

Yıldırma (Mobbing)

Doç. Dr. Nermin GÜRHAN

Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi

Mobbing kavramı ile ilgili birçok tanımla karşılaşmaktayız. Mobbingin bizdeki karşılığı; **yıldırma**, bezdiri, iş yerinde psikolojik şiddet, psikolojik terör, psikolojik taciz, psikolojik saldırı, manevi taciz, moral taciz, zorbalık ve istersek bu tanımları daha da genişletebiliriz. (en çok kabul edilen yıldırma kavramını kullanacağım). Fakat önemli olan bir durum vardır ki o da eylemin iş yerinde olması ve psikolojimizi etkilemesidir. Özellikle hayatımızın önemli bir kısmını iş yerinde ve iş yerindeki kişilerle geçirdiğimizi düşünenecek olursak, iş yerindeki olayların hayatımızın diğer kısımlarını da etkisi altına aldığı gerçeği ile bir kez daha karşı karşıya geliriz. Duygusal-sosyal-cinsel hayatımızın birbirini etkilediği yine sosyal hayatımızın iş-ev ve diğer çevreden oluştuğu da bilinen bir başka gerçektir. Bu alanlarımızın her hangi birinde olan bir olumsuzluk ya da olumluluk diğer tüm alanlarımızı çok yakından etkileyecektir. Tüm bu nedenlerden dolayı yıldırma, hayatımızda çok önemli bir yer almakta ve son zamanlarda yoğun bir şekilde karşımıza çıkmaktadır. İş olanakları, çalışan sayısının ve teknolojinin artması, rekabet ortamlarının oluşması gibi nedenler ile birkaç yıldır yıldırma fazlası ile söz edilmektedir.

Yıldırma süreci ve süreçte rol alanlar

Leyman ve birçok yazar tarafından yıldırma sürecinin aşamaları benzerlik göstermektedir. Yıldırma sürecini

Leyman şöyle açıklamaktadır; Eleştirel durumlar, Yıldırma ve küçük düşürülme, Yönetimin devreye girmesi, İşten çıkma/çıkarılmadır.

1. *Eleştirel Durumlar*; Her hangi bir çatışma, karşı kişiden hoşlanmama, kıskanma vb gibi nedenler ile yıldırma davranışı tetiklenmiştir. Yıldırmanın ortaya çıkmasına yönelik her hangi bir çatışmanın varlığı çoğunlukla tam olarak bilinmemektedir. Oldukça kısa ve gözden kaçan önemsiz gibi görülen bu dönem daha sonra çok şiddetli bir şekilde sürecektir.
2. *Yıldırma ve Küçük Düşürülme*; Asıl yıldırma eyleminin başladığı dönemdir. Bu dönemde yıldırmaya maruz kalan kişiye yönelik tavır alma, yalnızlaştırılma, düşmanlık beslenen, damgalanan, kaçınılan alay edilen vb bir kişi haline gelmiştir. Bir süre sonra bu durum normal günlük iletişim içinde çıkan davranışlar olarak kabul edilmeye başlar
3. *Yönetimin Devreye Girmesi*; Yönetim mağdura karşı olarak devreye girdiğinde artık sorun daha da büyümüş ve önemli bir durum haline almıştır. Bir önceki aşamada yer alan küçük düşürücü alaycı davranışlar ya da hataların fazlası ile büyütülmesi ile mağdur hakkında önyargılı düşünce kolaylaşmıştır. Yönetim kendini sorumlu tutmadığı gibi işyerinin huzurunu bozan ve kargaşaya sebep olduğuna inandığı mağdurun üstüne gider. Tüm bu zaman içinde mağdur kendisini savunamaz ifade edemez bir hale gelir.

4. *İşten çıkma/çıkarılma*; Bir süre sonra bedensel yakınmaların başlaması ile mağdur birkaç günlük raporlar ve izinler ile işe gelmemeye başlar. Bir müddet sonra işe gitmek istememenin başlaması ve sağlık sorunlarının artması ile işe daha uzun süreli gitmemeler başlar ve işe hiç dönmek istemez ve işinden uzaklaşmaya başlar. İşe gitmeme ile oluşan ekonomik sıkıntıya bir de tedavi masrafları ilave olmuştur.

Süreçte rol alanları;

Uygulayanlar
Mağdurlar ve
İzleyiciler diye 3 grup altında toplayabiliriz.

Uygulayanlar; Genellikle özgüven sorunu olan, kendi adlarına ve konularına yönelik korkuları bulunan, bu nedenle de diğer kişileri küçümseyen değersizleştirme çalışan, kendilerine dönmüş ve narsist bir yapıya sahiptirler.

Mağdurlar; elde edilen bulgulara göre daha çok yalnız kişiler (kadınların yoğun olduğu yerde erkek, erkeklerin yoğun olduğu yerde kadın çalışan olabileceği gibi karma bir grup içinde sessiz sakin ve yalnız olan kişiler de olabilir). Yine farklı kişiler; özellikle farklı giyinen, azınlık bir gruba dâhil olan, engelli, tek evli ya da tek bekâr olan, yeni gelen, fiziksel olarak dikkat çeken, şık marka – giyinen vb özellikteki kişiler olabilir. Sorumluluk sahibi, başarılı, çalışkan, kişiler yıldırma açısından risk altındadırlar.

İzleyiciler; Sürece doğrudan katılmayan fakat süreci algılayan, yansımalarını yaşayan, bazen de çıkarları doğrultusunda sürece katılan kişilerdir. İzleyicileri davranışlarına göre gruplamak mümkündür. Diplomatik izleyici, bir şeye karışmayan izleyici, yordakçı izleyici, fazla ilgili izleyici, menfaatçi –ikiyüzlü izleyici diye gruplayabiliriz.

Yıldırma Davranışının tespiti

Yıldırma davranışı bir durum karşısında hemen başlayabildiği gibi haftalar aylar sonrada başlayabilir. Yapılan araştırmalar sonucunda ortaya konan yıldırma etkinlikleri; mağdurun; iletişim olanaklarını etkileyen eylemler, sosyal etkileşimini etkileyen eylemler, kişisel kimliğine zarar veren ve onu damgalayan ötekileştiren eylemler, mesleki konumun etkileyen eylemler ve fiziksel sağlığını etkileyen eylemler şeklinde sınıflanmaktadır. (Kişi iş ile ilgili gelişmelerden haberdar edilmez, geliş gidişi konuşmaları vb gibi konularda takip altına alınır, uzmanlık alanı dışında ve becerisinin altında ya da çok üstünde işler verilir, özel kutlama/ toplantılara çağrılmaz, yaptığı tüm öneriler/ görüşler reddedilir ya da duymazdan gelinir).

Yıldırma davranışının sonuçları;

Yıldırma davranışı sonucunda sadece mağdur etkilenmemektedir. Tam aksine çok daha geniş bir yelpazede kişi ve kişiler etkilenmektedir. Mağdur ekonomik, sosyal, psikolojik/fiziksel sağlığının etkilenmesine bağlı olarak mağdurun ailesi de aynı şekilde etkilenecektir. Birçok zaman iş yerinde yaşadığı bu davranışlara yönelik yaşadıklarına ilaveten ailesinde de kendisini suçlar davranışlar yaşaması ile tablo daha da ağırlaşarak devam eder ve aile gibi bir desteğini de kaybedebilir. 2004 yılında Matthiesen tarafından yapılan Finlandiya da 350 üniversite çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre mağdurların, uyku bozukluğu, kaygı, depresyon, konsantrasyon sorunları, sosyal fobi vb gibi belirtiler yaşadığı gözlenmiştir. Aynı zamanda kurumda anlaşmazlıklarda ve çatışmalarda artma, sevgi saygı duygularında azalma ve güvensiz ortam, örgüt kültürü değerlerinde çökme, çalışanlardaki isteksizlik, işe gelmeme nedeni ile yaratıcılık ve başarıda düşme, yetişmiş kişilerin işten ayrılması, rapor ve izinlerin artması, işten çıkan kişilere ödenen tazminatlar yasal işlemler ve mahkemeler nedeni ile kurum ve ülke de etkilenmektedir. Ayrıca erken emeklilikler, ödenen sağlık harcamaları parçalanmış aileler ve sorunlu çocuklar nedeni ile de ülke ekonomisi etkilenmektedir.

Yıldırmanın oluşmasında etken olan yönetsel örgütsel nedenler;

Yıldırmaı ortaya çıkaran bazı yönetsel ve örgütsel durumlar vardır.

Örgütsel; Örgütsel sessizlik, ciddi problemlere karşı küçük tepkileri ifade etmektedir. Her ne kadar başlangıçta bu davranış bir bağlılık işareti olarak görülse de esas olan çalışanın örgütsel konu ve sorunlar hakkında bilgi ve fikir sahibi olmasına rağmen bilgi ve fikri bilinçli olarak saklama ve olumsuz bir durum olarak ele alınmaktadır. Bu sessizlik davranışı, bireyin doğrudan ya da dolaylı olarak isteklerini etkilemektedir. Örgütsel sessizlikle ilgili geliştirilen “bekleyiş teorisi” “sessizlik sarmalı” “kendini uyarılma teorisi” gibi çeşitli teoriler vardır.

Örgütsel sessizliğin üç türünden bahsedilmektedir. Bunlar; kabullenici sessizlik, korunma amaçlı sessizlik, koruma amaçlı sessizlik. Hangi amaçlı olursa olsun örgütsel sessizliğin nedenleri vardır. Örgütsel sessizliğin nedenlerini, çalışanların yönetime güvenmemesi, konuşmanın sakıncalı ve riskli görülmesi, dışlanma korkusu, ilişkinin/lerin bozulacağı korkusu

Yönetmel

- Katı hiyerarşik yapı,
- Yıldırma davranışının bir araç olarak kullanılması (denetim, verimi artırma vb),
- İletişim kanallarının iyi çalışmaması,
- İnsan kaynaklarına yapılan harcamalarda kısıtlamalar,
- Kötü/ zayıf lider,
- Etkisiz Problem / çatışma çözme yeteneği,
- Takım çalışmasının azlığı ve yetersizliği,
- Yöneticilerin yıldırmanın varlığına inanmaları ya da inkâr etmeleri/ görmezden gelmeleri,
- Tek düzelik/ monotonluk,

Yıldırma ile mücadele

En önemli olan unsur yıldırma davranışına yönelik farkındalığın; işveren, diğer çalışan ve tüm toplum tarafından aynı önemde ve anlamda sağlanmış olmasıdır.

Herkesin yıldırma davranışına yönelik mücadele etmesi ve bunun için kamuoyunun bilinçlendirilmesi ve duyarlılığın artırılması gereklidir.

İş yerlerinde yıldırma ile ilgili farkındalıklar artırılmalıdır.

Yasalar oluşturulmalı ve yasal yaptırımlar kişinin hak ve yükümlülüklerine yönelik yazılı ve görsel materyaller hazırlanarak kurum/kuruluşlarda eğitimler verilmeli ve görünen bir yerde maddeler halinde yer almalıdır.

Kalite standartlarının içinde yer almalı ve kurumlarda buna yönelik aktiviteler beklenmelidir.

Sağlık ve yargı çalışanlarının konu ile ilgili bilinçlendirilmelidir.

Tüm bu konulara yönelik yazılı ve görsel yayınlar, bilimsel toplantılar, hizmet içi eğitimler hazırlanmalıdır.

Yardım hatları ve merkezler oluşturulmalı ve buralara konuda uzman bireyler görevlendirilmelidir.

İlkokul düzeylerinde başlayan kendine / başkaların tüm canlılara saygı ve sevgi eğitimleri verilmelidir.

İlkokullarda başlayan duygudaşlık, farklılıklarla zenginleşme, paylaşım, takım olarak çalışma vb gibi eğitimler verilmelidir.

Ülkemizde yıldırma yönelik yapılan yasal düzenlemeler

- Mevzuat; 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu,
- 4857 sayılı iş kanunu,
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu,
- 2011/2 sayılı İşyerlerindeki Psikolojik Tacizin (Mobbingin) önlenmesi genelgesi.

2011/2 sayılı başbakanlık genelgesi 19.03.2011 tarih ve 27879 sayılı resmi gazetesinde yayınlanarak yürürlüğe girmiş ve genelgenim 4. Maddesi gereği mücadeleyi güçlendirmek üzere Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi Alo 170 üzerinden yardım ve destek sağlanmaya çalışılmaktadır.

Ulusal ve uluslararası yapılan bazı çalışmalar

1998 ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü) Raporuna göre 1996 yılında Avrupa Birliğinin 15 üye ülkesinde gerçekleştirilen 15800 görüşmenin sonuçları; bir önceki yıl içinde çalışanların, %4'ünün (6 milyon çalışan) fiziksel şiddete, %2'sinin (3 milyon çalışan) cinsel tacize ve %8'inin (12 milyon çalışan) mobbinge maruz kaldığı doğrultusundadır.

İngiltere'de yapılan araştırma sonuçlarına göre çalışanların %53'ü mobbinge maruz kalmış ve %78'i de bu olaylara tanıklık etmiştir. İsveç'te yapılan istatistiksel bir araştırmanın bulgularına göre ise bir yıl içinde gerçekleşen intiharların %10-%15'inin nedeni mobbingdir. İsveç ve Almanya'da yüz binlerce mobbing mağdurunun erken emekli oldukları veya psikiyatri kliniklerinde yatarak tedavi edildikleri kayıtlarda yer almaktadır. İtalya'da 1 milyondan fazla çalışanın mobbing kurbanı olduğu bildirilmektedir.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Kurulu Alo 170 hattına 19.03.2011/06.04.2014 tarihleri arasında yapılan müracaat sonuçlarına göre 11393 müracaat olmuştur. Bunun %70'ini özel sektör %30 ise kamu oluşturmaktadır. Özel sektörde %58 erkek, %42 kadınlar başvururken, kamuda bu durum %50 olarak eşitlenmektedir.

Yapılan çalışmalar her geçen gün artarak devam etmektedir. Çalışmaların ve yayınların artarak devam etmesi her ne kadar olumlu bir durum ise de aynı zamanda bilgi kirliliği ve ortak dil kullanamama açısından da her geçen gün sorun oluşturmaya başlamaktadır.

Kaynaklar

- Altunay E, Oral G, Yalçınkaya M. Eğitim kurumlarına ilişkin nitel bir araştırma. Sakarya Univ J Edu 4/1 (Nisan /April 2014) s62-80.
- Gürhan N. A'dan Z'ye Mobbing Akademisyen Kitabevi. Ankara 2013.
- İşyerinde psikolojik taciz (mobbing) Bilgilendirme rehberi. TC Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. www.csgb.gov.tr
- Leyman H. The Content and development of mobbing at work. Eur J Work Organ Psychol 1996; 5 (2), 165-184.
- Leyman H, Gustafsson A. Mobbing at work and the development of post traumatic stress disorder. Eur J Work Organ Psychol 1996; 5 (2), 251-275.
- Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. Viol Victims 1990; 5(2): 119-126.
- Matthiesen SB, Einarsen S. Psychiatric Distress and Symptoms of PTSD among victims of bullying at work. British J Guid Counsel 2004; 32(3): 335-356.
- Poussard JM, Çamuroğlu Mİ. Psikolojik taciz- iş yerinde kâbus. Nobel yayınları (2009).
- Şahin M. Mobbing olgusuna anatomik bir bakış. Üniversite özelinde vaka analizi. Akad Bak Derg 2013; sayı 38. (<http://www.akademikbakis.org>)
- Tınaz P. İşyerinde psikolojik taciz (mobbing). İstanbul: Beta Basım Yayım, 2006.
- Tetik S. Mobbing Kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. KMÜ Sos Eko Araş Derg 2010; 12 (18): 81-89. (www.kmu.edu.tr)
- TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu (2011). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu. Ankara.
- Tutar H. İşyerinde psikolojik şiddet sarmalı: Nedenleri ve sonuçları. J Administ Sci 2004; 2.
- Yiğitbaş Ç, Deveci SE. Sağlık çalışanlarına mobbing. Türk Tab Bir Mesleki Sağ Gv Derg 2011; 48 (41).