

**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
ADLİ BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ADLİ PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**KUMARHANE ÇALIŞANLARININ MARUZ KALDIĞI ŞİDDET:
BANKACILIK SEKTÖRÜ İLE KARŞILAŞTIRILMASI**

**Gizem Cemaller
20154860**

LEFKOŞA

2017

**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
ADLİ BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ADLİ PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**KUMARHANE ÇALIŞANLARININ MARUZ KALDIĞI ŞİDDET:
BANKACILIK SEKTÖRÜ İLE KARŞILAŞTIRILMASI**

**HAZIRLAYAN
Gizem CEMALLER
20154860**

**TEZ DANIŞMANI
YARD. DOÇ. DR. DENİZ ERGÜN**

LEFKOŞA

2017

YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
ADLİ BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Tarih:/...../....., Lefkoşa

2016/2017 Akademik Yılı Güz Dönemi

BEYANNAME

Tezin Türü: Yüksek Lisans (*) Doktora ()

Öğrenci Numarası: 20154860

Bölümü : Adli Psikoloji

Ben Gizem Cemaller, isimli öğrenciniz “Kumarhane Çalışanlarının Maruz Kaldığı Şiddet: Bankacılık Sektörü ile Karşılaştırılması.” konulu tez çalışmamı “Yrd. Doc. Dr. Deniz Ergün” adlı danışmanın gözetiminde kendim yaptığımı; ayrıca intihal test sonucunun bir kopyasının da tezin içinde bulunduğunu, tez çalışmamı Yakın Doğu Üniversitesi Adli Bilimler Enstitüsü’nün Tez Yazım Kuralları Yönergesi’ne azami uyarak hazırladığımı ve bilerek hiçbir kuralı ihlal etmediğimi belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Saygılarımla,

İmza:

**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
ADLİ BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ADLİ PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Kumarhane Çalışanlarının Maruz Kaldığı Şiddet: Bankacılık Sektörü ile
Karşılaştırılması**

**Hazırlayan
Gizem CEMALLER
20154860**

Sınav Komitesi

Yrd. Doç. Dr. Ayhan ÇAKICI EŞ

**Yakın Doğu Üniversitesi,
Danışmanlık ve Rehberlik
Bölümü**

Doç. Dr. Ebru TANSEL ÇAKICI

**Yakın Doğu Üniversitesi,
Psikoloji Bölüm Başkanı
Komite Başkanı**

Yrd. Doç. Dr. Deniz ERGÜN

**Yakın Doğu Üniversitesi,
Psikoloji Bölümü
(Tez Danışmanı)**

**Adli Bilimler Enstitüsü Adli Psikoloji Anabilim Dalı
Adli Bilimler Enstitü Müdür Vekili Prof. Dr. Şenol Bektaş**

ÖZ

Kumarhane Çalışanlarının Maruz Kaldığı Şiddet: Bankacılık Sektörü ile Karşılaştırılması

Gizem Cemaller

Haziran 2017, 74

Araştırmada kumarhane çalışanları ve bankacılık sektöründe müşteri temsilcisi olarak görev yapan çalışanların yöneticiler ve müşteriler tarafından maruz kaldıkları şiddetin belirlenmesi, ve bu şiddetin çocukluk dönemi istismarı ve depresyon ile ilişkisinin tespit edilmesi amacıyla yapılmış tanımlayıcı bir araştırma olup, araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmada deney grubu evrenini Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Girne ilçesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin kumarhanelerinde görevli personel, kontrol grubu evrenini ise bankacılık sektöründe görev yapan müşteri temsilcileri oluşturmaktadır. Araştırma evreninin tamamına ulaşılması zaman, maliyet ve kontrol bakımından güç olacağından dolayı araştırma evrenini temsil edecek şekilde basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak deney grubundan 140 ve kontrol grubunda 140 olmak üzere toplam 280 kişi ile görüşülmüştür. Araştırmada veri toplama aracı olarak sosyo-demografik form, Şiddet Ölçeği, Psikoşiddet (mobbing) Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği kısa formu ve Beck Depresyon Ölçeği yer almaktadır. Bu araştırmada, kumarhane çalışanları müşteri şiddeti ölçeğinden bankacılık sektörü çalışanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksek puan aldıkları tespit edilmiştir. Kumarhanede çalışan personelin psikoşiddet ölçeği puanları, bankacılık sektöründe çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Kumarhane çalışanlarının çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve alt boyutlarından aldıkları puanlar bankacılık sektörü çalışanlarına göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Katılımcıların çalıştıkları sektöre göre Beck depresyon puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiş olup, kumarhane çalışanlarının beck depresyon puanlarının bankacılık sektöründen çalışan katılımcılara göre yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kumarhane çalışanlarında müşteri şiddetine maruz kalmayı psikoşiddet, depresyon ve çalışma süresinin yordadığı bulunmuştur.

Sonuç olarak birçok sektörde olduğu gibi kumarhane sektöründe de çalışanların maruz kaldıkları şiddeti önlemeye yönelik psikolojik destek ve önleyici programların geliştirilmesi gerekmektedir.

Anahtar Sözcükler: Psikoşiddet (mobbing), Müşteri Saldırganlığı, ocukluk Dönemi rselenme Yaşantıları, Depresyon

ABSTRACT

Violence Exposed by Casino Employees: Comparison with Banking Sector

Gizem Cemaller

June 2017, 74

A descriptive study was conducted in order to determine the severity of the violence experienced by casino employees and customer representatives' employees in the banking sectors are exposed to by managers and customers and to identify the correlation between this violence and childhood abuse and depression, adopting a relational search model. In the research, the experimental group consists of personnel working in the casinos of 5-star hotels operating in Girne, Turkish Republic of Northern Cyprus, and the control group is made up of customer representatives serving in the banking sector. Since it would be difficult to reach the full extent of the research sample in terms of time, cost and control, a total of 280 people, 140 from the experimental group and 140 from the control group, were interviewed using a simple random sampling method to represent the research population. Sociodemographic form, Violence Scale, Psychosocial (mobbing) Scale, Childhood Depression Survivors Scale short form and Beck Depression Scale were used as data collection tools in the study. In addition, the study indicates that the casino employees score significantly higher on the customer violence scale than the banking sector employees. Psychosocial rating scores for staff working at the casino are significantly higher than those who work in the banking sector. Casinos employees' scores on childhood trauma scale and subscales were significantly higher than those of banking sector employees. It was determined that there was a statistically significant difference between Beck depression scores of the participants according to the sectors they studied, moreover, the beck depression scores of the casino employees were higher than the participants working in the banking sector. Psychosocial violence, depression and duration of work were found to be a factor in customer violence in casino employees.

As a result, in the casino sector as well as in many sectors, it is necessary to develop psychological support and prevention programs to prevent violence that the employees are exposed to.

Keywords: Mobbing, Customer Aggression, Depression, The Traumatic Experience at the Childhood

TEŞEKKÜRLER

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde, emeğini, bilgilerini ve desteğini esirgemeyen tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Deniz Ergün’e teşekkür ederim.

Verileri toplama aşamasına katkıda bulunan Casino İşletmeciler Birliğine ve Kuzey Kıbrıs Bankalar Birliğine yardımları için teşekkür ederim.

Babam Burak, annem Leman’a sevgilerini ve desteklerini hiç esirgemedikleri, bana her zaman inandıkları ve hem maddi hemde manevi yanımda oldukları için minnettarım. Sevgili dayıciğim Ahmet Altuner’e de tüm desteği için teşekkür ederim.

Ayrıca çalışmama inanan, veri toplama sürecinde yanımda olup desteklerini hiç esirgemeyen arkadaşlarım İraz Tuğberk, Ferdiye Bengisu, Tuğçe Saymaz, Gurur Gölbaş’a teşekkürü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT	III
1. GİRİŞ.....	1
1.1 Araştırma Problemi	2
1.1.1 Problem Cümlesi:	2
1.1.2 Alt Problemler	2
1.2 Araştırmanın Konusu	3
1.3 Araştırmanın Amacı	3
1.4 Araştırmanın Önemi	3
2. KURUMSAL ÇERÇEVE.....	4
2.1 İş Yeri Saldırganlığı Tanımı	4
2.1.1 Saldırganlığın Biçimi	4
2.1.2 Saldırganın Kişilik Özellikleri.....	5
2.1.3 Saldırganlığın Psikolojik Tanımı.....	5
2.2 İş Yerinde Cinsel Taciz	6
2.3 İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing).....	6
2.3.1 Mobbing tarihçesi.....	7
2.4 Çocuk İstismarı	7
2.4.1 Fiziksel İstismar	8
2.4.2 Cinsel İstismar.....	8
2.4.3 Duygusal İstismar.....	8
2.4.4 İhmal.....	8
3. YÖNTEM.....	9
3.1.Araştırmanın Modeli	9
3.2. Evren ve örneklem.....	9
3.3. Veri Toplama Araçları.....	9
3.3.1. Demografik Bilgi Formu	10
3.3.2. Müşteri Şiddeti Ölçeği (MŞÖ)	10
Tablo 3.1. Müşteri Şiddeti Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları.....	11
3.3.3. Psikoşiddet (mobbing) Ölçeği (PÖ)	12
3.3.4. Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği-Kısa formu (ÇDÖYÖ).....	12

3.3.5. Beck Depresyon Ölçeği (BDÖ).....	13
3.4. Verilerin toplanması.....	14
3.5. Verilerin Analizi.....	14
4. BULGULAR	16
5. TARTIŞMA	42
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	46
KAYNAKÇA	48
EKLER.....	51
EK-1	52
EK-2	53
EK-3	54
EK-4	56
EK-5	58
EK-6	60
EK-7	61

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 4.1. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı	16
Tablo 4.2. Kumarhanede çalışan ve bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	19
Tablo 4.3. Katılımcıların cinsiyetlerine göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	21
Tablo 4.4. Katılımcıların yaş gruplarına göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	23
Tablo 4.5. Katılımcıların eğitim durumlarına göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	25
Tablo 4.6. Katılımcıların medeni durumlarına göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	27
Tablo 4.7. Katılımcıların gelir durumlarına göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	29
Tablo 4.8. Katılımcıların çalışma sürelerine göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	31
Tablo 4.9. Katılımcıların haftalık çalışma saatlerine göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	33
Tablo 4.10. Kumarhane çalışanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanları arasındaki korelasyonlar	35
Tablo 4.11. Bankacılık sektörü çalışanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanları arasındaki korelasyonlar	37
Tablo 4.12. Kumarhane çalışanlarının Yaş, Çalışma süresi, Haftalık çalışma saati, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği puanlarını yordamasına ilişkin regresyon modeli	39
Tablo 4.13. Bankacılık sektörü çalışanlarının Yaş, Çalışma süresi, Haftalık çalışma saati, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarını Müşteri Şiddeti Ölçeği puanlarını yordamasına ilişkin regresyon modeli	40

KISALTMALAR

MŞÖ	:	Müşteri Şiddeti Ölçeği
PÖ	:	Psikoşiddet (mobbing) Ölçeği
ÇDÖYÖ	:	Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği-Kısa formu
BDÖ	:	Beck Depresyon Ölçeği

1. GİRİŞ

Araştırmalar işyerinde şiddet, taciz ve saldırganlık olgusunun oldukça önemli olduğunu, sorun giderek daha riskli bir hal aldığını, piyasa ve rekabet ortamının giderek arttığı bu dönemde çalışanlar üzerinden daha büyük baskılar oluşturulduğunu bu süreç çalışanın hem fiziksel hem sosyal hemde psikolojik açıdan sağlığını riske atabilecek durumlarla karşı karşı kalmakta olduklarını göstermiştir. Raketbet ortamı arttıkça ve müşterinin beklentisini karşılamak amacı olduğu sürece işyerinde saldırgan davranışlarda maruz kalınacağı gözönünde bulundurulmalıdır.

Müşteri saldırganlığı özellikle doğrudan iletişim halinde olan kişiler tarafından büyük bir sorun haline gelmiş olması bu bağlamda araştırmaların cinsiyet, yaş, ırk gibi kavramlarda yaygınlık kazandığı ortaya çıkmıştır (Akgeyik & Gungor, 2009).

Dünya Sağlık Örgütü'ne göre şiddet: "Kişinin fiziksel gücünü istemli olarak kullanması veya tehdit etmesi sonucunda karşı tarafa zarar verecek şekilde olumsuz etkilerinin olması, bu olumsuz etkilerden dolayı psikolojik zarar görme veya yaralanma, ölüm gibi sonuçların ortaya çıkmasına denir (Nakajima, D., & D., 1998).

Çocuk istismarı, çocuğun hayatını tehdit edecek şekilde, sağlığını ve gelişimini etkileyecek, sorumluluk ve beceri ile ilgili değer yargılarına zarar verecek her türlü davranışlar ile tanımlanmaktadır (Oral & Kabir, 2010). Araştırmalarda, istismara uğrayan çocuğun erişkin dönemlerinde ciddi bir şekilde psikolojik, sosyal ve davranışsal güçlüklerin yaşandığı gözlemlenmiştir. İstismara uğrayan kişiler çevrelerinde, eşlerinde ve iş ortamlarında risk oluşturmaktadırlar. (Dinleyici & Dağlı, 2016).

Çalışma hayatında yaşanan psikolojik taciz, yıldırma (mobbing), çocukluk çağında yaşanan istismar sonucu kişide olumsuz etkiler yaratarak yol açtığı stresle birlikte depresyon meydana gelebilmektedir. Depresyon, insanın yaşama enerjisinin tükendiği, kişinin kendisini değersiz ve mutsuz hissettiği, olumsuz düşüncelerinin oluştuğu, yoğun pişmanlık ve kaygıların olduğu, bazen intihar düşüncelerin meydana geldiği bunlarla birlikte uyku, iştah cinsel istek gibi fizyolojik rahatsızlıkların meydana geldiği bir hastalıktır (Yıldız & Yıldız, 2009).

1.1 Araştırma Problemi

Bu çalışma son yıllarda gerek dünyada gerekse ülkemizde giderek artan işyerlerinde saldırdan davranışlar, psikolojik taciz, istismar ve mağduriyet gibi konular ele alınmıştır. Son zamanlarda işyerleri çalışanlar için riskli hale gelmiştir. Bireyler gerek çalışma arkadaşlarından gerekse hizmet vermekte oldukları müşteriler tarafından heran şiddete maruz kalma olasılığı ile karşı karşıya kalmaktadırlar. İşyerlerinde müşterilerin çalışanlara karşı sergilenen saldırgan davranış tutumları ile cinsel taciz davranışları çok sık görülmektedir. Bu nedenler çalışanlar için giderek bir problem haline gelmiştir.

1.1.1 Problem Cümlesi:

Araştırmanın temel problem cümlesi “Kumarhane çalışanları ile bankacılık sektöründe çalışan müşteri temsilcilerinin yöneticiler ve müşteriler tarafından şiddete maruz kalma durumları arasında fark var mıdır?” şekildedir.

1.1.2 Alt Problemler

1. Kumarhane çalışanları ile bankacılık sektöründe çalışan müşteri temsilcilerinin yöneticiler ve müşteriler tarafından şiddete maruz kalma durumları sosyo-demografik özelliklerine göre fark göstermekte midir?
2. Kumarhane çalışanları ile bankacılık sektöründe çalışan müşteri temsilcilerinin yöneticiler ve müşteriler tarafından şiddete maruz kalma durumları ile çocukluk döneminde örselenme yaşantıları arasında bir ilişki var mıdır?
3. Kumarhane çalışanları ile bankacılık sektöründe çalışan müşteri temsilcilerinin yöneticiler ve müşteriler tarafından şiddete maruz kalma durumları ile depresyon durumları arasında bir ilişki var mıdır?

1.2 Araştırmanın Konusu

Bu araştırmada müşteriler ve yöneticiler tarafından uygulanan saldırganlık tutumlarını ve davranış biçimlerini casino çalışanlarına ve bankada müşteri temsilcilerine etkileri araştırılmıştır. Birebir müşteriler ile ilgilenen sektörlerde çalışanlar müşteri mağduru olabilmektedir fakat casino çalışanlarında bu risk daha fazla olmaktadır.

1.3 Araştırmanın Amacı

Bu araştırma kumarhane çalışanları ve müşteri temsilcilerinin yaşadıkları müşteri saldırganlığının etkilerini araştırmak, çalışma koşullarının ve bunun üzerindeki etkisi hakkında bilgi edinmek amaçlanmıştır.

Kumarhane çalışanlarının müşteri temsilcilerine göre müşteri saldırganlığı yaşamalarının daha olası olduğu olduğunu ve daha büyük riskler taşıyabileceği, bu nedenle yaşanan olumsuz etkiler kişide depresyona yol açabileceği ve bu etkilerin nedenlerinin araştırması amaçlanmıştır.

1.4 Araştırmanın Önemi

Müşteri saldırganlığı çalışmalarına bakıldığında zaman kurbanlar genellikle servis sağlayıcıları olmaktadır. Hem yöneticileri tarafından hemde müşteriler tarafından yaşanan mağduriyetlerde kişi tükenmişliğe girer ve bu hem sektör için hemde çalışan için iyi bir durum olmaktan çıkmaktadır. Bu nedenle çalışanlara müşteriler ile başa çıkma eğitimlerinin verilmesi, yöneticilerin sıkı bir denetim halinde olması ve hem müşteri hemde çalışan memnuniyetini sağlamak amacıyla yeniliklerin yapılmasının büyük bir önem taşımaktadır.

2. KURUMSAL ÇERÇEVE

2.1 İş Yeri Saldırganlığı Tanımı

İş yerleri çalışanların riskli alanları haline gelmiştir. Bireyler hem çalışma arkadaşlarından hemde hizmet sundukları müşterileri tarafından heran şiddete maruz kalma olasılığı ile karşı karşıya gelmektedirler. İşyeri saldırganlığı kavramı geniş açıdan incelenmeli ve tanımlanmalıdır (Tekin Akgeyik, 2013). İş yeri saldırganlığı bir kişi veya kişilerin fiziksel ya da psikolojik olarak bir ya da birden fazla çalışana işleri ile ilgili bir kasıtlı şekilde zarar veremek amacı ile her türlü davranışı kapsamaktadır.

2.1.1 Saldırganlığın Biçimi

Müşterilerin saldırganlık eğilimlerini anlamak için girişimleri tam kapsamlı düşünmemiz gerekmektedir. Anti-sosyal tutum ve davranışların oluşturduğu psikolojik taciz vakaları müşterilerden de kaynaklanabilmektedir. Hizmet sektörlerinde artmakta olan rekabet ortamı ön ofiste çalışanların duygusal emeğine dönük beklentiyi arttırmakta ve bunun bir sonucu olarak müşteriden kaynaklanan tacize karşı çalışandan daha toleranslı olması beklenmektedir. Bu durum çalışanın duygusal emeği üzerindeki beklentinin genişlemesine yol açmaktadır (Yagil, 2008).

Müşterilerin saldırganlık boyutları iki şekilde incelenebilmektedir.

a) Fiziksel Saldırganlık:

Kurumun dışında gerçekleşen üçüncü şahıslar tarafından maruz bırakılan bir durum olmaktadır. Temas ile karşısındaki kişiyi rahatsız ederek gerçekleştirilen bu davranış biçimi ciddi boyutlara ulaşabilmektedir. ABD’de yapılan bir araştırma sonucunda %72’si işyerinde şiddetin çoğunlukla müşteriler tarafından olduğu araştırılmıştır (Schat, Frone, & Kelloway, 2006).

b) Psikolojik Saldırganlık:

Psikolojik saldırganlık ise bir başka saldırganlık biçimidir ve sözel saldırganlıkla hemen hemen aynı kalıba girmektedir. Bu saldırganlık fiziksel saldırganlığa göre daha yaygın durumdadır. Genel olarak bakıldığında bu saldırgan davranışlara pekçok araştırmalar yapılmış ve birçok davranış tipolojisi ortaya çıkmıştır. Müşterilerin sergilemekte olan davranışları; öfkeyle bakmak, kaba ve saygısızca davranmak, çalışan kişinin işine karışmak, bağırarak, iftira atmak, küçük düşürücü laflar söylemek, rencide etmek, azarlamak vs. gibi itamlarda bulunmaktadır (Keashly & Neuman, 2004).

Psikolojik saldırganlık giderek artan bir sorun haline gelmektedir. Çalışanlara karşı yapılan bu saldırıların boyutları ve ciddiyetinin giderek arttığı gözlemlenmektedir.

2.1.2 Saldırganın Kişilik Özellikleri

İşyerinde yaşanan psikolojik şiddet (mobbing) olayı saldırgan tutumu gösteren kişinin kişilik özellikleriyle de ilgilidir. Ancak saldırganın karakteristik özelliklerini tam olarak belirlemek güç olsa da davranışları çoğu zaman çeşitli kişilik bozukluğu terimleriyle ifade edilebilmektedir (Özen, 2007). Saldırganlık davranışları kişisel, çalışma süresi veya sosyal birçok gerekçeyle ortaya çıkabilmektedir (Tekin Akgeyik, 2013).

2.1.3 Saldırganlığın Psikolojik Tanımı

Birçok kurumcının saldırganlıkla ilgili pek çok görüşü vardır. İnsanoğlu okul, sosyal ortamlarda, topluluk içlerinde, işte, evde her yerde saldırgan davranışlarda bulunabilmektedir. Bu saldırganlığı açıklamak için birçok kurumlar ortaya atılmıştır. Bunlar; İçgüdü Kuramcıları, Engelleme-saldırganlık Kuramı, Sosyal öğrenme Kuramı, Ekolojik Kuram, Bilişsel Kuramcılar ve Boşalma Kuramı olarak tanımlanmaktadır.

Saldırganlık kurumlarına bakıldığı zaman Freud içgüdüsel olarak tanımladığını, diğer kuramcılar bunun içgüdesel olmadığını saldırganlık tepkisel bir davranış olarak kabul ettiklerini ileri sürmüşlerdi.

Dollar ve arkadaşları (1939) tarafından geliştirilen engelleme-saldırganlık kuramına göre, kişi saldırganlığı doğuştan öğrenmez. Amaca karşı yönelik bir davranışın engellenmesi için saldırganlık dürtüsü ortaya çıkar. Kişi her engelleme durumu olduğu zaman saldırganlığa güdülenir ve buda şiddeti arttırır. İstenmeyen yada istenen bir durumun engellenmesinde kişi saldırganlığa başvurabilir. Engelleme duygusunun saldırganlığa dönüşmesi ihtimal demektir (Dollard, Doob, Miller, Mowrer, & Sears, 1939).

2.2 İş Yerinde Cinsel Taciz

İş yerlerinde çok sık rastlanan cinsel taciz çalışanların kabusu haline gelmiştir. Cinsellik içeren ifadeler, rahatsız edici fiziksel dokunuşlar, flört teklifleri, fiziksel baskı, cinsel içerikli şakalar veya pornografik fıkra anlatımları gibi içerikler iş yerinde cinsel tacizin belirgin özelliklerindendir (Solmuş, İş Yerinde Cinsel Taciz, 2005).

2.3 İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)

Mobbing kavramı, iş yerinde psikolojik şiddet veya psikolojik yıldırma anlamına gelmektedir. Mobbing cinsel taciz olaylarında önüne geçmiş, gelişmiş ülkelerde çok sık görülen bir psikolojik taciz biçimidir ve birçok hukuk davasında yer almaktadır (Karcıoğlu & Sevil , 2010). Mobbing, işyerinde kişileri hedef alan, düzenli bir şekilde duygusal ve psikolojik saldırıya maruz bıraktıran yıpratma davranışlarıdır. Genellikle bu davranışlar üst düzey yöneticileri tarafından uygulanmaktadır. Mağdura yapılan psikolojik şiddette küçük düşürme, iftiralar, rencide edici kelimeler, taciz, duygusal istismar, dedikodu yoluyla sarsma, haksız yere suçlama gibi davranışlarla iş yerinden çıkmaya zorlayan bir yapıdır (Tetik, 2010). Mobbing davranışının en az bir kez ve bunun altı ay boyunca sürdürülmesi , bir kişiye yönelik olması ve maruz kalan kişinin baş

edemeyecek duruma gelmesi duygusal zorbalık kavramına girmesi için yeterlidir (Solmuş, İş Yerinde Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing), 2005).

Mobbinge maruz kalan kişilerin iş doyumlarında ve performansında düşüşler, kişilerde psikolojik problemler, stres ile kaygının zamanla artış göstermesi, iş tatminin çöküşe uğramasına yol açmaktadır.

İş tatmini ise; Bireyin iş ortamında mutlu olması ve işine severek gitmesi yani işyerine karşı olumlu tutum sergilemesi anlamını almaktadır. Bireyin işyerinde tatmin olması örgüt açısından da büyük önem taşımaktadır. Birey ne kadar mutlu olursa işini çok daha iyi yapar ve örgütün gelişmesinde katkısı olabilmektedir. Bu nedenle örgütlerde denetimlerin iyi yapılması ve önlem alınması gerekmektedir (Karcıoğlu & Sevil , 2010).

2.3.1 Mobbing tarihçesi

Mobbing kavramı ilk olarak hayvan davranışlarını gözlemleyen bilim adamı Lorenz tarafından geliştirilmiştir. Lorenz küçük hayvan grublarının büyük hayvan grubuna karşı korkutmak amaçlı yapılan saldırılar olarak tanımlamıştır. Daha sonra 1972’de Heinemann, bir sınıfta olan küçük grubun tek kişiye yöneldiğinde ve psikolojik saldırı uyguladıklarında ne kadar yıkıcı olabileceğini hatta kişinin intihara kadar gidebileceğini savunmuştur. 1980’lerde ise Heinz Leymann bu tür davranışların işyerlerinde de olduğunu tesbit etmiştir. Leymann mobbing kavramını;

“iş yaşamında bir veya daha fazla kişiye yönelik sistematik olan düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla psikolojik terör” şeklinde ifade etmiştir (Tefik, 2010).

2.4 Çocuk İstismarı

Çocuğun gelişimini ve büyümesini etkileyecek hertürlü olumsuz davranış çocuk istismarı olarak adlandırılmıştır. Çocuk doğduğu andan itibaren evde, okulda, sokakta, parklarda yaşadığı hertürlü istismar bir toplum sorunu olmaktadır (Şimşek & Önder, 2011). Çocuk istismarının fiziksel istismar, cinsel istismar, duygusal istismar ve ihmal olarak çeşitleri vardır.

2.4.1 Fiziksel İstismar

İstismarların en yaygın ve en kolay tesbit edilebilen çeşitidir. Fiziksel istismar 18 yaşından küçük olan bakımından sorumlu olan veya anne baba ya da başka kişiler tarafından sağlığına zarar verecek şekilde fiziksel yaralanması ya da yaralanma riski taşımasına denmektedir (Taner & Gökler, Fiziksel İstismar ve İhmal, 2004).

2.4.2 Cinsel İstismar

Cinsel doyuma ulaşmak için karşı tarafın rızası olmadan veya ikna edilerek yapılmaya çalışılan, çocuktan en az altı yaş büyük bir kişi tarafından uygulanan her türlü davranışa cinsel istismar denmektedir. Bir başta tanımla “çocuk ve erişkin arasındaki temas ve ilişki, o erişkinin veya başka birinin seksüel amaçlı kullanılmışsa çocuğun cinsel istismara uğradığı kabul edilir.” Cinsel istismarı içeren davranışları şu şekilde sıranabilmektedir; Tecavüz, teşhircilik, ensest, pornografik videolar, cinsel içerikli konuşmalar, cinsel organları okşama, oral sekse kadar değişen eylemlerdir (Tıraşçı & Gören, 2007).

2.4.3 Duygusal İstismar

Duygusal istismar, çocuğun çevresindeki yetişkinlerin kişiliğini zedeleyecek, duygusal gelişimini engelleyecek hertürlü davranış kalıplarına denmektedir. Fark edilmesi, tanımlanması ve anlaşılması açısından duygusal istismar çeşitleri arasında en zor tesbit edilen olmakla birlikte kanıtlanabilmesinde de güçlük çekilebilmektedir (Taner & Gökler, Duygusal İstismar ve İhmal, 2004).

2.4.4 İhmal

İhmal; çocuğa bakmakla yükümlü olan anne ve baba veya bakıcısı tarafından yeteri kadar önem verilmemesi, beslenmesinin sağlıklı ve düzenli şekilde yapılmaması, özbakım ihtiyaçlarını karşılanmaması, sağlık, eğitim, barınma, sosyal gelişim ve duygusal gelişiminin engellenmesi durumunda çocuk ihmaline girmesidir (Turhan, Sangün, & İnandı, 2006).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada Kumarhane çalışanları ve bankacılık sektöründe müşteri temsilcisi olarak görev yapan çalışanların yöneticiler ve müşteriler tarafından maruz kaldıkları şiddetin belirlenmesi, ve bu şiddetin çocukluk dönemi istismarı ve depresyon ile ilişkisinin tespit edilmesi amacıyla yapılmış tanımlayıcı bir araştırma olup, araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

3.2. Evren ve örneklem

Araştırmada deney grubu evrenini Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Girne ilçesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin kumarhanelerinde görevli personel, kontrol grubu evrenini ise bankacılık sektöründe görev yapan müşteri temsilcileri oluşturmaktadır.

Araştırma evreninin tamamına ulaşılması zaman, maliyet ve kontrol bakımından güç olacağından dolayı araştırma evrenini temsil edecek şekilde basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak deney grubundan 140 ve kontrol grubunda 140 olmak üzere toplam 280 kişi ile görüşülmüştür.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak beş bölümden oluşan soru formu kullanılacaktır. Soru formunun birinci bölümünde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine yönelik sorular, ikinci bölümünde Şiddet Ölçeği, üçüncü bölümde Psikoşiddet (mobbing) ölçeği, dördüncü bölümünde Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği kısa formu ve beşinci bölümünde Beck depresyon ölçeği yer almaktadır.

3.3.1. Demografik Bilgi Formu

Araştırma kapsamına alınan kumarhane ve bankacılık sektör çalışanlarının yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi tanıtıcı özelliklerinin ve çalışma süresi özelliklerinin saptanmasına yönelik 11 soru yöneltilmiştir.

3.3.2. Müşteri Şiddeti Ölçeği (MŞÖ)

Katılımcıların müşteriler tarafından şiddete maruz kalma durumlarının saptanması amacıyla Sousa ve ark. (2015) yılında hazırlanan soru formu kullanılacaktır. Sousa ve arkadaşları tarafından ölçeğe ilişkin herhangi bir geçerlik-güvenirlik çalışması yapılmamış olup, geçerlik-güvenirlik çalışması araştırmacı tarafından yapılmıştır.

Müşteri Şiddeti Ölçeğinin geçerlik çalışması kapsamında Açıklayıcı Faktör Analizi güvenirlik çalışması kapsamında iç tutarlılık testlerinden Cronbach alfa testi ve madde toplam korelasyonları analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.

Müşteri Şiddeti Ölçeğinin faktör yapısının belirlenmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Gelişmekte olan bir ölçme aracında yer alan her bir uyarana (maddeye) cevaplayıcıların verdiği tepkiler arasında belli bir düzen olup olmadığı araştırmacının ortaya koymak istediği sonuçlardan biridir. Bu amaçla kullanılan faktör analizi sosyal bilimlerde, başta psikolojik boyutların tanınmasında ve boyutların içeriği ile ilgili bilgi edinilmesinde kullanılan çok değişkenli analiz tekniklerinden biridir (Tavşancıl,2006).

Ölçeğe ilişkin açıklayıcı faktör analizine geçilmeden önce veri setinin normal dağılıma uyumu Kolmogorov-Smirnov testi ile incelenmiş ve normal dağılıma uyumlu olduğu saptanmıştır. Faktör analizi, tüm veri yapıları için uygun olmayabilir. Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser- Meğher-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett küresellik (sphericity) testiyle incelenebilir. KMO katsayısı, veri matrisinin faktör analizi için uygun olup olmadığını, veri yapısının faktör çıkarma için uygunluğu hakkında bilgi verir. Faktörleşebilirlik (factorability) için KMO' nun 0,60'tan yüksek çıkması beklenir. Barlett testi, değişkenler arasında ilişki olup olmadığını kısmı kolerasyonlar temelinde inceler (Büyüköztürk, 2009). Ölçeğe ait KMO katsayısı 0,81 ve Bartlett's Test of Sphericity'e

ait Chi Square değeri 15,768 ve anlamlı bulunmuştur. Buna göre ölçek faktör analizi yapılmaya uygun bulunmuştur.

Tablo 3.1. Müşteri Şiddeti Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktör	Özdeğerler			Döndürülmüş Kareler Toplamı		
	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Kümülatif Varyans (%)	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Kümülatif Varyans (%)
1	6,32	45,11	45,11	6,32	45,11	45,11

Tablo 3.1.'de Müşteri şiddeti ölçeği faktör analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3.1. Temel bileşenler analizi ve varimax dönüşümü yapılarak uygulanan açımlayıcı faktör analizi sonuçlarına göre ölçeğin tek boyutlu olduğu saptanmıştır. Ölçekte bulunan tek boyuta ait özdeğerinin toplam varyansın %45,11'inin açıklandığı tespit edilmiştir.

Tablo 3.2. Müşteri Şiddeti Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yükleri
1. Müşteriler size bağırdı mı?	0,43
2. Müşteriler size hakaret etti mi?	0,49
3. Müşteriler sizi yönetime şikayet edeceğine dair tehdit etti mi?	0,66
4. Müşteriler size genel bir şikayette bulundu mu?	0,57
5. Müşteriler size lanet okudu mu?	0,60
6. Müşteriler size veya ailenize fiziksel tehditte bulun mu?	0,73
7. Müşteriler mobilya veya herhangi bir nesneyi devirip tekme attı mı?	0,73
8. Müşteriler herhangi bir nesneyi duvara veya yere attı mı?	0,82
9. Müşteriler size sosyal medya üzerinden tehdit etti mi?	0,70
10. Müşteriler sizi sosyal medyada taciz etti mi?	0,80
11. Müşteriler sizi zorla çekip itti mi?	0,69
12. Müşteriler size hafif tıbbi müdahale gerektirecek zarar verdiler mi?	0,70
13. Müşteriler size fiziksel şiddet uyguladı mı?	0,68
14. Müşteriler size ciddi tıbbi şekilde zarar verdiler mi?	0,68

Tablo 3.2. 'de verilen müşteri şiddeti ölçeği faktör analizi sonuçları incelendiğinde, tek boyutlu ölçekte yer alan maddelere ait faktör yüklerinin 0,43 ile 0,80 arasında değiştiği saptanmıştır.

Müşteri şiddeti ölçeğinin güvenirlik çalışması kapsamında iç tutarlılık testlerinden Cronbach alfa testi yapılmış ve ölçeğe ait Cronbach alfa katsayısının 0,892 olduğu tespit edilmiştir.

Ölçeğe ilişkin madde-toplam korelasyonları incelenmiş ve korelasyon katsayılarının 0,56 ile 0,80 arasında değiştiği ve tüm korelasyonların istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olduğu tespit edilmiştir.

3.3.3. Psikoşiddet (mobbing) Ölçeği (PÖ)

Ölçeğin orijinali Einarsen ve Raknes (1997) tarafından geliştirilmiş olup, Cemaloğlu (2007) tarafından Türkçe diline çevrilmiştir.

Ölçekte 5 derecelendirme kullanılarak hazırlanmış 21 adet önerme bulunmaktadır. Önermelere verilen yanıtlar “Hiç=1”, “Ara-sıra=2”, “Ayda bir =3”, “Haftada bir=4” ve “Her gün=5” şeklinde puanlanmaktadır. Ölçekten alınacak olan yüksek puan psikoşiddetin yüksek olduğunu ifade etmektedir.

Cemaloğlu (2007) tarafından yapılan geçerlik-güvenirlik çalışması sonucunda ölçeğinden tek boyuttan oluştuğu ve cronbach alfa katsayısının 0,87 olduğu tespit edilmiştir. Araştırmacı tarafından yapılan iç tutarlılık testi sonuçlarına göre ölçeği ait Cronbach alfa katsayısı 0,93 olarak hesaplanmıştır.

3.3.4. Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği-Kısa formu (ÇDÖYÖ)

Orijinali Bernstein ve ark. (2003) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe uyarlama çalışması Kaya (2014) tarafından yapılmıştır.

Çocukluk dönemindek istismar geçmişini gözden geçirmek maksadıyla hazırlanmış ölçek 5’li derelendirme kullanılarak hazırlanmış likert tipte bir ölçek olup,

toplam 28 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğe ıverilen yanıtlar “Kesinlik katılmıyorum=1”, “Katılmıyorum=2”, “Kararsızım=3”, “Katılıyorum=4” ve “Kesinlikle katılıyorum” şeklinde puanlanmakta, ölçekte bulunana 2, 5, 7, 13, 26 ve 28 numaralı maddeler ters puanlanmaktadır (Kaya,2014)

Kaya (2014) tarafından yapılan geçerlik-güvenirlik çalışması neticesinde ölçekte Ö fiziksel istismar (9., 11., 12., 15. ve 17. maddeler), cinsel istismar (20., 21., 23., 24. ve 27. maddeler), duygusal istismar (3., 8., 14., 18. ve 25. maddeler), fiziksel ihmal (1., 4., 6., 2. ve 26. maddeler) ve duygusal ihmal (5., 7., 13., 19. ve 28. maddeler) olmak üzer 5 alt boyut olduğu saptanmıştır. Ölçeğin iç tutarlık katsayıları farklı gruplarda duygusal istismar için 0,84-0,89 arasında, fiziksel istismar için 0,81-0,86 arasında, cinsel istismar için ,92-,95 arasında, duygusal ihmal için 0,85-0,91 arasında ve fiziksel ihmal için 0,61-0,78 arasında saptanmıştır. Araştırmacı tarafından yapılan güvenirlik çalışmasında ölçek geneline ait Cronbach alfa katsayısını 0,77 olduğu tespit edilmiştir.

3.3.5. Beck Depresyon Ölçeği (BDÖ)

Katılımcıların depresyon durumlarının saptanmasında kullanılan ölçek Beck, Ward, Mendelson, Mock, & Erbaugh (1961) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe uyarlama çalışması Hisli (1989) tarafından yapılmıştır. Ölçekte maddeleri 0’dan 3’e doğru puanlanmaktadır ve ölçekten alınacak yüksek puan depresyon düzeyinin yüksek olduğunu ifade etmektedir.

Hisli (1989)’nin yaptığı uyarlama çalışmasında ölçeğin güvenirliğine ait Cronbach alfa katsayısının 0,80 olduğu saptanmıştır. Araştırmacı tarafından yapılan güvenirlik çalışmasında ölçek geneline ait Cronbach alfa katsayısını 0,94 olduğu tespit edilmiştir.

3.4. Verilerin toplanması

Araştırma verileri araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak 16.06.2017-31.06.2017 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmanın sınırlılıkları çerçevesinde Girne ilçesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin kumarhanelerinde görevli personel ve bankacılık sektöründe görev yapan müşteri temsilcileri ile işyerlerinde görüşme gerçekleştirilmiştir. Soru formu uygulanmadan önce katılımcılara araştırma hakkında detaylı bilgi verilmiş ve katılımcıların verecekleri bilgilerin sadece bilimsel amaçlarla kullanılacağı ifade edilmiştir.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırmada sahadan elde edilen verilerin istatistiksel çözümlemesi Statistical Package for Social Scinces (SPSS) 24.0 paket programı kullanılmıştır.

Katılımcıların müşteriler tarafından maruz kaldığı şiddeti saptamak amacıyla kullanılan Müşteri Şiddeti Ölçeğinin geçerlik-güvenirlik çalışması kapsamında açımlayıcı faktör analizi, Cronbach alfa analizi yapılmıştır.

Araştırmaya dahil edilen kumarhane ve bankacılık sektörü personelinin tanıtıcı özelliklerinin saptanmasında frekans analizi kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılacak olan hipotez testlerinin saptamak amacıyla Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının normal dağılıma uyumu incelenmiştir. Bu kapsamda Kolmogorov-Smirnov testi, Shapiro-Wilk testi, QQ plot ve çarpıklık-basıklık değerleri incelenmiş olup, katılımcıların ölçek puanlarının normal dağılıma uyduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ışığında yapılan karşılaştırmalarda parametrik hipotez testleri kullanılmıştır.

Kumarhanede çalışan ve bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının belirlenmesi amacıyla ortalama ve standart sapma değerleri verilmiş ve iki grup arasındaki fark bağımsız örneklem t testi ile saptanmıştır.

Katılımcıların tanıtıcı özelliklerine göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasında bağımsız değişkenin iki kategoriden oluşması durumunda bağımsız örneklem t testi, ikiden fazla kategoriden oluşması durumunda ise ANOVA kullanılmıştır. ANOVA sonucunda bağımsız değişkenin kategorileri arasında fark çıkması halinde, farkın hangi kategorilerden kaynaklandığı post-hoc testlerden Tukey testi kullanılarak belirlenmiştir.

Araştırma kapsamına alınan kumarhanede çalışan ve bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeğinden almış oldukları puanlar arasındaki korelasyonların belirlenmesi amacıyla pearson korelasyon analizi yapılmıştır.

Kumarhane çalışanlarının ve bankacılık sektörü çalışanlarının Yaş, Çalışma Süresi, Haftalık çalışma saati, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği puanlarını yordamasına ilişkin çoklu doğrusal regresyon modeli kullanılmıştır.

4. BULGULAR

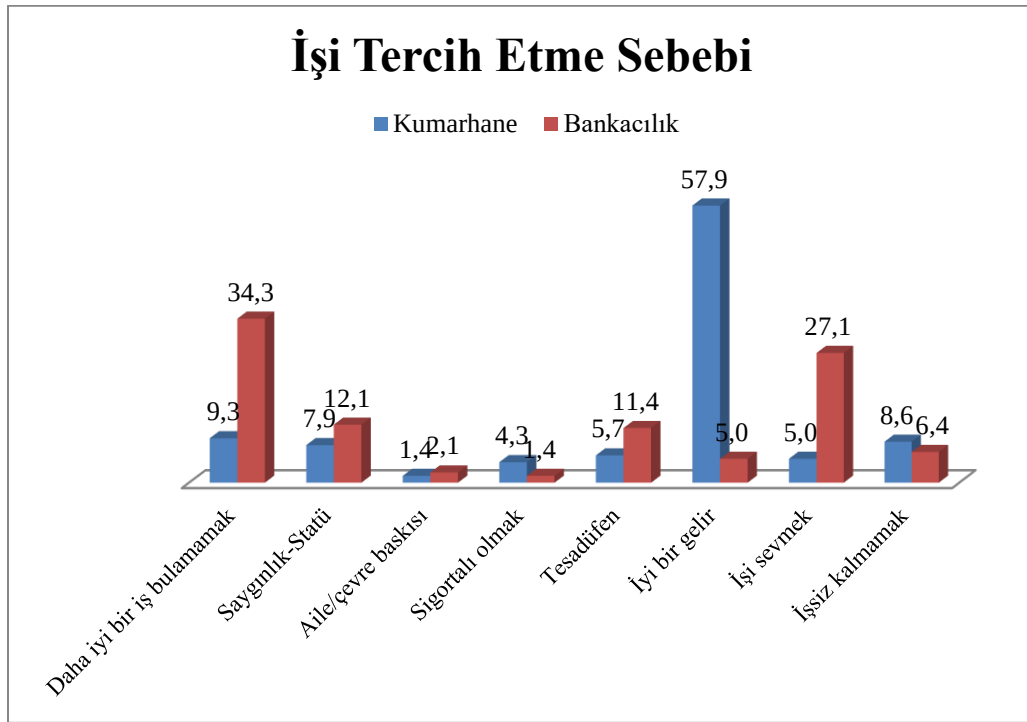
Tablo 4.1. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı

	Kumarhane (n=140)		Bankacılık(n=140)		Toplam (n=280)	
	n	%	n	%	n	%
Cinsiyet						
Kadın	69	49,29	90	64,29	159	56,79
Erkek	71	50,71	50	35,71	121	43,21
Yaş grubu						
29 yaş ve altı	67	47,86	35	25,00	102	36,43
30-35 yaş arası	47	33,57	57	40,71	104	37,14
36 yaş ve üzeri	26	18,57	48	34,29	74	26,43
Uyruk						
KKTC	8	5,71	100	71,43	108	38,57
TC	100	71,43	10	7,14	110	39,29
KKTC+TC	14	10,00	29	20,71	43	15,36
Diğer	18	12,86	1	0,71	19	6,79
Eğitim durumu						
İlköğretim	33	23,57	0	0,00	33	11,79
Lise	86	61,43	21	15,00	107	38,21
Lisans ve üzeri	21	15,00	119	85,00	140	50,00
Medeni Durum						
Bekar	84	60,00	71	50,71	155	55,36
Evli	56	40,00	69	49,29	125	44,64
Gelir durumu						
Gelir giderden az	10	7,14	47	33,57	57	20,36
Gelir gidere denk	104	74,29	87	62,14	191	68,21
Gelir giderden fazla	26	18,57	6	4,29	32	11,43
Çalışma Süresi						
3 yıl ve altı	40	28,57	40	28,57	80	28,57
4-7 yıl arası	68	48,57	51	36,43	119	42,50
8 yıl ve üzeri	32	22,86	49	35,00	81	28,93
Haftalık çalışma saati						
40 sa ve altı	25	17,86	119	85,00	153	54,64
41 sa ve üzeri	115	82,14	21	15,00	127	45,36

Tablo 4.1.'de araştırma kapsamına alınan kumarhane ve bankacılık sektörü personelinin sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 4.1. incelendiğinde araştırmaya katılan kumarhane çalışanlarının %49,29'unun kadın ve %50,71'inin erkek olduğu, %47,86'sının 29 yaş ve altı, %33,57'sinin 30-35 yaş arası, %18,57'sinin 36 yaş ve üzeri yaş grubunda yer aldığı, %5,71'inin KKTC uyruklu, %71,43'ünün TC, %10,0'unun hem KKTC hem TC ve %12,86'sının diğer ülke uyruklu oldukları saptanmıştır. Kumarhane çalışanlarının eğitim durumları incelendiğinde %23,57'sinin ilköğretim, %61,43'ünün lise, %15,0'inin lisans ve lisansüstü düzeyde eğitime sahip olduğu tespit edilmiştir. Kumarhane çalışanlarının %60,0'ının bekar ve %40,0'ının evli olduğu, %7,14'ünün gelirinin giderlerinden az, %74,29'unun gelir ve giderlerinin denk ve %18,57'sinin gelirlerinin giderlerinden fazla olduğu saptanmıştır. Kumarhane çalışanlarının çalışma sürelerinin özellikleri incelendiğinde, %28,57'sinin 3 yıl ve altı, %48,57'sinin 4-7 yıl arası ve %22,86'sının 8 yıl ve üzeri çalışma sürelerine sahip olduğu, %17,86'sının haftada 40 saat ve altında, %82,14'ünün ise haftada 41 saat ve üzerinde çalıştığı saptanmıştır.

Bankacılık sektörü çalışanlarının %64,29'unun kadın ve %35,71'inin erkek olduğu, %25,0'inin 29 yaş ve altı, %40,71'inin 30-35 yaş arası ve %34,29'unun 36 yaş ve üzeri yaş grubunda yer aldığı, %71,43'ünün KKTC uyruklu, %7,14'ünün TC ve %20,71'inin hem KKTC hem TC uyruklu olduğu, %15,0'inin lise, %85,0'inin lisans ve lisansüstü mezunu olduğu saptanmıştır. Araştırma kapsamına alınan bankacılık sektörü çalışanlarının %50,71'inin bekar ve %49,29'unun evli olduğu, %33,57'sinin gelirinin giderlerinden az, %62,14'ünün gelir ve giderlerinin denk ve %4,29'unun gelirlerinin giderlerinden fazla olduğu saptanmıştır. Bankacılık sektörü çalışanlarının çalışma sürelerinin özellikleri incelendiğinde, %28,57'sinin 3 yıl ve altı, %36,43'ünün 4-7 yıl arası ve %35,0'inin 8 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olduğu, %85,0'inin haftada 40 saat ve altında, %15,0'inin haftada 41 saat ve üzerinde çalıştığı saptanmıştır.



Şekil 4.1. Katılımcıların şuan çalıştıkları işi tercih etme sebeplerine göre dağılımı

Şekil 4.1.'de araştırmada kapsamına alınan kumarhane ve bankacılık sektöründe çalışan personelin çalıştıkları işi tercih etme sebeplerine göre dağılımı verilmiştir.

Şekil 4.1.'e göre kumarhane çalışanlarının %57,9'u iyi bir gelir getirdiği için, %9,3'ü daha iyi bir iş bulamadığı için, %8,6'sı işsiz kalmamak için, %7,9'u saygınlık-statü için ve %5,7'si tesadüf eseri bu işte çalışmaktadır.

Araştırma kapsamına alınan bankacılık sektörü çalışanlarının çalıştıkları işi tercih etme sebepleri incelendiğinde, %34,3'ünün daha iyi bir iş bulamadığından, %27,1'inin bankacılığı sevdiğinden, %12,1'inin bankacılığın kendilerine sağladığı saygınlık-statüden, %11,4'ünün tesadüfen bu işte çalıştıkları ve %6,4'ünün işsiz kalmamak için bu işte çalıştıkları saptanmıştır.

Tablo 4.2. Kumarhanede çalışan ve bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Kumarhane (n=140)		Bankacılık (n=140)		t	p
	$\bar{x}$	s	$\bar{x}$	s		
Müşteri Şiddeti Ölçeği	20,55	6,41	18,00	3,68	4,08	0,00*
Psikoşiddet Ölçeği	32,86	12,47	29,62	7,01	2,68	0,01*
Duygusal İstismar	8,70	3,86	7,33	2,50	3,52	0,00*
Fiziksel İstismar	7,99	3,76	6,66	2,52	3,48	0,00*
Fiziksel İhmal	11,59	3,47	9,06	3,07	6,48	0,00*
Duygusal İhmal	15,57	3,98	11,84	3,15	8,70	0,00*
Cinsel İstismar	7,23	3,49	5,98	2,05	3,65	0,00*
ÇÖYÖ Geneli	50,66	11,88	46,89	7,33	3,20	0,00*
Beck Depresyon	13,34	14,60	9,46	7,77	2,77	0,01*

* $p<0,05$

Tablo 4.2.'de kumarhanede çalışan ve bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanlarının karşılaştırılması amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçları verilmiştir.

Araştırma kapsamına alınan kumarhane çalışanları müşteri şiddeti ölçeğinden ortalama $20,55 \pm 6,41$ puan, bankacılık sektörü çalışanları ise ortalama $18,00 \pm 3,68$ puan almıştır. Kumarhanede çalışan ve bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların müşteri şiddeti ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Kumarhane çalışanları müşteri şiddeti ölçeğinden bankacılık sektörü çalışanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksek puan almıştır.

Kumarhane çalışanlarının psikoşiddet ölçeği ortalaması 32,86 puan, bankacılık sektörü çalışanlarının ise $29,62 \pm 7,01$ puandır. Araştırmaya katılan kumarhanede ve bankacılık sektöründe çalışan personelin psikoşiddet ölçeği ölçeğinden aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Kumarhanede çalışan personelin psikoşiddet ölçeği puanları, bankacılık sektöründe çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Araştırma kapsamına alınan kumarhane çalışanları çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeğinde yer alan duygusal istismar alt boyutundan ortalama $8,70 \pm 3,86$ puan, fiziksel istismar alt boyutundan ortalama $7,99 \pm 3,76$ puan, fiziksel ihmal alt boyutundan ortalama $11,59 \pm 3,98$ puan, duygusal ihmal alt boyutundan ortalama $15,57 \pm 3,98$ puan ve cinsel istismar alt boyutundan ortalama $7,23 \pm 3,49$ puan, ölçek genelinden ise ortalama $50,66 \pm 11,88$ puan almıştır. Bankacılık sektörü çalışanları ise duygusal istismar alt boyutundan ortalama $7,33 \pm 2,50$ puan, fiziksel istismar alt boyutundan ortalama $6,66 \pm 2,52$ puan, fiziksel ihmal alt boyutundan ortalama $9,06 \pm 3,07$ puan, duygusal ihmal alt boyutundan ortalama $11,84 \pm 3,15$ puan ve cinsel istismar alt boyutundan ortalama $5,98 \pm 2,05$ puan, ölçek genelinden ise ortalama $46,89 \pm 7,33$ puan almıştır. Kumarhane çalışanlarının ve bankacılık sektörü çalışanlarının çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan alt boyutlardan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Kumarhane çalışanlarının çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve alt boyutlarından aldıkları puanlar bankacılık sektörü çalışanlarına göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan kumarhane çalışanlarının Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puan ortalaması $13,34 \pm 14,60$, bankacılık sektörü çalışanlarının ise ortalama $9,46 \pm 7,77$ 'dir. Katılımcıların çalıştıkları sektöre göre Beck depresyon puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiş olup, kumarhane çalışanlarının beck depresyon puanlarının bankacılık sektöründen çalışan katılımcılara göre yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.3. Katılımcıların cinsiyetlerine göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Cinsiyet	Kumarhane (n=140)				Bankacılık(n=140)			
		$\bar{x}$	s	t	p	$\bar{x}$	s	t	p
Müşteri Şiddeti Ölçeği	Kadın	20,26	5,60	-0,52	0,60	18,63	4,03	2,80	0,01*
	Erkek	20,83	7,15			16,86	2,59		
Psikoşiddet Ölçeği	Kadın	32,06	11,43	-0,75	0,46	29,98	7,44	0,81	0,42
	Erkek	33,63	13,44			28,98	6,19		
Duygusal	Kadın	9,10	4,12	1,21	0,23	6,98	2,30	-2,26	0,03*
İstismar	Erkek	8,31	3,58			7,96	2,75		
Fiziksel	Kadın	7,97	3,57	-0,07	0,95	6,49	2,53	-1,11	0,27
İstismar	Erkek	8,01	3,96			6,98	2,49		
Fiziksel	Kadın	11,62	3,75	0,10	0,92	9,01	2,95	-0,24	0,81
İhmal	Erkek	11,56	3,19			9,14	3,30		
Duygusal	Kadın	15,45	3,77	-0,36	0,72	11,68	2,99	-0,83	0,41
İhmal	Erkek	15,69	4,19			12,14	3,43		
Cinsel	Kadın	7,39	3,60	0,54	0,59	5,89	2,17	-0,69	0,49
İstismar	Erkek	7,07	3,41			6,14	1,82		
ÇÖYÖ Genel	Kadın	51,38	12,22	0,70	0,49	46,22	6,78	-1,46	0,15
	Erkek	49,97	11,58			48,10	8,16		
Beck Depresyon	Kadın	11,30	12,45	-1,63	0,10	10,42	8,69	1,98	0,05*
	Erkek	15,31	16,27			7,74	5,45		

* $p < 0,05$

Tablo 4.3. araştırma kapsamına alınan kumarhane ve bankacılık sektörü çalışanlarının cinsiyetlerine göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanlarının karşılaştırılması amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 4.3. incelendiğinde kumarhane çalışanlarının cinsiyetlerine göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck

Depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Bankacılık sektöründe çalışanların cinsiyetlerine göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanları karşılaştırıldığında, kadın ve erkek çalışanların müşteri şiddeti ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Kadın çalışanların müşteri şiddeti ölçeği puanları erkeklere göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Bankacılık sektörü çalışanlarının cinsiyetlerine göre psikoşiddet ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Araştırmaya dahil edilen bankacıların cinsiyetlerine göre çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan duygusal istismar dışındaki alt boyutlardan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Bankacıların cinsiyetlerine göre duygusal istismar alt boyutundan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiş olup, erkeklerin duygusal istismar alt boyutundan aldıkları puanlar daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.4. Katılımcıların yaş gruplarına göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Yaş Grubu	Kumarhane (n=140)				Bankacılık(n=140)			
		$\bar{x}$	s	F	p	$\bar{x}$	s	F	p
Müşteri Şiddeti Ölçeği	29 yaş ve altı	20,07	5,99	0,52	0,60	18,03	4,57	0,78	0,46
	30-35 yaş arası	20,66	6,65			17,58	3,19		
	36 yaş ve üzeri	21,58	7,12			18,48	3,50		
Psikoşiddet Ölçeği	29 yaş ve altı	33,24	12,51	0,07	0,93	31,46	8,25	1,61	0,20
	30-35 yaş arası	32,34	12,70			29,00	7,04		
	36 yaş ve üzeri	32,81	12,37			29,02	5,81		
Duygusal İstismar	29 yaş ve altı	8,37	3,54	1,35	0,26	7,00	2,77	0,92	0,40
	30-35 yaş arası	8,55	3,83			7,21	2,39		
	36 yaş ve üzeri	9,81	4,62			7,71	2,44		
Fiziksel İstismar	29 yaş ve altı	7,82	3,94	0,55	0,58	6,54	2,87	0,25	0,78
	30-35 yaş arası	7,85	3,46			6,56	2,31		
	36 yaş ve üzeri	8,69	3,84			6,88	2,51		
Fiziksel İhmal	29 yaş ve altı	11,24	2,88	0,92	0,40	8,71	3,46	0,32	0,73
	30-35 yaş arası	11,70	3,47			9,11	2,96		
	36 yaş ve üzeri	12,31	4,67			9,25	2,94		
Duygusal İhmal	29 yaş ve altı	16,09	4,01	1,91	0,15	11,91	3,07	0,18	0,84
	30-35 yaş arası	15,53	3,79			11,98	3,53		
	36 yaş ve üzeri	14,31	4,09			11,63	2,76		
Cinsel İstismar	29 yaş ve altı	7,10	3,53	0,10	0,90	6,34	2,90	0,89	0,41
	30-35 yaş arası	7,28	3,56			5,75	1,53		
	36 yaş ve üzeri	7,46	3,41			5,98	1,85		
ÇÖYÖ Geneli	29 yaş ve altı	50,00	11,80	0,93	0,40	45,83	7,57	0,98	0,38
	30-35 yaş arası	50,02	11,46			46,60	7,03		
	36 yaş ve üzeri	53,54	12,82			48,02	7,49		
Beck Depresyon	29 yaş ve altı	14,00	15,54	0,58	0,56	10,34	10,14	0,30	0,74
	30-35 yaş arası	13,94	14,94			9,23	7,87		
	36 yaş ve üzeri	10,54	11,27			9,10	5,45		

Tablo 4.4.'de araştırmaya dahil edilen kumarhane ve bankacılık sektöru çalışanlarının yaş gruplarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları verilmiştir.

Tablo 4.4. incelendiğinde araştırma kapsamına alınan kumarhane çalışanlarının yaş gruplarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Yaş gruplarına bakılmaksızın kumarhane çalışanlarının ölçek puanları benzerdir.

Araştırmaya dahil edilen bankacılık sektöru çalışanlarının yaş gruplarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). 29 yaş ve altı yaş grubunda yer alanların müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanları diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılara göre daha yüksek olsa da bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo 4.5. Katılımcıların eğitim durumlarına göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Eğitim	Kumarhane (n=140)					Bankacılık(n=140)			
	Durumu	$\bar{x}$	s	F	p	Fark	$\bar{x}$	s	t	p
Müşteri Şiddeti Ölçeği	İlköğretim	18,91	6,20	1,56	0,21		-	-		
	Lise	20,90	6,63				18,95	5,01	1,29	0,20
	Lisans ve üzeri	21,71	5,56				17,83	3,39		
Psikoşiddet Ölçeği	İlköğretim	31,33	11,11	0,33	0,72		-	-		
	Lise	33,23	13,17				27,33	5,94	-1,63	0,11
	Lisans ve üzeri	33,71	11,85				30,03	7,13		
Duygusal İstismar	İlköğretim	9,21	3,65	0,98	0,38		-	-		
	Lise	8,74	4,08				7,81	2,62	0,95	0,34
	Lisans ve üzeri	7,71	3,21				7,24	2,48		
Fiziksel İstismar	İlköğretim	9,06	4,35	2,39	0,10		-	-		
	Lise	7,86	3,61				7,67	3,34	2,00	0,05*
	Lisans ve üzeri	6,86	3,00				6,49	2,32		
Fiziksel İhmal	İlköğretim	12,79	2,92	8,01	0,00*	1-3	-	-		
	Lise	11,73	3,47			2-3	10,10	3,52	1,69	0,09
	Lisans ve üzeri	9,14	3,14				8,87	2,96		
Duygusal İhmal	İlköğretim	16,97	3,63	9,59	0,00*	1-3	-	-		
	Lise	15,79	4,02			2-3	12,24	3,22	0,62	0,53
	Lisans ve üzeri	12,48	2,58				11,77	3,14		
Cinsel İstismar	İlköğretim	8,30	3,96	2,89	0,06		-	-		
	Lise	7,10	3,48				6,33	2,67	0,86	0,39
	Lisans ve üzeri	6,05	2,18				5,92	1,93		
ÇÖYÖ Geneli	İlköğretim	53,27	13,32	1,90	0,15		-	-		
	Lise	50,59	11,62				48,76	8,81	1,27	0,21
	Lisans ve üzeri	46,86	9,81				46,56	7,03		
Beck Depresyon	İlköğretim	17,45	18,47	2,48	0,09		-	-		
	Lise	12,90	14,07				10,14	7,98	0,43	0,67
	Lisans ve üzeri	8,67	6,56				9,34	7,77		

* $p < 0,05$

Araştırma kapsamına alınan kumarhane ve bankacılık sektörü çalışanlarının eğitim durumlarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) ve bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 4.5.'te verilmiştir.

Kumarhane çalışanlarının eğitim durumlarına göre müşteri şiddeti ölçeği ve psikoşiddet ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Kadın ve erkeklerin müşteri şiddeti ölçeği ve psikoşiddet ölçeği puanları benzerdir.

Araştırma kapsamına alınan kumarhane çalışanlarının eğitim durumlarına göre çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan duygusal istismar, fiziksel istismar ve cinsel istismar alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Kumarhane çalışanların eğitim durumlarına göre fiziksel ihmal ve duygusal ihmal alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu fark lisans ve üzeri düzey eğitime sahip çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Lisans ve üzeri düzeyde eğitime sahip olan çalışanların fiziksel ihmal ve duygusal ihmal alt boyutlarından aldıkları puanlar ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha düşüktür.

Bankacılık sektörü çalışanlarının eğitim durumlarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Araştırmaya dahil edilen bankacılık sektörü çalışanlarının eğitim durumlarına göre çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan fiziksel istismar dışındaki alt boyutlardan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Bankacıların eğitim durumlarına göre fiziksel istismar alt boyutundan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Lise mezunu olan bankacılık sektörü çalışanlarının bu alt boyuttan aldıkları puanlar lisans/lisansüstü mezunlarına göre daha yüksektir.

Tablo 4.6. Katılımcıların medeni durumlarına göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Medeni Durum	Kumarhane (n=140)				Bankacılık(n=140)			
		$\bar{x}$	s	t	p	$\bar{x}$	s	t	p
Müşteri Şiddeti Ölçeği	Bekar	20,90	6,38	0,80	0,42	17,66	3,66	-1,10	0,27
	Evli	20,02	6,47			18,35	3,69		
Psikoşiddet Ölçeği	Bekar	34,00	13,21	1,33	0,19	30,24	7,44	1,06	0,29
	Evli	31,14	11,17			28,99	6,55		
Duygusal	Bekar	9,36	4,08	2,51	0,01*	7,39	2,56	0,31	0,75
İstismar	Evli	7,71	3,31			7,26	2,46		
Fiziksel	Bekar	8,40	3,99	1,60	0,11	6,90	2,72	1,13	0,26
İstismar	Evli	7,38	3,33			6,42	2,29		
Fiziksel	Bekar	12,06	3,37	1,97	0,05	8,90	3,09	-0,61	0,54
İhmal	Evli	10,89	3,52			9,22	3,06		
Duygusal	Bekar	15,89	3,68	1,17	0,24	12,15	3,41	1,19	0,24
İhmal	Evli	15,09	4,37			11,52	2,84		
Cinsel	Bekar	7,37	3,48	0,58	0,56	6,13	2,32	0,87	0,39
İstismar	Evli	7,02	3,53			5,83	1,74		
ÇÖYÖ Geneli	Bekar	52,35	12,41	2,08	0,04*	47,17	7,10	0,45	0,65
	Evli	48,14	10,64			46,61	7,60		
Beck Depresyon	Bekar	14,69	14,63	1,35	0,18	9,45	8,53	-0,02	0,98
	Evli	11,30	14,45			9,48	6,97		

* $p < 0,05$

Tablo 4.6.'da kumarhane ve bankacılık sektörü çalışanlarının medeni durumlarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 4.6. incelendiğinde araştırma kapsamına alınan kumarhane çalışanlarının medeni durumlarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, ve beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Evli ve bekar çalışanlarının ölçek puanları benzerdir.

Kumarhane çalışanlarının medeni durumlarına göre çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan duygusal istismar alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistikse olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Evli kumarhane çalışanlarının ölçek genelinden ve duygusal istismar alt boyutundan aldıkları puanlar bekarlara göre daha düşük bulunmuştur.

Araştırma kapsamına alınan bankacılık sektörü çalışanlarının medeni durumlarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.7. Katılımcıların gelir durumlarına göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Gelir Durumu	Kumarhane (n=140)					Bankacılık(n=140)			
		$\bar{x}$	s	F	p	Fark	$\bar{x}$	s	t	p
Müşteri Şiddeti Ölçeği	Gelir giderden az	22,70	8,15	1,87	0,16		18,21	4,05	0,89	0,38
	Gelir gidere denk	19,94	6,44				17,64	3,25		
	Gelir giderden fazla**	22,15	5,24				21,50	5,13		
Psikoşiddet Ölçeği	Gelir giderden az	32,10	12,61	0,08	0,92		29,19	6,62	-0,32	0,75
	Gelir gidere denk	32,72	13,14				29,59	6,95		
	Gelir giderden fazla**	33,69	9,76				33,50	10,69		
Duygusal İstismar	Gelir giderden az	8,40	3,34	0,03	0,97		7,40	2,47	0,55	0,58
	Gelir gidere denk	8,71	3,83				7,16	2,43		
	Gelir giderden fazla**	8,77	4,31				9,17	3,49		
Fiziksel İstismar	Gelir giderden az	7,70	3,37	0,03	0,97		6,91	2,64	0,98	0,33
	Gelir gidere denk	8,01	3,74				6,47	2,43		
	Gelir giderden fazla**	8,04	4,09				7,50	2,95		
Fiziksel İhmal	Gelir giderden az	11,10	4,01	4,44	0,01*	1-2	9,40	2,97	0,98	0,33
	Gelir gidere denk	12,07	3,14			2-3	8,87	3,00		
	Gelir giderden fazla**	9,88	4,03				9,00	4,94		
Duygusal İhmal	Gelir giderden az	13,20	3,61	11,41	0,00*	1-2	11,77	2,61	0,98	0,33
	Gelir gidere denk	16,45	3,77			2-3	11,79	3,05		
	Gelir giderden fazla**	12,96	3,48				13,17	7,11		
Cinsel İstismar	Gelir giderden az	6,80	3,16	0,25	0,78		6,11	1,95	-0,05	0,96
	Gelir gidere denk	7,17	3,27				5,92	2,16		
	Gelir giderden fazla**	7,62	4,48				5,83	1,33		
ÇÖYÖ Geneli	Gelir giderden az	50,30	10,29	0,01	0,99		47,55	7,49	0,49	0,62
	Gelir gidere denk	50,64	11,69				46,21	6,87		
	Gelir giderden fazla**	50,88	13,51				51,67	11,20		
Beck Depresyon	Gelir giderden az	8,00	9,02	2,13	0,12		8,83	6,63	1,05	0,30
	Gelir gidere denk	14,81	15,92				9,52	8,33		
	Gelir giderden fazla**	9,50	8,69				13,67	7,58		

* $p < 0,05$

** Bankacılık sektörü çalışanlarında analize dahil edilmemiştir.

Tablo 4.7.'de araştırmaya katılan kumarhane ve bankacılık sektözü çalışanlarının gelir durumlarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin yapılan varyans analizi (ANOVA) ve bağımsız örneklem t testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 4.7. incelendiğinde araştırma kapsamına alınan kumarhane çalışanlarının gelir durumlarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği ve Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Kumarhane çalışanlarının çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan duygusal istismar, fiziksel istismar ve cinsel istismar alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmazken ($p>0,05$), duygusal ihmal ve fiziksel ihmal alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Geliri giderine denk olanların puanları diğer katılımcılara göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırma kapsamına alınan bankacılık sektözü çalışanlarının gelir durumlarına göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.8. Katılımcıların çalışma sürelerine göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler		Kumarhane (n=140)					Bankacılık(n=140)			
		$\bar{x}$	s	F	p	Fark	$\bar{x}$	s	F	p
Müşteri Şiddeti Ölçeği	3 yıl ve altı	21,05	6,83	1,06	0,35		17,65	3,81	1,90	0,15
	4-7 yıl arası	19,76	6,11				17,49	3,53		
	8 yıl ve üzeri	21,59	6,48				18,82	3,64		
Psikoşiddet Ölçeği	3 yıl ve altı	36,23	14,56	2,12	0,12		29,55	7,41	0,08	0,92
	4-7 yıl arası	31,26	12,21				29,92	6,27		
	8 yıl ve üzeri	32,03	9,34				29,37	7,54		
Duygusal İstismar	3 yıl ve altı	9,55	3,62	1,61	0,20		7,53	2,74	0,61	0,54
	4-7 yıl arası	8,18	3,56				7,02	2,28		
	8 yıl ve üzeri	8,75	4,64				7,49	2,54		
Fiziksel İstismar	3 yıl ve altı	8,88	4,03	1,61	0,20		6,88	2,65	2,14	0,12
	4-7 yıl arası	7,56	3,65				6,10	2,15		
	8 yıl ve üzeri	7,81	3,55				7,08	2,70		
Fiziksel İhmal	3 yıl ve altı	12,58	2,57	3,31	0,04*	1-3	9,00	3,14	0,37	0,69
	4-7 yıl arası	11,53	3,13				8,82	3,00		
	8 yıl ve üzeri	10,50	4,68				9,35	3,13		
Duygusal İhmal	3 yıl ve altı	16,45	3,42	7,62	0,00*	1-3	11,90	2,62	0,26	0,77
	4-7 yıl arası	16,13	3,92			2-3	12,04	3,57		
	8 yıl ve üzeri	13,28	3,99				11,59	3,13		
Cinsel İstismar	3 yıl ve altı	8,08	3,70	1,70	0,19		5,93	2,27	0,25	0,78
	4-7 yıl arası	6,82	3,25				5,86	2,05		
	8 yıl ve üzeri	7,03	3,66				6,14	1,89		
ÇÖYÖ Geneli	3 yıl ve altı	54,13	11,84	2,50	0,09		46,40	7,35	1,33	0,27
	4-7 yıl arası	48,99	11,27				45,98	6,61		
	8 yıl ve üzeri	49,91	12,62				48,24	7,95		
Beck Depresyon	3 yıl ve altı	18,25	15,32	3,46	0,03*	1-2	9,68	8,07	0,30	0,74
	4-7 yıl arası	11,96	15,42			1-3	8,80	7,44		
	8 yıl ve üzeri	10,13	10,04				9,98	7,99		

*p<0,05

Araştırmaya katılan kumarhane ve bankacılık sektörü çalışanlarının çalışma sürelerine göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin yapılan varyans analizi (ANOVA) sonuçları Tablo 4.8.'de verilmiştir.

Araştırma kapsamına alınan kumarhane çalışanlarının çalışma sürelerine göre müşteri şiddeti ölçeği ve psikoşiddet ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Çalışma sürelerine bakılmaksızın çalışanların bu ölçeklerden aldıkları puanlar benzerdir.

Araştırmaya alınan kumarhane çalışanlarının çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan duygusal istismar, fiziksel istismar ve cinsel istismar alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığı ($p>0,05$), duygusal ihmal ve fiziksel ihmal alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Çalışma süresinin 8 yıl ve üzeri olan kumarhane çalışanlarının bu alt boyutlardan aldıkları puanlar 3 yıl ve altı çalışma süresine sahip olanlara göre daha düşüktür. Ayrıca 4-7 yıl arasında çalışma süresine sahip olanların duygusal ihmal alt boyutundan aldıkları puanlar 8 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olanlara göre daha yüksektir.

Kumarhane çalışanlarının çalışma sürelerine göre Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu fark 3 yıl ve altı çalışma süresine sahip çalışanlardan kaynaklanmakta olup, 3 yıl ve altı çalışma süresine sahip olanların depresyon puanları diğerlerine göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırma kapsamına alınan bankacılık sektörü çalışanlarının çalışma sürelerine göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.9. Katılımcıların haftalık çalışma saatlerine göre Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçekler	Çalışma saati	Kumarhane (n=140)				Bankacılık(n=140)			
		$\bar{x}$	s	t	p	$\bar{x}$	s	t	p
Müşteri Şiddeti Ölçeği	40 sa ve altı	19,00	4,94	-1,34	0,18	17,58	3,24	-3,33	0,00*
	41 sa ve üzeri	20,89	6,66			20,38	5,00		
Psikoşiddet Ölçeği	40 sa ve altı	31,68	9,88	-0,52	0,60	29,56	6,54	-0,23	0,82
	41 sa ve üzeri	33,11	12,99			29,95	9,45		
Duygusal	40 sa ve altı	8,80	2,80	0,14	0,89	7,23	2,39	-1,15	0,25
İstismar	41 sa ve üzeri	8,68	4,07			7,90	3,06		
Fiziksel	40 sa ve altı	8,40	3,55	0,60	0,55	6,51	2,34	-1,71	0,09
İstismar	41 sa ve üzeri	7,90	3,81			7,52	3,30		
Fiziksel	40 sa ve altı	11,72	3,37	0,20	0,84	9,02	3,00	-0,37	0,71
İhmal	41 sa ve üzeri	11,57	3,50			9,29	3,52		
Duygusal	40 sa ve altı	14,96	3,58	-0,85	0,40	11,78	3,22	-0,55	0,59
İhmal	41 sa ve üzeri	15,70	4,06			12,19	2,73		
Cinsel	40 sa ve altı	6,52	2,52	-1,12	0,26	5,87	1,85	-1,56	0,12
İstismar	41 sa ve üzeri	7,38	3,66			6,62	2,91		
ÇÖYÖ Genel	40 sa ve altı	50,00	9,89	-0,31	0,76	46,74	7,05	-0,59	0,56
	41 sa ve üzeri	50,81	12,30			47,76	8,90		
Beck Depresyon	40 sa ve altı	9,44	6,60	-1,48	0,14	9,25	7,28	-0,77	0,44
	41 sa ve üzeri	14,18	15,71			10,67	10,28		

*p<0,05

Tablo 4.9.'da verilen bağımsız örneklem t testi sonuçları incelendiğinde, kumarhane çalışanlarının haftalık çalışma saatlerine göre müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Bankacılık sektörü çalışanlarının haftalık çalışma saatlerine göre müşteri şiddeti ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmış olup, haftalık 41 saat ve üzeri çalışan bankacıların müşteri şiddeti ölçeği puanları daha yüksek bulunmuştur ($p<0,05$).

Bankacılık sektörü çalışanlarının haftalık çalışma saatlerine göre psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve Beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Tablo 4.10. Kumarhane çalışanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanları arasındaki korelasyonlar

		Müşteri Şiddeti Ölçeği	Psikoşiddet Ölçeği	Duygusal İstismar	Fiziksel İstismar	Fiziksel İhmal	Duygusal İhmal	Cinsel İstismar	ÇÖYÖ Geneli	Beck Depresyon
Müşteri Şiddeti Ölçeği	r	1,00								
	p									
Psikoşiddet Ölçeği	r	0,61	1,00							
	p	0,00*								
Duygusal İstismar	r	0,29	0,53	1,00						
	p	0,00*	0,00*							
Fiziksel İstismar	r	0,28	0,42	0,78	1,00					
	p	0,00*	0,00*	0,00*						
Fiziksel İhmal	r	0,07	0,23	0,52	0,51	1,00				
	p	0,40	0,01*	0,00*	0,00*					
Duygusal İhmal	r	-0,10	-0,01	0,01	0,08	0,65	1,00			
	p	0,25	0,93	0,87	0,37	0,00*				
Cinsel İstismar	r	0,26	0,41	0,68	0,73	0,36	0,05	1,00		
	p	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,56			
ÇÖYÖ Geneli	r	0,33	0,52	0,90	0,91	0,60	0,13	0,82	1,00	
	p	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,13	0,00*		
Beck Depresyon	r	0,35	0,33	0,33	0,35	0,36	0,25	0,38	0,40	1,00
	p	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	

* $p < 0,05$

Tablo 4.10.'da kumarhane çalışanlarının müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanları arasındaki korelasyonların saptanması amacıyla yapılan pearson korelasyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 4.10. incelendiğinde kumarhane çalışanlarının müşteri şiddeti ölçeğinden aldıkları puanlar ile psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve duygusal istismar, fiziksel istismar ve cinsel istismar alt boyutlarından ve Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar saptanmıştır ($p<0,05$). Buna göre kumarhane çalışanlarının müşteri şiddeti ölçeğinden aldıkları puanlar arttıkça, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve duygusal istismar, fiziksel istismar ve cinsel istismar alt boyutlarından ve Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar da artmaktadır.

Kumarhane çalışanlarının psikoşiddet ölçeğinden aldıkları puanlar ile çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve duygusal istismar, fiziksel istismar, fiziksel ihmal ve cinsel istismar alt boyutlarından ve Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar saptanmıştır ($p<0,05$). Kumarhane çalışanlarının psikoşiddet ölçeğinden aldıkları puanlar arttıkça çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve duygusal istismar, fiziksel istismar, fiziksel ihmal ve cinsel istismar alt boyutlarından ve Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlarda artmaktadır.

Araştırma kapsamına alınan kumarhane çalışanlarının Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar ile çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan tüm alt boyutlardan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar olduğu tespit edilmiş olup, Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar arttıkça çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği puanları da artmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 4.11. Bankacılık sektörü çalışanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanları arasındaki korelasyonlar

		Müşteri Şiddeti Ölçeği	Psikoşiddet Ölçeği	Duygusal İstismar	Fiziksel İstismar	Fiziksel İhmal	Duygusal İhmal	Cinsel İstismar	ÇÖYÖ Geneli	Beck Depresyon
Müşteri Şiddeti Ölçeği	r	1,00								
	p									
Psikoşiddet Ölçeği	r	0,26	1,00							
	p	0,00*								
Duygusal İstismar	r	0,31	0,25	1,00						
	p	0,00*	0,00*							
Fiziksel İstismar	r	0,32	0,17	0,74	1,00					
	p	0,00*	0,05	0,00*						
Fiziksel İhmal	r	0,28	0,14	0,54	0,48	1,00				
	p	0,00*	0,10	0,00*	0,00*					
Duygusal İhmal	r	0,17	0,14	0,43	0,38	0,58	1,00			
	p	0,04*	0,10	0,00*	0,00*	0,00*				
Cinsel İstismar	r	0,24	0,10	0,56	0,70	0,37	0,25	1,00		
	p	0,00*	0,24	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*			
ÇÖYÖ Geneli	r	0,32	0,36	0,80	0,80	0,68	0,62	0,64	1,00	
	p	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*		
Beck Depresyon	r	0,47	0,35	0,28	0,38	0,41	0,38	0,27	0,38	1,00
	p	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	0,00*	

* $p < 0,05$

Tablo 4.11.'de araştırmaya dahil edilen bankacılık sektörü çalışanlarının müşteri şiddeti ölçeği, psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanları arasındaki korelasyonların saptanması amacıyla yapılan Pearson korelasyon analizi sonuçları verilmiştir.

Araştırmaya katılan bankacılık sektörü çalışanlarının müşteri şiddeti ölçeği puanları ile psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı korelasyonlar olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bu korelasyonlar pozitif yönlü olup, müşteri şiddeti ölçeğinden alınan puanlar arttıkça psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanları da artmaktadır.

Bankacıların psikoşiddet ölçeğinden aldıkları puanlar ile çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan duygusal istismar ve beck depresyon ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Buna göre Bankacıların psikoşiddet ölçeğinden aldıkları puanlar arttıkça çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan duygusal istismar ve beck depresyon ölçeği puanları da artmaktadır.

Araştırma kapsamına alınan bankacılık sektörü çalışanlarının Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar ile çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği genelinden ve ölçekte yer alan tüm alt boyutlardan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar olduğu tespit edilmiştir($p<0,05$). Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar arttıkça çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği puanları da artmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 4.12. Kumarhane çalışanlarının Yaş, Çalışma süresi, Haftalık çalışma saati, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği puanlarını yordamasına ilişkin regresyon modeli

Tahminciler	Std. Edilmemiş		Standardize		t	p
	B	Std. Hata	Katsayılar	Beta		
Sabit	7,88	1,45			5,42	0,00*
Psikoşiddet Ölçeği	0,29	0,04		0,57	8,29	0,00*
Beck Depresyon	0,08	0,03		0,19	2,77	0,01*
Çalışma Süresi	0,33	0,12		0,18	2,70	0,01*

* $p < 0,05$

$R^2 = 0,42$

Tablo 4.12.'de araştırma kapsamına alınan kumarhane çalışanlarının Yaş, Çalışma süresi, Haftalık çalışma saati, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği puanlarını yordamasına ilişkin regresyon analizi (stepwise) sonuçları verilmiştir.

Tablo 4.12. incelendiğinde kurulan modelin anlamlı olduğu ve Çalışma süresi, psikoşiddet ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanlarının müşteri şiddeti ölçeği puanlarındaki değişimin %42'sini açıkladığı saptanmıştır.

Kumarhane çalışanlarının çalışma süresi, psikoşiddet ölçeği ve beck depresyon ölçeği puanlarının müşteri şiddeti ölçeği puanlarının müşteri şiddeti ölçeği puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzey yordadığı tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Modele dahil edilen yaş, haftalık çalışma süresi ve Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği puanları müşteri şiddeti ölçeği puanlarını yordamamaktadır ($p < 0,05$).

Kumarhane çalışanlarının çalışma sürelerinde meydana gelecek bir birimlik artışın müşteri şiddeti ölçeği puanlarının 0,33 puan, psikoşiddet ölçeği puanlarında meydana gelecek 1 birimlik artışın 0,29 puan ve beck depresyon ölçeği puanlarında meydana gelecek 1 birimlik artışın 0,08 puan artırdığı saptanmıştır.

Tablo 4.13. Bankacılık sektörü çalışanlarının Yaş, Çalışma süresi, Haftalık çalışma saati, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarını Müşteri Şiddeti Ölçeği puanlarını yordamasına ilişkin regresyon modeli

	Std. Edilmemiş		Standardize		
	Katsayılar		Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
(Constant)	-5,12	4,35		-1,18	0,24
Beck Depresyon	0,18	0,03	0,38	5,45	0,00*
Çalışma Süresi	0,20	0,05	0,30	4,43	0,00*
Haftalık Çalışma Saati	0,44	0,11	0,28	4,18	0,00*
Duygusal İstismar	0,26	0,10	0,18	2,56	0,01*

* $p < 0,05$

$R^2 = 0,39$

Araştırma kapsamına alınan bankacılık sektörü çalışanlarının Yaş, Çalışma süresi, Haftalık çalışma saati, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği puanlarını yordamasına ilişkin regresyon analizi (stepwise) sonuçları Tablo 4.13.'te verilmiştir.

Yaş, Çalışma süresi, Haftalık çalışma saati, Psikoşiddet Ölçeği, Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği ve Beck Depresyon Ölçeği puanlarının Müşteri Şiddeti Ölçeği puanlarını yordamasına ilişkin kurulan modelin anlamlı olduğu ve çalışma süresi, haftalık çalışma saati, duygusal istismar ve beck depresyon ölçeği puanlarının müşteri şiddeti ölçeği puanlarındaki değişimin %39,0'unu açıkladığı saptanmıştır.

Bankacılık sektörü çalışanlarının çalışma süresi, haftalık çalışma saati, duygusal istismar ve beck depresyon ölçeği puanlarının müşteri şiddeti ölçeği puanlarının müşteri şiddeti ölçeği puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzey yordadığı tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Modele dahil edilen yaş ve Çocukluk Dönemi Örselenme Yaşantıları Ölçeği puanları müşteri şiddeti ölçeği puanlarını yordamamaktadır ($p < 0,05$).

Bankacılık sektörü çalışanlarının Beck depresyon ölçeği puanlarında 1 birimlik artış olması halinde müşteri şiddeti ölçeği puanlarının 0,18 birim, çalışma süresinde 1

birimlik artış olması halinde 0,20 birim, haftalık çalışma saatlerinde 1 birimlik artış olması halinde 0,44 birim ve duygusal istismar alt boyutundan aldıkları puanlarda 1 birimlik artış olması halinde müşteri şiddeti ölçeği puanlarının 0,26 birim arttığı saptanmıştır.

4. TARTIŞMA

Bu çalışmada kumarhane çalışanlarının, müşteri ve yönetici ve/veya çalışma arkadaşları tarafından maruz kaldıkları şiddetin belirlenmesi, bu şiddetin çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ve depresyon arasındaki ilişkisi bankacılık sektöründe müşteri temsilcisi olarak görev yapan çalışanlarla karşılaştırılmalı olarak incelenmiştir.

Bu araştırmada, kumarhanede çalışan ve bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların müşteri şiddeti ölçeğinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Kumarhane sektöründe çalışanların müşteri şiddetine bankacılık sektöründe görev yapan müşteri temsilcilerinden daha fazla maruz kaldıkları belirlenmiştir. Müşteri şiddetine yönelik yapılan çalışmaların çoğu sağlık sektöründe olan hemşire veya doktor meslek gruplarıyla yapılmıştır. Yapılan bir araştırmada, sağlık sektörünün diğer sektörlerle göre on altı kat daha fazla şiddet gördüklerini bunun nedenin ise kesintisiz 7/24 hizmet verilmesi aynı zamanda güvenliğin yeterli düzeyde olmamasından kaynaklanmaktadır (Serin, Serin, Bakacak , & Ölmez, 2014). KKTC’de kumarhanelerin sayıları son yıllarda giderek artmakta, 2015 yılında casino işletmeciler birliğinin verdiği bir röportajda aktif 29 casinonun olduğunu ve çalışan sayısının ada genelinde 6.500 kişiden oluştuğunu bunların %60’ının yabancı uyruklu, %15’inin yerli personel olduğu belirtmiştir (Arkın, 2015). Çalışmaların farklı meslek sektörlerinde incelenmesi bu nedenle iş yerinden şiddetin sonuçlarında farklılıkların olması, incelenen araştırmalarda herhangi bir iş yerinde herhangi bir şiddetin görülme oranının %6.8 fiziksel şiddet, %22’si sözel şiddet, %26.6’sı cinsel/taciz/saldırganlık %7.7 yıldırma ve zorbalık olarak bulunmuştur. En fazla şiddetin sözel şiddet olduğu bunun müşteriler, hasta yakınları, tüketicilere tarafından kaynaklandığı araştırılmalara dahil edilmiştir (Kurtuluş & Esin, 2015). Aydın ve diğer araştırmacıların (2007) Türkiye genelinde yapmış oldukları büyük hotellerin bünyesinde çalışmakta olan personellerin psikolojik şiddete maruz kalma oranının %27 olarak belirlenmiştir. (Aydın, Şahin, & Uzun, 2007). Killing ve ark. (2009) tarafından yapılan başka bir araştırmada, sağlık sektöründe çalışan personellerin 1 yılda 100.000 kişinin müşteriler tarafından şiddete maruz kaldığı bulunmuştur.

Kumarhane çalışanlarında psikoşiddet (Mobbing) puanları, bankacılık sektöründe çalışanlara göre daha yüksek düzeyde fark tespit edilmiştir. Cinsiyetlerine göre bakıldığında erkeklerde kadınlarda psikoşiddet görme oranları birbirlerine yakın olmaktadır. İngilterede yapılan bir araştırmada her sekiz çalışandan birinin işyerinde psikoşiddete maruz kaldıklarını, yapı Gary Namie (2000) yılında Amerika’da yapmış olduğu bir araştırmada en fazla kadın iş görenlerin psikolojik şiddete (mobbing) maruz kaldıklarını tesbit etmiştir (Tutar, 2004). Bu çalışmada ise her iki cinsiyetinde psikoşiddete maruz kaldığı analizler sonucunda belirlenmiştir.

Bulgular incelendiğinde, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeğinden elde edilen analizde kumarhane çalışanlarının çocukluk çağlarında istismar puanlarının daha yüksek olduğu araştırılmıştır. Çocukluk çağı bireyin kişiliğinin temellerinin atıldığı, güven duygusunun kazanılması bu dönemde yaşadığı olumlu deneyimlere bağlı olduğu vurgulanmış, Colman ve Widom (2004) tarafından yapılan bir araştırmada elde edilen sonuçların çocukluk döneminde istismar yaşamış olan bir birey yetişkin döneminde kişilerarası ilişkilerde daha yetersiz olduklarını ve kendini dışa vurmada zorluklar yaşadıkları sonuçları çalışmamızı destekler nitelikte olmaktadır (RA & CS, 2004). Yapılan bir sağlık sektörü araştırmasında, aile içi şiddete maruz kalan kişilerin iş hayatlarında müşteriler tarafından da sözel ve davranışsal tepkilere maruz kaldıklarını, bu yaklaşıma tepkisiz kaldıklarını ve 30 yaşın altında “aile içi şiddetten kurtuluş yoktur” şeklinde anlamlı olduğu araştırılmıştır (Şahin, Dişsiz, Sömek, & Dinç, 2008). Aile içinde yaşanan veya maruz kalınan her durum iş hayatını ve insan ilişkilerini etkilemekte, daha çok karşı tarafın yaptıklarına susmayı öğrenmekte bu sebeple müşteriler tarafından yaşanan olaylara maruz kalmaktadır. Çocukluk döneminde yaşanılmış her türlü istismar yetişkinlik döneminde farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır (Güleç, Topaloğlu, Ünsal, & Altıntaş, 2012).

Kumarhane çalışanlarında Beck Depresyon ölçeğinde çıkan sonuçlara göre 3 yıl ve altı çalışma süresine sahip çalışanlardan kaynaklanmakta olup, 3 yıl ve altı çalışma süresine sahip olanların depresyon puanları diğerlerine göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Makao’da yapılan bir araştırmada, kumarhanede çalışan kurpiyerlerin stres altında çalışma ve duygularını saklamak ile maruz bırakıldıklarını ve sonucunda depresyonun ortaya çıktığı vurgulanmıştır (Chan, Wan, & Kuok, 2016). Bu araştırmada

kumarhane çalışanlarının Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puan ortalaması yüksek bulunmuştur. Peleikis ve arkadaşlarının yapmış olduğu bir araştırmada, istismara uğrayan kişilerde anlamlı düzeyde depresyon oranı yüksek olduğu vurgulanmıştır. İstismar yaşıntısı olan bireylerde, erişkin dönemlerinde de maruz kalma olasılığının daha yüksek olduğu tesitler arasında olmaktadır. Bu sonuç çalışmamızı destekler niteliktedir.

Bu çalışmada kumarhane çalışanlarında müşteri şiddeti açısından cinsiyet farklılığı olmadığı tesbit edilmiş, her iki cinsiyetinde müşteri şiddetine maruz kalmakta oldukları çıkan bulgularda belirtilmiştir. Yapılan çalışmalara bakıldığında en çok müşteri şiddetine maruz kalan sağlık sektörü çalışanlarında cinsiyet farklılığı olmadan her iki cinsiyetinde hasta yakınları tarafından şiddete maruz kaldıklarını araştırmalar sonucu ortaya konmuştur. Fakat başka bir çalışmada sağlık sektöründe kadına yönelik şiddetin daha çok olduğu araştırılmış, kadınların eğitim durumunun yüksek olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılar sözel şiddete daha çok maruz kaldıkları hemen arkasınada yıldırma davranışlarının olduğu analiz sonuçlarında verilmiştir (Aytaç & Dursun, Bulgular ve Değerlendirme, 2013). Avrupa ülkelerinde yapılan araştırmalar sonucunda fiziksel şiddet cinsiyet açısından bir farklılığın olmadığını, fakat kadınların daha çok sözel şiddete maruz kaldıkları belirtilmiştir (Kurtuluş & Esin, 2015). Diğer bir çalışmada kadınların daha çok müşteri şiddetine maruz kaldıklarını, en fazla şiddet türünün sözel şiddet olduğu araştırılmıştır (Aytaç & Dursun, Sonuç ve Değerlendirme, 2013). Hizmet sektörüne bakıldığı zaman Dilman (2007) çalışmasında İstanbul’da 253 hemşireye uygulanan anket sonuçlarından %70’inin psikolojik şiddetle karşılaştığı tespit edilmiş, Culya (2009) sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada 505 hemşireden %86’sının mobbing ve şiddete maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Literatür taramasında sağlık sektöründe de yöneticiler ve hasta yakınları tarafından çalışanların maruz kaldıkları psikoşiddet ve şiddetin yoğun yaşandığı sektörlerin arasında olduğunu, kumarhane çalışanlarında sağlık sektöründe çalışanlarla aynı şekilde şiddete maruz kaldıkları araştırmalar sonucu tespit edilmiştir. McMahon (2000) İrlanda’da otellerde yapılan bir çalışmada kadınların erkeklere oranla daha fazla şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Bu çalışmada ise kadınların ve erkeklerin aynı oranda şiddete maruz kaldığı, her iki cinsiyetinde şiddete maruz kalma riskinin benzer olduğu tespit edilmiştir.

Kumarhane ve bankacılık sektörüyle ilgili literatür taraması yapıldığında müşteri şiddetine maruz kalma ile ilgili çalışmaların yetersiz olduğu görülmüştür. Bu konuyla ilgili çalışmalar daha fazla sağlık sektöründe yapılmış olup farklı çalışma alanlarında da benzer risklerin olabileceği göz önüne tutularak, araştırmalar yürütülmelidir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada kumarhane çalışanları ve bankacılık sektöründe müşteri temsilcisi olarak görev yapan çalışanların yöneticiler ve müşteriler tarafından maruz kaldıkları şiddetin belirlenmesi, ve bu şiddetin çocukluk dönemi istismarı ve depresyon ile ilişkisinin tespit edilmesi amacıyla yapılmış tanımlayıcı bir araştırma olup, araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

Verilerin analiz edilmesi sonucunda, kumarhane çalışanlarının müşteriler ve yöneticiler tarafından maruz kaldıkları şiddet, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları, psikoşiddet (mobing) ve depresyon puanlarının banka sektöründe görev yapan müşteri temsilcilerine göre daha yüksek olduğu tesbit edilmiştir. Kumarhane çalışanlarının daha fazla müşteri şiddeti yaşamalarının yordaması incelendiğinde çalışma süresi, depresyon ve psikoşiddet olarak analiz edilmiş olup müşteri temsilcilerinde ise haftalık çalışma saati, çalışma süresi, depresyon ve psikoşiddet olarak yordadığı belirlenmiştir.

Kumarhane çalışanlarının müşteri şiddeti ölçeğinden aldıkları puanlar artması durumunda psikoşiddet ölçeği, çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği ve duygusal istismar, fiziksel istismar ve cinsel istismar alt boyutlarından ve Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar da artmaktadır. Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanların artış göstermesi çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği puanları da artışına neden olmaktadır.

Banka sektöründe çalışan müşteri temsilcilerin psikoşiddet ölçeğinden aldıkları puanların artması çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeğinin ve ölçekte yer alan alt boyutlardan biri olan duygusal istismar ve beck depresyon ölçeği puanlarının da artmasına neden olmaktadır. Bankacılık sektörü çalışanlarının Beck depresyon ölçeğinden aldıkları puanlar arttıkça çocukluk dönemi örselenme yaşantıları ölçeği puanları da artmaktadır.

Kumarhane sektörüyle ilgili çok fazla araştırmanın olmaması, bu konuyla ilgili araştırmaların daha çok yapılması, çalışanların müşteriler ve yöneticiler tarafından maruz kaldıkları şiddetin ve istismarın daha iyi denetlenmesi, ruhsal sorunlarına odaklanıp seminerlerin verilmesi, iş saatlerinin daha düzenli olabilmesi için gereken çalışmaların

yapılması ve sektörlerin önceliğinin müşteri değilde çalışan memnuniyetinin önde gelmesi gerektiğini, çalışanlara daha özverili olunması gerektiği çıkan sonuçlar doğrultusunda önerilmektedir.

Araştırma sonucunun kumarhane çalışanlarının müşterilerden ve yöneticileri tarafından psikolojik şiddete maruz kaldıkları tesbit edilmiş, çalışanlara gereken özverinin gösterilmemesi ve güvenli bir çalışma ortamının olmaması kişilerde depresyona yol açmakta olduğunu, bununla ilgili alternatiflerin üretilmesi gerektiğini, rekabet ortamından dolayı müşteri kazanmayı hedefleyen kurumların çalışanlarına gereken motivasyonu da sağlamaları gerekmekte olduğunu, çalışanların farkındalıklarının artırılması bunun için önlemlerin alınmasının gerektiği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akgeyik, T., & Gungor, M. (2009). Giriş. *Müşteri Saldırganlığı: Sonuç ve Mücadele Stratejisi*, 33-71.
- Arkın, A. (2015, Aralık 27). *Casino İşletmecileri Birliği*. cypruscasinos: <http://www.cypruscasinos.org> adresinden alındı
- Aydın, Ş., Şahin, N., & Uzun, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde Yaşanan Psikolojik Şiddet ve Nedenleri. *Örgütlerde Yaşanan Psikolojik Şiddet Sorunlarının Konaklama İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi*, 61-74.
- Aytaç, S., & Dursun, S. (2013). Bulgular ve Değerlendirme. *Çalışma Hayatında Kadına Yönelik Şiddet: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, 67-78.
- Aytaç, S., & Dursun, S. (2013). Sonuç ve Değerlendirme. *Çalışma Hayatında Kadına Yönelik Şiddet: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, 67-78.
- Chan, S. H., Wan, Y. K., & Kuok, O. M. (2016). *Relationships Among Burnout, Job Satisfaction, and Turnover of Casino Employees in Macau*, 1936-8631.
- Dinleyici, M., & Dağlı, F. Ş. (2016). Giriş. *Duygusal İhmal, İstismar ve Çocuk Hekiminin Rolü*, 38-42.
- Dollard, J., Doob, L., Miller, N., Mowrer, O., & Sears, R. (1939). *Psychological Principles . Frustration and aggression*, 27-203.
- Güleç, H., Topaloğlu, M., Ünsal, D., & Altıntaş, M. (2012). Erişkin Davranışına Etkileri. *Bir Kısır Döngü Olarak Şiddet*, 112-137.
- Karciuğlu, F., & Sevil, A. (2010). Giriş. *İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi*, 139-161.
- Keashly, L., & Neuman, J. H. (2004). Introduction to the Symposium on Workplace Bullying: Bullying in the Workplace: It's Impact and Management. *Employee Rights and Employment Policy Journal*.
- Kurtuluş, E. A., & Esin, M. N. (2015). Şiddet Görülme Oranları. *Çalışma Yaşamında Şiddet ve Etkileyen Faktörler: Sistematiik İnceleme*, 55-64.
- McMahon, L. (2000). Bullying and Harassment in the Workplace. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 384-387.
- Nakajima, H., D., M., & D., P. (1998). *The World Health Report*. France: Design and layout by WHO.
- Naktiyok, A., & Karabey, C. N. (2005). Giriş. *İşkololik ve Tükenmişlik Sendromu*, 180-198.
- Oral, Ü. K., & Kabir, R. (2010). Araştırma Hakkında Genel Bilgiler. *Türkiye'de Çocuk İstismarı ve Aile İçi Şiddet Araştırması*, 1-42.

- Özen, S. (2007). Saldırganın Kişilik Özellikleri. *İşyerinde Psikolojik Şiddet ve Nedenleri*, 1303-2860.
- RA, C., & CS, W. (2004). Method. *Childhood abuse and neglect and adult intimate relationships: a prospective study.*, 1133-51.
- Schat, A. C., Frone, M. R., & Kelloway, E. K. (2006). Prevalence of Workplace Aggression in the U.S. Workforce: Findings from a National Study. *Handbook of Workplace Violence*, 47-89.
- Serin, H., Serin, S., Bakacak , M., & Ölmez, S. (2014). Giriş. *Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet*, 109-113.
- Solmuş, T. (2005). İş Yerinde Cinsel Taciz. *İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)*, 1303-2860.
- Solmuş, T. (2005). İş Yerinde Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing). *İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)*, 1303-2860.
- Şahin, N. H., Dişsiz, M., Sömek, A., & Dinç, H. (2008). Tartışma. *Sağlık Çalışanlarının Aile İçi Şiddet Deneyimleri ve Bu Konudaki Yaklaşımlarının Belirlenmesi*, 17-31.
- Şimşek, S., & Önder, F. C. (2011). Giriş. *Ergenlerde Davranış Problemlerinin, Anne-Babadan ve Öğretmenlerden Algılanan Duygusal İstismar Açısından İncelenmesi*, 1124-1137.
- Taner, Y., & Gökler, B. (2004). Duygusal İstismar ve İhmal. *Çocuk İstismarı ve İhmali: psikiyatrik yönleri*, 82-86.
- Taner, Y., & Gökler, B. (2004). Fiziksel İstismar ve İhmal. *Çocuk İstismarı ve ihmali: psikiyatrik yönleri*, 82-86.
- Tefik, S. (2010). Mobbing Tarihçesi. *Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi*, 81-89.
- Tekin Akgeyik, M. G. (2013). Kurumsal Boyutlarda İşyeri Saldırganlığı. *Müşterilerden Kaynaklanan (Psikolojik Taciz) Saldırgan Davranışlar: Market ve Çağrı Merkezi Çalışanlarına İlişkin Bir Araştırma*, 978-975-455-198-3.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Giriş. *Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi*, 81-89.
- Tıraşçı, Y., & Gören, S. (2007). Cinsel İstismar. *Çocuk İstismarı ve İhmali*, 70-74.
- Turhan, E., Sangün, Ö., & İnandı, T. (2006). Giriş. *Birinci Basamakta Çocuk İstismarı ve Önlenmesi*, 145-153.
- Tutar, H. (2004). Tartışma. *İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları*, 102-128.

- Yagil, D. (2008). Antecedents of Customer Aggression and Sexual Harassment. *When the Customer is wrong: A review of Research on Aggression and Sexual Harassment in service Encounters*, 141-152.
- Yıldız, S., & Yıldız, S. E. (2009). Depresyon. *Bullying ve Depresyon Arasındaki İlişki: Kars ilindeki Sağlık Çalışanlarında Bir Araştırma*, 133-150.

6. EKLER

KKTC Girne Bölgesindeki Casino Çalışanları ile Bankada Görev Yapmakta Olan Müşteri Temsilcilerinin Maruz Kaldıkları Müşteri Saldırganlığı ve Çalışma Koşullarının Etkileri” adı altında yürütülen bilimsel bir projedir.

Araştırma casino ve müşteri temsilcisi çalışanlarının yaşadıkları müşteri saldırganlığının etkilerini araştırmak, çalışma koşullarının ve bunun üzerindeki etkisi hakkında bilgi edinmek amaçlanmıştır.

Sayın katılımcı; bu araştırmaya katılmanız gönüllülük esasına dayanıp, üçüncü kişi ve/veya kurumlar ile kesinlikle paylaşılmayacaktır. Katılmayı reddetme ve sizi rahatsız edecek soruları yanıtlamama hakkına sahipsizsiniz. Çalışmada isim veya isim yerine geçecek herhangi bir bilgi istenmemektedir. Araştırmanın sağlıklı ilerleyebilmesi için sorulara olan yanıtlarınızın eksiksiz ve samimiyetle yanıtlamanız büyük önem taşımaktadır.

Tecrübe ve düşüncelerinizi paylaştığınız için teşekkür ederiz.

Psk. Gizem Cemaller

EK-1
ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket, kumarhane çalışanları ve bankacılık sektöründe müşteri temsilcisi olarak görev yapan çalışanların yöneticiler ve müşteriler tarafından maruz kaldıkları şiddetin belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır. Sizden beklenen soruları dikkatlice okuyup içtenlikle cevaplamanızdır. Verdiğiniz cevaplar sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Gizem Cemaller
Yakın Doğu Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

BÖLÜM I. SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1. Cinsiyetiniz: () 1. Kadın () 2. Erkek

2. Yaşınız :

3. Uyuşunuz ?

() 1. KKTC () 2. TC () 3. KKTC+TC () 4. Diğer(.....)

4. Eğitim durumunuz

() 1. Bir okul bitirmedim () 2. İlköğretim () 3. Lise () 4. Lisans () 5. Lisansüstü

5. Medeni Durumunuz: () 1. Bekar () 2. Evli

6. Gelir durumunuz: () 1. Gelir giderden az () 2. Gelir gidere denk () 3. Gelir

7. Görev yaptığınız sektör : () 1. Kumarhane (casino) () 2. Bankacılık sektörü

8. Bu işyerindeki göreviniz :

9. Bu sektörde toplam çalışma süreniz : (yıl)

10. Haftalık çalışma saatiniz : (saat)

11. Halen çalışmakta olduğunuz işi tercih etme sebebiniz:

() 1. Daha iyi bir iş bulamadığım için () 2. Saygınlık-statü () 3. Aile/çevre baskısı

() 4. Sigortalı olduğum için () 5. Tesadüfen () 6. İyi bir gelir

() 7. Sevdiğim işi yapmak için () 8. İşsiz kaldığım için () 9. Diğer:.....

EK-2

BÖLÜM II. MÜŞTERİ ŞİDDET ÖLÇEĞİ

Bu bölümde müşteri saldırganlığına maruz kalma durumlarınız yer almaktadır. Aşağıda verilen durumları son 3 ayda yaşama sıklığınıza göre belirtiniz.	Hiç	Bir-iki defa	Üç-Beş defa	Alt ve üzeri defa
1. Müşteriler size bağırdı mı?	()	()	()	()
2. Müşteriler size hakaret etti mi?	()	()	()	()
3. Müşteriler sizi yönetime şikayet edeceğine dair tehdit etti mi?	()	()	()	()
4. Müşteriler size genel bir şikayette bulundu mu?	()	()	()	()
5. Müşteriler size lanet okudu mu?	()	()	()	()
6. Müşteriler size veya ailenize fiziksel tehditte bulun mu?	()	()	()	()
7. Müşteriler mobilya veya herhangi bir nesneyi devirip tekme attı mı?	()	()	()	()
8. Müşteriler herhangi bir nesneyi duvara veya yere attı mı?	()	()	()	()
9. Müşteriler size sosyal medya üzerinden tehdit etti mi?	()	()	()	()
10. Müşteriler sizi sosyal medyada taciz etti mi?	()	()	()	()
11. Müşteriler sizi zorla çekip itti mi?	()	()	()	()
12. Müşteriler size hafif tıbbi müdahale gerektirecek zarar verdiler mi? (örneğin: yarabandı)	()	()	()	()
13. Müşteriler size fiziksel şiddet uyguladı mı? (ör: tokat, tekme, yumruk.	()	()	()	()
14. Müşteriler size ciddi tıbbi şekilde zarar verdiler mi? (ör: Kemik kırılması, dikişler vs.)	()	()	()	()

EK-3

BÖLÜM III. PSİKOŞİDDET(MOBBİNG) ÖLÇEĞİ

Bu bölümde yıldırma ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Aşağıda verilen durumları yaşama sıklıklarınızı belirtiniz.	Hiç	Ara sıra	Ayda bir	Haftada bir	Her gün
1.Birinin başarınızı etkileyecek bilgiyi saklaması	()	()	()	()	()
2.Yeterlilik düzeyinizin altındaki işlerde çalışarak küçük düşürülmek	()	()	()	()	()
3.Uсталık/Yeterlilik seviyenizin altındaki işleri yapmanızın istenmesi	()	()	()	()	()
4.Önemli alanlardaki sorumluluklarınızın kaldırılması veya daha önemsiz ve istenmeyen görevlerle değiştirilmesi	()	()	()	()	()
5.Hakkınızda dedikodu ve söylentilerin yayılması	()	()	()	()	()
6.Görmezden gelinme, dışlanma, önemsenmeme	()	()	()	()	()
7.Kişiliğiniz (ör; alışkanlıklar ve görgü), tutumlarınız veya özel hayatınız hakkında hakaret ve aşağılayıcı sözler söylenmesi	()	()	()	()	()
8.Bağırılmak veya anlık öfkenin (veya hırsın) hedefi olmak	()	()	()	()	()
9.Parmakla gösterme, kişisel alana saldırı, itme, yolunu kesme gibi gözdağı veren davranışlar	()	()	()	()	()
10.Diğerlerinin işi bırakmanız konusunda imalı davranışları	()	()	()	()	()
11.Yanlış ve hatalarınızın sürekli hatırlatılması/söylenmesi	()	()	()	()	()
12.Yaklaşımlarınızın dikkate alınmaması/yok sayılması veya düşmanca tepkilerle karşılaşma	()	()	()	()	()
13.İşinizle çabalamanızla ilgili bitmek bilmeyen eleştiriler	()	()	()	()	()
14. Fikir ve görüşlerinizin dikkate alınmaması	()	()	()	()	()
15. İyi geçinmediğiniz kişiler tarafından hoşlanmadığınız şakalar (eşek şakası) yapılması	()	()	()	()	()

16.Mantıksız yada yetiştirilmesi mümkün olmayan işler verilmesi	()	()	()	()	()
17.Size karşı suçlama ve ithamlarda bulunulması	()	()	()	()	()
18.İşinizin aşırı denetlenmesi	()	()	()	()	()
19.Hakkınız olan bazı şeyleri (hastalık izni, tatil hakkı) talep etmemeniz için baskı yapılması	()	()	()	()	()
20.Aşırı alay ve sataşmalara konu olmak.	()	()	()	()	()
21.Üstesinden gelinemeyecek kadar iş yüküne maruz bırakılmak	()	()	()	()	()

EK-4

BÖLÜM IV. ÇÖYÖ

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Biraz katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1. Çocukluğumda, yeterli düzeyde beslendiğime inanmıyorum.	()	()	()	()	()
2. Çocukluğumda, benimle ilgilenen ve beni koruyan birinin/birilerinin olduğunu bilirdim.	()	()	()	()	()
3. Çocukluğumda, ailemdeki kişiler bana “aptal”, “tembel” ya da “çirkin” diye hitap ederlerdi.	()	()	()	()	()
4. Çocukluğumda, annem ve babam ailemize ilgilenemeyecek kadar sarhoş ya da uyuşturucunun etkisi altındaydı.	()	()	()	()	()
5. Çocukluğumda, ailemde kendimi önemli ya da özel hissetmemi sağlayan biri/birileri vardı.	()	()	()	()	()
6. Çocukluğumda, kirli giysiler giymek zorunda kalırdım.	()	()	()	()	()
7. Çocukluğumda, sevildiğimi hissederdim.	()	()	()	()	()
8. Çocukluğumda, annem ve babamın benim hiç doğmamış olmamı dilediklerini düşünürdüm.	()	()	()	()	()
9. Çocukluğumda, ailemdeki kişilerden, bir doktora ya da hastaneye gitmek zorunda kalacak kadar kötü dayak yediğim oldu.	()	()	()	()	()
10. Çocukluğumda, ailemle ilgili değiştirmek istediğim hiçbir şey yoktu.	()	()	()	()	()
11. Çocukluğumda, ailemdeki fertler beni, yara bere içinde bırakacak kadar kötü döverlerdi.	()	()	()	()	()
12. Çocukluğumda, kemer, sopa, kablo ya da benzeri sert cisimlerle dövülerek cezalandırıldım.	()	()	()	()	()

13. Çocukluğumda, ailemdeki fertler birbirlerini koruyup kollarlardı.	()	()	()	()	()
14. Çocukluğumda, ailemde fertler bana incitici veya aşağılayıcı şeyler söylediler.	()	()	()	()	()
15. Çocukluğumda, fiziksel olarak istismar edildiğime inanıyorum.	()	()	()	()	()
16. Mükemmel bir çocukluğum oldu.	()	()	()	()	()
17. Çocukluğumda, öğretmen, komşu ya da doktor gibi kişiler tarafından fark edilecek kadar kötü dayak yedim.	()	()	()	()	()
18. Çocukluğumda, ailemde benden nefret eden birisi/birileri olduğunu hissedirdim.	()	()	()	()	()
19. Çocukluğumda, ailemdeki fertler birbirlerine yakındılar.	()	()	()	()	()
20. Çocukluğumda, birisi/birileri bana cinsel amaçla dokunmayı ya da ona/onlara dokundurtmayı denedi.	()	()	()	()	()
21. Çocukluğumda, birisi/birileri, cinsel içerikli taleplerini karşılamazsam, bana zarar vermekle ya da hakkımda yalanlar söylemekle beni tehdit etti.	()	()	()	()	()
22. Dünyadaki en iyi aileye sahiptim.	()	()	()	()	()
23. Çocukluğumda, birisi/birileri beni cinsel içerikli eylemlerde bulunmaya veya cinsel içerikli şeyler izlemeye zorladı	()	()	()	()	()
24. Çocukluğumda, birisi/birileri bana cinsel tacizde bulundu.	()	()	()	()	()
25. Çocukluğumda, duygusal olarak istismar edildiğime inanıyorum.	()	()	()	()	()
26. Çocukluğumda, ihtiyacım olduğunda beni doktora götürecek birisi/birileri vardı.	()	()	()	()	()
27. Çocukluğumda, cinsel olarak istismar edildiğime inanıyorum.	()	()	()	()	()
28. Çocukluğumda, ailem benim için bir güç ve destek kaynağıydı.	()	()	()	()	()

EK-5

BÖLÜM IV. BECK DEPRESYON ENVANTERİ

(0) Kendimi üzüntülü ve sıkıntılı hissetmiyorum. (1) Kendimi üzüntülü ve sıkıntılı hissediyorum. (2) Hep üzüntülü ve sıkıntılıyım. Bundan kurtulamıyorum. (3) O kadar üzüntülü ve sıkıntılıyım ki artık dayanamıyorum.
(0) Gelecek hakkında umutsuz ve karamsar değilim. (1) Gelecek hakkında karamsarım. (2) Gelecekte beklediğim hiçbir şey yok. (3) Geleceğim hakkında umutsuzum ve sanki hiçbir şey düzelmeyecekmiş gibi
(0) Kendimi başarısız bir insan olarak görmüyorum. (1) Çevremdeki birçok kişiden daha çok başarısızlıklarım olmuş gibi hissediyorum. (2) Geçmişime baktığımda başarısızlıklarla dolu olduğunu görüyorum. (3) Kendimi tümüyle başarısız bir kişi olarak görüyorum.
(0) Birçok şeyden eskisi kadar zevk alıyorum. (1) Eskiden olduğu gibi herşeyden hoşlanmıyorum. (2) Artık hiçbir şey bana tam anlamıyla zevk vermiyor. (3) Herşeyden sıkılıyorum.
(0) Kendimi herhangi bir şekilde suçlu hissetmiyorum. (1) Kendimi zaman zaman suçlu hissediyorum. (2) Çoğu zaman kendimi suçlu hissediyorum. (3) Kendimi her zaman suçlu hissediyorum.
(0) Kendimden memnunum. (1) Kendi kendimden pek memnun değilim. (2) Kendime çok kızıyorum. (3) Kendimden nefret ediyorum.
(0) Başkalarından daha kötü olduğumu sanmıyorum. (1) Zayıf yanlarım veya hatalarım için kendi kendimi eleştiririm. (2) Hatalarımdan dolayı her zaman kendimi kabahatli bulurum. (3) Her aksilik karşısında kendimi kabahatli bulurum.
(0) Kendimi öldürmek gibi düşüncelerim yok. (1) Zaman zaman kendimi öldürmeyi düşündüğüm oluyor, fakat yapmıyorum. (2) Kendimi öldürmek isterdim. (3) Fırsatını bulsam kendimi öldürürüm.
(0) Her zamankinden fazla içimden ağlamak gelmiyor. (1) Zaman zaman içimden ağlamak geliyor. (2) Çoğu zaman ağlıyorum. (3) Eskiden ağlayabilirdim şimdi istesem de ağlayamıyorum.
(0) Şimdi her zaman olduğumdan sinirli değilim. (1) Eskisine kıyasla daha kolay kızıyorum. (2) Şimdi hep sinirliyim. (3) Bir zamanlar beni sinirlendiren şeyler şimdi hiç sinirlendirmiyor.

(0) Başkaları ile görüşmek, konuşmak isteğimi kaybetmedim. (1) Başkaları ile eskisinden daha az konuşmak, görüşmek istiyorum. (2) Başkaları ile konuşma ve görüşme isteğimi kaybettim. (3) Hiç kimseyle görüşüp, konuşmak istemiyorum.
(0) Eskiden olduğu kadar kolay karar verebiliyorum. (1) Eskiden olduğu kadar kolay karar veremiyorum. (2) Karar verirken eskisine kıyasla çok güçlük çekiyorum. (3) Artık hiç karar veremiyorum.
(0) Aynada kendime baktığımda bir değişiklik görmüyorum. (1) Daha yaşlanmışım ve çirkinleşmişim gibi geliyor. (2) Görünüşümün çok değiştiğini ve daha çirkinleştiğimi hissediyorum. (3) Kendimi çok çirkin buluyorum.
(0) Eskisi kadar iyi çalışabiliyorum. (1) Birşeyler yapamak için gayret göstermek gerekiyor. (2) Herhangi birşeyi yapabilmek için kendimi çok zorlamama gerekiyor. (3) Hiçbir şey yapamıyorum.
(0) Her zamanki gibi iyi uyuyabiliyorum. (1) Eskiden olduğu gibi iyi uyuyamıyorum. (2) Her zamankinden bir-iki saat daha erken uyanıyorum ve tekrar uyuyamıyorum. (3) Her zamankinden çok daha erken uyanıyorum ve tekrar uyuyamıyorum.
(0) Her zamankinden daha çabuk yorulmuyorum. (1) Her zamankinden daha çabuk yoruluyorum. (2) Yaptığım hemen herşey beni yoruyor. (3) Kendimi hiçbir şey yapamayacak kadar yorgun hissediyorum.
(0) İştahım her zamanki gibi (1) İştahım eskisi kadar iyi değil (2) İştahım çok azaldı. (3) Artık hiç iştahım yok.
(0) Son zamanlarda kilo vermedim. (1) İki kilodan fazla kilo verdim. (2) Dört kilodan fazla kilo verdim. (3) Altı kilodan fazla kilo verdim.
(0) Sağlığım beni fazla endişelendirmiyor. (1) Ağrı, sancı, mide bozukluğu veya kabızlık gibi rahatsızlıklar beni endişelendiriyor. (2) Sağlığım beni endişelendirdiği için başka şeyler düşünmek zorlaşıyor. (3) Sağlığım hakkında o kadar endişeliyim ki, başka hiçbir şey düşünmüyorum.
(0) Son zamanlarda cinsel konulara olan ilgimde bir değişme farketmedim. (1) Cinsel konularda eskisinden daha az ilgiliyim. (2) Cinsel konularda şimdi çok daha az ilgiliyim. (3) Cinsel konulara olan ilgimi tamamen kaybettim.
(0) Bana cezalandırılmışım gibi gelmiyor. (1) Cezalandırılabilceğimi seziyorum. (2) Cezalandırılmayı bekliyorum. (3) Cezalandırıldığımı hissediyorum.

EK-6
ETİK KURUL ONAY BELGESİ

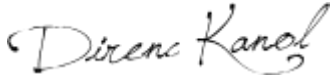
25.05.2017

Sayın Dr. Deniz Ergün,

Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'na yapmış olduğunuz YDÜ/SB/2017/34 proje numaralı ve **“Çocukluk Dönemi İstismarı, Müşteri Tarafından Uygulanan Şiddet, Yıldırma ve Depresyon Arasındaki İlişki: KKTC Girne Bölgesinde Bankacılık Sektöründe Müşteri Temsilcileri ve Kumarhane Çalışmalarının Karşılaştırılması”** başlıklı proje önerisi kurulumuzca değerlendirilmiş olup, etik olarak uygun bulunmuştur. Bu yazı ile birlikte, başvuru formunuzda belirttiğiniz bilgilerin dışına çıkmamak suretiyle araştırmaya başlayabilirsiniz.

Yardımcı Doçent Doktor Direnç Kanol

Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Raportörü



Not: Eğer bir kuruma resmi bir kabul yazısı sunmak istiyorsanız, Yakın Doğu Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'na bu yazı ile başvurup, kurulun başkanının imzasını taşıyan resmi bir yazı temin edebilirsiniz.

EK-7 ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

İsim: Gizem Cemaller

Doğum Yeri: Londra

Doğum Tarihi: 29/01/1992

Uyruğu: K.K.T.C / BRITISH

Medeni Durumu: Bekar

Adres: Girne

Tel: 0533 877 9919

E-mail: gizem.cemaller@gmail.com

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lise: Girne Anafartalar Lisesi (2007-2010)

Üniversite (Lisans): Girne Amerikan Üniversitesi Psikoloji Bölümü (İngilizce)
(2010-2015)

Yüksek Lisans: Yakın Doğu Üniversitesi Adli Psikoloji (Türkçe-Tezli) (2015-2017)

STAJ

2014 Haziran: İstanbul Göztepe Devlet Hastanesi (lisans stajı)

NİTELİKLER

1. Sigara Alkol ve Madde Bağımlılığı Danışmanı
2. Pozitif Psikoterapi Danışmanı