



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi  
The Journal of International Social Research  
Cilt: 9 Sayı: 47 Volume: 9 Issue: 47  
Aralık 2016 December 2016  
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

**TURİST REHBERLERİNİN MOBBINGE MARUZ KALMA DURUMUNUN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER KAPSAMINDA İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**  
**THE RESEARCH ON EXAMINATION OF TOUR GUIDES MOBBING EXPOSURE WITHIN THE DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS**

Gül ERKOL BAYRAM\*

**Öz**

Turist rehberleri tutumları, bilgi ve becerileri, sahip olduğu ayırt edici nitelikleri ile ülkesine, milletine ve bağlı olduğu kültüre dair turistlerde pozitif bir algı oluşturmaya çalışan, kendini, meslektaşlarını, bağlı olduğu acentayı ve birliği dışarıdan gelen ziyaretçilere karşı temsil eden ve bu açıdan da büyük bir sorumluluğa sahip olan turizm sektörünün can damarı niteliğindedir. Türkiye'ye ve belirli bir destinasyona o bölgenin tarihi, doğal ve kültürel güzelliklerini bilmeden, bazı reklamlar ve tanıtımlar vasıtasıyla gelen turistler, mesleğine bağlı bir turist rehberi sayesinde tekrar gelme isteği içinde olacaktır. Bu noktada tekrar satın alma isteğinin oluşmasında en önemli faktörlerden biri de turist rehberine düşmektedir. Turist rehberinin işini sevmesi onun; doğrudan ve dolaylı olarak ilgili olan turizmin alt parçalarına fayda sağlamasına sebep olacak, turizmin sürdürülebilir gelişimine katkı sağlayacaktır. Bu araştırma turist rehberlerinin Mobbinge maruz kalma durumlarının demografik değişkenler kapsamında incelenmesi amacıyla bir gerçekleştirilmiştir. Araştırmada nicel araştırma yönteminden faydalanılmış ve ulaşılan verilere birtakım analizler uygulanmıştır. Araştırma kapsamında 422 eylemli turist rehberi ile birebir görüşülerek anket uygulanmış, uygulama sonunda ankete katılanların Mobbing algıları ile demografik verileri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Çalışma sonuçlarından yola çıkarak kamuya ve özel sektöre birtakım önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Turist Rehberliği, Mobbing, Turizm, Demografik Değişkenler.

**Abstract**

Tourist Guides, who try to create a positive perception belongs to their nation, country, culture in tourist minds through attitudes, knowledge and skills, distinctive qualifications and represent their tourism agents, their colleagues and associations and in this respect they have lots of responsibilities, have a vital point in the tourism sector. Tourists who come to Turkey or any destinations in Turkey without any information about natural, cultural and historical beauty or informed only via some advertisement and promotion, will be willing to come again to same destination thanks to a qualified tourist guide. At this point; One of the most important factor and responsibility in the creation of purchase requests is tourist guide. if tourist guides love their job; this will cause to provide benefit directly and indirectly related to all tourism parts even the lowest one and It will contribute to sustainable development of tourism. This study prepared for the aim of determining the relation between Mobbing and demographical characteristics. In this research, the survey technique was used and Data were analyzed by statistical analysis. Surveys were conducted to 422 active tourist guide with polls verbatim interviews. After analysis; It was found that a significant relationship between mobbing and demographical datas. Based on the results, Recommendations are presented to public and private sector.

**Keywords:** Tourist Guide, Mobbing, Tourism, Demographical Variables.

**Giriş**

Günümüz dünyasında teknolojik alandaki yeniliklere ek olarak, ekonomik ve sosyal koşullardaki değişme, iş dünyasındaki değişimlere, bireylerin çalışma koşullarına yansımaktadır. Bu değişimlerin iş hayatı için çeşitli riskler ortaya çıkarması da kuşkusuz mümkündür. Çalışma hayatının varoluşundan beri yaşanan ancak açığa çıkarılması hususunda çekinilen ya da çoğu kez bilinmezden gelen bir konudur. Mobbing her statüden, meslek ve eğitim gruplarından bireylerin yaşayabileceği bir durumdur. Bireylerde yıldırıcı etkiler oluşturan mobbing; çalışanların işini, sağlığını, ailesini kaybetmesi, fiziksel ve ekonomik eksiklik yaşaması gibi hayati sonuçları sebebiyle son yıllarda üzerinde önemle durulan bir araştırma alanı olmuştur.

\*Yrd. Doç. Dr., Sinop Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu.

Mobbing davranışının sonuçlarına bakıldığında gerek çalışanlar, gerekse örgütler açısından birçok zararlı etkisi olduğu kuşkusuz kabul edilen bir gerçektir. Mobbing davranışlarının fark edilmesi sürecinden itibaren herhangi bir müdahale yapılmaz ise, çalışanların psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklarının ortaya çıktığı tespit edilmekte, personelin performansı ve verimliliği azalmakta ve ne yazıkki işletme için çok değerli olan elemanlar işletmelerinden isteyerek ayrılmaktadır. Ayrıca çalışanların uyum içinde çalışması güçleşmekte, personelim birbirine ve yöneticilerine olan güveni sarsılmakta, nitelikli çalışmaların ortaya çıkmasının önüne engeller koymakta ve işletmenin kurumsal imajı olumsuz şekilde etkilenmektedir.

Uluslararası Çalışma Örgütü mobbingi; çalışanı veya birkaç çalışanı engellemek amacıyla gerçekleştirilen, kin, nefret, öfke gibi saldırgan ve küçük düşürücü davranışlarla ortaya çıkan bir durum olarak tanımlarken, İş gören çalışma yaşamında birçok olumsuz durumla karşılaştığını, bu olumsuz durumların bazen çalışma arkadaşları bazen de çevre tarafından kaynaklandığını ifade etmektedir.

Mobbinge maruz kalan kişilerin profilleri incelendiğinde nitelikli, azimli, çalışmayı ve üretmeyi seven kişilerden oluştuğu görülmektedir. Yapılan çalışmalarda belirgin kişilik özelliklerinin mağdurlaşmaya neden olduğu bulunmuştur. Bu kişilerin gerek üst yönetim gerekse eşitleri tarafından rekabet ve kıskançlıkla mobbinge maruz kalmaları var olan dengelerinin bozulmasına hatta gereksinimler hiyerarşisinde zarar görmelerine neden olmaktadır.

Turist rehberleri de diğer turizm çalışanları gibi turistlere hizmet vermekte, turistle birebir ilgilenen, onların ihtiyaç ve istekleri ile öncelikli olarak muhatap olan kişidir. Çok ince detayların büyük önemini olduğu bu meslek grubunda çalışan kişilerinde verimliliklerini düşürecek veya yükseltecek doğrudan ve dolaylı olarak işleri ile ilgili olan faktörler mevcuttur.

Turizm sektörünün önemli bir bölümünü oluşturan turist rehberleri; hizmetlerinin niteliği; donanımlarına, aldıkları eğitimin niteliğine, kişisel beceri ve yeteneklerine ve onları geliştirme potansiyeline, karakteristik özelliklerine, tutum ve davranışlarındaki hassasiyete ve ince düşünceliğe, iletişim gücüne bağlı olduğu ifade edilebilir. Makro açıdan değerlendirildiğinde ülke ve turizm sektörü, mikro açıdan değerlendirildiğinde turistik hizmet sağlayıcıları açısından yeri doldurulmaz bir konumda bulunan turist rehberlerim karşılaştıkları mobbing niteliğindeki davranışların tespit edilmesi ve çözümlenmesi, turist rehberlerinin mesleğini severek yapması ve gelecek nesillere de bu mesleği aktarması, mesleklerinden aldıkları verim açısından oldukça gerekli bir husus olarak görülmektedir.

Bu kapsamda araştırmanın amacı; turist rehberlerinin demografik ve mesleki özellikleri ile mobbingden etkilenme davranışları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaca istinaden; öncelikle konuya ilişkin literatür taraması yapılmış, mobbingi etkileyebilecek demografik veriler ile mobbing arasındaki ilişki incelenmiştir. Dünyada ve ülkemizde önemi giderek artan profesyonel turist rehberleri farklı meslek, kamu ve tüzel kişilerle işbirliği içerisinde mesleklerini yürütmekte, bu ilişkilerden doğan bir takım olumsuz davranışlara maruz kalmaktadır. Ortaya çıkan bulguları ve sonuçların hem literature, hem de sektöre katkı sağlaması beklenmektedir.

### **Mobbing Kavramı**

Bireylerin çalışma ortamlarında düzenli olarak alay edilmeleri, eziyet görmeleri ve taciz edilmeleri, çalışma arkadaşları tarafından dışlanmaları olarak ifade edilen mobbing kavramı çok yeni bir kavram olmamakla birlikte, insanlığın çalışma yaşamında yer alması sürecinden itibaren gelişerek devam etmiş; çalışma yaşamında bir sorun olarak kabul edilmesi ise 10-15 yıl eskiye dayandığı varsayılmaktadır Çalışma yaşamının ve toplumsal yaşamın hemen hemen birçok alanında çalışanlara zarar veren etkilerinin görüldüğü mobbing, çalışma ortamında oluşan, düzenli ve artan bir şekilde gelişen, etik olmayan bir yaklaşımla bireye yönelik saldırı, baskı, sindirme amaçlarıyla yapılan psikolojik ve fiziksel baskıdır (Sökmen ve Beraha, 2013: 363).

Davranışları belirlenemeyen topluluk olarak tanımlanan ve kökenini Latince' den alan mobbing kelimesinin ilk hecesi olan mob; baskı ve şiddet sergileyen topluluk olarak İngilizcede yer almaktadır. Kökeni Latince de mobile ve vulgus; İngilizcede ise mob kelimesidir. Mob kelimesi ayrıca belirtilen topluluğun yasal olmayan faaliyetleri yaptığını da ifade etmektedir (Tınaz,2008: 41; Çobanoğlu, 2005: 34).

*Terminolojide işyerlerindeki bu çeşit benzeri eylemleri ifade etmek için: Bullying (Zorbalık), Work or Employee Abuse (İş ya da İş gören Tacizi), Mistreatment (Kötü muamele), Emotional Abuse (Duygusal Taciz), Victimization (Kurban Etme), Intimidation (Gözdağı Verme), Verbal Abuse (Sözlü Taciz), Horizontal Violence (Yatay Şiddet), Psikolojik Şiddet) gibi kavramlar da kullanılmaktadır (Tınaz, 2008: 6).*

Çalışanlarda mobbingin görülmesi için bazı semptomların görülmesi yada bir takım belirtilen hissedilmesi gerekmektedir. Örneğin; iş görenlerin bu davranışları en az altı ay boyunca şiddetlenen bir şekilde maruz kalması, bu şiddetin kendisinde birtakım psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklara yol açması gerekmektedir. Mobbing'in tanım içeriğinde belirtildi üzere; kısa olmayan bir süreç içinde belirli aralıklarla tekrarlanan negatif yönlü tavırlardır (Cemaloğlu, 2007: 79). Ayrıca mobbing; bireyler arası yaşanan bir

çatışma değil bir yıldırma durumudur. Bir veya birkaç kişiden oluşan bir grubun birini hedef haline getirerek düzenli olarak psikolojik baskı uygulamasıdır (Hoel vd, 1999: 21).

Mobbing bir kişinin uyguladığı bir davranış olmamakla birlikte, birçok kişinin uyguladığı baskı niteliğindeki davranışlardır. Bilinen genel anlayışın aksine mobbing kavramı mağdurun sadece üstlerinden yapılamayacağı gibi aynı düzeydeki çalışma arkadaşları tarafından da yapılabilmektedir. Mobbing kavramını uzun yıllar araştıran bilim adamları mobbingin sosyolojik bir sorun olduğuna dair fikir birliğine varmışlardır. (Einarsen ve Skogstad, 1996; Einarsen vd., 2003; Hoel ve Salin, 2003; Zapf ve Einarsen, 2001; 2003; Lewis ve Orford, 2005; Leymann, 1996; Zapf ve Osterwalder, 1998; Zapf, 1999; Cemaloğlu, 2007).

Baykal (2005:8)'a göre mobbing mağdurun konumunu ve sahip olduğu sosyal değeri görmezden gelerek, mağdurun iş yerinden ayrılmasına yol açmak için yapılan iyi niyetli olmayan ama bazen yapılan faaliyetlerinin kötü niyetli olunduğunun da farkında olunmayan faaliyetler zincirini ifade etmektedir. Erdoğan (2009)'a göre sadece bir iş yerine ait olmayan mobbing, süreç halinde devam eden, uygulayanın hırs, kıskançlık, statü sahibi olma ve bir takım psikolojik problemleri sebebiyle ortaya çıkabilen uzun bir süreci içeren sosyolojik yönlü bir sorundur. Tanımlama, anlaşmazlık, saldırganlık, kurumsal güç ve işe son verme aşamalarını kapsayan mobbing, suçlama, küçük düşürme, genel taciz, duygusal eziyet ve psikolojik terör uygulama yoluyla bir kişiyi iş yerinden dışlamayı hedef alan davranışlar bir anda uygulanamaz. Bu sebeple mağdurun bu olaylardan etkilenebilmesi için aşamalı olarak maruz kalması, sıklıkla yapılması, tekrar edilmesi ve bir süreci içermesi mobbingden etkilene düzeyinde önemlidir (Sökmen, 2013: 362).

### **Turist Rehberliği Kavramı**

Bilinmeyene olan merak ve arzu ihtiyacı insanlığın doğasından kaynaklanmaktadır. Bu beklenti giderebilmek adına turistler doğup büyüdükleri bölgelerde yer alan ama henüz bilmedikleri çekicilikleri görmek ister. Aynı zamanda henüz hiç gitmedikleri ve kendilerine uzak veya yakın fark etmeksizin kendilerinden farklı olan kültürleri, medeniyetleri, toplumlar ve onların oluşturdukları tarih ve kültürel mirası görmek ve deneyimlemek ister. Bu süreçte bilmedikleri bir bölgeye gidecekleri için yanlarında kendilerine güven veren, yardım eden, öncülük eden, programlı ve planlı birine ihtiyaç duymaktadır. Özellikle yorucu iş yaşamı ve kalabalıklaşan şehirler, trafik ve gürültü kirliliği, bireyler arasındaki zaman, mekan kısıtlaması ile iletişimsizlik gibi sorunlar ile insanlar seyahatlerini kendileri organize etmekten ziyade tüm sorumlulukları ve ince detayları bu konuda uzman işletmelere bırakmaktadırlar. Seyahat acentaları seyahat süresince gerekli tüm faktörleri düşünmekte ve bireylerin beklenti ve isteklerine uygun farklı gezi programları düzenlemektedir. Bu programların akışı içinde en büyük rol ise turist rehberlerine düşmektedir.

Turist Rehberliği Mesleği, ziyaret amacıyla gelen turistlere destinasyonları, önemli turistik güzergâhları, burada yer alan tarihi, doğal ve kültürel alanları tanıtmak, bu kavramlara ilişkin tarihsel içerikleri, güncel bilgileri de kapsayan bilgiler vermek, bu bilgileri verirken de tanıtıcı, temsil edici, önder nitelikleri ile bu görevi üstlenmeyi içermektedir (Cohen, 1985).

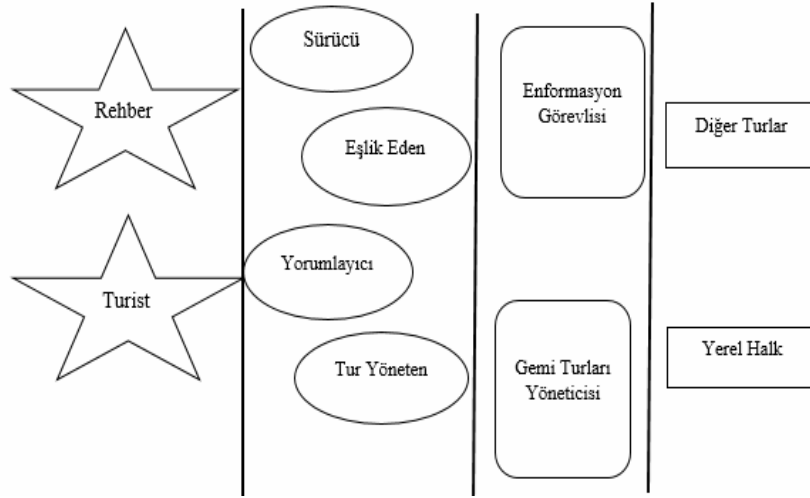
Profesyonel Turist Rehberi 07.06.2012 tarihli ve 3626 sayılı Turist Rehberleri Meslek Kanuna göre; *Seyahat Acentacılığı faaliyetlerini yürütmemek şartıyla bireysel ve grup olarak yerli ve yabancı turistleri, turistlerin tercih ettikleri ana / yabancı dil ile hizmet vererek, ziyaret edilen bölgenin, yörenin, ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerleri tanıtarak, anlatarak gezdirmesi, seyahat acentalarının önceden belirlediği programlara uyarak yürütülmesini sağlayan bireylerdir.*

Batman ve arkadaşlarına (2000: 23) göre turist rehberi seyahat edilen bölgede turisti veya turistleri karşılama anından başlayıp, seyahat acentasının belirlediği tur programı çerçevesince ören yerleri, müzeler, doğal alanlar, tarihi anıtlar, turistik açıdan önemli yöresel mekanlar ve o bölgeye özgü sivil mimari örneklerini gezdiren, konaklamaları, rekreasyonel faaliyetlerinde tur programının içeriğine göre yanlarında bulunan ve tur bitiminde onları gidecekleri noktaya bırakıp turu bitiren görevliye denilmektedir. Tanımlamalar turist rehberinin görev ve sorumluluklarını ana hatlarıyla çizmiş olsa da içeriği oldukça geniş bir alana yayılan turist rehberlerin görevleri turizm açısından vazgeçilmez bir unsurdur.

Turist Rehberliği alanındaki çalışmalara öncülük eden Cohen (1985) 'e göre turist rehberlerinin esas amacı kılavuz ve danışman görevlerini yerine getirmekle yükümlüdür. Kılavuz ve danışman olan turist rehberlerinin bu süreçte lider ve aracı olma işlevleri de harekete geçmektedir.

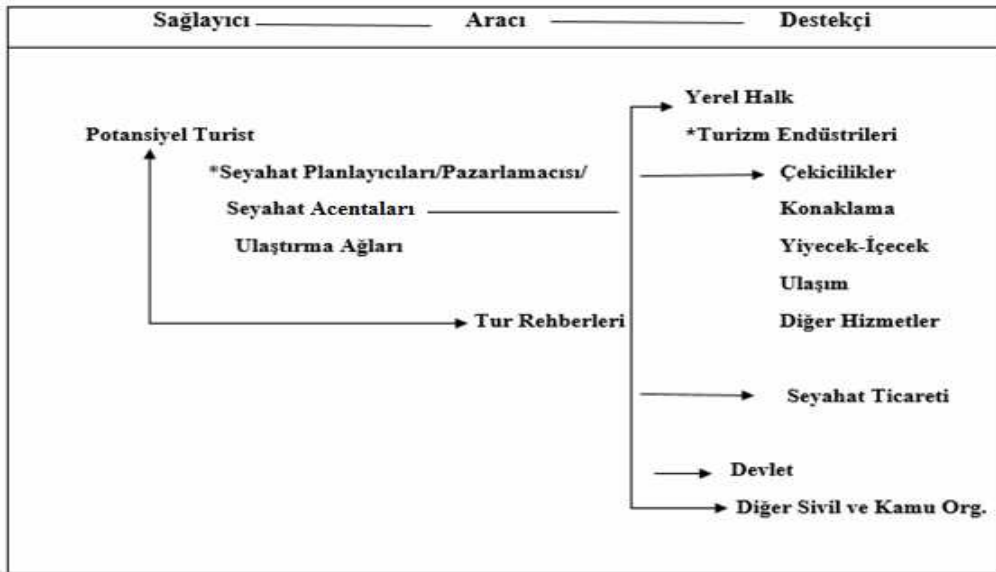
Hacıoğlu (2000:169) turist rehberini; turun yürütülmesinde sorumlu rolde bulunan, seyahat acentalarının tespit ettiği tur programını gerçekleştiren, misafirlere farklı konulara yönelik yardımcı olan, turistik destinasyonlar, kültür, arkeoloji, tarih gibi pek çok konuda bilgi veren birey olarak tanımlamaktadır. Ahıpaşaoğlu (2001: 91)'na göre turist rehberinin görev ve sorumlulukları oldukça kapsamlı olup; arkeolojik alanlar, müze, anıt, türbe, mabet, tarihi eser ve kalıntılar, folklor, kültür, sanat tarihi, el sanatları, rekreasyonel imkanlar ve olanaklarını içeren geniş bir bilgi dağarcına sahip olmasının yanında, yaylacılık, dağ ve doğa yürüyüşleri, su sporları, avcılık, kayak, mağaracılık, ornitoloji, paraşütçülük, botanik, bisiklet ve at turlarını gibi farklı alanlara da yönelik bilgisinin olması gerektiğini vurgulamıştır. Turist rehberleri önder, lider, yönlendirici, tur yöneticisi, eşlik edici, yorumlayıcı gibi önemli rollere sahiptir. Bu rollere ilişkin turist

rehberlerinin bazı durumlarda aktör, bazı durumlarda yardımcı konumunda yer aldığı görülmektedir. Turist rehberlerinin rolleri Şekil 2’de gösterilmektedir;



Şekil 2. Turist Rehberlerinin Rollerini

Tur liderleri hayati öneme sahip ve birbirinden farklı rolleri ile paket turlarda önemli bir konumdadır ve bu özelliği ile paket turun oluşum sürecinde emeği geçen birçok çalışanı temsil etmektedir. Bir seyahat işletmesinin organizasyondan kaynaklanan başarısızlığına ilişkin yargıları yok edebileceği gibi, gayet başarılı bir organizasyonu başarısızlığa sürükleyebilir( Mossberg, 1995; Wong ve Wang, 2009). Tur rehberleri bu özellikleri ile tur şirketinin perspektifinden bakılacak olunursa; sadece bir tur yöneticisi, lideri değil, aynı zamanda animatör, girişimci, satış elemanı ve tur şirketini temsil eden kişi olarak görülebilmektedir (Luog ve Tsaur, 2013). Turist rehberlerinin turizm sistemindeki yerini gösteren şekil 3’ten de anlaşılacağı üzere; turist rehberleri potansiyel turistler ile yerel halk arasında etkileşimi sağlayan aracı, sağlayıcı ve destekçi özelliklerini taşımaktadır



Şekil 3. Turizm Sisteminde Turist Rehberlerinin Yeri

Dünyada uluslar üstü bir nitelikte bireyleri bir arada tutan bir nitelik taşıyan turizm, sadece kendi kazanımlarına yön vermemekte, bulunduğu çağın, coğrafyanın ve kültürlerinde, barış, kültürlerarası iletişim, gelişim, sevgi ve insan hakları gibi kavramlarında birçok insan tarafından farkına varılmasına sebep olmaktadır. Turistler daha önce bilmedikleri ve kendilerinden oldukça farklı olan medeniyetleri, toplulukları görmek istemektedir. Bu durum insanlar arası kardeşlik, maneviyat ve birlik duygusunu güçlendirmektedir. Özellikle birçok çalışmada birleştirici özelliğine vurgu yapılan turist rehberleri bu bağlamda oldukça önemli bir yerdedir. Turistler Rehberleri ülkeyi, bölgeyi, yöre insanını tanıtan, tanıttıkça daha da merak isteği uyandıran, turistlerin oldukça farklı ve bilgi gerektiren soru ve yorumlarına cevap arayan, gerek yazılı ve görsel basından, gerekse karalama çalışmalarına dayalı haberlerden uzak gerçek, doğru, gerçeklerden oluşan bilgileri turistlere sunan, bu bilgileri keyifli, eğlenceli, sıkmadan, yorulmadan aktaran bir yapıda olmalıdır.

Turizmde giderek artan rekabet kavramı, gerek Türkiye'deki gerekse diğer dünya ülkelerindeki tanıtımın öneminin farkına varılmasına sebep olmuş, özellikle turist rehberliği gibi tanıtım görevi oldukça yüksek olan bir meslek grubunun önemi daha da artmıştır. Ziyaretçiler bilmedikleri bir bölgeye gittiklerinde rehber niteliğindeki tanıtıcı kitaplara başvursalar bile, hiçbiri turist rehberlerinin aktardığı şekilde canlı, derin bilgi içeren şekilde olmayacaktır. Turistler ayrıca bölgeyi turist rehberinin aktardığı kadarıyla bilecek, ülke ve bölge imajı turist rehberlerinin algılarındaki imaja istinaden şekillenecektir. Özellikle bu konuda mevcut yargıları değiştirmek oldukça zor olduğu için, turist rehberleri hem donanımlı bir şekilde turunu devam ettirecek, hem de ziyaretçilerdeki bu algıyı olumlu yöne doğru şekillendirecektir (Temizkan, 2004: 40).

### **Araştırmanın Metodolojisi**

#### **Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Turist rehberi turizm sektörü açısından oldukça önemli görev ve katkılara sahiptir ve bir takım sorumlulukları bulunmaktadır. Turun başlangıcından, bitişine kadar kendilerine büyük görev ve sorumluluklar düşen turist rehberleri, turistlere olan davranış biçimleri, iletişim türleri, samimiyet, içtenlik, misafirlik duygusu ile turistlerin ülke algısını şekillendirme konusunda büyük bir rol oynamaktadır. Turizm sektörü için oldukça önemli bir yeri bulunan profesyonel turist rehberlerinin mobbinge maruz kalma derecelerinin demografik durumları ile arasındaki ilişkinin tespit edilmesi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Hem acentalar hem de turizm sektörü için birçok işlevi ve yararı bulunan turist rehberlerinin mobbinge karışılma durumu ve mobbinge etki eden faktörlerin belirlenmesi ve mobbinge ilişkili olan ve olmayan, mobbingin alt boyutları ve işletmeler ve sektörün ilerlemesi açısından oldukça önemlidir.

Turizm sektörü için oldukça önemli olan turist rehberlerinin mobbing'e maruz kalma durumlarının demografik ve mesleki verilere göre farklılaşıp farklılaşmadığının tespit edilmesi bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bu araştırmanın turist rehberlerinin maruz kaldığı şiddet niteliğindeki davranışların belirlenmesinin; turist rehberleri ve turist rehberleri ile yoğun ilişki içinde olan sektörel paydaşlar açısından önemli görüldüğü düşünülmektedir.

#### **Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Yapılan bu çalışmada nicel araştırma yöntemleriyle birlikte, nitel yöntemlerden de yararlanılmıştır. Turist rehberlerine yönelik uygulanan anketler ile veriler elde edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın evreni Türkiye'de 2014-2015 yılı itibarıyla eylemli olarak hizmet veren 7879 ve eylemsiz olarak bulunan 2092 turist rehberi olmak üzere toplam 9971 kokartlı turist rehberi oluşturmaktadır (TUREB, 2015). Eylemsiz rehberler ise T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli olmalarına rağmen herhangi bir nedenle rehberlik kimlik kartlarını kullanamayan ve sektörde profesyonel olarak çalışmayan rehberleri ifade etmektedir (Koroğlu, 2011: 285). Bu nedenle eylemsiz rehberler araştırma evreninin dışında bırakılmıştır.

#### **Araştırmada Kullanılan Anket Formu**

Araştırmada kullanılacak anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm demografik özellikleri ve mesleki durumlarını tespit etmeye yönelik 14 ifadeden oluşmaktadır. İkinci bölümde mobbing kavramına yönelik bilgileri içeren 37 adet soru sorulmuştur. Mobbinge yönelik ifadeler LIPT (Ieymann Inventory of Psychological Terror) Klaus Niedl tarafından geliştirilen anket formundan ve 1994 yılında Stale Einarsen, Björn Inge Raknes, Stig Berge Matthiesen ve Odd Henning Hellesoy tarafından geliştirilen Negative Action Questionnaire (NAQ) sorularından yararlanarak ve çalışma için en uygun ifadelerle seçilerek hazırlanarak anket formuna eklenmiştir. Alan araştırması neticesinde geri dönüşü sağlanan 500 anketten yanlış, eksik ve hatalı cevaplananları elenerek 422'sinin sonuçları analiz edilmiştir. Anketlerin sonuçları için frekans, faktör analizi, T-Testi, One-way Anova, Korelasyon analizi kullanılmıştır.

#### **Araştırmanın Hipotezleri**

Çalışma kapsamında, Profesyonel turist rehberlerinin maruz kaldıkları mobbing davranışları ile demografik değişkenleri arasındaki ilişkinin boyutu tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu durum aşağıda verilen hipotezler neticesinde şekillenmiştir;

**H1:** Rehberlerin demografik özellikleri ile mobbing algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır.

**H1a:** Rehberlerin medeni durumları ile mobbing algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır.

**H1b:** Rehberlerin kokart kapsamaları ile mobbing algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır.

**H1c:** Rehberlerin eğitim durumları ile mobbing algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır.

**H1d:** Rehberlerin yaşları ile mobbing algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır.

#### **Araştırmanın Bulguları ve İrdelenmesi**

Tablo 1’de ankete katılan rehberlerin demografik özellikleri verilmektedir. Tabloya göre katılımcıların %74,6’sı erkeklerden %25,4’ü kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %43,4’ü 46 ve üzeri, %40’ı 31-45, %16,6’sı 18-30 yaş aralığında olduğu ve %68’nin evli, %32’sinin ise bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde ise yarısından fazlasının (%54) lisans düzeyinde eğitim aldıkları, %30,1’inin önlisans, %15,4’ünün lise düzeyinde eğitim aldıkları ve 2 kişinin (%0,5) lisansüstü düzeyde eğitim aldıkları görülmektedir

**Tablo 1. Demografik Veriler (n=422)**

	DEĞİŞKENLER	f	%
Cinsiyet	Erkek	315	74,6
	Kadın	107	25,4
Yaş	18-30	70	16,6
	31-45	169	40,0
	46 ve üstü	183	43,4
Medeni Durum	Evli	287	68,0
	Bekâr	135	32,0
Eğitim Durumu	Lise	65	15,4
	Ön Lisans	127	30,1
	Lisans	228	54,0
	Lisans Üstü	2	0,5

**Tablo 2. Mesleki Veriler (n=422)**

	Değişkenler	f	%
Kokart Kapsamı	Ülkesel	382	90,5
	Bölgesel	40	9,5
Rehberlik Tecrübesi	1 yıldan az	4	0,9
	1-4 yıl	68	16,1
	5-9 yıl	160	37,8
	10-14 yıl	97	22,9
	15 yıldan fazla	93	22,0
Rehberlik Eğitimi	Bakanlık Kokartı	190	45,0
	MYO Turizm Rehberliği	100	23,7
	Lisans Turizm/Turist Rehberliği	132	31,3

Tablo 2’de katılımcıların mesleklerine ilişkin bilgiler verilmiştir. Turist rehberlerinin kokart kapsamı incelendiğinde; %90,5’i ülkesel bazda rehberlik yaparken %9,5’i ise bölgesel bazda rehberlik yaptığı görülmektedir. Rehberlik tecrübesi açısından bakıldığında ise katılımcıların %37,8’i 5-9 yıl, %22,9’u 10-14 yıl, %22’si 15 yıl ve üzeri, %16,1’i 1-4 yıl, %0,9’u ise 1 yıldan az tecrübeye sahip olduğu tespit edilmiştir. Rehberlik eğitimi aldıkları kurumlara bakıldığında; %45’nin Bakanlık kursu, %31,3’ünün Lisans Düzeyinde eğitim veren Turist rehberliği bölümü, %23,7’sinin ise meslek yüksekokulunda turizm eğitim aldığı görülmektedir.

**Tablo 3. Mobbing Boyutlarına İlişkin Güvenilirlik Analiz Sonuçları**

Alt Boyutlar	İfade	Alpha (α)
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırımlar	6	,671
İş ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırımlar	13	,639
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırımlar	4	,647
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırımlar	9	,664
Kişisel Sağlığa Yönelik Psikolojik Saldırımlar	5	,668

Mobbing türlerine ilişkin soruların iç tutarlılığını ölçmek için güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Testte güvenilirlik alfa değeri toplamda 0,949 ile ölçülmüştür. Mobbing alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik değerleri hesaplanmıştır. Tablo 3’de her alt boyuta ilişkin güvenilirlik değerlerinin yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 4. Medeni Durum ile Mobbing Algısı Alt Faktörlerine İlişkin T-Testi Sonuçları**

Boyutlar	M. D.	n	Ort.	S.S.	T	p
Mobbing Algısı	Evli	287	1,34	,368	-3,212	0,001
	Bekâr	135	1,46	,363		
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırımlar	Evli	287	1,33	,415	-3,504	0,001
	Bekâr	135	1,51	,548		
İş ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırımlar	Evli	287	1,38	,441	-3,974	0,000
	Bekâr	135	1,58	,510		
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırımlar	Evli	287	1,22	,410	-2,317	0,021
	Bekâr	135	1,32	,437		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırımlar	Evli	287	1,39	,410	-0,619	0,537
	Bekâr	135	1,41	,347		

Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırımlar	Evli	287	1,26	,421	-0,762	0,447
	Bekâr	135	1,29	,326		

Tablo 4'te Turist rehberlerinin medeni durumu ile mobbing algıları arasındaki ilişkiye yönelik analiz sonuçları verilmiştir. Tablo 4'e göre mobbing algısı ile rehberlerin evli veya bekar olmaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır. Buna göre bekar olan rehberlerin görüşleri evli olan rehberlere oranla daha yüksektir. Mobbing algısının alt faktörlerinden Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırımlar, İş ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırımlar, Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırımlar ile medeni durum değişkeni arasında da istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa rastlanılmıştır. Üç alt faktörde de bekar olan rehberlerin ifadelerine vermiş oldukları puanlar evli rehberlerin vermiş oldukları puanlara oranla daha yüksektir. Mobbing algısının alt faktörlerinden Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırımlar ve Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırımlar ile medeni durum değişkeni arasında ise istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bu durumda H1a hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 5. Kokart Kapsamı Değişkeni ile Mobbing Algısı ve Alt Faktörlerine İlişkin T-Testi Sonuçları**

Boyutlar	Kapsam	n	Ort.	S.S.	t	p
Mobbing Algısı	Ülkesel	382	1,40	,377	4,390	,000
	Bölgesel	40	1,14	,153		
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırımlar	Ülkesel	382	1,41	,480	2,917	,004
	Bölgesel	40	1,18	,285		
İş ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırımlar	Ülkesel	382	1,47	,479	4,040	,000
	Bölgesel	40	1,16	,293		
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırımlar	Ülkesel	382	1,27	,436	3,580	,000
	Bölgesel	40	1,03	,083		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırımlar	Ülkesel	382	1,42	,399	3,625	,000
	Bölgesel	40	1,18	,215		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırımlar	Ülkesel	382	1,30	,403	4,046	,000
	Bölgesel	40	1,04	,144		

Tablo 5'te Turist rehberlerinin kokart kapsamaları ile mobbing algıları arasındaki ilişkiye yönelik analiz sonuçları verilmiştir. Tablo 5'e göre mobbing algısı ile rehberlerin kokartlarının ülkesel yada bölgesel olması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır. Mobbing algısı ve tüm alt faktörleri ile kokart kapsamı değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılığa rastlanılmıştır. Mobbing algısına ilişkin sonuçlar incelendiğinde ülkesel bazda kokart sahibi olanların ortalamalarının bölgesel rehberlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Mobbing algısı alt faktörlerine yönelik sonuçlarda da ülkesel rehberlerin ortalamalarının bölgesel rehberlerin ortalamalarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda H1b hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 6. Eğitim Değişkeni ile Mobbing Algısı ve Alt Faktörlerine İlişkin Anova Testi Sonuçları**

Boyutlar	Eğitim Durumu	n	Ort.	S.S.	F	p
Mobbing Algısı	Lise	65	1,30	,230	1,868	0,134
	Ön Lisans	127	1,35	,282		
	Lisans	228	1,41	,438		
	Lisansüstü	2	1,43	,191		
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırımlar	Lise	65	1,28	,257	1,757	0,155
	Ön Lisans	127	1,37	,358		
	Lisans	228	1,43	,558		
	Lisansüstü	2	1,50	,707		
İş ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırımlar	Lise	65	1,36	,336	3,372	0,018
	Ön Lisans	127	1,37	,327		
	Lisans	228	1,51	,561		
	Lisansüstü	2	1,61	,108		
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırımlar	Lise	65	1,18	,235	,858	0,463
	Ön Lisans	127	1,28	,336		
	Lisans	228	1,26	,499		
	Lisansüstü	2	1,25	,353		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırımlar	Lise	65	1,32	,284	,937	0,423
	Ön Lisans	127	1,39	,353		
	Lisans	228	1,42	,435		
	Lisansüstü	2	1,44	,000		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırımlar	Lise	65	1,25	,263	,429	0,732
	Ön Lisans	127	1,27	,320		
	Lisans	228	1,28	,458		
	Lisansüstü	2	1,00	,000		

Tablo 6’da Turist rehberlerinin eğitim durumları ile mobbing algıları arasındaki ilişkiye yönelik analiz sonuçları verilmiştir. Tablo 6’ya göre mobbing algısı ile rehberlerin eğitim durumları arasında iş ve göreve yönelik saldırılar dışında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Mobbing algısı ve alt faktörleri ile eğitim durumu arasındaki Anova testi sonuçları verilmiştir. Tabloya göre Mobbing algısı ve alt faktörleri ile eğitim değişkeni arasında İş ve göreve yönelik psikolojik saldırılar alt faktörü dışında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. İş ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık ( $p=0,018$ ) mevcuttur. Tukey testi sonuçlarına göre bu farklılığa lisans ve önlisans öğrencileri arasında rastlanıldığı söylenebilmektedir. Bu sonuca göre, lisans mezunu olan rehberlerin iş ve göreve yönelik saldırılar alt faktöründeki ortalamalarının önlisans mezunu olan rehberlerin ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumda H1c hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 7. Yaş Değişkeni ile Mobbing Algısı ve Alt Faktörlerine İlişkin Anova Testi Sonuçları**

	Yaş	n	Ort.	S.S.	F	p
Mobbing Algısı	18-30 yaş	70	1,52	,406	7,081	0,001
	31-45 yaş	169	1,33	,339		
	46 yaş ve üstü	183	1,36	,372		
Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırılar	18-30 yaş	70	1,54	,630	4,587	0,011
	31-45 yaş	169	1,36	,393		
	46 yaş ve üstü	183	1,35	,453		
İş ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar	18-30 yaş	70	1,65	,552	9,170	0,000
	31-45 yaş	169	1,38	,470		
	46 yaş ve üstü	183	1,43	,421		
Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırılar	18-30 yaş	70	1,35	,525	3,443	0,033
	31-45 yaş	169	1,20	,365		
	46 yaş ve üstü	183	1,26	,420		
Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar	18-30 yaş	70	1,51	,412	3,529	0,030
	31-45 yaş	169	1,36	,364		
	46 yaş ve üstü	183	1,38	,401		
Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar	18-30 yaş	70	1,34	,339	1,910	0,149
	31-45 yaş	169	1,2	,370		
	46 yaş ve üstü	183	1,2852	,42986		

Tablo 7’de yaş değişkeni ile mobbing algısı ve alt faktörlerine ilişkin Anova Testi sonuçları yer almaktadır. Tablo 7’ye göre mobbing algısı ile rehberlerin yaşları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır. Mobbing algısı ve tüm alt faktörleri ile kokart kapsamı değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılığa rastlanılmıştır. Analiz sonucunda yaş değişkeni ile mobbing algısı ve alt faktörleri arasında, Kişisel Sağlığa Yönelik Saldırılar alt faktörü hariç, istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Mobbing algısı ile yaş değişkeni arasındaki anlamlı farklılık ( $p=0,001$ ), Tukey testi sonuçlarına göre, 18-30 yaş ile 31-45 yaş ve 46 yaş ve üzeri arasında görülmektedir. Bu sonuç, 18-30 yaş aralığında olan rehberlerin mobbing algısına yönelik ortalamalarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilmektedir.

Kendini İfade Etme ve İletişimin Engellenmesine Yönelik Saldırılar alt faktörü ile yaş arasındaki istatistiksel açıdan anlamlı ( $p=0,011$ ) farklılık ise Tukey testi sonuçlarına göre, 31-45 yaş aralığında olan rehberlerle 18-30 yaş aralığında olan rehberler arasında tespit edilmiş ve 18-30 yaş aralığında olan rehberlerin ortalamalarının 31-45 yaş aralığında olan rehberlere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. İş ve Göreve Yönelik Psikolojik Saldırılar alt faktörü ile yaş değişkeni arasında tespit edilen anlamlı ( $p=0,000$ ) farklılık, Tukey testi sonuçlarına göre, 18-30 yaş ve 31-45 yaş aralığında görülmüştür. Bu bağlamda, 18-30 yaş aralığında bulunan rehberlerin ortalamalarının 31-45 yaş aralığında bulunan rehberlerin ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir.

Sosyal İlişkilere Yönelik Psikolojik Saldırılar alt faktörü ile yaş değişkeni arasında tespit edilen anlamlı ( $p=0,033$ ) farklılık, Tukey testi sonuçlarına göre, 18-30 yaş ve 31-45 yaş aralığındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Analiz sonuçları göre, 18-30 yaş aralığında bulunan rehberlerin ortalamalarının 31-45 yaş aralığında bulunan rehberlerin ortalamalarından daha yüksektir. Kişilik ve İtibara Yönelik Saldırılar ile yaş değişkeni arasındaki anlamlı farklılık ( $p=0,030$ ), Tukey testi sonuçlarına göre, 18-30 yaş ve 31-45 yaş aralığında görülmüştür. 18-30 yaş aralığında olan rehberlerin ortalamalarının 31-45 yaş aralığında olan rehberlere göre daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Bu durumda H1d hipotezi kabul edilmiştir.

Yapılan analizler sonrasında; turist rehberlerinin mobbing algısı alt boyutları ile turist rehberlerinin medeni durumları, kokart kapsamaları, eğitim durumları ve yaşları arasında anlamlı bir farklılığın bulunduğu tespit edilmiştir. Bu durumdan hareketle; H1 hipotezinin yüksek düzeyde kabul edilebileceği söylenebilir.

## Sonuçlar



Mobbing dışlama, taciz, cinsel taciz, istismar, kötü muamele, iletişim kuramama ( sosyal izolasyon/ soyutlama), görev vermeme ya da kapasitenin altında / üstünde iş verme yasal haklarını engelleme, kasıtlı yanlış bilgilendirme, iş göreni kendi çıkarlarına kullanma, küçük düşürme, aşağılama tarzında olabileceği gibi mağduru aşağılama, bilgisini küçümseme, kötü hitap, ilişkileri dondurma, dışta bırakma, tehdit etme, anlamsız işler veya görevler verme, iftira atma, yeteneklerini veya başarısını küçümseme gibi olabilir. Turist rehberlerinin işlerini en iyi şekilde yapabilmesi için çalıştığı seyahat acentası, hediyelik eşya mağazaları, restoranlar, kaptan gibi turu tamamlayıcı unsurlar ile uyum içinde olması yüksek motivasyonu ile mümkün olacaktır.

Turist rehberlerinin sorunları; gelir, çalışma saatleri, mesleğin gerektirdiği fiziki, sosyal, psikolojik güç ve yeterlilik, rehberlik mesleğinin mevsimlik bir iş olarak görülmesi, iş güvencesi olmaması, dışsal faktörlere bağlılığı, rol çatışması, kaçak rehberlerin varlığı, rehber sayısının belirli dillerde yoğunlaşması, mesleğin ikinci bir iş olarak görülmesi, çalışma koşullarında herhangi bir standardın bulunmaması olarak ele alınabilir. Turist rehberlerinin karşılaştığı bir diğer sorun ise ilişki içerisinde olduğu farklı birimlerin rehberlere uyguladığı mobbingdir.

Dünyada ve ülkemizde önemi giderek artan profesyonel turist rehberleri farklı meslek, kamu ve tüzel kişilerle işbirliği içerisinde mesleklerini yürütmekte, bu ilişkilerden doğan bir takım olumsuz davranışlara maruz kalmaktadır. Bu çalışmada ele alınan mobbing kavramının turist rehberi üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre; Turist rehberlerinin büyük kısmının lisans mezunu olması turizm sektörü için umut verici niteliktedir. Uzun uğraşlar sonrasında getirilen turist rehberliği yasası, mevcut rehberlerin haklarının korunmasıyla birlikte, yeni nesil rehberlerin eğitimi, yetişmiş, alanında uzman olmasını gerekli görmektedir. Rehberliğin kokart alım süreci incelendiğinde; rehberleri mevcut kokartlarını alabilmeleri için iki yola başvurmaları gerekmektedir. Birinci yol akademik eğitim ile herhangi bir önlisans ya da lisans programından mezun olarak alınırken, ikinci yol bakanlık kursu ile kokart alınmasıdır. Bakanlık kurslarının son yıllarda giderek azalması, uzun yıllar bu konuda eğitim gören turist rehberlerinin beklentileri arasındadır.

Son yıllarda Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen kurslara pek rastlanmamış olsa da sektörde sayısı fazlaca bulunan turist rehberlerinin varlığından söz etmek mümkündür. Bakanlığın şartları arasında bulunan herhangi bir lisans programından mezun olmak şartı sadece rehberlik lisans eğitimini kapsamadığı için farklı disiplinlere yönelik lisans eğitimi de almış olabilirler. Katılımcıların kokart alma yerlerine bakıldığından yarıya yakının bakanlık kursu ile diğer bir yarısının da lisans turist rehberliği eğitimi veren kurumlardan aldıkları eğitim ile alındığı görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu lisans mezunudur ve eğitimi lisans mezunu olan katılımcılar kokartlarını Kültür ve Turizm Bakanlığında kokart alabilmeleri için ya rehberlik lisans eğitimi veren herhangi bir kurumdan mezun olmuşlardır ya da rehberlik dışında herhangi bir lisans programından mezun olarak lisans mezunu olmuşlardır. Son zamanlarda yapılan güncel çalışmalar ve rehberlik mesleğinin eğitim zorunluluğuna yönelik mücadelesi ile rehberlik eğitimi değer kazanmış olsa da konuya ilişkin çalışmaların devam etmesi mesleğin sistemsiz yapısından kurtulması açısından can alıcı niteliktedir.

Rehberlerin mesleki tecrübelerinin ortalama düzeyde olması iki önemli sonucu ortaya çıkarmaktadır. Var olan rehberlerin ardından hızlı bir şekilde yeni rehber gelmemekte, yeni mezun olan rehberler ise deneyimli rehberlere göre sayıca azınlıkta yer almaktadır. Yeni rehberlerin yetişmesi turizm adına katkı sağlaması beklenen bir faktördür. Bir diğer ifadeyle rehberlerin yaş ortalamaları da dikkate alındığında mevcut rehberin büyük bir kısmı uzun süreden beri sektörde yer almaktadır.

Araştırmaya göre; turist rehberlerinin Mobbing'den etkilenmesi söz konusudur. Kapsamlı ve karmaşık olan Mobbing sürecinin özellikle rehberleri etkileyen kısmı işlerine müdahale etme, bilgilerine yönelik bir engel ile karşılaşma, hizmet sağlayıcıları ile yaşadıkları sıkıntılar boyutundadır. Mobbing kavramının turist rehberleri üzerindeki etkileri; verimliliklerinin düşmesi, yaptıkları işin niteliklerinin düşmesi, turist ile diyaloglarında bir takım sıkıntılar ile karşılaşmaları olarak görülebilir. Bu kapsamda turist rehberlerinin yoğun ve yorucu çalışma koşulları onları güçlü ve sağlam kılssa da, şiddeti yüksek Mobbing eylemlerini algılamakta ve etkilenmektedir.

Turist rehberlerinin mobbinge maruz kalmaları durumlarının oldukça yüksek olmaması; hukuki ve kamusal alanda bir takım önlemlerin alındığını, rehberlerin de fikirlerin önemsendiğini ifade edebilir. Bu kapsamda görsel ve yazılı basında kısıtlı sayıda görülen şiddet ve yıldırma olaylarının, geneli ifade etmediği, bu yargının da toplumsal açıdan doğruluğunun olmadığını ifade edebilir.

Turist rehberlerinin yıldırma niteliğindeki davranışlardan etkilenmeleri ve bu durumun motivasyonlarını etkilemeleri, onları işlerinden uzaklaştıracak ya da sevmedikleri bir işi yapmalarına zorunlu kılacaktır. Mevcut önemlerin ve uygulamaların devam ettirilmesi, rehberlik mesleğinin kutsallığını ve önemini arttıracaktır.

## KAYNAKÇA

- AHİPAŞAOĞLU, H. Suavi (2001). *Turizmde Rehberlik*, Ankara: Detay Yayıncılık
- BATMAN, Orhan, Recep Yıldırım ve Nihat Demirtaş (2000). *Turist Rehberliği*, Sakarya: Değişim Yayınları.
- BAYKAL, Adnan Nur (2005). *Yutucu Rekabet Kanunı Devrindeki Psikolojik Sıddet'den Günümüze*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- CEMALOĞLU, Necati (2007). "Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri İle Yıldırma Arasındaki İlişki", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Vol. 33 Ss. 77-87.
- COHEN, Edward (1985). "The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role", *Annals of Tourism Research*, 12 (1). Ss. 378-398.
- ÇOBANOĞLU, Şaban (2005). *Mobbing ve Başa Çıkma Yöntemleri*, İstanbul: Timaş Yayıncılık.
- EINARSEN, Stale, SKOGSTAD, Anders (1996). "Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public And Private Organizations", *European Journal of Work And Organizational Psychology*, Vol.5(2), Pp.185-201.
- EINARSEN Stale, Helhe Hoel, Dieter Zapf and Cary C. (2003). "The Concept of Bullying at Work, Bullying And Emotional Abuse in the Workplace", *International Perspectives in Research And Practice*, London/Newyork.
- ERDOĞAN, Gülnur (2009). *Mobbing (İşyerinde Psikolojik Taciz)*, Wwww.Gulnurerdogan.Av.Tr/Tr/Uploads/Mobbing.Pdf, E.T: 11.08.215
- HACIOĞLU, Necdet (2000). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, Bursa: Vipaş Yayınları
- HOEL Helge And SALIN Dennis (2003). *Organizational Antecedents of Workplace Bullying in Stale Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf, Cary Cooper* (2003). *Bullying And Emotional Abuse in The Workplace*, London: Taylor And Francis
- HOEL, Helge, Rayner, Charlotte Ve Cooper, Cary L. (1999). "Workplace Bullying", *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Vol:14, 195-230.
- LEWIS, E. Sian and Orford, Jim (2005). "Women's Experiences of Workplace Bullies: Change in Social Relationships", *Journal of Community & Applied Social Psychology*, Vol:15, 29-47.
- LEYMANN, Heinz (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), Pp.165-184.
- LUOH, Hsiang,-Fei And Tsaur, Sheng.-Hshung (2013). "The Effects of Age Stereotypes on Tour Leader Roles", *Journal of Travel Research*, [Http://Dx.Doi.Org/10.1177/0047287513482774](http://dx.doi.org/10.1177/0047287513482774). 20(10), S.1-13.
- MOSSBERG, Larsson (1995). "Tour Leaders and Their Importance in Charter Tours", *Tourism Management*, 16(6), 437-445
- SÖKMEN, Alptekin (2013). *Örgütsel Davranış*, İstanbul: Detay Yayıncılık.
- TINAZ, Pınar (2008). *İş Yerinde Psikolojik Taciz*, Ankara: Beta Yayınları.
- TOSUN, Cevat ve Rahman Temizkan (2004). "Türkiye'nin Dış Tanıtım Ve Ülke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü", *1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, (15-16 Nisan) Bildiriler Kitabı*, 345-365.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012). *T.C. Resmi Gazete*, 28331, 22 Haziran 2012.
- WONG, Yih Jehn, and Wang, Chih Hung (2009). "Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study", *Tourism Management*, Vol. 30, No. 2, Pp. 249-59.
- ZAPF, Dieter, And EINARSEN, Stale (2003). "Individual Antecedants of Bullying, Victim and Perpetrator in the Workplace", *International Perspectives in Research and Practice*, S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, And C.L. Cooper (Eds.), Taylor And Francis, London / New York, Pp. 165-184.
- ZAPF, Dieter and Einarsen, Stale (2001). "Bullying in the Workplace: Recent Trends in Research And Practice - an Introduction", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 369-373.
- ZAPF, Dieter (1999). "Organizational, Work, Group Related And Personel Causes of Mobbing / Bullying at Work", *International Journal Manpower*, Vol.20, No: ½, Pp. 70- 85
- ZAPF, Dieter, ve Osterwalder, Alex, P. (1998). *Organizational Causes of Workplace Harassment*, Department of Psychology, J.W., Frankfurt: Gothe Universty.