (Mark ve Ratliffe, 2011: 92). Siber şiddeti diğer şiddet türlerinden ayıran ve daha güçlü hale getiren hususlar; mahremiyet eksikliği, konum ve zaman kısıtlamaları, fiziksel güç olmaması, mağdurlar için kolay elde edilmesi ve geniş bir etki alanına sahip olmasıdır. Aynı zamanda teknolojiyi kullanma imkanı sayesinde mağduru kolayca etkiler ve günün her anında yapılabilmektedir (Yaman ve Sönmez, 2015: 20). Siber şiddeti uygulayan kişiler sanal ortamda kimliklerini gizleyebildikleri ve yakalanmayacaklarını düşündükleri için gerçek dünyadan çok daha saldırgan davranış göstermektedirler (Horzum ve Ayas, 2011: 141). Siber şiddetin kapsamında sadece teknolojik aygıtlara yönelik zarar verme gayesiyle gerçekleştirilen saldırılar bulunmamaktadır. Aynı zamanda e-posta yoluyla virüs saldırısı, kamu hizmetlerinin engellenmesine yönelik elektronik saldırılar, kamuda internet sayfalarına yönelik bozulmalar, izinsiz girişler yapılarak insanlara ait olan bilgilerin çalınması da siber şiddet olarak değerlendirilmektedir (Aslan ve Doğan, 2017: 101-102).

1.1.2. Şiddetin Nedenleri

Şiddet genel olarak aile, çevre ve medya etmenleri ile açıklanmaktadır. Ancak yapılan tanımlamalar ve sınıflandırmalar incelendiğinde şiddetin çok yönlü bir olgu olduğu görülmektedir. Bundan dolayı şiddetin tek bir nedeninin olduğunu ifade etmek doğru olmayacaktır (Yavuz, 2009: 11).

Birçok kuram şiddetin nedenlerini farklı biçimlerde izah etmektedir (Ekinci, 2015: 7). Balcı'ya göre (2014: 30) şiddet; psikolojik, sosyo-kültürel, biyolojik ve çevresel görüşleri dikkate alarak incelenmesi gereken çok yönlü bir olgudur. Bu sebeple işsizlik, göçler, bilinçsiz çocuk yetiştirme, eğitimde duyarsızlık, psikolojik problemler gibi birçok sorun ile birlikte şiddet meydana gelebilmektedir (Palabıyıkoglu, 1997: 125). Dünya Sağlık Örgütü ise bu sebeple şiddeti meydana getirebilecek risk faktörleri üzerine bir ekolojik model geliştirmiştir ve WHO'nun konu ile ilgili geliştirdiği model, şekil 1'de yer almaktadır (Baysoy, 2014: 11).

Şekil 1: Dünya Sağlık Örgütü Şiddet Ekolojik Modeli



Kaynak: WHO, 2002: 9

Dünya Sağlık Örgütünün geliştirdiği şiddet ekolojik modelinde "...bazı kişilerin neden şiddet uyguladığını ya da bazı toplumlarda şiddetin niçin daha sık gözlemlendiğini tek bir faktörle açıklamanın mümkün olamayacağı..." savunulmaktadır (WHO, 2002: 12). Dünya Sağlık Örgütünün geliştirdiği ekolojik model 4 düzeyden oluşmaktadır. Ekolojik modelin birinci düzeyinde bireyi kapsayan unsurlar bulunmaktadır. Buna göre kişinin biyolojik veya kişisel özellikleri, şiddet mağduru ya da şiddet suçlusu olmasında etken özellik konumundadır (Çakmak vd., 2017: 89). İkinci düzey bireyin çevresindeki kişiler ile kurmuş olduğu yakın ilişkilerden oluşmaktadır. Aile, akraba, arkadaş veya meslektaş gibi yakın çevre bu düzey içinde yer almaktadır. Üçüncü düzey bireyin yaşadığı ve sosyal bağlantılarını kurduğu yakın çevresine ait okul, işyeri, mahalle gibi ortamlardır ve bu ortamlarda şiddet ihtimali yüksektir (Krug vd., 2002: 1085). Son düzey ise bireyi çevreleyen topluma ait faktörler şiddetin oluşmasında etkili olmaktadır. Sosyal ve ekonomik politikalar, yoksulluk, silaha erişim, erkeğin kadın üzerindeki hakimiyeti, çocuklara aile

hâkimiyeti, sosyal ve kültürel normlar şiddet riskini artıran faktörlerdir. (WHO, 2002: 9).

1.1.3. Şiddetin Sonuçları

Şiddetin birçok kişisel, örgütsel ve sosyal sonucu bulunmaktadır. Şiddet davranışları travmatik etkilerinden dolayı farklı fonksiyonel alanlarda olumsuz etkilere neden olarak kişilerin fiziksel ve ruhsal sağlığını tehdit etmektedir. Bireysel sonuçlara örnek olarak; uygulanan şiddetin türüne göre geçici veya kalıcı yaralanma, kalıcı hastalık, organ kaybı, depresyon, kalıcı ruhsal travma ve ölüme neden olabilmektedir (Erkoç ve Öksüz, 2020: 1182). Şiddetin örgütsel sonuçları daha çok psikolojik şiddetle ilgilidir. Bunun nedeni, günümüz örgütlerinde en yaygın şiddet türünün psikolojik şiddet olmasıdır. Ekip çalışması zorludur, çünkü çalışanlar şirketin amacından ve kendi sorumluluklarından koparak hayatta kalma stratejileri ve müdahale önlemleri oluşturmaya odaklanırlar ve psikolojik şiddetin baskısı nedeniyle çalışanların iş kazası yapma eğilimi de artmaktadır (Özen, 2007: 21).

Şiddet eylemleri, devamsızlık, işten atılma gibi işletmenin çalışma hayatı ve huzurunu olumsuz yönde etkileyen olaylara yol açtığından, işletmenin başarısı ve verimliliği büyük ölçüde azalacaktır. Bazen psikolojik şiddet çalışanların istifa etmesine veya işten çıkarılmasına neden olarak örgütsel bağlılığı azaltabilir çünkü psikolojik şiddet mağdurlar üzerinde olumsuz psikolojik etkiye sahiptir ve iyi eğitilmiş personel kaybına yol açmaktadır (Çobanoğlu, 2005: 97).

Ortak bir kültürle birlikte gelişen sosyal değer yargıları ve sosyal kavramlar, şiddete karşı da etkilidir. Kültürel nedenlerden ötürü, şiddetin belirli koşullar altında toplumdaki belirli kişilere uygulandığı kabul edilmekle birlikte, kuşaktan kuşağa aktarılan sosyal yapılar da vardır. Fail ile mağdur arasındaki şiddet içeren ilişki, sosyal düzeyde şiddeti kuvvetlendirmektedir. Bilhassa kadın ve çocukların mağdur ve erkeklerin

suçlu olduğu bu olaylar, toplumsal çatışma oluşturarak problemlerin şiddet dışında yöntemlerle çözümüne engel olmaktadır (Bilgin ve Kutlu, 2016: 159).

1.2. Çalışma Yaşamında Şiddet

Şiddet hayatın her alanında meydana geldiği gibi, bir bireyin yaşamı boyunca çalışma hayatında da kendini gösterebilir. İş ve yaşamda insan sağlığını tehlikeye atan pek çok tehlike ve risk vardır. Bilim ve teknolojinin gelişmesi yeni üretim teknolojilerini ortaya çıkarmıştır. Dolayısıyla çalışanların giderek daha fazla yeni riskle karşılaşma ihtimali artış göstermiştir. Günümüzde çalışanlar genellikle işlerinden ve çalışma ortamlarından kaynaklanan şiddete maruz kalmaktadır. Çalışma ortamında şiddete maruz kalan çalışanlar, yaralanma ve ölüm gibi fiziksel sorunların yanı sıra kaygı, stres, tatminsizlik, korku, kaygı ve devamsızlık gibi psikolojik sorunlarla da karşılaşmaktadır. Şiddete maruz kalma açısından, belirli meslekler daha büyük risk barındırmaktadır. Sağlık, eğitim ve hizmet sektöründe çalışanlar şiddete uğrama bakımından daha çok risk altındadır (Nart, 2014: 249).

Çalışma yaşamında şiddet olaylarının etkilerine bakıldığında birçok olumsuz etkisi görülmektedir. Çalışanların duygusal tükenmesine neden olmaktadır (Dursun, 2012: 113). Aynı zamanda çalışma esnasında şiddet gören çalışanların işlerinden sağladıkları tatmin düzeyinin de düşmesine neden olmaktadır. Çeşitli sektörlerde çalışma ortamında şiddeti inceleyen çalışmalara bakıldığında çalışma yaşamında karşılaşılan şiddet davranışının, çalışanların iş tatmini üzerinde olumsuz etkisi olduğunu göstermektedir

Literatürde çalışma yaşamındaki şiddet davranışlarını ifade etmek için işyeri saldırganlığı ya da işyeri şiddeti, mağduriyet ve psikolojik taciz gibi çeşitli kavramlar kullanılmaktadır. Ancak tanımsal olarak farklılıklar olsa da genel olarak işyeri şiddeti diğer kavramları da kapsamaktadır. Bundan dolayı uygulamada bu kavramlar arasındaki farkı tam olarak ortaya koymak

pek mümkün olmamaktadır. İşyeri şiddeti tüm dünyanın onayladığı ve yaralanma, zarar ve kayıplara sebep olan bir iş sağlığı ve güvenliği sorunudur. İşyeri şiddeti, çalışma ortamında oluşan bir şiddet türü olup her ülkedeki işletme için kaygı verici bir kavramdır (Esin ve Aktaş, 2015: 55; Emeksiz, 2019: 13).

1.2.1. İşyeri Şiddeti Tanımı

İşyeri şiddeti, çalışanlara karşı fiziksel, psikolojik ya da sözel şiddet davranışları içeren hareketlerdir (Milet ve Yanık, 2017: 26). Toplumun hemen her bölümünde ve karşılaşılan şiddet türleri içinde işyerinde şiddet ayrı bir başlık altında incelenmektedir (Bilir, Yıldız, ve Kaya, 2011: 7). İşyeri şiddeti, psikolojik, sosyal, hukuksal ve ekonomik açılarından incelenmesi gereken bir kavramdır. Bu nedenle ilgili literatürde kavramın pek çok farklı tanıma rastlamak mümkündür (Gök, 2018: 31).

Avrupa Komisyonu'nun tanımına göre, işyerinde şiddet içeren davranış, ilgili durumlarda sömürülme, tehdit edilme veya saldırıya uğrama gibi çalışanların refahını, sağlığını ve güvenliğini tehdit eden çeşitli davranışları ifade etmektedir (Richards, 2003: 2). Başka bir tanımda, işyerinde şiddet genellikle çalışanların üretimi veya güvenliği üzerinde olumsuz etkisi olan iş veya çalışma ortamıyla ilgili bir sorun olarak tanımlanmaktadır (Yeşildal, 2005: 282). Bu nedenle, işyerinde şiddet; sözlü saldırılar, taciz, tehditler, kasıtlı dinleme, bağırma, saldırgan mesajlar ve takma adlar da dahil olmak üzere fiziksel şiddet ve psikolojik şiddeti içermektedir (Bilir, Yıldız, ve Kaya, 2011: 9).

Şiddetin çok çeşitliliği ve kapsamı nedeniyle işyerinde şiddeti tanımlamak zordur. Ayrıca, işyerinde kabul edilebilir şiddetin sınırları net değildir ve şiddet algısı, farklı şirket kültürlerine sahip kuruluşlar arasında farklılık göstererek, bu olguyu tanımlamayı ve belirlemeyi zorlaştırmaktadır (Chappell ve Di Martino, 2006: 136). İşyerinde şiddet, işyeri içinde veya çevresinde meydana gelen her türlü sözlü saldırı, tehdit edici davranış veya

kişisel saldırı olarak tanımlanabilir. İşyerinde şiddet yöneticiler, sendikalar, meslek grupları ve çalışanlar için hassas bir konu haline gelmiştir ve özellikleri iş yapısını ve genel şiddet mağdurlarını ciddi şekilde etkileyebilir (Hinson ve Shapiro, 2003: 84).

Günümüzde işyerinde şiddet görülme sıklığı artmıştır. Bu konuda yapılan araştırmalar, işyerinin örgütsel yapısının saldırganlığa ve şiddete yol açtığını göstermektedir. Müşteri memnuniyetine odaklanan işlerde aşırı müşteri talebi, çalışanların şiddete yönelik tutumlarının gelişimini etkilemektedir. Aynı zamanda hizmet sektöründeki müşterilerin de çalışanlara şiddet uyguladığı görülmektedir (Özen, 2007: 17). Genel olarak işyerinde şiddet çeşitli söylentiler, küfür, sözlü taciz, şakalar, maddi hasar, hırsızlık, fiziksel saldırı, psikolojik travma, öfke, tecavüz ve cinayet vakalarını içermektedir.

1.2.2. İşyeri Şiddetini Etkileyen Faktörler

İşyeri şiddetini etkileyen faktörlerin bilinmesi şiddetin nedenlerini ve sonuçlarını anlamada önemli bir etken olmaktadır. Ancak bu faktörler karmaşık bir yapıya sahiptir ve işyerinde görülen ve fail ile mağdurlar arasında görülen şiddetin türüne göre değişiklik göstermektedir. Genel olarak işyeri şiddetini etkileyen faktörler kişisel, durumsal, örgütsel ve toplumsal faktörler olarak incelenmektedir (Dinçer, 2010: 21).

İşyerinde şiddeti etkileyen kişisel faktörler yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, medeni durum ve kişilik özellikleri gibi sosyodemografik değişkenlerdir. Literatür incelendiğinde bu özelliklerin failer ve mağdurlar olarak ikiye ayrıldığı görülmektedir.

Durumsal faktörler işyerinde işin özellikleri ile ilgili negatif durumlardır. İşyerinde cinsiyet eşitsizliği oranı, statü ve deneyime bağlı güç dengesizliği, iş güvencesi eksikliği, yöneticilerin değişmesi, gece yalnız çalışma, insanlarla çalışma, acı ve keder içinde insanlarla çalışma gibi olumsuz durumlar çalışanların bazı psikolojik ve fiziksel zarar görmesine

neden olabilmektedir. Bu da şiddete uygun bir gerekçe sağlamaktadır (Bilir, Yıldız, ve Kaya, 2011: 11).

İşyerinde şiddeti etkileyen faktörlerin bir kısmı işyerinin özellikleridir. İşyeri kültürünün özellikleri, fiziksel özellikler, örgütsel düzen, yönetim tarzı, güvenlik önlemleri, örgütsel atmosfer, zayıf sosyal ilişkiler, vardiyalı çalışma ve çalışanlar arasında rol temelli çatışmaların neden olduğu stresli ortam şiddet olaylarını tetiklemektedir.

Genel olarak, politik, ekonomik, sosyal ve kültürel çevresel faktörler, teknolojik gelişme ve tüm bu faktörlere uyum sağlayamama kaygısı, çalışanlar üzerinde muazzam bir baskı yaratmaktadır. Aşırı kalabalık bir ortamda çalışmak, kötü çalışma koşulları, vardiyalı olsun ya da olmasın yetersiz güvenlik önlemleri, çalışanlar üzerinde fiziksel ve psikolojik strese neden olmakta ayrıca bu durum da şiddetin yaygınlaşmasına sebep vermektedir.

Nitekim 2000 yılında tüm AB üye ülkelerinde 21.500 kişiyle yüz yüze gerçekleştirilen Avrupa Çalışma Koşulları Anketi sonuçları da işyerinde yaşanan şiddet nedeniyle çalışanların sağlık sorunlarının (özellikle stresin) arttığını raporlamıştır (Özen, 2004: 293).

1.2.3. İşyerinde Şiddetin Sonuçları

İşyerinde şiddetin sonuçları hem çalışanları hem de örgütü yakından etkilemektedir. Bu bağlamda araştırmalar işyerinde şiddetin sonuçlarını kişisel, örgütsel ve sosyal olarak ele almaktadır.

İşyeri şiddetinin çalışanlar üzerindeki etkileri ilk aşamada psikolojik olarak ortaya çıkmaktadır. Özellikle strese bağlı olarak depresyon ve anksiyete bozuklukları görülmekte olup buna bağlı olarak çalışanlarda tükenme, iş doyumsuzluğu, işe ve örgüte bağlılıkta azalma görülmektedir. Bunun dışında fiziksel yaralanmalar şiddetin özelliğine göre çalışanları etkilemektedir (Bilgin ve Kutlu, 2016: 129).

İş yaşamındaki şiddetin en önemli sonuçlarından biri tükenmişliktir. Tükenme, hem fiziksel hem de zihinsel olarak duyarsız hale gelen ve bir kişinin işini ve normal yaşamını etkileyebilen bir durumdur. Kişinin bu durumu, bireyin işine ve işyerine yabancılaşmasına neden olmaktadır. Bu bireysel tükenmişliğin, bireylerin çeşitli sağlık sorunları yaşamalarına, özgüven sorunları yaşamalarına, yalnız hissetmelerine ve çevre ile ilişkilerini bozmalarına neden olabileceği söylenebilir (Keser, 2009: 153-162). İşyerinde şiddete bağlı stres, fiziksel ve ruhsal hastalıklara, sigara, alkol ve uyuşturucu kullanımına, iş kazalarına, engelliliğe ve intihara neden olabilmektedir.

İşyerinde meydana gelen şiddetin en çok etkilenen taraflarından biri de örgütlerdir. Şiddet, örgütsel çatışmalar, artan çalışan devir oranları, şiddet olayları nedeniyle çalışanlara ödenen ücret artışı, kuruluş adlarının aşınması ve yıpranması, daha az çalışan ve yeni çalışanların işe alınması ve eğitilmesi için artan maliyetler gibi birçok örgütsel sonuca neden olmaktadır (Dinçer, 2010: 38). Aynı zamanda, işyerinde şiddet, şirketin performansı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilir ve kişilerarası ilişkiler, verimlilik ve genel çalışma ortamı üzerinde doğrudan veya uzun vadeli olumsuz etkiler söz konusu olabilmektedir.

Bu bağlamda Amerika Birleşik Devletleri'nde işyerinde şiddetin etkisi üzerine 1996 yılında yapılan bir çalışmada, işyerinde şiddeti sonucunda; stresin (%22), korkunun (%18), düşük üretkenliğin (%10), devamsızlığın (%3), işçi güveninin (% 11) ve işçi devir hızının (%3) olumsuz etkilendiği belirtilmektedir (Chappell ve Di Martino, 2006: 137).

İşyerinde şiddetin sonuçları toplumu da etkilemektedir. İşyerinde şiddetin toplum ve ülke ekonomisi üzerindeki etkisi; işyerinde şiddet mağdurlarının yeniden entegrasyonuna bağlı bakım ve uzun vadeli rehabilitasyonun maliyeti, şiddet nedeniyle işsiz kalanların yeniden eğitilmesi, düşük gelirli ülkelerde artan sigorta maliyetleri, işsizlik ve sağlık hizmetleri için harcama artışı şeklinde kendini göstermektedir. Ayrıca toplum, işyerinde şiddet nedeniyle mesleki yeteneklerini yitirmiş duygusal

olarak tükenmiş ve sağlıksız bireylerden oluşmaktadır. Ek olarak, mağdur şiddet eğilimli bir birey olduğu için, ailenin parçalanmasına, çalışma ortamından kişisel ve ailevi memnuniyetsizliğine ve iş barışının olmamasına yol açabilmektedir (Cinoğlu, 2015: 45; Tınaz, 2006: 26; Chappell ve Di Martino, 2006: 137). Bunun bir yansıması olarak toplumdaki memnuniyetsiz insanların sayısı arttıkça olaylara kayıtsızlık, işsizlik ve intihar eğilimleri de artış eğiliminde olabilecektir (Çobanoğlu, 2005: 99).

1.3. Müşteri Saldırganlığı

Çalışma yaşamında şiddetin özel bir hali ise, müşterilerden kaynaklı şiddettir ve bu terim müşteri saldırganlığı olarak kavramsallaşmıştır. Bu durum ise en çok hizmet sektöründe kendini göstermektedir. Hizmet sektörü yapısı gereği, hizmet sunulan kişilerle çalışanlar arasında yoğun etkileşimi gerektirmektedir. Öte yandan, çalışanlar ve müşteriler arasındaki güç dengesizliği nedeniyle çalışanlar, zaman zaman sözlü taciz, haksız talepler ve müşterilerden saygısız davranışlar gibi olumsuz durumlarla karşılaşabilmektedir (Wang vd., 2013: 989). Bu da müşteri saldırganlığı olgusunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

1.3.1. Müşteri Saldırganlığı Kavramı

Uluslararası ve ulusal yazın incelendiğinde müşteri kaynaklı saldırgan davranışları açıklamak için; taciz edici müşteri davranışları, anormal müşteri davranışı, kızgın müşteriler, müşteri ile ilgili sosyal stres faktörleri, dostça olmayan müşteri davranışı, sapkın müşteri davranışı, müşteri öfkesi vb. kavramlar kullanılmaktadır (Başol ve Dursun, 2020: 6). Müşteri saldırganlığı genel olarak hizmet boyutundaki müşteri-çalışan etkileşimleri ile uygunsuz, aşağılayıcı, istismarcı, memnuniyetsiz, diğer müşteriler için sıkıntı yaratan müşteri davranışları olarak tanımlanmaktadır (Huang ve Miao, 2016: 657).

Hizmet sektöründe artan rekabet, çalışanlar ve müşteriler arasındaki ilişkiler üzerinde pek çok olumsuz etkiye neden olmaktadır. Müşterilerin

sorunlarını kısa sürede doğrudan ifade edebilecekleri ortam, şirket adına ilk temas kuran çalışandır. Bu nedenle çalışan, müşterinin problemini çözmek istemektedir. Bununla birlikte, sorunun ciddiyeti veya müşteri ilişkilerinin olmaması müşterilerin agresif davranışlar sergilemesine neden olmaktadır. Ayrıca günümüzde rekabetin yüksek olduğu ortamda, “müşteriler her zaman haklıdır” anlayışı ile müşteri beklentilerini karşılamak ve sorunları çözmek öncelikli hale gelmektedir. Bu durum doğal olarak müşterileri daha güçlü kılacak ve onlara söz hakkı verecektir. Bu durum ise “müşteri ilişkileri yönetimi” anlayışını getirmekte ve müşterilerin saldırgan davranışlarını kanıtlamaktadır (Akgeyik ve Güngör, 2009: 34).

1.3.2. Müşteri Saldırganlığının Nedenleri

Müşterilerin saldırgan davranış göstermelerinin genel olarak nedeni, çalışanlar tarafından haksız muamele gördüklerini düşünmeleridir. Bununla birlikte farklı nedenlere de rastlanılmaktadır. Örneğin, Kennedy vd., (2010: 2) saldırganlığın, müşterinin kendisine değer verildiğini, saygı duyulduğunu veya haysiyetle davranıldığını hissetmediği durumda ortaya çıktığını ifade etmektedir. Benzer şekilde Kavi ve Ceylan (2016: 107) araştırmalarında, müşteri saldırganlığının nedenleri arasında çözümlenemeyen fikirler, iletişim sorunları, hizmet kesintileri, yüksek müşteri beklentileri ve sarhoşluk gibi bazı nedenler olduğuna işaret etmektedirler.

1.3.3. Müşteri Saldırganlığını Ortaya Çıkaran Faktörler

Müşteri saldırganlığının görünümünü etkileyen faktörler arasında hizmet departmanının genişlemesi, müşteri odaklı yönetim, duygusal emek beklentileri, şirket faktörleri ve spesifik faktörler yer almaktadır.

1.3.3.1. Hizmet Departmanının Genişlemesi

Hizmet alanının yakın zamanda genişlemesiyle birlikte şirket, rekabet avantajını artırmak için müşteri ihtiyaçlarını tam olarak karşılamaya ve hizmet verimliliğini artırmaya odaklanmaktadır. İnternet teknolojisinin hızla gelişmesi ve kullanan kişilerin artış göstermesi, ekonominin birçok

sektöründe self-servis uygulamalarını yaygın hale getirmektedir. Ayrıca müşteri odaklı yüz yüze ve telefon hizmet ağını genişletmektedir (Grandey vd., 2004: 399).

Müşteri saldırganlığı, öncelikle hizmet alanındaki müşterilerle doğrudan iletişim kuran çalışanların karşılaştığı örgütsel bir sorundur. Hizmet alanı, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde en hızlı büyüyen alanlardan biridir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) Ocak 2020 verilerine göre, 1990 yılında Türk hizmet alanının toplam istihdam içindeki payı %37,7 iken 30 yılda bu oran %58,1'e yükselmiştir (TÜİK 2020).

Hizmet alanındaki çoğu kuruluş, rekabet avantajı elde etmek için müşteri hizmetlerinin kalitesine büyük önem vermektedir ve bu tür hizmet departmanlarında “müşterinin her zaman haklı olduğu” inancı hakimdir. Bununla birlikte, bu inanç yüksek kaliteli müşteri hizmeti sağlamaya yardımcı olurken, aynı zamanda müşterilerin saldırgan davranışlarda bulunma olasılığını artırmak gibi potansiyel yan etkilere de sahiptir.

ABD'de yapılan araştırma sonuçlarına göre, çalışanların %23,4'ünün kamu tarafından şiddet gördüğü, yöneticilerin %13,5'inin ve meslektaşlarının %15'inin şiddete maruz kaldığı görülmektedir. Müşterilerin şiddet içeren davranışları, çalışanların stres düzeyini artıracak ve bu da olumsuz duygusal sonuçlar doğuracaktır (Richards ve Schat, 2007: 253).

1.3.3.2. Müşteri Odaklı Yönetim

Artık geliştirme sürecini ortadan kaldırarak, müşteri yönetimi anlayışı ve müşteri ilişkileri daha öne çıkan bir parametre haline gelmiştir. Bu durumda günümüzün modern işletme yönetimi kavramları müşteri kavramını yeniden tanımlayarak müşteri hizmeti anlayışını tamamen değiştirmektedir (Akgeyik, 2005: 854).

Müşteri beklentileri, özellikle hizmet sektöründe genel olarak kabul gören rekabet düzeyini belirlemektedir. Bu durum, şirket çalışanlarının

müşteri odaklı davranışlarını rekabet stratejisinde önemli bir faktör haline getirmektedir. Şirketler artık nihai hedefleri olarak müşterilere odaklanan ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan modeller geliştirmektedir (Boyd, 2002: 153). Çoğu durumda bu yaklaşım, satın alınacak hizmetten müşteri beklentilerini artıracaktır. Bu tür yapay beklentiler karşılanmadığında, müşteriler çok agresif bir tutum sergileyebilmekte ve bu durum müşteri saldırganlığına dönüşebilmektedir (Yi ve Gong, 2006: 152).

1.3.3.3. Duygusal Emek Beklentileri

Hizmet şirketleri, müşterilerini hizmet üretimine dahil etmek için giderek daha fazla çaba göstermektedir. Bu nedenle müşteriler ve hizmet çalışanları arasındaki etkileşim daha yakındır. İnteraktif hizmet çalışanın işine duygusal emek katma beklentisi artmaktadır. Bu yönelim, özellikle etkileşim alanında duygusal emeğin rolünü ilk sıraya koymaktadır (Yi ve Gong, 2006: 148).

Duygusal emek; organizasyonun amacına göre hizmet sağlayıcılar, hizmet sunum sürecinde ihtiyaç duydukları duyguları önemsemektedir. Hizmet sağlama sürecinde çalışanlar müşterilerle yakın iletişim kurmuştur. Bu yoğun etkileşim, işyerinde duygusal emeklerini artıracaklarını umarak çalışanlar için beklentiler yaratmıştır (Güngör, 2009: 168).

Duygusal emek, modern iş yöntemlerinde rekabet baskısı oluşturmak için kullanılan bir araçtır. Çalışma saatlerinin ve iş yükünün artması nedeniyle fiziksel emek artmakta ve çalışanların sergilediği duygusal emek davranışları yükselmektedir. Bu durum nedeniyle duygusal emek davranışı sergileyen çalışanlar, en çok müşteriler tarafından taciz edilmektedir (Akgeyik ve Güngör, 2009: 43). Benzer şekilde, çalışanlar genellikle gülümseyen müşterilerin düşmanca davranışlarının hedefidir ve bu nedenle, duygusal kaynaklarını tüketen duygusal düzeltmeleri sürekli gerçekleştirmeleri gerekmektedir (Grandey vd., 2004: 6).

1.3.3.4. Şirket Faktörleri

Müşteri saldırganlığına yol açabilecek birçok kurumsal faktör vardır. Bu faktörler; kurum kültürü, doğal ve örgütsel çevre, yönetim fikirleri, vardiyalı çalışma, yüksek veya düşük gereksinimler, çalışma ortamındaki zayıf sosyal ilişkiler, doğal riskler, özel alanlar ve iş rolleri arasındaki çatışmalar ve uygun olmayan doğal çalışma alanlarıdır. Hizmet sektörünün genişlemesi ve artan rekabet koşulları nedeniyle müşteri odaklı bir pazar ortaya çıkmaktadır. Müşterilere verilen hizmetin kalitesi, organizasyonun rekabetinde belirleyici rol oynamaktadır. “Müşteri her zaman haklıdır, müşteri kraldır” anlayışları çalışanlara yönelik saldırganlığın temelini oluşturmaktadır (Aytaç ve Dursun, 2014: 369; Akgeyik ve Güngör, 2009: 47).

Kuruluşun saldırgan tutumlara toleransı, çalışanların işyerinde saldırganlığı kabul etmesine veya yönetimin agresif sorunlara yanıt vermeyeceğine inanmasına neden olabilir. Bu durum aynı zamanda çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılığın azaltılması gibi işe yönelik tutumlarını da dolaylı olarak etkilemektedir (Richards ve Schat, 2007: 256).

1.3.3.5. Spesifik Faktörler

Genel olarak müşteri saldırganlığının oluşumunda etkili olan bazı spesifik faktörler bulunmaktadır. Özellikle, müşterilerin alkol alması, hizmetin sunumu esnasında gecikmeler yaşanması, örgütlerin müşteri çekmek için müşterilere yanlış bilgiler vermesi ve verdikleri sözleri yerine getirmemesi müşteri saldırganlığını arttırmaktadır. Ayrıca, hizmetin sunulduğu çevredeki fiziksel koşulların kalitesi, aile içi sorunlu ilişkiler, çocuklukta kötü deneyimleri yaşayan ve düşük okul başarısına sahip müşteriler, personelin stresli bir işe sahip olması, deneyim ve eğitim yetersizliği, müşterilerin karakteristik özellikleri, müşterilerin psikolojik özellikleri ve heyecan arama eğilimi gibi faktörler müşterilerde stres ve gerginliği artırmaktadır. Bunun sonucunda da müşterilerin saldırganlık

davranışı sergileme eğilimleri artmaktadır (Akgeyik ve Güngör, 2009: 47-49; Emeksiz, 2019: 45).

1.3.4. Müşteri Saldırganlığı Sonuçları

Müşteri saldırganlığından dolayı bu durum sadece şiddete uğrayan bir veya daha fazla kişiyi değil, doğrudan veya dolaylı olarak şirketi de etkilemektedir. Müşteri saldırganlığı, insanların psikolojisini büyük ölçüde etkilemektedir. Bu saldırganlık, strese, düşük motivasyona ve performansa, özgüven kaybına, sinirlilik ve çalışan yorgunluğuna yol açmaktadır. Müşterilerin saldırganlığı çalışanların sağlığını olumsuz etkileyebilmekte ve çalışanların bazı hastalıklardan muzdarip olmasına neden olabilmekte, bu da çalışanların sigara ve alkol kullanımını gibi kötü alışkanlıklar, iş kazaları ve intihar geliştirmelerine neden olabilmektedir (Kavi ve Ceylan, 2016: 111; Bilir vd., 2011: 28-29). Müşteri saldırganlığı durumunda, çalışanlar bir yandan müşterilerin kendilerine yönelik bu çirkin davranışlarından dolayı sorunlarla karşılaşırken, diğer yandan mevcut çalışanlara hizmet vermeye devam etmeleri gerektiği için mevcut durumu yönetmeye çalışmaktadırlar. Bu durum çalışanların iki yönlü yıpranmasına neden olmaktadır. Karşılaştıkları çirkin davranışın olumsuz etkisi ve bu müşterilere karşı göstermeleri gereken yapıcı tutum, çalışanları bir parlama noktasına itebilmektedir. Müşteri saldırganlığı nedeniyle diğer müşteriler ve şirket olumsuz etkilenecektir. Müşterinin kötü davranışı, hizmet personelinin aşağılama ve hakaret gibi psikolojik baskılara maruz kalmasına neden olabilmektedir. Özellikle müşterilerin tehdit edici, saldırgan ve engelleyici davranışları, çalışanların duyguları ve hizmet duygusu üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilmektedir. Kötü müşteri davranışları kasıtlı veya kasıtsız olarak diğer müşterilerin hizmet sunum sürecini aksattığı ve bu kötü müşteri davranışından dolayı memnuniyet, hizmet kalitesi ve şirkete bağlılığı olumsuz yönde etkilemektedir (Yi ve Gong, 2006: 150- 151). Müşteri saldırganlığının duygusal emek boyutunda, saldırgan davranışların daha olumsuz yönleri ortaya çıkmaktadır. Bu zor süreçte çalışanlar, beklenen iş performansını elde etmenin yanı sıra daha fazla duygusal çaba sarf etmek

zorunda kalmaktadır. Bu durum çalışanların yorulmasına, daha derin psikolojik problemler geliştirmesine ve duygusal tükenme yaşamasına neden olabilmektedir. İşyeri boyutunda müşteri saldırganlığı, cironun düşmesine, devamsızlığa, kuruluşların ve kurumların yeni personel almak zorunda kalmasına ve önemli kayıplara neden olmasına ve yeniden eğitim harcamasının artmasına sebep olmaktadır. Bu durum organizasyon ve çalışanlarda güvensizlik yaratabilmekte ayrıca saldırgan davranışlar, iş güvenliği riskleri oluşturmakta ve kuruluşun imajını kaybetmesine neden olabilmektedir (Akgeyik ve Güngör, 2009: 49).



2. BÖLÜM

MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ YANSIMALARI

2.1. Müşteri Saldırganlığı ve İş Tatmini İlişkisi

İnsanlar, zamanının önemli bir kısmını işinde çalışarak geçirmekte olup bunu da uzun yıllar sürdürmektedir. Bundan dolayı yaşamında mutlu olabilmesi için işinden tatmin olması, ruh sağlığı yönünden ehemmiyet ifade etmektedir. Çalışanların iş ile ilgili tutumları araştırılmak istendiğinde, öncelikle işin niteliğinin değerlendirilmesi sonucunda meydana gelen ve iş ile ilgili olumlu duyguyu ifade eden iş tatmini kavramı ele alınmaktadır (Keser ve Güler, 2016: 231). İş tatmini kavramı konusunda pek çok tanım bulunmaktadır. İş tatmini çalışanın işi ile ne derece mutlu olduğunun dışı vurumudur (Mrayyan, 2005: 226). Schermerhorn vd. (2002) iş tatminini, “çalışanların yaptıkları işler hakkındaki olumlu ya da olumsuz hislerinin derecesi” şeklinde tanımlamaktadır (Schermerhorn, Hunt, ve N. Osborn, 2002: 162). İş tatmini genellikle çalışanın iş ortamındaki deneyimlerinin onun üzerinde bıraktığı olumlu etki olarak düşünülmektedir. Genel anlamda iş tatmini, çalışanın işini ya da işle ilgili yaşamını hoşnut verici bir durum olarak algılamasıdır. Kişi işinden gerekli tatmini buluyorsa işine ve iş ortamına karşı olumlu bir tutuma sahip olacaktır (Çekmecelioğlu, 2005: 28).

Soyut bir kavram olan iş tatminini anlatmak için çoğunlukla; işi sevme, işe bağlılık, işe kendini coşkuyla verme gibi betimlemeler kullanılmaktadır. Bu anlamda iş tatmini, bir çalışanın işinden gerçekte elde ettiği ödüllerle, işinden beklediği ödüller arasındaki ilişki olarak ifade edilebilmektedir (Soysal ve Tan, 2013: 47).

Öte yandan, birçok faktör çalışanların iş tatminini etkilemektedir. Nguyen, Taylor ve Bradley (2003: 3) ücretler, kariyer fırsatları, çalışma

ortamı ve iş güvenliği gibi iş tatminini etkileyen faktörleri listelerken, Opkara (2002: 72) kariyer fırsatlarını, çalışanlar arasındaki ilişki ile iş kendisini ve ücreti sıralamıştır. Karatepe ve diğerleri (2008: 716) ise iş tatmini ve uzun süreli işe alınan işçilerin elde tutulmasını tartışmışlardır. Bu nedenle çalışanın iş tatminini etkileyen faktörler; işin kendisine, denetimine, meslektaşlarına, maaşına, terfisine ve iş güvenliğine atıfta bulunmaktadır (Hassan, et al., 2011: 88).

İş tatmini üzerinde etkili olan önemli faktörlerden biri de müşteriden kaynaklanan saldırgan tutumlardır. Özellikle hizmet sektöründe yapılan araştırmalar sonucunda son zamanlarda müşterilerin işletmelerden beklentileri artış göstermektedir. Ancak, beklentilerine karşılık bulamayan müşteriler çalışanlara karşı saldırgan davranışlar gösterme içerisindedirler. Müşterilerin çalışanlara karşı göstermiş oldukları olumsuz davranışlar çalışanın stresini ve iş tatminini de negatif olarak etkilemektedir (Kavi ve Ceylan, 2016: 121).

Karatepe, Yorgancı ve Haktanir (2008: 725) sözlü saldırganlık sergileyen müşteriler, çalışanların iş memnuniyeti ve işinden tatmin olmasını negatif olarak etkilediğini göstermektedirler. Morris ve Feldman (1997: 259), müşteri-çalışan arasındaki duygusal uyumsuzluğun hizmet çalışanlarının iş tatmini üzerinde zararlı bir etkisi olduğunu ifade etmektedir. Boyd (2002), havayolu ve demiryolu personeli ile ilgili çalışmasında, yolcular tarafından sürekli sözlü olarak hakarete uğrayan çalışanların iş tatminini negatif etkilediğini ortaya koymaktadır. Sözlü saldırganlık sergileyen müşteriler, çalışanların işten memnun olmamalarına ve organizasyondan ayrılmayı düşünmelerine de neden olmaktadır. Kavi ve Ceylan (2016: 117) yaptığı araştırmada sözlü saldırganlığa uğrayan çalışanların %53,7'sinin iş tatminin azaldığını belirtmektedir. Benzer şekilde Reio ve Ghosh (2009: 239), müşterilerin saldırgan davranışlarının iş tatmini üzerinde yıkıcı bir etkisinin olduğunu işaret etmişlerdir.

Tüm sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde, müşteri sözlü saldırganlığı ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu çıkarımında bulunmak

mümkündür. Buna göre müşteri kaynaklı saldırgan davranışlar çalışanların iş tatminini azaltmaktadır

2.2. Müşteri Saldırganlığı ve İş Stresi İlişkisi

Stres olgusu, tatsız bir duygusal durumdur (Puteri ve Syaebani, 2018: 232). Stres, insanların refahına ve huzuruna tehlike ya da uyarı olarak kabul edilen durumlara veya olaylara verilen fiziksel ve psikolojik tepkileri ifade etmektedir (Akgemici, 2001: 302).

Örücü, Kılıç ve Ergül, (2011: 3) göre çok boyutlu bir kavram olan stres, bireyin yetenekleri ile bireyden talep edilenler eşleşmediği durumda ortaya çıkmaktadır. Stres, bireylerde birçok fiziksel, psikolojik, duygusal ve davranışsal soruna neden olabilmektedir. Stres, bireyin sadece günlük yaşamda değil, iş ortamında da yaşayabileceği bir durumdur. Bir bireyin çalışma ortamında karşılaştığı işle ilgili stres, iş stresidir. İş stresi, çalışanın çalışma ortamında karşılaştığı tehditlere verdiği tepkidir (Chuang ve Lei, 2011: 551). Başka bir tanıma göre iş stresi, çalışanın fiziksel ve duygusal bir tehdit olarak gördüğü çalışma ortamında bir duruma veya olaya verdiği tepkidir (Jamal, 2005: 130). İş stresi, çalışanların işe geç kalma, devamsızlık, düşük iş verimliliği ve istifa gibi olumsuz tutum ve davranışlarına yol açabilmektedir (Bayarçelik vd., 2019: 494).

Çalışanların iş stresini birçok faktör etkilemektedir. Bu faktörler genel olarak kişisel faktörler, organizasyonel faktörler, işle ilgili faktörler ve çevresel faktörler olarak ayrılmaktadır. Bireysel faktörler, çalışanın kişiliği ve sosyo-demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi gibi) gibi faktörlerdir. (Örücü vd., 2011: 2). Organizasyon ve işle ilgili faktörler, kötü çalışma koşulları, aşırı iş yükü, vardiyalı çalışma, uzun çalışma saatleri, belirsiz roller, çatışan roller, meslektaşlarla zayıf iletişim, yetersiz ücret, yetersiz kariyer fırsatları, katı hiyerarşik organizasyon yapısı, yönetim karar verme sürecine katılım düzeyi düşük eğitim seviyesi, eğitim eksikliği, yetersiz takım çalışması vb. faktörlerdir (Keser ve Güler, 2016: 300-308). Çevresel faktörler ise ülke ekonomisinde karşılaşılan sorunlar, gelir

eşitsizliği, çalışanların çevre ve yaşadıkları şehir ile ilgili olumsuz etkiler gibi faktörlerdir (Örücü vd., 2011: 2).

Günümüz iş yaşamında çalışanların stresini etkileyen önemli bir faktör de müşteri saldırganlığı olgusudur. Müşterilerin sergilemiş oldukları saldırgan tutumlar çalışanların iş stresini olumsuz olarak etkilemektedir. Bu konuda yapılan araştırmalar dikkate alındığında, restoran çalışanları ile yapılan araştırma, müşterilerin saldırgan davranışı, restoran çalışanlarının iş stresini olumsuz etkileyerek, iş memnuniyetlerini de azaltmaktadır (Bi, Choi, Yin ve Kim 2021: 12). Kargo çalışanları ile yapılan çalışmada da müşterilerin çalışanlara karşı göstermiş oldukları olumsuz davranışlar çalışanın stresini negatif olarak etkilemektedir (Kavi ve Ceylan, 2016: 122). Bazı araştırmalar, müşteri saldırılarıyla karşılaştıklarında stresi artan çalışanların, müşteri saldırılarının sıklığının, işyerinde devamsızlığın bir göstergesi olarak kullanılabileceğini ifade etmektedirler (Grandey, Dıcker ve Sın, 2004: 402).

Tüm bu sonuçlar bir arada değerlendirildiğinde müşterinin saldırgan tutumu ile iş stresi arasında ters yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Bu bağlamda müşterinin saldırgan tutumları çalışanın, iş stresini olumsuz etkilemekte ve bununla birlikte işle ilgili (iş tatmini, bağlılık, iş devamsızlık vb.) faktörleri de olumsuz etkilemektedir. Nitekim iş stresi sadece çalışanları etkileyen bir sorun değil; aynı zamanda örgütsel işlevlerin aksamasına neden olan önemli bir konu olarak ifade edilmektedir.

2.3. Müşteri Saldırganlığı ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

İşten ayrılma niyeti kavramı genellikle çalışanın yakın gelecekte organizasyondan ayrılma arzusu algısı olarak tanımlanmaktadır (Long vd., 2012: 576). Diğer bir deyişle, işten ayrılma niyeti çalışanların istifa etme eğilimini ifade etmekle birlikte, istifa davranışının da en önemli habercisi olarak kabul edilmektedir (Yıldız vd., 2013: 159). Bu durumda, ayrılma niyeti organizasyondaki çalışanların devir hızının artmasına neden olur ve

organizasyonel verimlilik ve organizasyonel başarı üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir (Başol ve Dursun, 2020: 10).

Çalışanların, işindeki koşullardan hoşnutsuzluk duymaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve etkin bir eylemi ifade eden işten ayrılma niyeti, birçok unsurdan etkilenecek işten ayrılma davranışına dönüşebilmektedir (Üstün ve Doğan, 2014: 577). İşten ayrılma niyeti, farklı iş imkânları gibi dış unsurlardan kaynaklanabileceği gibi yaş, deneyim ve eğitim gibi kişiye özgü nedenlerden ya da örgütsel unsurlardan (iş yükü fazlalığı, rol belirsizliği, kötü yönetim tarzı, iş güvencesizliği, iş tatminsizliği vb.) dolayı da ortaya çıkabilmektedir (Örücü ve Özafşarlıoğlu 2013: 339).

İşten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan önemli unsurlardan biri de müşteriden kaynaklanan saldırgan tutumlardır. Yapılan araştırmalara bakıldığında müşterinin negatif tutumları, çalışanın işten ayrılma nedeni olarak gösterilmektedir (Walsh, 2011: 68; Grandey vd., 2004: 399; Sliter, Sliter ve Jex, 2012: 122). Bamfo vd. (2018) yaptığı çalışmada kötü niyetli müşteri davranışının, bankacılık sektöründeki çalışanların işten ayrılması üzerinde olumlu ve önemli bir etkisini göstermektedir. Gong vd. (2018: 2370), müşterilerin sözlü saldırgan davranışlarının işten ayrılma istekliliği üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğuna dikkat çekmektedir. Baldacchino, Tabone, Agius ve Bezzina (2016: 59), saldırgan müşteri davranışının yüksek çalışan devir hızı nedeniyle genel örgütsel performansı etkileyeceğini belirtmektedir.

Buradaki bulgulardan hareketle müşteri saldırganlığı ile işten ayrılma niyeti arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Buna göre müşteri saldırganlığında meydana gelen bir artış çalışanların işten ayrılma niyetlerini yükseltmektedir. Tüm sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde iş yaşamında, çalışanların iş tatminini, iş stresini ve işten ayrılma niyetini etkileyen önemli bir etkenin müşteri saldırganlığı olduğu görülmektedir. Bu durum özellikle müşteri ile birebir iletişim halinde olan çalışanlar üzerinde etkili olmaktadır. Müşterinin saldırgan tutumları ile iş tatmini arasında zıt yönlü ilişki beklenirken; müşterinin saldırgan tutumları ile iş stresi ve işten

ayrılma niyeti arasında aynı yönlü ilişki beklenmektedir. Nitekim devam eden bölümde gerçekleştirilen araştırmaya ilişkin detaylara yer verilmiştir.



3. BÖLÜM

MÜŞTERİ SALDIRGANLIĞININ YANSIMALARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Mevcut araştırmanın iki amacı vardır. İlk olarak hizmet alanında müşteriden kaynaklı saldırgan tutumlar ile iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak ve ikinci olarak müşteri kaynaklı saldırganlığın demografik değişkenlerle (cinsiyet, yaş, deneyim süresi, eğitim durumu vb.) olan ilişkisini incelemektir.

3.2. Araştırmanın Önemi

Müşteri saldırgan davranışlarının ne derece yaygın olduğu ve hangi alanda ortaya çıktığı bilinmemektedir. Ancak doğrudan müşteri ile çalışanın etkileşim içerisinde olduğu sektörlerde müşteri kaynaklı saldırgan davranışlarla karşılaşmaktadır. Bu da çalışanlar ile müşteriler arasında olumsuz etkileşim olmasına yol açmaktadır. Müşteri saldırganlığı olgusu günümüz iş yaşamının önemli sorunlarından birisidir. Bu bağlamda mevcut araştırma müşteri kaynaklı saldırgan tutumların çalışanlar üzerindeki (iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma) etkilerini belirlemesi açısından önemli görülmektedir. Aynı zamanda ulusal tez veri tabanı ve dergi park veri tabanlarında 01.10.2020 tarihinde “müşteri saldırganlığı” anahtar kavramıyla arama yapılmıştır. Müşteri saldırganlığı konusunda 1 lisansüstü tezin ve 2 makalenin olduğu tespit edilmiştir. Mevcut araştırma, ulusal yazına katkı yönünden de önem ifade etmektedir.

3.3 Araştırmanın Yöntemi

Mevcut araştırma da anket tekniği kullanılmıştır. Anket tekniğinin kullanılmasının nedeni, diğer yöntemlere göre daha ekonomik olması, uygulanması kolay olması ve geniş bir kitleden veri toplayabilmesidir. Hazırlanan anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu gibi demografik özelliklerine ilişkin sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde, geçerliliği ve güvenilirliği olan “müşterilerle ilgili sosyal stresörler ölçeği”, “iş tatmini ölçeği”, “iş stresi ölçeği” ve “işten ayrılma niyeti ölçeği” kullanılmıştır. Toplanan verileri analiz etmek için SPSS 21 yazılım paketi kullanılmıştır.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Mevcut araştırma müşteriden kaynaklı saldırganlığın çalışanlar üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik olduğundan dolayı araştırma müşterilerle birebir iletişim halinde olan hizmet alanı çalışanları üzerinde yapılmıştır. Bunun nedeni müşterilerin saldırgan davranışlarının daha çok bu alanda görülmesidir. Araştırma'nın evreni Kocaeli'nde bulunan özellikle alışveriş merkezi çalışanlarıdır. Her ne kadar ilgili evrenin net sayısına ulaşılacak istenmiş olsa da bu bilgiye ulaşılamamıştır. Bu sebeple geniş bir evreni temsil etme gücü olan 384 kişinin katılımı hedeflenmiştir. Dağıtılan 425 anketten 400 anket araştırmada değerlendirilmeye uygun bulunmuştur. Çalışanlar rızaları alındıktan sonra, anketleri kendileri doldurmuş ve gün içerisinde anketler toplanmıştır. Nitekim araştırma ile ilgili değerlendirmeler 400 anket üzerinden yapılmıştır. Anketin geri dönüş oranı %94'tür.

3.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılan anket formatı iki kısma ayrılmıştır. Birinci kısım katılımcıların demografik özelliklerini, ikinci kısım iş tatmini algısını, müşteri saldırganlığı algısını, iş stresi durumunu ve işten ayrılma durumunu ölçmeyi amaçlamaktadır.

Birinci kısımda katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular vardır. Bunlar cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, işteki pozisyon, yaş, deneyim ve haftalık çalışma saatidir. İkinci kısımda ise müşterilerle ilgili sosyal stresörler ölçeği, iş tatmini ölçeği, iş stresi ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği ile ilgili sorular yer almaktadır.

Müşterilerle İlgili Sosyal Stresörler Ölçeği: Müşteri saldırganlığını ölçmek için Dormann and Zapf (2004) tarafından geliştirilen müşterilerle ilgili sosyal stresörler ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçeğin Türkçe çevirisi ve uyarlaması Başol ve Dursun (2020) tarafından yapılmıştır. 16 sorudan oluşan ölçek “1: kesinlikle katılmıyorum” ile “5: kesinlikle katılıyorum” arasında değişen beşli likert biçimindedir. 1 ile 5 arası puandan oluşan değerlendirme sonucunda yüksek puanlar çalışanların daha fazla müşteri saldırganlığına maruz kaldığını göstermektedir.

İş Tatmini Ölçeği: İş tatmini algısını ölçmek için Judge, Locke, Durham ve Kluger (1998) tarafından geliştirilen iş tatmini ölçeğinden faydalanılmıştır. Ölçeğin Türkçe çevirisi ve yorumlamasını Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından yapılmıştır. Ölçek 5 sorudan oluşmaktadır. “1: Kesinlikle katılmıyorum” ile “5: kesinlikle katılıyorum” arasında değişen beşli likert biçimindedir. 1 ile 5 arası puandan oluşan değerlendirme sonucunda düşük puanlar çalışanların işlerinden tatmin olmadığını göstermektedir.

İş Stresi Ölçeği: İş stresi ölçeği Mulki ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan araştırmalardan alınmıştır. Ölçeğin Türkçe çevirisi ve yorumlaması Dülgeroğlu ve Başol (2017) tarafından yapılmıştır. Ölçek 6 sorudan oluşmaktadır. “1: kesinlikle katılmıyorum” ve “5: kesinlikle katılıyorum” arasında değişen beşli likert biçimindedir. 1 ile 5 arası puandan oluşan değerlendirme sonucunda yüksek puanlar çalışanların daha fazla stresli olduklarını ifade etmektedir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği: İşten ayrılma niyeti ölçeği Cammann ve arkadaşları (1979) tarafından geliştirilmiş Ölçeğin Türkçe çevirisi ve

yorumlaması Gül, Gökçe ve Gökçe (2004) tarafından yapılmıştır. Ölçek 3 sorudan oluşmaktadır. “1: Kesinlikle katılmıyorum” ve “5: Kesinlikle katılıyorum” arasında değişen beşli likert biçimindedir. 1 ile 5 arası puandan oluşan değerlendirme neticesinde yüksek puanlar çalışanların işten ayrılma niyetinde olduklarını göstermektedir.

3.6. Araştırmanın Kısıtları

Mevcut araştırmayı kısıtlayan en önemli durum ankete katılan çalışanların isteksizliğidir. Aynı zamanda anket dağıtımı için işletmelerde bazı işletme yönetimi ve politikası gibi durumları gerekçe göstererek anket dağıtılmasına izin vermemiştir. Bu da bir diğer kısıttır. Yine anketin her ne kadar da anonim olarak değerlendirileceği söylene de katılımcılar kişisel bilgilerin veya verdikleri cevapların başka amaç şeklinde kullanılacağı düşüncesi ile ankete katılmama veya verecekleri cevaplarda gerçekçi olmama ihtimali yüksektir. Araştırma ile ilgili bir diğer kısıt ise araştırmayı sadece Kocaeli ili içerisindeki hizmet çalışanlarını kapsamaktadır. Geçerliliğin yüksek olması yönünden araştırmanın geniş alanda yapılması daha yararlı olacaktır.

3.7. Araştırmanın Hipotezleri

İkinci bölümde yer verildiği üzere, iş tatmini üzerinde etkili olan önemli faktörlerden biri de müşteriden kaynaklanan saldırgan tutumlardır. Özellikle hizmet sektöründe yapılan araştırmalar sonucunda son zamanlarda müşterilerin işletmelerden beklentileri artış göstermektedir. Ancak, beklentilerine karşılık bulamayan müşteriler çalışanlara karşı saldırgan davranışlar gösterme içerisindedirler. Müşterilerin çalışanlara karşı göstermiş oldukları olumsuz davranışlar çalışanın iş tatminini negatif olarak etkilemektedir (Karatepe, Yorgancı ve Haktanir, 2008: 725; Kavi ve Ceylan, 2016: 121; Morris ve Feldman, 1997; Boyd, 2002; Reio ve Ghosh, 2009: 239) müşterilerin saldırgan davranışlarının iş tatmini üzerinde yıkıcı bir etkisinin olduğunu işaret etmişlerdir. Buna göre, müşteri sözlü saldırganlığı

ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu çıkarımında bulunmak mümkündür ve bu ilişki için aşağıdaki hipotez ileri sürülmüştür.

H₁: Müşteri saldırganlığı ile iş tatmini arasında zıt yönlü bir ilişki vardır.

Günümüz iş yaşamında çalışanların stresini etkileyen önemli bir faktör de müşteri saldırganlığı olgusudur. Müşterilerin sergilemiş oldukları saldırgan tutumlar çalışanların iş stresini olumsuz olarak etkilemektedir (Bi, Choi, Yin ve Kim, 2021: 12; Kavi ve Ceylan, 2016: 122; Grandey, Dickter, ve Sın, 2004: 399). Bu bulgulardan hareketle aşağıdaki hipotez ileri sürülmüştür.

H₂: Müşteri saldırganlığı ile iş stresi arasında aynı yönlü bir ilişki vardır.

İşten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan önemli unsurlardan biri de müşteriden kaynaklanan saldırgan tutumlardır. Yapılan araştırmalara bakıldığında müşterinin negatif tutumları, çalışanın işten ayrılma nedeni olarak gösterilmektedir (Walsh, 2011: 68; Grandey vd., 2004: 399; Sliter, Sliter ve Jex, 2012: 122; Bylon vd., 2018: 4; Gong vd., 2018: 2370). Buradaki bulgulardan hareketle müşteri saldırganlığı ile işten ayrılma niyeti arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Buna göre müşteri saldırganlığında meydana gelen bir artış çalışanların işten ayrılma niyetlerini yükseltmektedir ve bu bağlamda aşağıdaki hipotez ileri sürülmüştür.

H₃: Müşteri saldırganlığı ile işten ayrılma niyeti arasında aynı yönlü bir ilişki vardır.

3.8. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bu kısmında yapılan anket çalışmasında edinilen bulgular değerlendirilmiştir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

Demografik özellik	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	235	58,8
Erkek	165	41,3
Medeni durum		
Bekar	284	71,0
Evli	116	29,0
Eğitim durumu		
İlköğretim	18	4,5
Lise	132	33,0
Ön lisans	131	32,8
Lisans	112	28,0
Lisansüstü	7	1,8
Pozisyon		
Çalışan	300	75,0
Yönetici	100	25,0
Toplam	400	100

Araştırmaya 235 kadın (%58,8) ve 165 erkek (%41,3) katılmıştır. Katılımcıların 284'ü bekar (%71) ve 116'sı evlidir (%29). Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde 18 katılımcının ilköğretim (%4,5), 132 katılımcının lise (%33), 131 katılımcının ön lisans (%32,8), 112 katılımcının lisans (%28) ve 7 katılımcının lisansüstü (%1,8) eğitime sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların 300'ü çalışan (%75) ve 100'ü de yöneticidir (%25). Katılımcıların yaşları 19 ile 49 arasında değişmektedir ve ortalama yaş $27\pm 6,55$ olarak gerçekleşmiştir. Katılımcıların deneyim süreleri ise 1 ile 35 yıl arasında değişmekte olup ortalama deneyim süresi $6\pm 5,36$ yıl olarak hesaplanmaktadır. Haftalık çalışma süresinin 5 ile 84 saat arasında değiştiği ve ortalama haftalık çalışma saatinin $47\pm 10,4$ saat olduğu görülmüştür.

Tablo 2: Ölçeklere İlişkin İçsel Tutarlılık Katsayıları

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Müşteri saldırganlığı	16	0,888
İş tatmini	5	0,833
İş stresi	6	0,877
İşten ayrılma niyeti	3	0,912

İçsel tutarlılık katsayısı testteki tüm maddelerin birbiriyle ne ölçüde tutarlı olduğunu belirlemek için kullanılmaktadır. Cronbach's Alpha değeri 0,700 yüksek olan ölçekler içsel tutarlılığa sahip olmaktadır. Bu bağlamda Tablo 2'ye bakıldığında ölçeklerin içsel tutarlık oranlarının tamamı 0,700'den yüksektir. Buna göre ölçekler içsel tutarlılığa sahiptir.

Tablo 3: Değişkenlere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçek	Ortalama	Standart Sapma
Müşteri saldırganlığı	3,31	,73
İş tatmini	3,72	,83
İş stresi	2,65	1,01
İşten ayrılma niyeti	2,53	1,29

Tablo 3 de değişkenlere ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri bulunmaktadır. Yapılan analiz sonucunda; müşteri saldırganlığı değişkeninin ortalaması $3,31 \pm 0,73$ olarak gerçekleşmiştir. İş tatmini değişkeni ortalaması $3,72 \pm 0,83$; iş stresi değişkeninin ortalaması $2,65 \pm 1,01$ ve işten ayrılma niyeti değişkeninin ortalaması ise $2,53 \pm 1,29$ olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 4: Ölçeklere İlişkin Normal Dağılım Analiz Sonuçları

Ölçek	Kolmogorov-Smirnov Z	p
Müşteri saldırganlığı	0,682	0,040
İş tatmini	2,226	0,000
İş stresi	1,901	0,001
İşten ayrılma niyeti	3,121	0,000

Gerçekleştirilen analiz sonrasında, müşteri saldırganlığı, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin normal dağılıma sahip olmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle değişkenlere ilişkin analizlerde parametrik olmayan testler kullanılmıştır (Mann-Whitney U; Kruskal-Wallis-H; Spearman korelasyon testi).

Tablo 5: Değişkenlerin Cinsiyete Göre İncelenmesi

Ölçek	Kadın	Erkek	Test	p
Müşteri saldırganlığı	3,29	3,34	M-W U	0,524
İş tatmini	3,72	3,71	M-W U	0,778
İş stresi	2,60	2,70	M-W U	0,465
İşten ayrılma niyeti	2,48	2,58	M-W U	0,434

Ölçeklerin cinsiyete göre farklı olup olmadığı incelendiğinde anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Buna göre kadın ve erkek AVM çalışanlarının müşteri saldırganlığı, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti seviyeleri istatistiki olarak birbirinden farklı değildir ($p>0,05$).

Tablo 6: Değişkenlerin Medeni Duruma Göre İncelenmesi

Ölçek	Bekar	Evli	Test	p
Müşteri saldırganlığı	3,31	3,31	M-W U	0,884
İş tatmini	3,67	3,84	M-W U	0,053
İş stresi	2,64	2,66	M-W U	0,694
İşten ayrılma niyeti	2,59	2,35	M-W U	0,107

Ölçeklerin medeni duruma göre incelemesi yapıldığında anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır. Buna göre bekar ve evli AVM çalışanlarının müşteri saldırganlığı, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti seviyeleri istatistiki olarak birbirinden farklı değildir ($p>0,05$).

Tablo 7: Değişkenlerin Pozisyona Göre İncelenmesi

Ölçek	Çalışan	Yönetici	Test	p
Müşteri saldırganlığı	3,29	3,36	M-W U	0,301
İş tatmini	3,64	3,95	M-W U	0,001
İş stresi	2,67	2,54	M-W U	0,258
İşten ayrılma niyeti	2,64	2,18	M-W U	0,003

Çalışanların tutumlarında pozisyona göre iki fark tespit edilmiştir. İş tatmini yöneticilerde daha yüksek ($p<0,05$) ve işten ayrılma niyeti yöneticilerde daha düşük ($p<0,05$) çıkmıştır. Müşteri saldırganlığı ve iş stresi için ise anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 8: Değişkenlerin Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi

Ölçek	Eğitim durumu	Ortalama	Test	p
Müşteri saldırganlığı	İlköğretim	3,17	K-W H	0,757
	Lise	3,30		
	Ön lisans	3,28		
	Lisans	3,35		
	Lisansüstü	3,58		
İş tatmini	İlköğretim	3,34	K-W H	0,070
	Lise	3,85		
	Ön lisans	3,82		
	Lisans	3,52		
	Lisansüstü	3,45		
İş stresi	İlköğretim	2,47	K-W H	0,945
	Lise	2,65		
	Ön lisans	2,65		
	Lisans	2,64		
	Lisansüstü	2,76		
İşten ayrılma niyeti	İlköğretim	2,38	K-W H	0,362
	Lise	2,41		
	Ön lisans	2,49		
	Lisans	2,72		
	Lisansüstü	2,52		

Ölçekler eğitim durumuna göre incelendiğinde farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre AVM çalışanlarının eğitim durumu müşteri saldırganlığı, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti bakımından farklılık nedeni olarak görülmemektedir ($p>0,05$).

Tablo 9: Demografik Özellikler ile Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	Yaş	Deneyim	Haftalık çalışma saati
Müşteri saldırganlığı	,038	,143**	,057
İş tatmini	,188**	,139**	,013
İş stresi	,009	,030	-,046
İşten ayrılma niyeti	-,097	-,115*	-,042

*p<0,05 **p<0,01

Demografik özellikler ile ölçekler arasındaki ilişki incelendiğinde yaş ile iş tatmini arasında düşük düzeyde, aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır (r: 0,18; p<0,01). Deneyim ile müşteri saldırganlığı ve iş tatmini arasında düşük düzeyde, aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki varken (p<0,01), deneyim ile işten ayrılma niyeti arasında düşük düzeyde zıt yönlü ve anlamlı ilişki vardır (p<0,05). Haftalık çalışma saati ile değişkenler arasında ise istatistiki olarak anlamlı ilişki tespit edilmemiştir (p>0,05).

Demografik değişkenler ile ölçekler arasındaki farklar ve ilişkiler incelendiğinde; cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumunun müşteri saldırganlığı, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir farklılaştırıcı etkisi olmadığı görülmüştür (p>0,05). Pozisyon bağlamında durum incelendiğinde ise yöneticilerin iş tatmini seviyelerinin daha yüksek ve işten ayrılma niyetlerinin çalışanlara kıyasla daha düşük olduğu görülmüştür (p<0,05). Ayrıca, yaş ile iş tatmini arasında düşük düzeyde, aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki, deneyim ile müşteri saldırganlığı ve iş tatmini arasında düşük düzeyde, aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki, deneyim ile işten ayrılma niyeti arasında düşük düzeyde zıt yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır (p<0,05).

Tablo 10: Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4
1. Müşteri saldırganlığı	1,000	-,180**	,419**	,245**
2. İş tatmini		1,000	-,390**	-,534**
3. İş stresi			1,000	,601**
4. İşten ayrılma niyeti				1,000

**p<0,01

Gerçekleştirilen spearman korelasyon sonuçlarına göre müşteri saldırganlığı ile iş tatmini arasında, düşük seviyeli, negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır (r: -0,180; p<0,01). Buna göre müşteri saldırganlığı ile iş tatmini arasında zıt yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle müşteri saldırganlığında meydana gelen bir artış, çalışanların iş tatminlerini azaltmaktadır. Elde edilen sonuca göre ileri sürülen H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmaya konu olan bir diğer unsur ise müşteri saldırganlığı ve iş stresi arasındaki ilişkidir. Analiz sonuçları, müşteri saldırganlığı ve iş stresi arasında orta seviyeli, aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır (r: 0,419; p<0,01). Buna göre müşteri saldırganlığı ile iş stresi arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Diğer bir ifade ile müşteri saldırganlığında meydana gelen bir artış, çalışanların iş stresi seviyesini arttırmaktadır. Elde edilen sonuca göre ileri sürülen H₂ hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmaya konu olan son unsur ise müşteri saldırganlığı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkidir. Gerçekleştirilen spearman korelasyon testi sonuçları, müşteri saldırganlığı ve işten ayrılma niyeti arasında düşük seviyeli, aynı yönlü ve anlamlı bir ilişkiyi göstermektedir (r: 0,245; p<0,01). Buna göre müşteri saldırganlığında meydana gelen bir artış, çalışanların işten ayrılma niyetini de arttırmaktadır. Elde edilen sonuca göre ileri sürülen H₃ hipotezi kabul edilmiştir.

Tüm sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde, müşteri saldırganlığının iş tatmini gibi olumlu tutumu azalttığı, iş stresi ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz tutumu arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer bir ifade ile müşteri saldırganlığında meydana gelen bir artış, örgütün en kıymetli varlığı olan çalışanların olumsuz tutum beslemesine neden olmaktadır. Bu durum örgütün varlığına ciddi bir tehdit anlamına gelmektedir. Örgütlerin müşteri saldırganlığını azaltacak önlemlere ihtiyaçları vardır.

3.9. Tartışma

Mevcut araştırma müşteri saldırganlığının çalışanların iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın bulguları, müşteri saldırganlığı ile iş tatmini arasında, düşük seviyeli, negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki varken ($r: -0,180; p<0,01$) müşteri saldırganlığı ve iş stresi arasında orta seviyeli, aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır ($r: 0,419; p<0,01$). Son olarak müşteri saldırganlığı ve işten ayrılma niyeti arasında ise düşük seviyeli, aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r: 0,245; p<0,01$).

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, mevcut araştırmanın konusuyla birebir karşılaştırılabilecek bir araştırma olmasa da araştırmaların benzer sonuçlara ulaştığı söylenebilir. Diğer bir deyişle, bu araştırma sonucunda elde edilen bulgular, literatürdeki araştırmalar ile uyumludur. Karatepe, Yorgancı ve Haktanir (2008: 725) sözlü saldırganlık sergileyen müşteriler, çalışanların iş memnuniyeti ve işinden tatmin olmasını negatif olarak etkilediğini göstermektedirler. Bi, Choi, Yin ve Kim (2021: 12) tarafından yapılan çalışmada müşteri saldırganlığı, restoran çalışanlarının iş stresini olumsuz etkilemekte ve bununla birlikte iş memnuniyetini azalttığını göstermektedir. Bylon vd. (2018: 4) yaptığı çalışmada kötü niyetli müşteri davranışının, bankacılık sektöründeki çalışanların işten ayrılması üzerinde olumlu ve önemli bir etkisini göstermektedir. Gong vd. (2018: 2370), müşterilerin sözlü saldırgan davranışlarının işten ayrılma istekliliği üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğuna dikkat çekmektedir.

Nitekim literatürdeki araştırmalar müşteri saldırganlığının çalışanlar üzerindeki iş tatminini azalttığını ve iş stresi ile işten ayrılma niyetini artırdığını desteklemektedir. Aynı zamanda araştırmalar müşteri saldırganlığının sadece çalışanlar ve örgütler üzerindeki olumsuz etkisinin iş tatmininin azalması, iş stresi ve işten ayrılma niyeti artırmak ile kısıtlı olmadığını göstermektedir. Örneğin Rafaeli vd. (2012) müşterilerden gelen sözlü saldırıların çalışan algısı ve görev performansı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olacağına işaret etmiştir. Kim vd. (2012) ve Yoo vd. (2015) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda müşteri sözlü saldırganlığının hizmet iyileştirme performansı üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. (Başol ve Dursun, 2020: 17). Dupr'e, Dawe ve Barling (2014: 2375) tarafından yürütölen çalışmada müşteri kaynaklı saldırganlığın duygusal bağlılığın azalmasına, mental ve fiziksel sağlığın olumsuz etkilenmesine neden olduğu görölmüştür. Dormann ve Zapft, hizmet sektöründe farklı meslekleri (havayolu personeli, seyahat acentesi çalışanları, satış personeli) incelemiş ve müşteri sözlü tacizi ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı pozitif bir ilişki tespit edilirken, müşteri sözlü istismarı ile kişisel başarı arasında anlamlı negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla tüm araştırma sonuçları bir arada değerlendirildiğinde müşteriden kaynaklı saldırgan tutumların çalışanlar ve işletmeler üzerinde negatif etkisinin olduğu söylenebilir. Müşteri saldırgan tutumların önlenmesi, çalışanların performansının iyileşmesine, hizmet kalitesinin düzelmesi ve çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığının korunması yönünden önem ifade etmektedir. Aynı zamanda müşterinin saldırgan tutumları göz önünde bulundurulduğunda yöneticilerin, çalışan-müşteri etkileşimini dikkate alması ve daha etkin bir şekilde yönetmesi gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Mevcut araştırma, Kocaeli'nde bulunan 400 hizmet çalışanı ve yönetici ile yapılmıştır. Gelecekte daha geniş örnekleme ile yapılan araştırma literatüre katkıda bulunabilir. Diğer bir yönden mevcut araştırma müşteri saldırganlığının iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma üzerindeki etkilerini

incelemiştir. Ancak gelecekteki araştırmalarda müşteri saldırganlığının işe bağlanma, iş-özel yaşam dengesi, örgütsel destek gibi etkilerinin de incelenmesi alana katkı sağlayabilir. Araştırma da anket tekniğinden faydalanılmıştır. Gelecekteki araştırmalar karma yöntem diğer bir ifade ile çalışan ve yöneticilerle mülâkat ve anket yapılması daha yarar sağlayabilir.



SONUÇ

Şiddet ve saldırganlık yaşamın önemli sorunlarından biridir. Yaşamın hemen her yerinde şiddet ve saldırgan davranışla karşılaşma ihtimali oldukça yüksektir. Şiddet ve saldırganlığın pek çok nedeni vardır. Zamanın önemli bir kısmının geçtiği iş yaşamında şiddet ve saldırgan tutumlarla çok karşılaşmaktadır. Çalışanların işyerinde şiddete maruz kalması sağlık ve güvenliğini olumsuz etkilemektedir. İşyerinde görülen şiddet, günümüzde hizmet alanında yaygınlık göstermektedir. Çalışanların müşteri ile birebir yoğun etkileşim içinde olması ve müşterinin beklentilerini karşılayamaması çalışanın saldırgan davranışlara maruz kalmasına neden olabilir. Literatürde müşterilerin çalışanlara yönelik göstermiş olduğu saldırgan tutumlar “müşteri saldırganlığı” olarak ifade edilmektedir.

Mevcut araştırma, müşteri saldırganlığının çalışanlar üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma kapsamında müşteri saldırganlığı ile iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ilişkisi ele alınmıştır. Araştırma kapsamında Kocaeli’nde bulunan 400 AVM çalışanı ile anket yapılmıştır. Araştırma bulguları müşteri saldırganlığının iş tatmini gibi olumlu tutumu azalttığı, iş stresi ve işten ayrılma gibi olumsuz tutumu arttırdığı sonucunu göstermiştir.

Bu bağlamda işletmenin, çalışan-müşteri etkileşimini dikkate alması ve daha etkin bir şekilde yönetmesi gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır. Buradan hareketle müşteri saldırganlığının önüne geçilmesi için;

- İşletme, zor bir müşteri ile karşılaştıktan sonra çalışanların olumsuz duygularını yönetmelerine nasıl yardımcı olabileceği konusunda danışmanlık veya eğitim sağlamalıdır.

- Çalışanın zor müşterilerle başa çıkmasının duygusal açıdan ne kadar kapsamlı olduğu düşünüldüğünde, mümkünse iş rotasyonu hizmet işletmelerinde yapılmalıdır.
- İşe alım sırasında müşteri odaklılık ve empati gibi temel özelliklere sahip aday personel tercih edilmelidir.
- İşletmenin saldırganlığa neden olan durumları analiz ederek iyileştirici düzenlemeler yapması gibi uygulamalar önem ifade edebilir.

Aldığı önlemler ile işletme, en önemli varlığı olan çalışanlarını koruması, çalışanların iş tatmini artırması, işten ayrılmasına engel olması mümkün olabilir. Aynı zamanda müşterilerin de işletmeye karşı olumsuz tutum sergilemesinin önüne geçmesi muhtemeldir.

KAYNAKÇA

- Akgecmi, T. (2001). Örgütlerde Stres ve Yönetimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C. 15, S. 1-2, ss. 301-309.
- Akgeyik, T. (2005). Müşteri Odaklı İnsan Kaynakları Yönetimi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası* C. 55, S.1, ss. 853-875.
- Akgeyik, T., ve Delen, M. G. (2013). Müşteriden Kaynaklanan Saldırgan Davranışlar: Market ve Çağrı Merkezi Çalışanlarına İlişkin Bir Araştırma. *Ankara: Özyurt Matbaacılık*.
- Akgeyik, T., ve Güngör, M. (2009). Müşteri Saldırganlığı: Sonuçları ve Mücadele Stratejisi. *Kamu-İş*, C. 10, S. 3, ss. 33-71.
- Akyıldız, H., ve Turunç, Ö. (2013). Çalışma Psikolojisi. *Ankara: Alter yayıncılık*.
- Aslan, A., ve Doğan, B. Ö. (2017). Çevrimiçi Şiddet: Bir Siber Zorbalık Alanı Olarak “Potinss” Örneği. *Marmara İletişim Dergisi / Marmara Journal of Communication*, S. 27, ss. 95-119.
- Ayan, S. (2006). Şiddet ve Fanatizm. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C. 7, S. 2, ss. 191-207.
- Bacak, B., ve Yiğit, Y. (2010). İşe Devamsızlığın Nedenleri, Ekonomik Sonuçları Ve Azaltılması İçin Alınması Gereken Önlemler. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, C. 5, S. 1, ss. 30-44.
- Balcı, S. A. (2014). *Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri İle Maruz Kaldıkları Şiddet Arasındaki İlişkinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 384025).

- Baldacchino , P., Tabone, N., Agius, J., ve Bezzina , F. (2016). Organizational Culture, Personnel Characteristics and Dysfunctional Audit Behavior. *The IUP Journal of Accounting Research ve Audit Practices*, C. 15, S. 3, ss. 34-63.
- Bamfo, B. A. B., Dogbe, C. S. K., ve Mingle, H. (2018). Abusive Customer Behaviour and Frontline Employee Turnover Intentions İn The Banking Industry: The Mediating Role of Employee Satisfaction. *Cogent Business ve Management*, C. 5, S. 1, ss. 1-15.
- Başol, O., ve Dursun, S. (2020). Müşteri Sözlü Saldırganlığının Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, S. 78, ss. 147-169.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Paradigma. *Sayıştay Dergisi*, S. 59, ss. 125-139.
- Baysoy, N. G. (2014). *Üniversite Öğrencilerinde Şiddet Yaşantısı Risk Faktörlerini Değerlendirme ve Önceliklendirme Aracı Geliştirme*, Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Ankara. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 359463).
- Bi Y, Choi S, Yin J, Kim I. (2021). Stress on Frontline Employees from Customer Aggression in the Restaurant Industry: The Moderating Effect of Empowerment. *Sustainability*, C. 13, S. 3, ss. 1-15.
- Bilgin, H., ve Kutlu, F. Y. (2016). *Kişilerarası Şiddet Yönetimi*, Hemşirelik Lisans Tamamlama Programı. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi. İstanbul.

- Bilir, N., Yıldız, A. N., ve Kaya, M. (2011). *İşyerinde Şiddet*. Ankara: Ziraat Grup Matbaacılık.
- Boyd, C. (2002). Customer Violence And Employee And Health And Safety. *Work, Employment and Society*, C. 16, S. 1, ss. 151-169.
- Bulut, A. (2017). Din Ve Şiddet. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, C. 4, S. 2, ss. 2-12.
- BüyükBayram, A., ve Okçay, H. (2013). Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddeti Etkileyen Sosyo-Kültürel Etmenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, C. 4, S.1, ss. 46-52.
- Chappell, D., ve Martino, V. (2006). *Violence at work*. Geneva, International Labour Office. <https://www.ilo.org/9221108406> (erişim: 19.09.2020), ss. 132-140
- Cinoğlu, A. (2015). *Sağlık Kurumlarında Şiddet*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Denizli. ss. 45.
- Çakmak, C., Çapar, H., Konca, M., ve Korku, C. (2017). Bir Halk Sağlığı Sorunu Olarak Çocuklara Yönelik Şiddet: Gazete Haberleri Üzerinden Bir Araştırma. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 7, S. 13, ss. 85-101.
- Çekin, A. (2014). Çalışma Hayatında İnsan Onuruna Karşı Psikolojik Bir Şiddet Örneği: Mobbing. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 3, S. 1, ss. 5-22.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C. 6, S. 2, ss. 23-39.

- Çetin Fatih, Basım, H., ve Aydoğan, O. (2011). The Relationship Between Organizational Commitment and Burnout: A Study on Teachers. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* C. 25, ss. 62-70.
- Çobanoğlu, Ş. (2005). *Mobbing İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Denton, , M., Zeytinoglu, I. U., Davies, , S., ve Lian, J. (2002). Job Stress And Job Dissatisfaction Of Home Care Workers İn The Context Of Health Care Restructuring. *International Journal of Health Services*, C. 32, S. 2, ss. 327-357.
- Dinçer, N. Ü. (2010). *Hemşirelerin İşyeri Şiddetine Maruz Kalma Durumları İle İş Doyumları ve İşten Ayrılma Eğilimleri*, Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 267388).
- Dormann, C., ve Zapf, D. (2004). Customer-Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, C. 9, S. 1, ss. 61–82.
- Dönmez, A. (2010). *İlköğretim Okul Yöneticilerinin Şiddet Türlerine Yönelik Görüşleri ve Şiddetle Başa Çıkma Yöntemleri*. Yüksek Lisans Tezi. Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 261984).
- Dupre, K., Dawe, K., ve Barling, J. (2014). Harm To Those Who Serve: Effects Of Direct And Vicarious Customer-İnitiated Workplace Aggression. *Journal of Interpersonal Violence*, C. 29, S. 13, ss. 2355–2377.
- Dursun, S. (2012) İşyeri Şiddetinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, C. 3, S. 1, ss. 105-115.

- Dursun, S., ve Aytaç, S. (2014). The Effect of Customer Aggression on Burnout. *Academic Journal Of Interdisciplinary Studies Mcser Publishing, Rome-Italy*, C. 3, S. 4, ss. 369-372.
- Dülgeroğlu, İ. Ve Başol, O. (2017). İş Stresi ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısının Yansımaları: Satış Temsilcileri Üzerine Bir Araştırma. *BER Journal*, C. 8, S. 2, ss. 293-304.
- Ekinci, T. (2015). *Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet Olgusu ve Hukuki Boyutu*, Yüksek Lisans Tezi. Zirve Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 621362).
- Emeksiz, F. (2019). *Müşteri Sözlü Saldırganlığının Çalışanlar Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 565615).
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta.
- Erkoç, B., ve Öksüz, M. (2020). Sağlık Çalışanlarına Karşı Uygulanan Şiddet Nedenlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, C. 13. S. 69, ss. 1181-1190.
- Esin, M. N., ve Aktaş, E. (2015). Çalışma Yaşamında Şiddet ve Etkileyen Faktörler: Sistemik İnceleme. *Türkiye Klinikleri J Public Health Nurs-Special Topics*. C. 1, S. 2, ss. 55-64
- Gong, Z., Sun, Y., ve Zhang, Z. (2018). The Influence of Customer's Verbal Abuse on Turnover İntention and Job Burnout of Sales Service Staff-The Moderating Effect of Organizational Atmosphere and Psychological Capital. *Psychology*, C. 9, S. 10, ss. 2369–2383.
- Gök, S. (2018). “İşyeri Şiddeti: İşyerinde Psikolojik Taciz”, *Kadına Yönelik Şiddetin Anatomisi*, ed. Yılmaz, A. G., İstanbul: Marmara Reklam ve Pazarlama, ss. 25-46.

- Grandey, A., Dickter, D., ve Sın, H.-P. (2004). The Customer Is Not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees. *Journal of Organizational Behavior* C. 25, S. 3, ss. 397-418.
- Gül, H., Gökçe, O. E. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, İş Stresi, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*, S. 15, ss. 1-11.
- Gümüş, A. (2006). *Şiddet Türleri. Toplumsal Bir Sorun Olarak Şiddet Sempozyumu*. Ankara: Eğitim Sen.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu İş*, C. 11, S. 1, ss. 167-184.
- Hassan, Y., Ud-Din, K., Ahmad, K., Mir, Z., Mateen, A., Ahmed, W., Et Al. (2011). Job Satisfaction in Private Banking Sector of Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research*, C. 11, S. 12, ss. 85-94.
- Hinson, J., ve Shapiro, M. (2003). Violence In The Workplace: Awareness and Prevention. *Australian Health Review*, C. 26, S. 1, ss. 84-91.
- Horzum, M. B., ve Ayas, T. (2011). Ortaöğretim Öğrencilerinin Sanal Zorba ve Mağdur Olma Düzeylerinin Okul Türü ve Cinsiyet Açısından İncelenmesi. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, C. 10, S. 20, ss. 139-159.
- Huang, Z., ve Miao, L. (2016). Illegitimate Customer Complaining Behavior in Hospitality Service Encounters: A Frontline Employee Perspective. *Journal of Hospitality ve Tourism Research*, C. 40, S. 6, ss. 655-684.
- Karatepe, O., Yorgancı, İ., ve Haktanır, M. (2008). Outcomes Of Customer Verbal Aggression Among Hotel Employees. *School of Tourism and Hospitality Management*, C. 21, S. 6. ss. 713-732.

- Kavi, E., ve Ceylan, Ş. (2016). Çalışanlara Yönelik Müşteri Saldırganlığı ve Yalova İlindeki Kargo Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*. C. 5, S. 13, ss. 102-125.
- Keser, A., ve Güler, B. K. (2016). *Çalışma Psikolojisi*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Kocacık, F. (2001). Şiddet Olgusu Üzerine. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C. 2, S. 1, ss. 1-7.
- Krantz, G., ve Moreno, C. G. (2005). Violence Against Women. *J Epidemiol Community Health*. C. 59, S. 10, ss. 818-821.
- Krug, E., Mercy, J., Dahlberg, L., ve Zwi, A. (2002). The World Report On Violence And Health . *Lancet*, C. 360, S. 9339, ss. 1083-1088.
- Lala, Ö. (2013). *Ortaöğretim Öğrencilerinde Görülen Şiddetin Nedenlerine İlişkin Yönetici ve Öğretmen Görüşleri (Diyarbakır İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi. Dicle Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Diyarbakır. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 357627).
- Long, C., Thean, L., Ismail, W., ve Jusoh, A. (2012). Leadership Styles and Employees' Turnover Intention: Exploratory Study of Academic Staff in a Malaysian College. *World Applied Sciences Journal*, C. 19, S. 4, ss. 575-581.
- Mark, L., ve Ratliffe, K. T. (2011). Cyber Worlds: New Playgrounds for Bullying . *Computers in the Schools*, C. 28, S. 92, ss. 92-116.
- Milet, M., ve Yanık, A. (2017). Sağlık Çalışanlarına Karşı İşyeri Şiddeti. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, C. 3, S. 12, ss. 25-36.

- Morris , J., ve Feldman, D. (1997). “Managing Emotions in The Workplace”. *Journal of Managerial Issues*, C. 9, S. 3, ss. 257-274.
- Mrayyan, M. T. (2005). Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public. *Journal of Nursing Management*, C. 13, S. 1, ss. 40-50.
- Nart, S. (2014). İş Ortamında Şiddet, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkileri: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, C. 12, S. 23, ss. 248-268.
- Nguyen, A., Taylor , J., ve Bradley , S. (2003). Relative Pay And Job Satisfaction: Some New Evidence . *Lancaster University Management School*, S. 45, ss. 1-24.
- Okpara, J. O. (2002). The Impact of Salary Differential on Managerial Job Satisfaction:A Study of The Gender Gap and its Implications for Management Education and Practice in a Developing Economy. *The Journal of Business in Developing Nations*, C. 8, ss. 65-92.
- Örücü, E., ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C. 10, S. 23, ss. 335-358.
- Örücü, E., Kılıç, R., ve Ergül, A. (2011). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, S. 26, ss. 1-21.
- Özen, S. (2007). İşyerinde Psikolojik Şiddet ve Nedenleri. “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, C. 9, S. 3, ss. 1-24.
- Özerkmen , N., ve Gölbaşı , H. (2010). Toplumsal Bir Olgu Olarak Şiddet. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, S. 15, ss. 23-37.
- Öztüren, A., Avcı, T., ve Alola, M. U. (2020). The Nexus of Workplace Incivility and Emotional Exhaustion in Hotel. *Journal of Public Affairs e.2236*, ss. 2-16.

- Palabıyıkoglu, R. (1997). Medya ve Şiddet. *Kriz Dergisi*, C. 5, S. 2, ss. 123-126.
- Polat, O. (2016). Şiddet. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, C. 22, S. 1, ss. 15-34.
- Puteri, L., ve Syaebani, M. (2018). Employees Work Stress Level in the Hospital. *International Research Journal of Business Studies*, C. 11, S. 3, ss. 231-243.
- Rafaeli, A., Erez, A., Ravid, S., Derfler-Rozin, R., Treister, D. E., ve Scheyer, R. (2012). When Customers Exhibit Verbal Aggression, Employees Pay Cognitive Costs. *Journal of Applied Psychology*, C. 97, S. 5, ss. 931-950.
- Reio, T., ve Ghosh, R. (2009). Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility: Implications for Human Resource Development Research and Practice. *Human Resource Development Quarterly*, C. 20, S. 3, ss. 237-264.
- Richards, D., ve Schat, A. (2007). Attachment and Customer Aggression: an Affective Events Theory Model. *Asac*, C. 28, S. 5, ss. 253-269.
- Sarıbıyık, M. (2012). *Malatya Merkez Sağlık Ocaklarında Çalışan Hekim, Hemşire ve Ebelerin Şiddet Deneyimleri ve Kadına Yönelik Şiddetle İlgili Tutum ve Davranış Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 307946).
- Schermerhorn, J., Hunt, J., ve Osborn, R. (2002). *Organizational Behavior*. <https://www.academia.edu/23478353> (Erişim: 18.02.2021).
- Sliter, M., Sliter, K., ve Jex, S. (2012). The Employee As a Punching Bag: The Effect Of Multiple Sources of Incivility on Employee Withdrawal Behavior and Sales Performance. *Journal of Organizational Behavior*, C. 33, S. 1, ss. 121-139.
- Soysal, A., ve Tan, M. (2013). İş Tatminini Etkileyen Faktörlerle İlgili Hizmet Sektöründe Yapılan Bir Araştırma: Kilis İli Kamu ve Özel Banka Personeli Örneği. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, C. 6, S. 2, ss. 45-63.
- Şahan, B. (2010). *İlköğretim İkinci Kademe Öğretmen ve Öğrencilerinin Şiddet Olgusuna İlişkin Görüşlerinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi.

- Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
<https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 279962).
- Şahin, F. (2011). İşe Devamsızlığın Nedenleri, Sonuçları ve Örgütler İçin Önemi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, C. 4, S. 1, ss. 24-39.
- Taptık, A. (2010). *İlköğretim Okullarında Şiddet ve Sebeplerine Yönelik Öğretmen ve Yönetici Görüşleri (İstanbul İli Küçükçekmece İlçesi Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
<https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 262381).
- Tel, H. (2002). Gizli Sağlık Sorunu: Ev İçi Şiddet ve Hemşirelik Yaklaşımları. C. *Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, C. 6, S. 2, ss. 1-9.
- Tınaz, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). *Çalışma ve Toplum Dergisi*, C. 3, S. 10, ss.11-22.
- Ünsal, A. (1996). Genişletilmiş Bir Şiddet Tipolojisi. *Cogito*, S. 6, ss. 29-36.
- Voght, T., ve Greeff, A. P. (2010). The Impact of an Interim Protection Order(Domestic Violence Act 116 of 1998) on the Victims of Domestic Violence. *Families In Society*, C. 91, S. 1, ss. 46-48.
- Walsh, G. (2011). Unfriendly Customers as a Social Stressor an İndirect Antecedent of Service Employees Quitting İntention. *European Management Journal*, C.29, S. 1, ss. 67-78.
- Wang, M., Liu, S., Liao, H., Gong, Y., Mueller, J. K., ve Shi, J. (2013). Can't Get It Out of My Mind: Employee Rumination After Customer Mistreatment and Negative Mood in the Next Morning. *Journal of Applied Psychology*, C. 98, S. 6, ss. 877-896.
- Yaman, E., ve Sönmez, Z. (2015). Ergenlerin Siber Zorbalık Eğilimleri. *Journal Of Technology Addiction ve Cyberbullying*, C. 2, S. 1, ss. 18-31.
- Yavuz, N. (2009). *İlköğretim 7 ve 8. Sınıf Öğrencilerinin Şiddet Eğilimlerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Kocaeli İli Gebze İlçesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 234820).

Yavuz, R., Tarhan, N., Kocabaşoğlu, N., ve Savrun, M. (2000). Biyolojik, Psikolojik ve Sosyolojik Açıdan Şiddet. İstanbul: Sökmen Yayınları.

Yekeler, B. (2010). *Malatya'da Kırsal Bir Bölgede Ergenlik Dönemindeki Gençlere Yönelik Şiddet ve Etkileyen Faktörler*, Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No: 266939).

Yeşildal, Nuray. (2005). Sağlık Hizmetlerinde İş Kazaları ve Şiddetin Değerlendirilmesi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*. C. 4, S. 5, ss. 280-302.

Yıldız, S., Yalavaç, S., ve Meydan, C. (2013). Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rolü: Türkiye'deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *İlgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, C. 8, S. 2, ss. 157-170.