

Received / Geliş Tarihi: 28.10.2024

Accepted / Kabul Tarihi: 10.12.2024

Published / Yayın Tarihi: 31.12.2024

Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi: 10.5281/zenodo.14580900

MİKRO İŞLETMELERDE MOBBİNG: TOKAT İLİ KUAFÖR VE GÜZELLİK SALONLARINDA NİTEL BİR ARAŞTIRMA¹

MOBBING IN MICRO BUSINESSES: A QUALITATIVE RESEARCH IN HAIRDRESSER AND BEAUTY SALONS IN TOKAT PROVINCE

Öğr. Gör. Esra ATEŞTokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Türkiye
ORCID iD:0009-0006-3570-9425, esra.ates@gop.edu.tr**Doç. Dr. Ahmet MUMCU**Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Türkiye
ORCID iD:0000-0001-6610-5073, ahmet.mumcu@gop.edu.tr

ABSTRACT

It is a scientific reality supported by research results that women are exposed to mobbing practices more than male employees. This study was conducted on hairdressers, beauty salons, and micro businesses where women are proportionally dominant. In the study conducted using qualitative research methods, in-depth interviews were conducted with employees working in Hairdressers and Beauty Salons located in the Tokat district center, the causes and consequences of mobbing were determined, and what could be done to prevent it was discussed. The questions prepared from the literature review were directed to 11 master trainer salon operators. Open-ended questions and semi-structured interview techniques were used in the interviews, which were transcribed using the voice recording method. The findings obtained were categorized and presented in tables. As a result of the research, it was determined which terms master trainers defined mobbing, that mobbing was experienced intensely in the hairdresser and beauty sector, that female managers applied mobbing to female employees more, the types and reasons of exposure to mobbing, and that the type of mobbing was used more from top to bottom. At the end of the research, necessary suggestions were made regarding the practices and regulations that should be made to prevent mobbing.

Keywords: Mobbing, Hairdressers and Beauty Salons, Micro Businesses.

ÖZ

Kadınların mobbing uygulamalarına erkek çalışanlardan daha fazla maruz kaldığı araştırma sonuçları ile desteklenen bir bilimsel gerçektir. Bu çalışma oransal olarak kadınların egemen olduğu mikro işletmeler olarak kuaför ve güzellik salonlarında üzerinde gerçekleştirilmiştir. Nitel araştırma yöntemleri kullanılarak gerçekleştirilen çalışmada Tokat ilçe merkezinde bulunan Kuaför ve Güzellik Salonlarında çalışanlar ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilerek mobbingin neden ve sonuçlarının belirlenmesi, önlenmesi için yapılabilecekler ele alınmıştır. Literatür taraması neticesinde hazırlanan sorular 11 usta öğretici olan salon işletmecisine yöneltilmiştir. Görüşmelerde açık uçlu sorular ile yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmış, mülakatlar ses kaydı yöntemi ile yazıya aktarılmıştır. Elde edilen bulgular kategorize edilerek tablolar halinde sunulmuştur. Araştırmanın sonucunda usta öğreticilerin mobbingi hangi terimler tanımladığı, kuaför ve güzellik sektöründe mobbingin yoğun yaşandığı, kadın yöneticilerin kadın çalışanlara daha fazla mobbing uyguladığı, mobbinge maruz kalma türleri ve nedenleri, yukarıdan aşağıya mobbing türünün daha fazla kullanıldığı tespit edilmiştir. Araştırmanın sonunda mobbingi engellemek adına yapılması gereken uygulamalar ve düzenlemeler hakkında gerekli önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Kuaför ve Güzellik Salonları, Mikro İşletmeler.

¹ Bu çalışma birinci yazarın ikinci yazar danışmanlığında hazırladığı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

1. Giriş

Mobbing kavramı her geçen gün önem kazanmakta çalışma yaşamı açısından önemini koruyup arttırarak devam etmektedir. Sağlıklı bireylerle karşılaşmanın günümüz dünyasında oldukça zor olduğunu da düşünürsek mobbing şiddeti artmış bir şekilde çeşitli sektörlerde devam etmekte kendine yer bulmaktadır (Leyman,1990).

“Mob” kelime kökü olarak duygusal taciz, baskı, yıldırma anlamlarına gelmektedir. Bireyi hedef alarak örgüt dışına çıkmaya zorlar. Aslında günlük yaşantımızda ve iş yaşantımızda birtakım sorun ve problemlerle karşılaşmaktayız ama bunlara bir de mobbing eklendiğinde içinden çıkılmaz bir hal alabilir. Çalışanları hem aile yaşamında hem de iş yaşamında mutsuz eden bireyi hedef alan mobbing sistemli bir şekilde devam eder kişinin moral ve motivasyonunu bozar (Kırel, 2008).

Her olumsuz davranışın mobbing olarak tanımlanması mümkün değildir. Leyman (1986) yaptığı çalışmalar neticesinde bir davranışın mobbing sayılması için çok sık (en az haftada bir kez) ve uzun bir süre içinde (en az altı ay süreyle) ve tekrarlanan, sıkça, sürekli, bilinçli bir şekilde yapılması gerekmektedir. Dolayısıyla altı aydan az sürede yapılan davranışlar mobbing olgusuna girmemektedir (Solmuş, 2005). Olgusal olarak bu niteliklere Örgüt içerisinde ya da çalışma yerinde psikolojik taciz uygulanan kişi ile diğer kişilerin ilişkisi psikolojik tacizin tarafını belirlemektedir. Psikolojik tacizde yönetici emrindekine uygulayabilir, eş çalışanlar birbirine uygulayabilir nadiren de olsa alt çalışan amirine uygulayabilir. Bunlar yukarıdan aşağıya mobbing, aşağıdan yukarıya mobbing ve yatay yönde mobbing olarak üçe ayrılır (Tınaz, 2008).

Mobbing sürecinde kişi işe olan motivasyonunu kaybeder, kendini değersiz hisseder, dışlanır, psikolojik ve fiziksel birtakım sorunlar yaşar, iş yaşam dengesi bozulur, işten ayrılmak zorunda kalabilir ya da iş değişikliği yoluna gider sosyal yaşamı da etkilenmektedir. İnsanlara güveni kendine güveni kırılır kendine olan güveni azalır ve özgüven sorunu yaşar. Bu durumda daha çok mobbing olgusunun gerçekleşmesine yol açmaktadır (Köse, 2006). Bireyi ve çalıştığı iş yerini geniş bir perspektifte ele alan, kişinin psikolojik sağlığını ve iş verimini en aza indiren adlandırılmayan en önemli unsurlardan biri mobbing faaliyetleridir (Uzunçarşılı, 2007).

Mobbing örgütsel açıdan da pek çok soruna yol açar; çalışanlar işten ayrılmak zorunda kalabilir ya da iş değişikliği yoluna gider tabi bu durumdan örgütte etkilenir sık sık eleman değişikliği, eleman bulunamaması, verimin düşmesi, sektörün imajının zedelenmesi, parasal açıdan sektörü kayba uğratması gibi sektörel sorunlara da yol açar. Örgütsel ve bireysel bazda böyle ciddi sonuçlara sebep olan duruma karşı acil olarak önlem alınmalı sonuçları azaltılmalı iyileştirme yoluna gidilmelidir (Tınaz, 2008).

Aslında mobbing mağdurları bu durumu farklı şekillerde atlatmaya çalışır. Mobbingin mağdurları üzerinde işten ayrılma, iş değişikliği, özgüven kaybı vb. farklı etkileri bulunmaktadır. Yaşanan mobbing vakaları nedeniyle kurumlarda işgücü kaybı yaşamakta, iş gücü devir oranı yükselmekte, çalışanların iş yaşam dengesi bozulmakta, çalışanların iş tatmin düzeyleri ve motivasyonu düşebilmektedir. Yurt dışında yapılan çalışmalar neticesinde mobbinge ilgili pek çok önlem alındığı tespit edilmiştir. Yücer ve Öke (2005) çalışmasında yabancı ülkelerde mobbing kavramı üzerine yapılan araştırmaların kökeninin 1980’li yıllara dayandığını fakat Türkiye’de mobbing olgusunun zihinlerde henüz



yerleşmediğini, mobbing konusu ile ilgili yeterli sayıda çalışmanın henüz olmadığını ifade etmiştir. Güngör (2008) Türkiye’de mobbing ile ilgili yapılan çalışmalar neticesinde mobbingin ülkemizde Avrupa ülkelerinden de daha yaygın olduğunu ve yaygınlaşmaya devam ettiğini belirtmiştir. Bu durumun ülkemizde ciddi sorunlar oluşturduğu saptamasını yapmıştır.

Gelinen noktada mobbing (psikolojik yıldırma) alan yazında belirli bir yer edinmiş ve sektördeki uygulayıcılar tarafından bilinir hale gelmiştir. Fakat ulusal yazında yapılan araştırmaların büyük bir çoğunluğunun özellikle üretim ve hizmet sektörleri üzerinde gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Bu da dikkat çekilmesi gereken bir başka noktadır. Özellikle kadınların çok fazla istihdam edildiği kuaför ve güzellik salonlarında ciddi olumsuz sonuçlar oluşturduğu göz önüne alınarak bu konuda daha fazla çalışma yapılması gerekliliği olduğu düşünülmektedir.

Mobbing bireysel, fiziksel, örgütsel, toplumsal ve sosyal olarak birçok olumsuz sonuca neden olmaktadır. Bu olumsuz etkiler aile yaşamı, fiziksel ve ruhsal sağlık, motivasyon düşüklüğü, verim kalitesinin azalması gibi pek çok şekilde negatif yönlü insanları etkilemektedir. Yapılan literatür taraması neticesinde kavram üzerine mikro işletmeler düzeyinde yeterince araştırma yapılmadığı ortaya konmuştur. Özellikle kuaförlük ve güzellik merkezleri gibi ustalık, kalfalık ve çıraklık süreçlerinin uygulamalı bir şekilde yaşandığı işyerlerinde çalışma sayısının sınırlı olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle bu araştırma alan yazındaki az sayıdaki olan araştırmalar ile mikro işletmeler üzerinde yapılacak araştırmalara öncülük etme açısından katkı sunacaktır.

2. Literatür Taraması

Ulusal yazında özellikle 2000’li yılların başında tartışılmaya başlanan bir konu olan mobbing üzerine yazılan ilk tez çalışması 2005 yılına aittir. Özellikle bu yıllardan günümüze işyerinde çalışma koşullarını etkileyen önemli faktörlerden biri olan mobbing pek çok araştırmaya konu olmuş bununla ilgili pek çok nicel ve nitel araştırma yapılmıştır. İşyerinde çalışan kişilerin mobbinge maruz kalması örgüt iklimi, verimlilik, fiziksel ve ruhsal sağlık, işgücü devir oranının artması, iş tatminsizliği, işten ayrılma iş yaşam dengesinin bozulması vb. birçok değişken üzerinde etkili olmaktadır. Araştırmada yapılan literatür taramasında belirli meslek grupları üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonuçları raporlanmıştır. Araştırmanın Türk örneklem üzerinde gerçekleştirilmiş ve nitel araştırma yöntemini kullanması nedeniyle, ulusal yazında yer alan nitel araştırma sonuçlarına odaklanılmıştır.

Solmuş (2008) araştırmasında mobbingin yaygınlaşması ve artmasında pek çok nedenin etkili olduğunu ifade etmektedir. Bu nedenler arasında şirket politikaları, bazı devlet politikaları (bazı işyerlerinin özelleştirmeye tabii tutulması, bazı yeni mesleklerin türemesi vb. yer almaktadır.

Altuntaş (2010) tarafından yapılan araştırmada gerçekleşmiş farklı sektörlerde mobbing uygulama örnekleri üzerinde yapılan araştırmada mobbingin etkilerinin uzun süre geçmediği mağdurların olayın etkisinden uzun süre kurtulamadığı tespiti yapılmıştır.

Sadıkoglu (2021) çalışmasında mobbing üzerine nitel bir çalışma gerçekleştirmiştir. Covid-19 salgını nedeniyle 14 katılımcı ile görüşme sağlanmıştır. Araştırmada mobbing birçok fiziksel ve psikolojik etkisinin olduğu, dikey mobbingin türünün daha fazla sergilendiği kadın-kadına daha çok mobbing yapıldığı tespit edilmiştir. Yine kadının yapısı



gereği kıskançlık, ego, çekememe vb. nedenlerin çok etkili olduğu ortaya konmuştur. Araştırmacı mobbingin önlenmesi adına çalışanlara sabit bir mail adresi oluşturulması, boş vakitlerinde izleyebilecekleri eğitim linklerinin yollanması, devlet tedbirleri ile doğrudan düzenlemelerin yasalarda yer alması gerektiği vurgulanmıştır.

Bıçakçı (2022)'de madencilik sektöründe mobbing üzerine gerçekleştirdiği nitel çalışmasında 20 katılımcı üzerinde yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile katılımcılara sorular yöneltilmiştir. Mobbingin ne olduğu ile ilgili soruya verilen cevaplarda baskı, yıldırma, kıskançlık gibi kelimelere vurgu yapılmıştır. Mobbing kimlere uygulanır kelimesine verilen cevaplarda da %20 henüz mobbing görmedim, %30 eski amirler eş çalışanlar tarafından, %50 sinde yönetici tarafından cevabını vermiştir. Neden mobbing uygulandığı ile ilgili sorulara verilen yanıtlarda yine ego, kıskançlık, hırs, rakip görme gibi cevaplar yer almıştır. Mobbingin fiziksel ve ruhsal birçok probleme yol açtığı sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar açısından ise; mobbinge ilgili eğitim verilmesi gerektiği, etik kurullar oluşturulması gerektiğine, seminerler düzenlenmesi gerektiğine vurgu yapılmıştır.

Yalçı ve diğerleri (2024) çalışma hayatındaki mühendislerin mobbing ve toplumsal cinsiyet algısı ölçeklerine göre incelenmesi isimli araştırma makalesinde de mühendisler üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Mühendislerin mobbing üzerine farkındalıkları olmadığı tespit edilmiştir. Mühendislerin mobbinge maruz kalmadıkları tespit edilmiştir. Çalışmada çalışma koşullarındaki değişimin mobbing algısını değiştirebileceği ifade edilmiştir.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı bir mikro işletme olarak kuaför ve güzellik salonlarında uygulanan mobbing kavramı hakkında katılımcıların genel bilgi düzeyini, mobbinge maruz kalma türlerini, mobbingin nedenleri ve sonuçlarını, mobbingin ortadan kaldırılması için alınması gereken önlem ve tedbirlerin neler olması gerektiğini sektörde yer alan usta öğreticilerle yüz-yüze mülakat yöntemi kullanarak tespit etmektir.

3.2. Çalışma Grubu

Çalışmanın evrenini Tokat ilçe merkezinde aktif olarak ticari faaliyetlerine devam eden kuaför salonu ve güzellik merkezlerinde çalışan kadınlar oluşturmaktadır. Kuaförlük eskiden beri zamanın modasına uygun şekilde saçın kesilip, şekillendiği, boyandığı meslek koludur (MEGEP, 2011). Kuaförlük mesleği sunduğu hizmetler yönüyle yelpazesini her geçen gün daha fazla genişleten bir sektör haline gelmiştir. Kuaförlük adı ile başlayan meslek günümüzde güzellik alanına dair ne varsa yapılan işlemlerin olduğu, erkek çalışanların da istihdam olduğu bir alana dönüşmüştür. Kuaförlük ve güzellik sektörü, uzun ve yoğun çalışma saatleri, çırak-kalfa ve usta hiyerarşisi vb. gibi içinde barındırdığı çalışma koşulları itibarı ile mobbingin doğuşuna neden olabilecek mahiyettedir. Bu nedenle çalışmada araştırma evreni olarak kuaför ve güzellik salonları tercih edilmiştir.

Tokat Kuaförler Odası Başkanlığına bağlı 115 kuaför ve güzellik salonu bulunmaktadır. Sektörün müşteri portföyü her geçen gelişmekte ve iş hacmi sayısı her geçen gün daha fazla artmaktadır. Bu durum meslek mensuplarının kar düzeylerini artırmakta, işletmelerde çalışan sayısı hızla artmaktadır. Örneklemenin hazırlanmasında benzeşik (homojen) örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Benzeşik örnekleme yöntemi ile daha az sayıda kişiden oluşan homojen bir gruba odaklanarak, detaylar üzerine daha çok yoğunlaşmaktadır (Baltacı,



2018). Çalışma kapsamında Tokat ilçe merkezinde yer alan güzellik merkezinde ve kuaförlerde çalışan ustalık, kalfalık, çıraklık dönemlerini geçirmiş özellikle mesleki tecrübesi 3 ile 43 yıl arasında değişmekle beraber ortalama olarak meslekte 15 yılını doldurmuş olan 11 kişi ile görüşülmüştür. Çalışma için Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulunun 25.07.2023 karar tarihli 12 numaralı toplantısından 15 sayılı karar numarası ile gerekli olan etik kurul izni alınmıştır. Çalışanların çok yoğun çalışması ayakta kalma sürelerinin uzunluğu, mola sürelerinin kısalığı nedeniyle mülakatlarda zaman yaratmak oldukça zor olmuştur. Araştırmada yer alan katılımcıların detaylı demografik verilerine ilişkin bilgiler Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1

Katılımcıların Demografik Verileri

İsim	Yaş	Eğitim	Medeni Durum	Pozisyon	Tecrübe	Görüşme süreleri
K1	45	Lisans	Evli	Usta öğr.	30 yıl	27 dk.
K2	47	Lise	Evli	Usta öğr.	33 yıl	20 dk.
K3	35	Ön lisans	Evli	Usta öğr.	15 yıl	29 dk.
K4	34	Lise	Bekâr	Usta öğr.	15 yıl	35 dk.
K5	27	Ön lisans	Evli	Usta öğr.	10 yıl	25 dk.
K6	50	Lise	Evli	Usta öğr.	43 yıl	35 dk.
K7	54	İlkokul	Evli	Usta öğr.	40 yıl	34 dk.
K8	36	Lisans	Bekâr	Usta öğr.	5 yıl	25 dk.
K9	44	Lise	Evli	Usta öğr.	20 yıl	26 dk.
K10	30	Lisans	Bekâr	Usta öğr.	3 yıl	30 dk.
K11	29	Lisans	Bekâr	Usta öğr.	10 yıl	35 dk.

Tablo 1’de araştırmaya katılan katılımcıların demografik verilerini kapsamlı bir şekilde sunmaktadır. Tablo 1 yaş, eğitim durumu, medeni durum, pozisyon ve tecrübe gibi demografik özellikleri içermektedir. Bu veriler, mobbingin farklı demografik gruplar üzerindeki etkisini anlamak için önemli bir temel oluşturur. Bu verilere göre;

Yaş ve Tecrübe: Katılımcıların yaşları 27 ile 54 arasında değişmekte ve tecrübeleri 3 yıl ile 43 yıl arasında değişmektedir. Çoğunlukla uzun yıllar sektörde çalışmışlardır.

Eğitim Durumu: Katılımcılar arasında ilkokul, lise, ön lisans ve lisans mezunları bulunmaktadır. Eğitim seviyeleri oldukça çeşitlidir.

Medeni Durum: Katılımcıların çoğunluğu evli (7 kişi) olup, 4 kişi bekârdır.

Pozisyon: Tüm katılımcılar usta öğretici pozisyonundadır.

Bu demografik çeşitlilik, mobbingin farklı yaş, eğitim ve medeni durum gruplarındaki etkilerini anlamak için değerli bir temel oluşturmaktadır. Katılımcıların uzun çalışma süreleri, mobbing deneyimlerini derinlemesine değerlendirmeye olanak tanımıştır.

2.3. Araştırmanın Yöntemi ve Verilerin Toplanması

Araştırmada güzellik salonu çalışanların uğradıkları mobbingin derinlemesine ortaya çıkarabilmek amacıyla sosyal bilimlerde sık tercih edilen nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır Sıgır (2021: 64)’ya göre nitel araştırma, veri türüne göre araştırmaların sınıflandırılmasında “verileri sayısal değerler olmayan” araştırmalardır. Felsefi yaklaşım açısından “yorumsamacı” bir özelliğe sahip olan



öznelliğe (sübjektifliğe) önem veren araştırma türüdür. Bu kapsamda araştırmada yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Nitel araştırma, insanların deneyimlerini olduğu gibi tanımlamayı ve açıklamayı amaçlamaktadır (Yılmaz, 2024: 277-278). Nitel araştırmalar sayısal verilerden ziyade yazılı ve sözlü metinlerden oluşur. Araştırmalar daha çok katılan kişilerle yapılan görüşme ve gözlemlere bağlıdır. Katılımcılar ile görüşme aşamasında sorulara başlanmadan önce katılımcılara araştırma hakkında gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır. Daha sonra görüşme başlamasının hemen öncesinde yanıtların ses kayıt cihazına kaydedilmesi için izin istenmiş, ses kaydı alınmasını istemeyen katılımcıların yanıtları eş zamanlı olarak yazıya aktarılmıştır.

2.4. Verilerin Analizi

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde katılımcılara mobbing ile ilgili 10 soru yöneltilmiştir. Sorular hazırlanırken sektör sorunları dikkate alınmış katılımcıların mobbing bilgisi ölçülmek istenmiş, literatür taraması yapılarak bu çerçevede sorular hazırlanmıştır. Bunun sonucunda; katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen veriler deşifre edilerek yazıya aktarılmış, yazım yanlışları ve noktalama işareti gibi kusurlar giderilerek analize hazır hale getirilmiştir, son olarak bu kodlamalar raporlanarak bulgular kısmına aktarılmıştır.

2.5. Bulgular

Araştırmada literatür taraması neticesinde daha önceden hazırlanan nitel araştırma soruları sırasıyla katılımcılara yöneltilmiştir. Çalışanlara ilk olarak katılımcıların mobbing hakkında bilgi düzeyini tespit etmek amacıyla;

i. Sizce mobbing nedir?

“Mesela bir işyerinde hayatta bir kişiye uygulanan baskı, yıldırma anlamına gelen bir kelime olduğunu biliyorum. Çalışanlarda eğer mobbinge uğruyorsa çabuk pes ediyor şimdiki nesil. Biz mesela ustam diye ses çıkaramazdık Mesela bizim zamanımızda vardı salon sahibi sırf egosunu tatmin için sildiği yeri çırağa bir daha sildiriyordu çok acımasız.” (K3)

“Kişiyi yıldırma için yapılan davranışlar diye biliyorum.” (K2)

“Mobbing işyerinde birilerinin üzerine basarak yükselmek olduğunu düşünüyorum. Bence mobbing hakkında bilgi sahibi değil değiliz. Bu işte kendini geliştiren birileri varsa eğitilmiş biriye bilir yoksa çok sanmıyorum.” (K6)

“Mobbing hakkında bilgi sahibi değiller yani tam olarak ne olduğu anlaşılmıyor bence çalışanı yıldırma ezmeye çalışmak, aşağılamak.” (K8)

“Mobbing baskı uygulama diye biliyorum çıraklar üzerinde halen olduğunu düşünüyorum” (K9)

“Mobbing zorla iş yaptırma, küçük düşürme, aşağılama diyebiliriz.” (K11)

“Bence işletme sahibinin çalışan üzerinde kurduğu psikolojik baskıya deniyor.” (K5)

“İşyerinde ustanın yanında çalışana baskı yapması diye düşünüyorum. Zannetmiyorum bilgi sahibi değiller bende 30 yıllık deneyim sonucu bunun farkına vardım alaylı yetişen kişileriz biz eğitim görmedik biz ustanın elinde büyüdük işletmelerin çoğunda uygulanıyor.” (K7)

Araştırmaya katılan katılımcıların için mobbing neyi ifade ediyor sorusuna verdikleri tematik cevaplar Tablo 2’de gösterilmiştir.



Tablo 2’de araştırmaya katılan kuaför ve güzellik salonu çalışanlarının mobbing tanımları anahtar kelimelerle ifade edilmektedir. Bu tanımlar, mobbingin çeşitli boyutlarını ve katılımcıların bu konudaki algılarını yansıtmaktadır.

Tablo 2

Katılımcıların Mobbing Tanımlamaları

Katılımcılar	Anahtar Kelimeler
K1	Kötü söz ve davranışlar
K2	Yıldırımak
K3	Baskı, Yıldırımak
K4	Aşağılamak
K5	Psikolojik Baskı
K6	Birinin Üzerine Basarak Yükselmek
K7	Çalışana Baskı Yapılması
K8	Yıldırımak, Aşağılamak, Ezmek
K9	Küçük Düşürmek
K10	Baskı Uygulama
K11	Zorla İş Yaptırma

Tablo 2’de görüldüğü üzere mobbing en çok katılımcılar için baskı ve yıldırma çabaları anlamına gelmektedir. Bu çalışmada katılımcılar için mobbing ne anlama geldiği anahtar kelimelerle açıklayacak olursak önemli bir kısmı için baskı diğer bir kısmı için ise yıldırımak anlamına geldiği tespit edilmiştir.

ii. Siz veya çevrenizdeki biri yöneticiniz tarafından mobbinge maruz kaldınız mı? Kaldıysanız bunları açıklar mısınız?

Araştırmanın bu kısmında çalışanların mobbinge maruz kalma durumları araştırılmış, kaldıysa ne tür bir mobbinge maruz kaldıkları ortaya çıkarılmaya amaçlanmıştır.

“Evet maruz kaldım çalışmam tarafından bana mobbing yapıldı hem çalışmadı hem beni işten at tazminatımı vereceksin dedi ters mobbinge maruz kaldım.” (K2)

“Daha önceki pozisyonlarda çalışırken hep karşılaşıyorduk. Birbirine üstünlük taslama birbirinin üzerine basarak bi yerlere gelmek.” (K9)

“Ben kalmadım ama yanımdaki çalışanlarda gördüm azarlama, küçük düşürme, aşağılama, patronun köşeye çekip kafasına vurup “salak mısın? Sen” dediğini gördüm mesela Temiz olduğu halde tekrar temizlik yaptırması, oturmasına dahi izin vermiyordu.” (K4)

Bu kodun ardından alaycı davranışlar ve kayıt dışı çalıştırılma kodları gelmektedir. Bu kodlara ilişkin yöneticilerin görüşleri şu şekildedir:

“Ustamız orada bir müşterisiyle sohbet ederken işte sana bakar ve güler sende bir gençsin artık orada utanırsın ezilirsin biz bunları zamanında çok yaşadık yaşadığımız için artık yapmamak istiyoruz yeni nesle biraz daha bu mesleği sevdirmek istiyoruz bu bayrağı onlara teslim etmek istiyoruz yaşadığımız duyguları onlar yaşamasın istiyoruz yani bir bakıp gülmesi bile bir genç kızı rencide eden davranışlardır.” (K1)

“Mesela en çok uygulanan mobbing benim hayatımda işletme yıllarında bence sigortasız çalışma yıllarım olmuştur diyorum çünkü bizde bu kadar bu zamandaki olduğu gibi sigorta denetimi yoktu sigorta yapılması gerektiği ile ilgili ve bu anlamda benim 10 yıllık sigortalı çalışmışlığım var 10 yılın üstüne 3 yıl daha sigortam var dışarıda normalde benim 12 yılım kayıp bu çok üzücü. Ne zaman ustamla sigortayla ilgili konuşsam beğenmiyorsan başka yerde çalış işten ayrılabilirsin şeklinde tehditle karşılaştım (K3)

Araştırmaya katılan katılımcıların mobbinge nasıl maruz kaldıkları Tablo 3’te verilmiştir. Tablo katılımcıların mobbinge maruz kalma türlerini özetlemektedir.



Tablo 1

Katılımcıların Mobbinge Maruz Kalma Türleri

Katılımcılar	Alaycı davranışlar	Kayıt dışı çalıştırılma	Tehdit	Saygısızlık
K1	+			
K2			+	
K3		+		
K4				+
K9				+

iii. Size göre mobbinge uğramanızın sebebi nedir?

Araştırmanın bu sorusunda çalışanların mobbinge maruz kalma nedenlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

“Asıl temel, asıl temeli kıskançlıktır Evet kıskançlık olduğu için diyorsunuz böyle kadın kadına o zaman daha mı fazla sizce yapılan mobbing uygulamaları erkeğe nazaran erkek mobbing yapmaz düz mantıkla işine odaklanır. Kadın çevresel her türlü şeyden etkilenir Evet yani yanındaki arkadaşı mesai arkadaşı güzelse bakımlıysa bunu bile kıskanır onun ona bile mobbing yapar Anladın mı? Temeli kıskançlıktır bu işin Evet kadınların kadınların doğasında mobbing olduğu için bu sektörde de kuaförlük ve güzellik alanında da diyorsunuz kıskançlık mobbingin temel sebeplerinden bir tanesi olabilir diyorsun güzellik sektöründe en temel sebep kıskançlıktır.” (K1)

“Egolar egolar ego yüzünden mobbing yaşıyor diyorsunuz (K3)

“Biraz da böyle yani davranış olarak daha farklı hani uyumlu olmayan daha söz dinlemeyen kişilerde oluyor mobbing. Ego yüzünden kişinin karakter yapısıyla ilgili böyle bir şey oluyor.” (K2)

“Bence egolar kişisel egolar egoyu nasıl ve nerede kullandığında önemli birilerinin üzerine basarak yükselmek çok acımasız bana göre değil kişilik yapısıyla karakter yapısıyla ilgili diye düşünüyorum Saygı ve sevgi önemli. Mesela yaşça büyük birinden bir etki görürsem tepkide gösteririm illaki.” (K6)

“Ticari kazanç, personeli korkutmak amaçlı daha çok verim almak, ego tatmini.” (K8)

“Bence mobbinge aşağılık kompleksi, özgüven eksikliği, kendisinin zamanında böyle görmesi ve oda ayınsını uyguluyor, karakter zayıflığı.” (K9)

“Yaralama ezme empatiden yoksun olma.” (K10)

“Para hırsı, eşiyile anlaşılamama bizim sektörde çok var onu işe yansıtma, arkadan yetişen birileri olsun istemiyor rakip olmasın amacı.” (K4)

“Bence para ve ticari düşkünlük buna sebep oluyor yani daha fazla para kazanmak için yapılıyor.” (K5)

“Paraya çok tamah etmek büyük bir sebep.” (K7)

“İşyeri sahibinin bilgisizliği yanlış yönlendirmesi arkadaşımın olanda da rekabet ortamı satış rakamları nedeniyle oldu.” (K11)

Araştırmaya katılan katılımcıların mobbinge maruz kalma nedenleri Tablo 4’te verilmiştir.



Tablo 2

Katılımcıların Mobbinge Maruz Kalma Sebepleri

Katılımcılar	Kıskançlık	Ego	Rekabet koşulları	Para kazanma hırsı
K1	+			
K2		+		
K3		+		
K4				+
K5				+
K6		+		
K7				+
K8		+		
K9		+		
K10		+		
K11			+	

iv. Mobbingi ortadan kaldırmak için işletmelerde ne gibi önlemler uygulanabilir? açıklar mısınız?

Araştırmanın bu sorusu işletmelerde yaşanan mobbing olaylarının önlenmesine yönelik ne gibi önlemler alınması gerektiğinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

“Eğitimler düzenlenmeli belki üniversitelerce belki psikolojik destek alınmalı.”(K1)

“Empati yapmayı öğretmek gerekir insanlara.” (K3)

“Eğitimli olmalı sektörde çalışacak kişilerde en az ön lisans mezununu olmalı artık bence.” (K2)

“Psikolojik destek sağlanmalı 90lı yıllarda belki komik gelecek ama ben salona psikolog getirdim çalışanım fazlaydı ve hepsi birbirinin üzerine basmaya çalışıyor nasıl yola getiririm onların dilini anlamalıyım diye düşündüm.” (K6)

“Eğitim ile ortadan kaldırılabilir eğitimde de mobbing sonrası kazancın düşeceği verimin düşeceği bilinse yapılmaz.” (K8)

“Usta ve usta öğreticilerin kendini yetiştirmesi eğitim alması gerekir önce idareci eğitilmeli.” (K9)

“Kendini geliştirme mesleki anlamda, eğitim.” (K10)

“İşyeri sahibi bilgilendirilmeli özellikle konferans vs. olabilir.” (K11)

“Eğitim, bilgilendirme, belki psikolojik destek sağlanmalı sadece çalışana değil ustalara da sağlanmalı.” (K4)

“Seminerler, toplantılar düzenlenebilir araştırmalar yapılabilir, çalışanlarla terapi.” (K5)

“Eğitim, toplantılar en önemlisi empati yapılmalı.” (K7)

Araştırmaya katılan katılımcıların mobbingi ortadan kaldırmak için ne gibi işletmelerde ne gibi önlemler alması gerektiği Tablo 5’te verilmiştir.



Tablo 3*Mobbingi Ortadan Kaldırmak İçin İşletmelerde Alınması Gereken Önlemler*

Katılımcılar	Psikolojik destek	Eğitim desteği
K1	+	
K2		+
K3	+	
K4		+
K5		+
K6	+	
K7		+
K8		+
K9		+
K10		+
K11		+

v. Mobbing oluşmadan önlenmesi ile ilgili neler yapılabilir?

Araştırmanın bu kısmında mobbingin önlenmesine yönelik neler yapılabileceğini yönelik bulgular içermektedir.

Eğitim seviyesinin yukarı çıkarılması gerekir Salon işletmeciliği ile ilgili eğitimlerin verilmesi gerekiyor çünkü Tokat ilinde başka türlü mobbingin önüne geçemeyiz eğitim düzeyini yükseltmemiz gerekiyor. Kişinin empati yapmayı öğrenmesi gerekiyor. Eğitimlerin verilmesi ve eğitimlerin devamlılığı esas alınmalı bir kere verdik bitti denilmemeli.” (K1)

“Eğitim çalışana iş ahlakı öğretme samimiyeti olmalı.” (K9)

“Bana göre mesleğinde en iyisi olmalı yani kendini geliştirirse işinde buna maruz bırakılamaz.” (K10)

“İşyeri sahibi bilgilendirilmeli özellikle konferans vs. olabilir. Eğitim verilmeli.” (K11)

“Bence yine dediğim gibi seminer vs. bir önceki soruda söylemiş olduğum şeyler bunda da cevap olabilir.” (K5)

“Başkalarını düşünüp kendi yerine bir başkasını koymayı öğrenmeli empati yapabilmeyi öğrenmesi gerekiyor.” (K3)

“Önlenmesi ile ilgili kişinin empati yapması kendini törpülemesi gerekir kendi yerine bir başkasını koymayı öğrenmeli en önemlisi bu bence.” (K2)

“İletişimlerimizi daha güçlü daha açık konuşur bir dille ifadeleri yani birbirimize konuşurken anlama ve algılama diyeyim önemli bunu sağlamalıyız önce psikolojik destek ve eğitim.” (K6)

“Denetim artırılmalı, birebir görüşme yüksek cezalar konulmalı maddi yaptırım olmalı yani.” (K8)

“Psikolojik destek almalı bence. Kendini geliştirmeli, eğitim alınmalı, eski çalışanlarda mesleğe belli bir yaştan sonra bitirmeli.” (K4)

Araştırmaya katılan katılımcıların mobbingin oluşmadan önlenmesine yönelik ne tür destekler alması gerektiği Tablo 6’te verilmiştir.



Tablo 4

Mobbingin Önlenmesine İlişkin Alınması Gereken Destekler

Katılımcılar	Eğitim Desteği	Psikolojik Destek	Kişisel Gelişim	Denetim
K1	+			
K2			+	
K3			+	
K4		+		
K5	+			
K6		+		
K8				+
K9	+			
K10	+			
K11	+			

vi. İş yerinde sıklıkla dikey mobbinge mi maruz kaldınız yoksa yatay mobbinge mi Açıklar mısınız?

Araştırmanın bu sorusunda çalışanların dikey mobbinge mi yoksa yatay mobbinge mi maruz kaldıkları araştırılmıştır.

“Ben dikey mobbinge maruz kalmıştım ustam uyguladı onun için şimdi onun yaptıklarını hiçbir çalışanıma uygulamıyorum tabi şimdi yeni nesil kendini ezdirmiyorda ’ z ’ kuşağı dediğimiz kuşak.” (K3)

“Eskiden ustalarımıza saygı vardı dolayısıyla bizlerde aileden biri gibi severdik ben hiç mobbing yapmadım ama bana yapıldı.” (K2)

“Ben uygulamadım ustalık dönemimde sevgiyle yaklaştım ustamda demiştim ya babam gibiydi çok şefkatliydi ancak burayı bence beni basamak olarak kullandılar üzerime basıp geçtiler bir kalfam benim dükkânın tam karşısına dükkân açtı.” (K6)

“Bence ustanın kalfa ya da çırağa uyguladığı daha fazla ustayken de çırakken de buna şahit oldum. İki yıl sonunda akıllandım.” (K8)

“Ben çırakken bana yapıldı ustayken kimseyi ezmedim ve ezdirmedim çalışanlarım arasında olmasına da müsaade etmedim. Usta olduktan sonra maruz kalmadım hiç.” (K9)

“Çırakken maruz bırakıldım.” (K10)

“Ben uygulamadım ancak çırakken maruz kaldım.” (K11)

“Ustayken maruz kalmıyor bence çırakken ya da kalfayken maruz kalmıyor tabi usta olunca yanında çalışan elinden kaçırmamak için iyi davranıyor korkuyor elimden kaçırmayım diye.” (K4)

“Çırakken maruz kaldım ve onlar gibi olmadım davranmadım hiçbir zaman hep dikkat ettim özen gösterdim.” (K5)

“Yatay olarak yani aynı pozisyonda çalışanlar birbirine daha çok uyguluyor.” (K1)

Araştırmaya katılan katılımcıların hangi tür bir mobbinge maruz kaldığı Tablo 7’te verilmiştir.



Tablo 5

Katılımcılar Hangi Tür Mobbinge Maruz Kaldılar?

Katılımcılar	Yukarıdan Aşağı (Dikey)	Aşağıdan Yukarı (Dikey)	Yatay
K1			+
K2	+		
K3	+		
K4		+	
K5	+		
K6	+		
K7	+		
K8	+		
K9	+		
K10	+		
K11	+		

vii. İş yerinde karşılaştığınız mobbing karşısında ailenizin ya da arkadaşlarınızın ne gibi tepkileri oldu?

Bu kısımda çalışanların iş yerlerinde maruz kaldıkları mobbinge ailelerin tepkilerinin ne olduğu sorulmuştur.

“Burada da bunu yaşayacak mıyım aynı şeyleri mi göreceğim acaba? diye düşünür. Bu anlamda da haklı çünkü sen bir kere sıkıntı yaşadığın bir sektörde ister istemez eğer küçük yaştaysan her yerin sana aynı davranacağını düşünürsün.” (K3)

Büyük kızım çok etkilendi evde bende gergin olduğum için çocuklara bağıryordum kızım sonunda isyan etti yeter artık bırak kendine gel diye Kendi işyerime gitmek istemiyordum o kadar bıktırdı.” (K2)

“Arkadaşlarıma yansıtmadım ailemde pes etme sen onlardan daha iyisin şeklinde telkinde bulundu kendi dükkânımı açtım çevreden de neden dayanıyorsun diyenler oldu.” (K8)

“Abim çok destek oldu yoğun ve yorucu geçiyordu. Daha çok hırslanmama neden oldu.” (K9)

“Ailemle paylaştım çok sinirlendiler, öfkelenildiler.” (K11)

“Sinirlendiler işten ayrıl neden çekiyorsun dediler.” (K5)

Katılımcıların mobbinge maruz kaldığı durumda aile ve arkadaşlarının tutumlarına ilişkin ifadeleri Tablo 8’te verilmiştir.

Tablo 6

Katılımcıların Maruz Kaldıkları Mobbing Karşısında Ailelerin ve Arkadaşlarının Tepkileri

Katılımcılar	Önyargı	İsyan	Destek	Sinirlenme
K1	+			
K2		+		
K3	+			
K5				+
K8			+	
K9			+	
K11				+

ix. Çalışanların cinsiyetleri mobbing durumunu etkiler mi?

Araştırmanın bu kısmında çalışanların cinsiyetleri mobbing durumunu etkileyip etkilemediği sorulmuştur.



“Yani kadın kadına daha çok yapıyor. Bunun en baş sebebi kadının kadını çekmemesi kıskançlıktır. Güzel olması, başarılı olması, kendinden daha üstün olmasını çekemez.” (K1)

“Bence kadınlar arasında daha fazla birbirlerini kıskandıkları için.” (K3)

“Kadınlar arasında bence çünkü kıskançlık çok fazla birbirini çekememe erkeklerle çalışmak daha kolay.” (K2)

“Kadınlar arasında daha fazla erkek işini yapıyor başka bir şeye bakmıyor.” (K6)

“Kendi hemcinslerimiz daha çok mobbing uyguluyor karşı cins buna dâhil değil bence.” (K8)

“Var kadın kadına daha fazla kıskançlık kadının fitratında var.” (K9)

“Bence cinsiyetle ilgisi var kadın kadına daha fazla kadının düşmanı yine bir kadın.” (K10)

“Kadınlar daha hassas bu konuda erkekler çok ince düşünmüyor kadın kadına daha fazla.” (K7)

“Erkekler bayanlara daha çok uyguluyor bence şöyle burada doğudan gelen zengin kişiler güzellik ve kuaför salonu açıyor işi bilmediği içinde kadına baskı uyguluyor neden böyle oldu şöyle oldu diye en basitinden cihaz seçiminden dahi anlamıyor çok para kazanmak istiyor.” (K11)

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyet durumlarının mobbingi etkileme durumu Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 7

Katılımcıların Cinsiyet Durumlarının Mobbingi Etkileme Durumu

Katılımcılar	Kadın-Kadın	Erkek-Kadın
K1	+	
K2	+	
K3	+	
K5	+	
K6	+	
K7	+	
K8	+	
K9	+	
K10	+	
K11		+



ix. Mobbing çalışanlar ve sizin üzerinizde ne gibi etkilere sebep oldu?

Araştırmanın bu kısmında mobbinge maruz kalmanın çalışanlar üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

“Artık yeni ustanın yetişmemesi.” (K1)

“Mobbing yapılan personeli tutumlarından anladım pasifleşmeye başladı içine kapanmaya başladı konuşmama başladı.” (K1)

“Ben personellerin arasında buna şahit olduğum zaman bile çok huzursuz oldum bu benim evimi içerisine de yansıdı çünkü salonda olan sıkıntı beyninle eve geliyor yani kişinin ailesini dahi etkileyecek boyuta ulaşabiliyor huzursuz ediyor. Ben patron olduğum halde etkilendim kim bilir o çocuk içinde neler yaşamıştır.” (K1)

“Sırt ağrılarım oldu kasılmalar psikolojik ilaç başladım. Ailede de huzursuzluk yaşandı.” (K2)

“Kuaförlük sektörü şu anda çok iyiye gitmiyor tamamen yerlerde yani burada insanlar artık rant kavgasına sadece maddi evrende birbirlerini gene mobbing uygulamaya başladılar yeni eleman yetiştirme hevesi kalmıyor bence.” (K6)

“Mobbing kendimi geliştirmeme neden oldu bireysel pozitif yönde döndü bence. Üstümde çalışanın benden iyi olmadığı patronlar tarafından onaylanıp pozisyonum değiştirildi.” (K8)

“Mobbing beni kamçıladi kendi işyerimi açtım.” (K9)

“Kırgınlık, sınır çizme, kendi kabuğuma çekilme. Sonrasında kendi işyerimi açtım.” (K10)

“Tahammül seviyem azaldı, sinirlerim çok yıprandı depresyon ilacı kullanmaya başladım. Kendi işyerimi açtım.” (K11)

“Bence eleman yetişmiyor işi bilen zaten çok yok Çalışma ücretleri de düşük olduğu için eleman bulamıyoruz. Meslek değiştiriyorlar çalışmak istemiyorlar. Mobbing sonucunda; özgüven kaybı, kendine güvensizlik yaşıyorlar. Kimse bir şey yapmıyor istisna dışında ya işten ayrılır ya da evlenir, sektör değiştirir.” (K4)

“Şevki kırılır, meslekten soğur, işe karşı isteği azalır, köklenemez değişik işletmelere geçiyor yarım yamalak iş öğreniyor başarısız oluyor. Yeni nesil tanımak istemiyor nezaketten yoksun. Performansı düşer, işe odaklanamaz.” (K7)

Araştırmaya katılan katılımcıların mobbinge maruz kalmalarının ne gibi sonuçlara yol açtığı Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 8

Mobbinge Maruz Kalmanın Çalışanların Üzerindeki Etkileri

Katılımcılar	İşgücü Devir Oranı Artışı ve İşgücü Kaybı	Psikolojik Rahatsızlıklar	İş ve yaşam çatışması	Hırs	İşten Ayrılma Niyeti	İş tatminsizliği	Performans düşüklüğü
K1	+	+	+				
K2			+				
K3		+					
K4	+				+		
K5							
K6	+						
K7	+				+	+	+
K8				+			
K9				+			
K10		+					
K11		+					

4. Sonuç ve Öneriler

Tokat İlindeki kuaför ve güzellik salonlarında mobbing üzerine yapılan bu nitel araştırma, Kuaför ve Güzellik Salonları sektöründe mobbingin yaygınlığı, nedenleri, sonuçları ve önleyici tedbirler hakkında önemli bilgiler sunmaktadır. Duygusal taciz, yıldırma ve psikolojik zorbalık olarak tanımlanan mobbing, kuaförlük ve güzellik sektöründe belirgin bir şekilde yaygındır. 11 usta öğretici salon işletmecisi ile yapılan görüşmeler, özellikle kadın çalışanlar arasında mobbingin yoğun olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, kadınların hem sık sık hedef hem de mobbing uygulayıcısı olduğu daha geniş bir toplumsal sorunu yansıtmaktadır.

Mobbing karşılaştığı taktirde insanları derinden sarsan pek çok soruna yol açan bir olgudur. Maalesef çalışma ortamları mobbing olgusundan ayrıştırılamamış işyeri sahipleri



ve çalışanları değişik ortam ve sektörlerde bu mobbinge maruz kalmaktadır. Mobbingin önüne geçilmesi ya da azaltılması pek çok açıdan önemlidir. Mobbing üzerine yapılan çalışmalarda cinsiyete dair çok çalışma olmadığı genellikle belli başlı alanlarda mobbinge ilgili çalışmalar olduğu dikkat çekmektedir. Kuaförlük ve Güzellik alanının kadınların yoğun çalıştığı yerler olduğu düşünüldüğünde araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca literatür taramasında daha çok nicel araştırmalar olduğu nitel ve karma yöntem kullanılan çalışma örneklerin az olduğu gözlemlenmiştir. Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi tercih edilerek daha derinlemesine bilgi elde etmek amacıyla katılımcıların samimi görüşlerine yer verilmiştir.

Çalışmada İlk olarak katılımcıların demografik verileri ve görüşme süreleri aktarıldı. Katılımcılara 1.soruda mobbing sizce nedir? sorusunu yönelttik. Yapılan nitel çalışma kapsamında ilk olarak mobbing kavramının içeriği ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Mobbing kavramı ele alınarak katılımcılar için neyi ifade ettiği ve konuyla ilgili algılarının ölçülmesi hedeflenmiştir. Araştırmaya katılan kadınların mobbing kavramını daha önce duydukları ve genel olarak kavrama ilişkin bir algılarının olduğu görülmüştür. Alınan yanıtlar; yıldırım, baskı, kötü söz ve davranışlar, aşağılamak, birinin üzerine basarak yükselmek, çalışana baskı yapılması, küçük düşürmek, zorla iş yaptırmak, psikolojik baskı yanıtlarını aldık burada mobbinge ilgili katılımcıların algıları ölçülmeye çalışılmıştır. Tabloda görüldüğü üzere en çok baskı ve yıldırım anlamlarına değinmişlerdir. K1 için kötü söz K2, K3, K8 için yıldırım, K3, K5, K7, K10 için baskı anlamına gelir ki anksiyete ve stres yaratma potansiyeline sahiptir. K4 ve K8, mobbingin aşağılayıcı davranışlar içerdiğini belirtmektedir. Bu tür davranışlar, kişinin kendine olan güvenini ve işyerindeki konumunu sarsar. K6, mobbingin diğer çalışanları ezerek yükselmeye çalışmak olduğunu belirtir. Bu, rekabetçi ve etik dışı davranışları vurgular. K9, mobbingin küçük düşürme eylemlerini içerdiğini belirtir. Bu, kişiyi değersiz hissettirme amacını taşır. K11, mobbingin zorla iş yaptırmak şeklinde gerçekleştiğini ifade eder. Bu, kişinin istemediği işleri yapmaya zorlanmasıdır.

Katılımcılara 2.soruda siz veya çevrenizdeki biri yöneticiniz tarafından mobbinge maruz kaldınız mı? Kaldıysanız bunları açıklar mısınız? diye soruldu, bunun sonucunda yaygın bir sonuç çıkmamış farklı katılımcılarda bireysel sonuçlar çıkmıştır dolayısıyla mücadele kapsamında da yine değişik bireysel yöntemler denenmelidir. Bu tablo, mobbing türlerinin çeşitliliğini ve her katılımcının farklı türlerde mobbinge maruz kalma durumunu ortaya koymaktadır. Bu bulgular, mobbing türlerinin bireysel deneyimlere göre farklılık gösterdiğini ve her mobbing türünün eşit derecede yaygın olmadığını göstermektedir. Bu da mobbinge mücadele stratejilerinin kişiselleştirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Araştırmadaki tabloya göre katılımcılar en çok tehdit alarak ve saygısızlık görerek mobbinge maruz kalmıştır.

Size göre mobbinge uğramanızın sebebi nedir? 3. soruya verilen yanıtlar şu şekilde mobbinge maruz kalma nedenleri özetlenmeye çalışılmıştır. Sadece K1 katılımcısı kıskançlık nedeniyle mobbinge maruz kalmıştır. K2, K3, K6, K8, K9 ve K10 katılımcıları ego nedeniyle mobbinge maruz kalmışlardır. K11 rekabet koşulları nedeniyle mobbinge maruz kalmıştır. K4, K5, K7 ve katılımcıları para kazanma hırsı nedeniyle mobbinge maruz kalmışlardır. Tabloda görüldüğü gibi, ego ve para kazanma hırsı mobbing sebepleri arasında en yaygın olanlarıdır. Ego, 6 katılımcı tarafından bildirilmiştir ve para kazanma hırsı 4



katılımcı tarafından belirtilmiştir. Kıskançlık ise sadece 1 katılımcı tarafından mobbing sebebi olarak gösterilmiştir. Rekabet koşulları ise hiçbir katılımcı tarafından mobbing sebebi olarak belirtilmemiştir.

- Ego, mobbing sebepleri arasında en yaygın olanıdır (6 katılımcı).
- Para kazanma hırsı da önemli bir mobbing sebebidir (4 katılımcı).
- Kıskançlık nadir görülen bir mobbing sebebidir. (1 katılımcı)
- Rekabet koşulları yine nadir görülen bir mobbing sebebidir. (1 katılımcı)

Bu tablo, mobbing sebeplerinin çeşitliliğini ve her katılımcının farklı nedenlerle mobbinge maruz kalma durumunu göstermektedir. Bulgular, mobbing sebeplerinin bireysel ve kişisel faktörlere dayandığını ve her mobbing sebebinin eşit derecede yaygın olmadığını ortaya koymaktadır. Bu da mobbinge mücadele stratejilerinin kişiselleştirilmesi gerektiğini ve özellikle ego ve para kazanma hırsına yönelik önlemler alınması gerektiğini göstermektedir. Özellikle ego ve para kazanma hırsı gibi yaygın mobbing sebeplerine karşı eğitim ve farkındalık artırıcı programlar düzenlenmesi, iş ortamında mobbingin azaltılmasına katkı sağlayabilir. Ayrıca, kıskançlık ve rekabet koşulları gibi daha nadir görülen sebepler için de uygun stratejiler geliştirilmelidir. Araştırmadaki tablodan anlaşılabileceği üzere katılımcıların mobbinge uğrama nedenleri en çok yöneticilerinin egoları ve para kazanma hırslarından kaynaklandığını ifade etmektedir

4.Soruda mobbingi ortadan kaldırmak için işletmelerde ne gibi önlemler uygulanabilir? açıklar mısınız? Diye sorduk aldığımız yanıtlar K1, K3, K6 katılımcıları psikolojik desteğin işletmelerde mobbingi ortadan kaldırmak için önemli olduğunu belirtmiştir. K2, K4, K5, K7, K8, K9, K10 ve K11 katılımcıları eğitim desteğinin işletmelerde mobbingi ortadan kaldırmak için önemli olduğunu belirtmiştir. Tabloda görüldüğü gibi, eğitim desteği katılımcılar tarafından en çok önerilen önlemlidir (8 katılımcı). Psikolojik destek ise 3 katılımcı tarafından önerilmiştir. Bu da, eğitim desteğinin mobbingin önlenmesinde daha yaygın bir çözüm olarak düşünüldüğünü göstermektedir. Eğitim desteği, mobbingin önlenmesi için en yaygın önerilen çözümdür. Psikolojik destek, mobbingin ortadan kaldırılması için daha az yaygın önerilen bir çözümdür, ancak yine de önemli bir rol oynamaktadır.

Bu soruya verilen cevaplar mobbingin ortadan kaldırılması için önerilen önlemler konusunda katılımcıların görüşlerini özetlemektedir. Bulgular, mobbingin önlenmesi için işletmelerde eğitim desteğinin önemini vurgulamaktadır. Eğitim programları, mobbingin tanınması, farkındalığın artırılması ve mobbing davranışlarının önlenmesi konusunda çalışanlara bilgi ve beceri kazandırabilir. Katılımcıların mobbing tanımlamaları, bu olgunun çok boyutlu doğasını yansıtmaktadır. Mobbing, kötü sözler ve davranışlar, yıldırma, baskı, aşağılamak, birinin üzerine basarak yükselmek, küçük düşürmek ve zorla iş yaptırma gibi çeşitli şekillerde tezahür etmektedir. Bu tanımlamalar, mobbingin hem psikolojik hem de fiziksel boyutlarını kapsar ve işyerinde ciddi bir sorun olduğunu gösterir.

Bu çeşitlilik, mobbingin etkilerini ve yaygınlığını daha iyi anlamak için önemli bir bilgi kaynağıdır. İş yerindeki bu tür olumsuz davranışlar, çalışanların mental ve fiziksel sağlığı üzerinde ciddi olumsuz etkiler yaratabilir ve bu nedenle ciddiyetle ele alınması gereken bir konudur. Psikolojik destek de önemli bir önlemdir ve mobbinge maruz kalan bireylerin ruh sağlığını korumak ve onlara destek sağlamak için gereklidir. Bu destek, mobbingin olumsuz



etkilerini azaltmaya yardımcı olabilir. Çalışanlar için düzenli olarak mobbing farkındalık ve önleme eğitimleri düzenlenmelidir. Mobbinge maruz kalan çalışanlar için erişilebilir ve gizli psikolojik destek hizmetleri sağlanmalıdır. İş yerinde mobbingi önlemek için net politikalar ve prosedürler oluşturulmalı ve bunlar çalışanlara açıkça iletilmelidir. Mobbing vakalarını izlemek ve raporlamak için etkili bir denetim sistemi kurulmalıdır. Bu önlemler, iş yerinde sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı sağlayabilir.

6.soruda ise mobbing oluşmadan önlenmesi ile ilgili neler yapılabilir? 5 katılımcı (K1, K5,K9,K10,K11) eğitim desteğinin önemli olduğunu vurgulamıştır. Bu, mobbingin önlenmesi için farkındalık ve bilgi artırıcı programların önemine işaret eder. 2 katılımcı (K4 ve K6) psikolojik destek ihtiyacını belirtmiştir. Mobbing mağdurlarının psikolojik olarak desteklenmesi, onların ruh sağlığını korumak açısından kritiktir. 2 katılımcı (K4, K5) kişisel gelişimin önemine dikkat çekmiştir. 1 katılımcı (K8) denetim mekanizmalarının mobbingin önlenmesinde etkili olabileceğini belirtmiştir. Yukarıdaki tabloya göre katılımcılar mobbing önlenmesi için en çok eğitimlerin verilmesi gerekliliğinden bahsetmiştir.

7.soruda iş yerinde sıklıkla dikey mobbinge mi maruz kaldınız yoksa yatay mobbinge mi? Açıklar mısınız? Yukarıdan Aşağı Mobbing: Bu tür mobbing, daha üst düzeydeki yöneticilerden alt düzeydeki çalışanlara yönelen bir baskı türüdür ve katılımcıların çoğunluğu (9 katılımcı) bu tür mobbinge maruz kalmıştır. Aşağıdan yukarı mobbing ve Yatay mobbing: Astın üstüne uyguladığı mobbing türü aşağıdan yukarı mobbing olarak adlandırılır yatay mobbing ise eş değerde aynı pozisyonda çalışanların birbirine uyguladığı mobbingdir. Bazı katılımcılar K1 ve K4 (2 katılımcı) bu tür mobbinge maruz kalmıştır. Araştırmadaki tabloya göre katılımcıların en çok dikey mobbinge maruz kaldıkları görülmektedir.

8.soruda iş yerinde karşılaştığınız mobbing karşısında ailenizin ya da arkadaşlarınızın ne gibi tepkileri oldu? sorusuna katılımcıların verdiği cevaplar ışığında K1 ve K3 katılımcıları, aile veya arkadaşlarının önyargı ile yaklaştığını belirtmiştir. K2 katılımcısı aile veya arkadaşlarının mobbinge karşı isyan ettiklerini ifade etmişlerdir. K8 ve K9 katılımcıları, ailelerinden veya arkadaşlarından destek aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcılardan K11 ve K5 in aile ve arkadaşları bu durum karşısında sinirlenmişlerdir. Tablodan anlaşılabileceği üzere katılımcılar iş yerlerinde yaşadıkları mobbing durumlarına yakın çevrelerinde önyargı, isyan, destek ve sinirlenme gibi durumların olduğunu ifade etmişlerdir.

9. soruda çalışanların cinsiyetleri mobbing durumunu etkiler mi? Katılımcılarımıza yönelttiğimiz bu soruda cinsiyetin mobbing uygulama ve mobbinge maruz kalma durumuna bakılmıştır.

- Kadın-Kadın: Birçok katılımcı bu tür bir mobbinge maruz kaldığını belirtmiştir (10 katılımcı).
- Erkek-Kadın: Sadece 1 katılımcı bu tür mobbinge maruz kalmıştır (1katılımcı).

Yukarıdaki tespitlerden anlaşılabileceği üzere kadın yöneticinin kadın çalışana daha çok mobbing uyguladığı görülmüştür. Katılımcılar en çok hem cinsleriyle kıskançlıktan kaynaklı sorunlar yaşadıklarını dile getirmişlerdir.

10.sorumuzda mobbing çalışanlar ve sizin üzerinizde ne gibi etkilere sebep oldu? Katılımcıların verdiği bilgiler ışığında;



- **İşgücü Devir Oranı Artışı ve İşgücü Kaybı:** Bu etki, 4 katılımcı tarafından raporlanmıştır. (K1, K4, K6, K7)
- **Psikolojik Rahatsızlıklar:** 4 katılımcı mobbingin psikolojik rahatsızlıklara yol açtığını belirtmiştir, bu da mobbingin ruh sağlığı üzerindeki ciddi etkisini göstermektedir. (K1, K3, K10, K11)
- **İş Aile Yaşam Çatışması:** K1 ve K2 katılımcıları, mobbingin iş ve aile yaşamı arasındaki çatışmayı arttırdığını belirtmiştir.
- **Hırs:** K8, K9 katılımcısı, mobbingin hırsı arttırdığını belirtmiştir.
- **İşten Ayrılma Niyeti:** 2 katılımcı K4 ve K7 mobbing nedeniyle işten ayrılmayı düşündüğünü belirtmiştir.
- **İş Tatminsizliği:** Sadece K7 katılımcısı tarafından raporlanmıştır.
- **Performans Düşüklüğü:** Performans düşüklüğü de yine K7 tarafından mobbingin sonucu olarak gösterilmiştir.

Araştırma sonuçlarını alan yazında yer alan diğer araştırmalarla kıyasladığımızda benzer sonuçlara ulaşıldığı ifade edilebilir. Er (2024) Türkiye’de mobbinge ilgili yasal düzenlemelerin çok olmadığı bu konuda yasal bir boşluk oluşu üzerinde durmuştur. Bu araştırmada da benzer tespitler yapılmış hukuki açıdan düzenleme yapılıp hayata geçirilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Durmuş (2024) araştırmasında ortaokul öğretmenlerinin ifadeleriyle mobbingin gündelik yaşama etkileri araştırılmış bu araştırmadaki gibi anahtar kelime yoluyla mobbingin katılımcılar için ne ifade ettiği sorulmuş bunun sonucunda bu araştırmadaki verilere yakın anahtar kelimeler tespit edilmiştir. Mobbingin aile iş yaşam dengesini bozduğu, psikolojik ve fiziksel pek çok soruna yol açtığı görülmüştür. Araştırma bulguları bu tespitleri destekler niteliktedir.

Karacil (2024) araştırmasında örgüt içi iletişimin artırılması, sektörel bazı önlemler alınması, ücret, tayin ve terfi konularında adaletli olunması sektörde bazı kurallar belirlenip herkesin uyması gerektiğine değinilmiştir. Bu çalışmada da benzer önerilerde bulunulmuştur.

Çalışma, kuaför ve güzellik salonlarında mobbingin birçok nedeni ve sonucun belirlenmesine imkân tanımıştır. Mobbingin nedenleri arasında;

Hiyerarşik Dinamikler: Salon içindeki güç dengesizlikleri ve hiyerarşik yapılar, otoritenin kötüye kullanılmasına ve mobbing davranışlarına yol açmaktadır.

Rekabet: Çalışanlar arasında müşteri çekme veya salon sahiplerinin gözüne girme isteği ile artan yüksek rekabet, saldırgan ve düşmanca davranışlara neden olmaktadır.

Stresli Çalışma Ortamı: Güzellik sektörünün müşteri memnuniyeti ve fiziksel görünüm vurgusu ile zorlayıcı doğası, uzun süreli ayakta ve molasız çalışma koşulları mobbing için uygun bir stresli ortam yaratmaktadır.

Mobbingin sonuçları, bireyler, örgütler, toplumsal açıdan derin etkiler bırakmaktadır:

Psikolojik Etki: Mobbing mağdurları, stres, anksiyete, depresyon ve özgüven kaybı, kaygı bozukluğu gibi mental sağlıklarında önemli düşüşler yaşamaktadır.



Fiziksel Sağlık: Sürekli duygusal taciz, baş ağrısı, sırt ağrısı, ürtiker, mide ağrısı yorgunluk ve diğer stresle ilişkili rahatsızlıklar gibi fiziksel semptomlara yol açabilmektedir.

İş Yeri Dinamikleri: Mobbing, iş yeri uyumunu bozmakta, yüksek çalışan devir oranına, verimlilik düşüşüne ve olumsuz bir örgüt kültürüne neden olmaktadır.

Kişisel Yaşam: Mobbingin etkisi, mağdurların kişisel yaşamlarını da etkileyerek aile ilişkileri ve sosyal etkileşimlerinde olumsuz sonuçlara yol açmaktadır.

Öneriler

Bulgulara dayanarak, kuaför ve güzellik sektöründe mobbingi ele almak ve önlemek için ve alan yazının gelişmesine adına sektör, çalışanlar, yöneticiler ve araştırmacılar için çeşitli öneriler sunulmaktadır:

Sektör İçin Öneriler:

Düzenleyici Çerçeve: Kuaför ve güzellik salonlarında mobbing ile mücadele etmek için sektörel düzenlemeler yapılmalıdır. Bu kapsamda, mobbingi önleyecek ve yaptırımları belirleyecek yasalar ve yönetmelikler hayata geçirilmelidir. Bu düzenlemeler işverenlerin ve çalışanların hak ve yükümlülüklerini açıkça belirlemeli ve mobbing durumlarında izlenecek prosedürleri içermelidir.

Eğitim ve Farkındalık: Sektörde çalışan herkesin mobbing konusunda bilinçlenmesi sağlanmalıdır. Bu amaçla düzenlenecek eğitim programları ile mobbingin tanımı, türleri, belirtileri ve sonuçları hakkında bilgi verilmelidir. Ayrıca, bu tür durumlarla nasıl başa çıkılacağına dair stratejiler öğretilmelidir.

Destek Mekanizmaları: Sektörde mobbing mağdurlarına destek sağlayacak mekanizmalar kurulmalıdır. Bu mekanizmalar, psikolojik destek ve danışmanlık hizmetleri, hukuki destek ve gerektiğinde iş değişikliği yapma olanakları sunmalıdır. Ayrıca, çalışanların bu hizmetlere kolayca erişebilmeleri sağlanmalıdır.

Yöneticiler İçin Öneriler:

Liderlik ve İletişim: Yöneticiler, mobbingi önlemek ve çalışanlar arasında sağlıklı iletişimi teşvik etmek için etkin liderlik göstermelidir. Açık ve dürüst iletişim, çalışanların sorunlarını ve şikâyetlerini rahatça dile getirebilmelerini sağlar. Ayrıca, çalışanlara değer verildiğini hissettiren bir iş kültürü oluşturulmalıdır.

Mobbing Politikaları: İş yerlerinde mobbingi önlemek için net ve kapsamlı politikalar oluşturulmalıdır. Bu politikalar, mobbingin tanımını, belirtilerini, raporlama prosedürlerini ve uygulanacak yaptırımları içermelidir. Ayrıca, yöneticiler bu politikaları düzenli olarak gözden geçirmeli ve güncellemelidir.

Eğitim ve Gelişim: Yöneticiler, mobbing konusunda eğitim almalı ve bu bilgileri ekiplerine aktarmalıdır. Ayrıca, yöneticilerin mobbing durumları ile başa çıkma ve çözüm üretme konularında yetkinliklerini artırmak için sürekli gelişim programlarına katılmaları teşvik edilmelidir. Bu konuda Meslek Odalarına büyük görevler düşmektedir. Hem meslek odaları hem de sektör çalışanları böyle programlara katılmak ve organize olmasından büyük memnuniyet duyacaktır.

Çalışanlar İçin Öneriler:



Farkındalık ve Eğitim: Çalışanlar, mobbingin ne olduğunu ve bu durumlarla nasıl başa çıkılacağını öğrenmelidir. Bu amaçla, iş yerlerinde düzenlenecek eğitim programlarına katılmaları teşvik edilmelidir. Eğitimlerde, mobbing belirtileri, korunma yolları ve yasal haklar konusunda bilgi verilmelidir. Burada meslek odalarına da büyük görevler düşmektedir. Her ilde bulunan Berberler ve Kuaförler Odası Başkanlığında eğitim ve farkındalık programları düzenlenmeli, üniversitelerle iş birliği ile psikolojik danışma hizmeti sağlanmalıdır sektörde çalışanların sağlığı, aile ilişkileri, sektörün verim artışı en önemlisi de sektörün devamlılığını sağlama açısından çok önemlidir.

Dokümantasyon ve Kanıt Toplama: Mobbinge maruz kalan çalışanlar, yaşadıkları olayları belgelemeli ve kanıt toplamalıdır. Mesajlar, e-postalar, ses kayıtları ve görgü tanıklarının ifadeleri gibi kanıtlar, yasal süreçte önemli rol oynayabilir. Bu belgeler, çalışanların haklarını savunmalarında ve gerekli önlemlerin alınmasında yardımcı olacaktır.

Psikolojik Destek: Mobbinge maruz kalan çalışanların psikolojik destek alması önemlidir. İş yerlerinde sunulacak psikolojik danışmanlık hizmetleri, çalışanların yaşadıkları stresi azaltmalarına ve sağlıklı bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olabilir. Ayrıca, çalışanların sosyal destek ağlarını güçlendirmeleri de önerilir.

Araştırmacılar İçin Öneriler:

Daha Fazla Araştırma: Mobbing konusunda daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir. Özellikle kuaför ve güzellik salonları gibi sektörlerde mobbingin yaygınlığı, nedenleri, sonuçları ve önleyici tedbirler hakkında daha derinlemesine çalışmalar yapılmalıdır. Bu tür araştırmalar, sektördeki mobbing sorunlarının daha iyi anlaşılmasını ve etkili çözümler üretilmesini sağlayacaktır. Gerekirse araştırmacılar hem nicel hem de nitel araştırma yöntemini beraber kullanarak daha detaylı sonuçlar elde etmelidirler.

Veri Toplama ve Analiz: Araştırmacılar, mobbing ile ilgili veri toplama ve analiz yöntemlerini geliştirerek, bu alandaki bilimsel bilgi birikimini artırmalıdır. Anketler, mülakatlar ve gözlemler gibi yöntemler kullanılarak elde edilecek veriler, mobbingin dinamiklerini anlamada ve etkili müdahaleler geliştirmede önemli rol oynar.

Uluslararası Karşılaştırmalar: Mobbing konusunda uluslararası karşılaştırmalar yaparak, farklı ülkelerde uygulanan politikalar ve önlemler hakkında bilgi edinilmelidir. Bu tür karşılaştırmalar, Türkiye'deki uygulamaların geliştirilmesi ve daha etkili stratejilerin oluşturulması için yararlı olabilir.

Kaynakça

- Altuntaş, C. (2010). Mobbing kavramı ve örnekleri üzerine uygulamalı bir çalışma. Journal of Yaşar University, 5(18), 2995–3015. <https://doi.org/10.19168/jyu.47309>
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(1), 231–274.
- Bıçakçı, O. (2022). Türkiye’de madencilik sektöründe mobbing uygulamaları üzerine nitel bir çalışma (Yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü). Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>
- Er, N. T. (2024). Örgütlerde güncel bir sorun olan mobbing psikolojik taciz: Mobbing. Socrates Journal of Interdisciplinary Social Studies, 10(38), 35–50. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10655417>
- Güngör, M. (2008). Çalışma hayatında psikolojik taciz. İstanbul: Derin Yayınları.
- Karacil, M. (2024). Mobbingin birey üzerindeki etkileri: Bir derleme çalışma. Meyad Akademi, 5(1), 75–96. <https://doi.org/10.59007/meyadakademi.1464671>



- Kırel, Ç. (2008). Örgütlerde psikolojik taciz (mobbing) ve yönetimi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. <https://library.ciu.edu.tr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=35392>
- Köse, H. (2006). Örgüt içi iletişimde negatif bir olgu: Psikolojik yıldırma ve sistemli bir ‘ötekileştirme’ süreci olarak mobbing. II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 281–292.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119–126. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2011). Kuaförlüğün tarihsel gelişimi modülü. Ankara: MEGEP Bülten.
- Sadıkoğlu, H. (2021). Çalışan kadınlar arasında yaşanan mobbing: İstanbul güzellik merkezlerinde bir araştırma (Yüksek lisans tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi). Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>
- Sığı, Ü. (2021). Nitel araştırma yöntemleri. İstanbul: Beta Basım Yayınevi.
- Solmuş, T. (2005). İş yaşamında travmalar: Cinsel taciz ve duygusal zorbalık/taciz (mobbing). *İŞ GÜÇ The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 7(2), 1-14.
- Solmuş, T. (2008). İş ve özel yaşama psikolojik bakışlar. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Durmuş, Y. (2024). Ortaokul öğretmenlerinin ifadeleriyle mobbingin gündelik yaşama etkileri. *Araştırma ve Deneyim Dergisi*, 9(1), 37–48. <https://doi.org/10.47214/adeder.1487218>
- Tınaz, P. (2008). İşyerinde psikolojik taciz (mobbing) (2nd ed.). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Uzunçarşılı, Ü. & Yoloğlu, N. (2007). Mobbing/iş yerinde duygusal taciz: Ulusal ve uluslararası boyutu ile çatışma yüklü bir iletişim biçimi. *Öneri Dergisi*, 7(27), 1–8.
- Yalçı, E. B., & Erduran, G. Y. (2024). Çalışma hayatındaki mühendislerin mobbing ve toplumsal cinsiyet algısı ölçeklerine göre incelenmesi. *Akademik Hassasiyetler*, 11(24), 476–499. <https://doi.org/10.58884/akademik-hassasiyetler.1400665>
- Yılmaz, D. (2024). Çocukluk aşılarını reddedenlerle ilgili sağlık çalışanlarının ikna stratejileri: Dini etkilerin nitel bir incelemesi. *Community & Physician/Toplum ve Hekim*, 39(4).
- Yücetürk, E. & Öke, M. K. (2005). Mobbing and bullying: Legal aspects related to workplace bullying in Turkey. *South-East Europe Review*, 2(1), 61–70.



Extended Summary

Mobbing has gained a certain place in the literature and has become known by practitioners in the sector. However, it has been determined that most studies conducted in the Turkish literature have been conducted, especially in the production and service sectors. This is another point that needs to be noted. Considering that it creates serious negative results, especially in hairdressers and beauty salons where many women are employed, it is thought that more studies should be conducted on this subject. Mobbing causes many negative results individually, physically, organizationally, socially, and collectively. These negative effects affect people negatively, such as family life, physical and mental health, low motivation, and decreased productivity quality. As a result of the literature review, it has been revealed that sufficient research has not been conducted on the concept at the micro-enterprise level. It has been determined that the number of studies is limited, especially in workplaces such as hairdressing and beauty centers where mastery, journeyman ship, and apprenticeship processes are experienced in a practical way. Therefore, this research will contribute to pioneering research to be conducted on micro-enterprises with the few studies in the literature.

The aim of this study is to determine the general knowledge level of the participants about the concept of mobbing applied in hairdressers and beauty salons as a micro business, the types of exposure to mobbing, the causes and consequences of mobbing, and the precautions and measures to be taken to eliminate mobbing by using the face-to-face interview method with master trainers in the sector. The universe of the study consists of women working in hairdressers and beauty centers that actively continue their commercial activities in the Tokat district center. While the hairdressing profession was initially a profession where limited transactions could be made, today, everything related to beauty has become a field of great interest for men. However, many working conditions in the field of hairdressing and beauty are of a nature that can cause mobbing. For this reason, hairdressers and beauty salons were preferred as the research universe in the study. There are 115 hairdressers and beauty salons affiliated with the Tokat Hairdressers Chamber. Hairdressing is the fourth most common business line in the service sector in Turkey. In this respect, it is quite important. In recent years, it has become one of the professions with a rapidly increasing number of businesses and employees since it is a good source of income. The homogeneous sampling method was preferred in the preparation of the sample. With the homogeneous sampling method, a homogeneous group consisting of fewer people is focused on, and more attention is paid to details (Baltacı, 2018). Within the scope of the study, 11 people who worked in beauty centers and hairdressers in the city center of Tokat who had completed the master, journeyman, and apprenticeship periods, and whose professional experience ranged from 3 to 43 years, and who had completed an average of 15 years in the profession, were interviewed. Considering the very intensive work of the employees, the long hours they had to stand, and the lack of an understanding of breaks, it was quite difficult to create time for the interviews.

In the study, the qualitative research method, frequently preferred in social sciences, was preferred to reveal in depth the mobbing that beauty salon employees are exposed to. Hairdressing has long been a profession in which hair is cut, shaped, and dyed in accordance with the fashion of the time (MEGEP, 2011). A semi-structured interview technique was



used. According to Sıgır (2021: 64), qualitative research is research whose “data is not numerical values” in the research classification according to data type. It is a type of research that gives importance to subjectivity, which has a “hermeneutic” feature in terms of philosophical approach. In this context, a semi-structured interview technique was used in the study. Qualitative research aims to define and explain people's experiences as they are (Yılmaz, 2024: 277-278). The researcher collects data until the end of the process to provide evidence. Qualitative research consists of written and verbal texts rather than numerical data. Research is mostly dependent on interviews and observations made with the participants. During the interview phase, the participants were informed about the research before starting the questions with the participants. Then, just before the interview started, permission was requested to record the answers on a voice recorder, and the answers of the participants who did not want to be recorded were simultaneously transcribed. 10 questions about mobbing were asked of the participants during the interviews. While preparing the questions, sector problems were considered, and the participants' knowledge of mobbing was aimed to be measured, the questions were prepared within this framework by conducting a literature review. As a result, the data obtained from the interviews with the participants were deciphered and transcribed, errors such as spelling mistakes and punctuation were eliminated and made ready for analysis, and finally, these codings were reported and transferred to the findings section.

The study has enabled the determination of many causes and consequences of mobbing in hairdressers and beauty salons. Among the causes of mobbing;

Hierarchical Dynamics: Power imbalances and hierarchical structures within the salon lead to abuse of authority and mobbing behaviors.

Competition: High competition among employees to attract customers or to impress salon owners leads to aggressive and hostile behaviors.

Stressful Work Environment: The challenging nature of the beauty sector with its emphasis on customer satisfaction and physical appearance, long-term standing and non-break working conditions create a stressful environment suitable for mobbing.

The consequences of mobbing have deep effects on individuals, organizations and society:

Psychological Impact: Mobbing victims experience significant declines in their mental health such as stress, anxiety, depression and loss of self-confidence, anxiety disorder.

Physical Health: Continuous emotional harassment can lead to physical symptoms such as headache, backache, urticaria, stomachache, fatigue and other stress-related disorders.

Workplace Dynamics: Mobbing disrupts workplace harmony, causes high employee turnover, decreased productivity, and a negative organizational culture. **Personal Life:** The impact of mobbing also affects the personal lives of victims, leading to negative consequences in family relationships and social interactions.

Based on the findings, various recommendations are presented for the sector, employees, managers, and researchers to address and prevent mobbing in the hairdressing and beauty sector and to develop the literature in the field:

Recommendations for the Sector



Regulatory Framework: Sectoral regulations should be made to combat mobbing in hairdressing and beauty salons. In this context, laws and regulations that prevent mobbing and determine sanctions should be implemented. These regulations should clearly define the rights and obligations of employers and employees and include the procedures to be followed in mobbing situations.

Education and Awareness: Everyone in the sector should be aware of mobbing. For this purpose, information should be provided about the definition, types, symptoms, and consequences of mobbing through training programs to be organized. In addition, strategies on how to cope with such situations should be taught.

Support Mechanisms: Mechanisms should be established in the sector to support mobbing victims. These mechanisms should provide psychological and counseling services, legal support, and opportunities to change jobs when necessary. In addition, employees should be able to access these services easily.

Recommendations for Managers

Leadership and Communication: Managers should show effective leadership to prevent mobbing and encourage healthy employee communication. Open and honest communication allows employees to express their problems and complaints comfortably. In addition, a work culture should be created that makes employees feel valued.

Mobbing Policies: Clear and comprehensive policies should be created to prevent workplace mobbing. These policies should include the definition of mobbing, its symptoms, reporting procedures, and the sanctions to be applied. In addition, managers should regularly review and update these policies.

Training and Development: Managers should receive training on mobbing and transfer this information to their teams. In addition, managers should be encouraged to participate in continuous development programs to increase their competence in dealing with mobbing situations and producing solutions. Professional Chambers have great responsibilities in this regard. Both professional chambers and sector employees will be very pleased to participate in and be organized in such programs.

Recommendations for Employees

Awareness and Training: Employees should learn what mobbing is and how to deal with it. For this purpose, they should be encouraged to participate in workplace training programs. Information should be provided about mobbing symptoms, protection methods, and legal rights in training. Professional chambers also have important duties here. Training and awareness programs should be organized in each province's Barbers and Hairdressers Chamber Presidency, and psychological counseling services should be provided in cooperation with universities. This is very important for the health of employees in the sector, family relations, increased efficiency in the sector, and most importantly, the continuity of the sector.

Documentation and Gathering Evidence: Employees subjected to mobbing should document the events they experience and collect evidence. Evidence such as messages, e-mails, voice recordings, and eyewitness testimonies can play an important role in the legal



process. These documents will help employees defend their rights and take the necessary precautions.

Psychological Support: It is important for employees subjected to mobbing to receive psychological support. Psychological counseling services to be provided in workplaces can help employees reduce the stress they experience and cope in a healthy way. It is also recommended that employees strengthen their social support networks.

Recommendations for Researchers

More Research: More research needs to be done on mobbing. More in-depth studies should be conducted on the prevalence, causes, consequences, and preventive measures of mobbing, especially in sectors such as hairdressers and beauty salons. Such studies will provide a better understanding of mobbing problems in the sector and the production of effective solutions. Researchers should obtain more detailed results using quantitative and qualitative research methods if necessary.

Data Collection and Analysis: Researchers should increase their scientific knowledge in this field by developing data collection and analysis methods on mobbing. Data obtained using methods such as surveys, interviews, and observations play an important role in understanding the dynamics of mobbing and developing effective interventions.

International Comparisons: Information should be obtained on policies and measures implemented in different countries by making international comparisons on mobbing. Such comparisons may be useful for developing practices in Turkey and creating more effective strategies.



Ek bilgiler

Çıkar çatışması bilgisi: Sorumlu yazar, yazar ekibi adına çalışmada çıkar çatışması olmadığını kabul etmektedir.

Destek bilgisi: Çalışmada herhangi bir kuruluştan destek sağlanmamıştır.

Etik onay bilgisi: Çalışma için Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulunun 25.07.2023 karar tarihli 12 numaralı toplantısından 15 sayılı karar numarası ile gerekli olan etik kurul izni alınmıştır.

Onam formu bilgisi: Çalışmaya katılım gösteren tüm bireylerden bilgilendirilmiş onam (gönüllü katılım) formu alınmıştır.

