



Çalışma Hayatında Mobbing: Nedenleri, Bileşenleri ve Ülkemizdeki Hukuki Durumu

Ahmed Kehribar¹, Şemsi Nur Karabela², Kadriye Kart Yaşar^{2,3}, Ayşegül Okur^{3,4}, Melis Derya³, Ceyda Özgür³, Fulya Çankaya³

¹Birecik Devlet Hastanesi, Şanlıurfa

²Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi Enfeksiyon Hastalıkları Kliniği, İstanbul

³Medipol Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Hukuku Yüksek Lisans Programı, İstanbul

⁴Çerkezköy Devlet Hastanesi, İstanbul

ÖZET

Çalışma hayatında mobbing: nedenleri, bileşenleri ve ülkemizdeki hukuki durumu

İş yaşamı koşulları sürekli ve hızlı bir biçimde değişmekte; ekonomik, demografik ve sosyal değişikliklerle işyerlerinde rekabet artmaktadır. Bireyin, iş ortamında içinde bulunduğu ilişkiler zorlaşarak yeni güvenlik ve sağlık riskleri doğmaktadır. Mobbing (psikolojik yıldırma), iş yaşamında çok sık karşılaşılan ancak, çeşitli nedenlerle gündeme getirilemeyen bir sorundur.

Tanım olarak mobbing; bir işyerinde çalışanların veya işverenin başka kişi veya kişileri rahatsız edici, ahlak dışı ve sistematik söz ve davranışlarla taciz ettikleri; kısaca başkalarına karşı psikolojik şiddet uyguladıkları bir süreçtir. Haksız suçlamalar, ima, kinaye, dedikodularla itibarı sarsma, küçük düşürme, taciz, duygusal istismar ve taciz uygulayarak işinden uzaklaştırmaya bezdirmeye iten kötü niyetli davranış modelidir. Literatürde yeni bir kavram olmasına rağmen, ilk çalışma yaşamının varlığından beri süregelen bir işyeri hastalığıdır. Psikolojik yıldırmanın yoğun ve yıkıcı etkileri, mobbing mağdurlarında duygusal, fiziksel ve ekonomik düzeyde zararlara yol açar. Gelişmiş ülkelerin aksine ülkemizde, mobbing olaylarına, gerek bu konuyla ilgilenmesi gereken akademik çevreler, gerekse işçi ve meslek örgütleri konuya yeterli düzeyde ilgi göstermemektedir. Bu derlemede mobbing; tarihçesi, nedenleri, bileşenleri, hukuki niteliği ve önleme yollarıyla birlikte ele alınacaktır.

Anahtar kelimeler: Mobbing, yıldırma, psikolojik taciz

ABSTRACT

Mobbing in working life: The causes, components and legal status in our country

The conditions of working life are changing fast and continuously and workplace competition increases depending on economic, demographic and social changes. The interactions of the subject in the workplace become difficult and lead to newly occurring safety and health risks arise. Mobbing (psychological intimidation) is not currently discussed due to several reasons although it is a very common issue in working life.

The definition of mobbing involves a process in which employee or the employer harasses the other person or persons by disturbing and immoral speech or behaviors systematically in a manner of psychological violence. Mobbing is a malevolent behavior model in order to create job dissatisfaction and leaving the workplace by unfair blame, implication, sarcasm, discrediting reputation by committing malicious gossip, humiliation, emotional exploitation and harassment. Mobbing is a workplace complication since establishment of the oldest working environment even though it is newly introduced concept in the literature. The intense and destructive effects of the psychological intimidation lead to emotional, physical and economic damages in the mobbing victims. Contrarily to the developed countries, both academic environment and either labor and occupational organizations are not interested in this issue efficiently. This review will evaluate mobbing in details such as history, causes, components, judicial characteristics and methods for prevention.

Key words: Mobbing, intimidation, psychological harassment

Bakırköy Tıp Dergisi 2017;13:1-9

Yazışma adresi / Address reprint requests to: Kadriye Kart Yaşar
Bakırköy Dr. Sadi Konuk EAH, Enfeksiyon Hastalıkları Kliniği, İstanbul

Telefon / Phone: +90-212-409-1130

Elektronik posta adresi / E-mail address: hkkyasar@gmail.com

Geliş tarihi / Date of receipt: 20 Temmuz 2015 / July 20, 2015

Kabul tarihi / Date of acceptance: 14 Mart 2016 / March 14, 2016

GİRİŞ

İş yaşamı koşullarının sürekli ve hızlı bir biçimde değiştiği küreselleşen dünyada, ekonomik, demografik ve sosyal koşulların iş çevresinde teknik ve yapısal değişimlere yol açması nedeniyle rekabetin de artması; bireyin iş ortamında içinde bulunduğu ilişkilerini zorlaştırmakta, bu durum yeni güvenlik ve sağlık risklerini beraberinde getirmektedir. İş sağlığı çalışmalarında tanımlanmış fiziksel, biyolojik ve kimyasal risklerin yanında yeterince tanımlanmamış olan psikososyal riskler, son yıllarda daha sık dile getirilir olmuştur (1).

Mobbing (psikolojik yıldırma), iş yaşamında çok sık karşılaşılan ancak çeşitli nedenlerle gündeme getirilemeyen, su yüzüne pek çıkarılmayan bir sorundur. Çalışma ortamında gerilimli ve çatışmalı bir ortam oluşturan psikolojik tüm nedenlerin oluşturduğu, iş huzurunu bozan, çalışanların iş verimi ve doyumunu olumsuz yönde etkileyen mobbing; bir işyerinde çalışanların veya işverenin başka kişi veya kişileri rahatsız edici, ahlak dışı ve sistematik söz ve davranışlarla taciz ettikleri; kısaca başkalarına karşı psikolojik şiddet uyguladıkları bir süreçtir. Amacı genellikle iş ortamında istenmeyen veya yıpratılması veya önünün kesilmesi hedeflenen kişilere türlü baskı ve yıldırma politikaları ile onların direncini kırıp işten ayrılmalarına neden olmaktır. Mobbing; haksız suçlamalar, ima, kinaye, dedikodularla itibarı sarsma, küçük düşürme, taciz, duygusal istismar ve taciz uygulayarak işinden uzaklaştırmaya bezdirmeye iten kötü niyetli davranış modelidir. Bu durum doğrudan veya dolaylı olarak yapılan planlı, hesaplanmış, bilinçli ve saldırgan davranışları kapsar (2-10).

Mobbing literatürümüzde yeni bir kavram olmasına rağmen, ilk çalışma yaşamının varlığından beri süregelen bir işyeri hastalığıdır. Psikolojik yıldırmanın yoğun ve yıkıcı etkileri, mobbing mağdurlarında duygusal, fiziksel ve ekonomik düzeyde zararlara yol açar. Gelişmiş ülkelerin aksine ülkemizde, mobbing olaylarına gerek bu konuyla ilgilenmesi gereken akademik çevreler, gerekse işçi ve meslek örgütleri konuya yeterli düzeyde ilgi göstermemektedir.

Tanım

Türk Dil Kurumu tarafından mobbing (bezdiri) kavramı, 'iş yerlerinde, okullarda vb. topluluklar içinde belirli bir kişiyi hedef alıp, çalışmalarını sistemli bir biçimde

engelleyip huzursuz olmasına yol açarak yıldırma, dışlama, gözden düşürme' olarak tanımlanan ve son sekiz yılda kurumun web sayfasından 124.689.239 kez sorgulanan dünya için olmasa da ülkemiz için yeni sayılabilecek bir kavramdır (11).

Mobbing yaygınlaşan bir dışlama kavramı olup günümüzde işletmelerde yöneticilerle çalışanlar arasında sık görülen ve adı konulamayan psikososyal sorunların tanımlanmasında kullanılmaktadır. Latince kararsız kalabalık anlamını taşıyan 'mobile vulgus' ve İngilizce 'mob' yani 'topluca saldırmak, hücum etmek' kelimelerine dayandırılan mobbing kavramı; 'karşı tarafı baskı altına alma', 'duygusal taciz', 'işyerinde psikolojik taciz', 'psikolojik şiddet', 'rahatsız etme', 'kötüleme', 'aşağılama' gibi anlamları içerir (12). İlk kez tanımlandığı yabancı kaynaklarda 'workplace bullying' şeklinde tanımlanmış olup okullarda yaşanan psikolojik taciz olaylarını ifade etmek üzere zorbalık-bullying olarak; işyerlerinde çalışanlar arasındaki psikolojik şiddet olaylarında ise daha çok yıldırma-mobbing terimi tercih edilmiştir (13,14). Bullying-zorbalık, fiziksel şiddeti de içeren her tür kaba davranış olarak ayrılırken mobbing-yıldırma ise her tür incitici ve küçük düşürücü tutum ve davranış söz konusudur (15).

Hemen her iş yerinde günlük koşuşturma sırasında çalışanlar birbirlerine kızabilir, sinirlenebilir veya tartışmalar yaşanabilir. Mobbingin bundan farkı, geçici olmayıp bireyin iş yaşamında sistematik olarak psikolojik yıldırmaya maruz kalması, bunun periyodik olarak en az altı aylık bir sürede tekrarlanır biçimde olması, belirli kişileri hedef alması ve sistematik bir dizi duygusal saldırı ve haksız yere suçlama ve böylelikle bezdirme hareketi olmasıdır. Bu eylemin iki tarafı vardır ve eylemi yapan saldırgan, tacizci, zorba diye isimlendirilirken saldırıya uğrayanlar ise mağdur, kurban gibi isimlerle anılır (15,16). Leymann, mobbingi 'iş yaşamında bir veya daha fazla kişiye yönelik sistematik bir biçimde düşmanca ve etik dışı iletişim kurma yoluyla psikolojik terör' olarak tanımlar (17). Brown ve Smith'e göre ise mobbing, doğrudan bir çalışana yönelik, sistemli ve uzun süreli, sonuçları psikosomatik ve fizyolojik zararlara yol açan davranış biçimidir (18). Brodsky'e göre ise mobbing başkalarını yıpratmak, eziyet etmek, engellemek amacıyla tekrarlanan ve süreklilik gösteren ve yöneldiği kişi üzerinde baskı oluşturan, kişiyi korkutan ve bezdiren davranışlar olarak tanımlanır (16). Bireyin çalışma hayatına ilişkin iş doyum-suzluğu yaratan en önemli olgulardan birisi de mobbingin yol açtığı "tükenmişlik sendromu"dur (19). Bu olgu

bireyi fiziksel ve ruhsal anlamda duyarsızlaştırmakta olup, bireyin sadece iş yaşamını değil tüm yaşamını etkilemektedir. Kronik yorgunluk, güçsüzlük, uyku bozuklukları gibi değişik fiziksel belirtiler yanında; depresyon, güvensiz hissetme, ümitsizlik, kızgınlık, huzursuzluk gibi duygusal ve doyumculuk, kendine, işine ve tüm yaşama dair negatif tutum içinde olma gibi zihinsel belirtiler olabilir (20,21). Günümüzde dinamik ve değişken bir çevre içinde faaliyet gösteren sağlık kurumları, psikolojik şiddetin en sık görüldüğü birimler olup, işyerlerindeki mobbing varlığı bu kurumların kötü yönetildiğini gösterir. Sağlık sektörü personelinin çalışma alanları içinde işyerindeki şiddet bağlamında ciddi risk altında olduğu söylenebilir. Şiddeti sadece bir kereye mahsus olan bir olay olarak algılamak yanlış olur, çünkü tekrarlı bir şekilde meydana gelen ufak olaylar zinciri de mağdurlara ciddi zararlar verebilir. İşyerlerinde psikolojik şiddet; yasal mevzuatlar, ceza hukuku, iş hukuku ve sivil toplum kuruluşları (sendikalar, meslek odaları) ile kontrol altına alınmak istemesine rağmen, özellikle sağlık sektöründeki psikolojik şiddetin kontrolü ve önlenmesine yönelik politikalar ve prosedürler henüz tam olarak oturmuş değildir (20,22).

Bir başka tanımlamada mobbingin, amacı mağdurun kendine olan özgüveni ve saygısını yıkmaya yönelik, sürekli ve acımasız bir saldırı olduğu vurgulanır. Bu davranışın temelinde ise üstünlük kurmak, buyruğu altına almak ve mağdurun benliğini yok etme arzusu ile çalışanların potansiyellerinin açığa çıkmasının, üretkenliklerinin ve başarılarının engellenmesi yatar (23). Genellikle başarılı, yaratıcı kişilikler, çalışma ilkeleri ve değerleri sağlam olan ve işini çok iyi yapan kişiler mobbinge uğrar. Mobbing uygulayanların ana profili ise, sıklıkla üstler olmak üzere üretkenliği ve yaratıcılığı sınırlı olan ve yerini kaybetme korkusu yaşayan egosu güçlü yöneticilerdir (23).

Mobbing; davranışı gerçekleştirenin psikolojik yapısı kadar sosyal statüsü, mağdurun kişiliği ve statüsü, çalışma ortamının yapısal özellikleri ve hiyerarşik düzenine kadar pek çok faktörden etkilenmektedir. Araştırmalar kar amacı gütmeyen okul, hastane gibi kamusal kurumlarda, yüksek işsizlik oranlarının görüldüğü toplumlarda, çalışanın değersiz görüldüğü topluluklarda mobbingin daha sık görüldüğünü ortaya koymuştur (2,24).

Tarihçe

Kavram olarak mobbing ilk olarak hayvan davranışlarını inceleyen Lorenz tarafından, 1960'larda bazı hayvan

hareketlerini tarif etmek için kullanılmıştır (25). Lorenz bu kavramı "büyük bir hayvanın tehdidine karşı, daha küçük hayvan gruplarının gösterdiği, onu korkutarak kaçırma hareketini ifade etmek amacıyla kullanmıştır. Daha sonraları çocukların okullarda birbirlerine karşı hareket tarzını inceleyen Dr.Heinemann aynı terimi "bir grup çocuğun, tek bir çocuğa karşı yıkıcı hareketlerini" açıklamak için 1972'de kullanmıştır (17).

Mobbing "duygusal taciz" anlamında ilk olarak 1984'te İsveç'te "İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık" konulu bir raporun içinde Heinz Leymann tarafından ortaya atılmıştır. İşyerinde duygusal taciz, öncesinde de olduğu bilinmesine rağmen 1984'te yazılan bu rapor için 1982'de başlanan araştırmalara kadar gündeme gelmemiştir. Leymann, "Mobbingin, bir veya birkaç kişi tarafından, diğer kişi veya kişilere, çok küçük bazı farklılıklarından ötürü (bu farklılıklar ille de olumsuz özellikler olmak zorunda değildir), sistematik biçimde düşmanca ve ahlak dışı uygulamalarla ortaya çıkan "psikolojik şiddet" veya "psiko-terör" olduğunu vurgulamaktadır (17). ABD'de psikiyatrist ve antropolog Carroll Brodsky, 1976 yılında işyerinde mobbingi anlatan "Taciz Edilmiş Çalışan" isimli kitabı yazmıştır. Kitabında daha çok sıradan bir çalışanın günlük hayatındaki zorlukların yarattığı stres üzerinde durmuştur (16). Araştırmacı Adams ise, zorbalık kavramını sürekli kusur bulma ve bireyleri küçük düşürme anlamında kullanmış, 1997'de zorbalığa uğrayan kurbanlara yardım amacıyla "The Andrea Adams Trust" adlı bir örgüt kurulmuştur. Bu örgüt, işyerlerinde bullying/zorbalık diye adlandırılan davranışları araştırma görevini üstlenen ilk siyasi olmayan ve kar gütmeyen vakıf olma özelliğini taşımaktadır (26). 1998 yılında da Uluslararası Çalışma Örgütü "İşyerinde şiddet" başlıklı bir rapor hazırlamış ve bu raporda mobbing davranışları, zorbalık ve diğer şiddet hareketleri üzerinde durmuştur (27).

Mobbingin tarihsel sürecinde de görüldüğü üzere; çoğu zaman mantık dışı, yaş, ırk, cinsiyet ayrımı gözetmeden, rahatsız etme, taciz ve kötü davranış yoluyla herhangi bir kişiye yönelen saldırganlıklar mobbing olarak algılanmaktadır.

Sıklığı

Günümüzde mobbing tüm dünyada bilinen psikosoyal bir olgudur. Yani dünyanın hemen her yerinde çalışanlar mobbing riski altındadır. Çeşitli çalışmalara göre mobbing %5-90 arasında değişen bir sıklıkla görülmekte-

dir. Finlandiya %5, Danimarka ise %8.3'lük oranlarla mobbingin az görüldüğü ülkeler olarak dikkati çekmektedir (28,29). Ülkemizden yapılan bir çalışmada asker doktorlar arasındaki mobbing oranı %88, bir başka çalışmada ise çalışanların mobbing sıklığı %55 olarak bildirilmiştir (30,31). Bosna-Hersek'te yapılan ve 511 klinisyeni irdeleyen anket çalışmasında %87 oranında mobbinge uğrandığı ve %26'sında ise bunun sürekli olduğu ortaya çıkmıştır (32). The International Labour Organization (ILO) 2002 raporuna göre sağlık sektörü çalışanları, diğer sektör çalışanlarından 16 kez daha fazla mobbing riskine sahiptir (33). İngiltere'de yapılan bir çalışmada sağlık çalışanlarının %38'i son bir yılda mobbinge maruz kaldığını belirtmiş, %42'si ise başkalarının mobbingine şahit olduklarını bildirmişlerdir (34). Almanya'daki bir çalışmada ise kadınların erkeklerden %75 daha fazla mobbing riski altında olduğu bildirilmiştir (35). Minnesota'da 6300 kişiyle yapılmış bir çalışmada hemşirelerin %97'sinin hasta, hasta yakını veya çalışma arkadaşları tarafından mobbinge maruz kaldığı gösterilmiştir (36). Ülkemizden yapılan bazı çalışmalarda ise, özel hastanede çalışan hemşirelerin devlette çalışanlara kıyasla daha çok mobbinge maruz kaldığı saptanmıştır (37,38). Öte yandan, erkek egemen iş yerlerinde fiziksel şiddetin, kadın egemen işyerlerinde ise psikolojik şiddetin daha sık olduğu ve kadınların hemcinslerine pasif saldırgan davranışlar sergiledikleri bildirilmektedir (39).

Nedenleri

Mobbing karşılıklı iki tarafın olduğu, bu nedenle de gerek tacizcinin gerekse mağdurun kişisel özellikleri kadar işyerinin kurumsal kimliği, hiyerarşisi vb. sosyal faktörlerden etkilenen bir süreçtir. Leymann'a göre zayıf örgütlenme ve yönetsel sorunlar, liderlik sorunları mobbinge yol açmaktadır (13,40).

Tacizciler açısından nedenleri irdeleyecek olursak, bu kişiler aslında normal davranışlar sergileyen, çok mükemmel ve iyi görünse de aslında gerçek kimliğini gizleyen, mağdura yönelttikleri küçümseyici davranışlarla kendisinin yüceltiğini, yerini koruduğunu ve gücünü arttırdığını düşünen tiplerdir. Genellikle ilgi açlığı duyan, övgüye aşırı muhtaç, şişirilmiş egosuyla kendi eksikliklerini başkalarına mobbing uygulayarak örtmeye çalışan kimselerdir. Mağdurların ise bu denli belirgin özellikleri yoktur. Genellikle kişinin yüksek performans gösterdiği durumlarda mobbinge daha çok maruz kaldığı bilinmektedir. Mağ-

durlar genellikle yüksek ideale sahip, çalışkan ve dürüst kimseler olup başarıları kıskanıldığından ilerlemeleri engellenmek üzere mobbinge maruz kalırlar. İş kaybı korkusu, destek yoksunluğu ve çatışma içine girmeme isteği ile mobbing kanıksanarak süreç devam eder (15).

Mobbinge neden olan yönetsel açmaz ise, görmezden gelme, göz yumma gibi etkenlerle, mağdur edilen çalışanın güç karşısında çaresiz bırakılmasıdır. Aşırı hiyerarşik yapı; iş disiplini, verim arttırma gibi hedeflere ulaşmada mobbingin araç haline getirilmesi; zayıf liderlik özellikleri ve çatışma yönetiminin yetersizliği; takım çalışmasının olmayışı; eğitim farklılıklarının dikkate alınmaması; kötü yönetim; yoğun stresli iş yeri; monotonluk; yönetimin mobbingin varlığına ikna olmayışı; hatalı personel seçimi; ahlaksız uygulamalar; günah keçisi bulma arayışının hakim olması gibi çok çeşitli örgütsel sebeplerle mobbing ortamına zemin oluşturulabilir (2).

Mobbingin en sık görüldüğü sağlık sektöründe ise; yüksek hasta sayısına bağlı yoğun çalışma temposu; tıbbi olanakların yetersizliği; özellikle devlet kurumlarında maaşların düşük olması; akademik kariyer ve yükselme sırasında kayırmacılığın olması; yoğun iş temposunun aile hayatına kötü etkileri; bürokratik güçlükler; mesleki gerekliliklerin yerine getirilmemesi; özellikle hemşirelerin çok genç yaş ve tecrübesizken aileden uzakta görev yapmaları ve kendilerini koruyamamaları; idareye yakınlık ve yöneticiye kişisel yaklaşımların yayılması mobbing tetikleyebilir (41).

Mobbing Sürecinin Aşamaları

Mobbing dinamik bir süreç olup şiddeti giderek artmasa da etkileri giderek artabilir ve mağdur için dayanılmaz bir hale gelebilir. Leymann ve farklı araştırmacılarca, mobbing beş aşamalı bir süreç olarak tanımlar (2,17,40):

- 1. Çatışma aşaması:** Henüz mobbing yoksa da sıkıntılı bir olay sonrası tepkiler tacize dönüşebilir. Mağdur bu aşamada asi, muhalif, psikolojik sorunlu yakıştırmalarıyla ötekileştirilmeye çalışılır. Mağdurun çevresiyle sağlıklı iletişimini bozmak amacıyla sık sık sözü kesilir, kendisini göstereceği işleri yapması engellenir, herkesin önünde yüksek sesle azarlanır, özel yaşamını eleştirilir. Jest, mimik ve bakışlarla kurulmak istenen ilişki reddedilir.
- 2. Saldırgan eylem aşaması:** Anlaşmazlık ortaya çıkmış, mağdur izole edilmeye başlanmış ve karalama kam-

panyası başlamıştır. Amaç her zaman mağduru işten uzaklaştırmayı hedeflemez. Mağdur sürekli ve saldırgan bir tutumla taciz edilir, psikolojik saldırı mobbinge işaretler. Diğer çalışanların onunla konuşmaması istenir, orada yokmuş gibi davranılır ve sosyal ilişki kurması engellenir.

- 3. Yönetimin devreye girmesi aşaması:** Yönetim olaya taraf olmasa da genellikle görmezden gelerek, göz yumarak, durumu yanlış değerlendirerek negatif döngüye girer ve psikolojik tacize ortak olur. Yönetimin bu noktadaki hatası, esas sorumluluğu çalışma ortamının psikososyal durumunun kontrolünü sağlamak olduğu halde bu sorumluluğu reddederek tacize ortak olmasıdır.
- 4. Yanlış yakıştırmalar ve tanılarla damgalama süreci:** Mağdur, mobbinge bağlı sorunlarıyla başetmek için tıbbi yardım aldığı anda, diğer çalışanlar tarafından yanlış yorumlamalarla haketmediği zor insan, paranoyak, hasta gibi yakıştırmalara maruz kalır. Yönetimin ön yargısı, tecrübesiz uzmanların mobbing düşünmeden koydukları yanlış tanıları, negatif döngüyü hızlandırır. Destek görmesi gereken mağdur, işten uzaklaştırma veya zorunlu rapor veya istirahatlerle sosyal yaşamdan kopar.
- 5. İşten çıkarılma aşaması:** Son aşamada mağdur ya emekli edilir veya işten çıkarılarak iş hayatından uzaklaştırılır. Bu durum bile kendi tercihiymiş gibi gösterilir. Sürekli kusurlu duruma düşürülerek boyun eğmeğe zorlanır. Bu durum artık mağdurdaki fizyolojik ve psikolojik hasarların başladığı dönemdir.

Mobbing Sürecinin Aktörleri

Bunlar mobbing uygulayıcıları, mağdurları ve izleyicileri olmak üzere üç gruptur:

- 1. Mobbing uygulayıcıları:** Leymann'a göre uygulayıcılar, sıklıkla kendi eksikliklerinin telafisi için mobbinge başvururlar. Kendi adı ve konumunu korumaya yönelik kompleksli bir davranış kusurudur. En sık rastlanan uygulayıcı tipleri: fesatçı, hiddetli, megaloman, sadist, dalkavuk, zorba, korkak, eleştirici, hayal kırıklığına uğramış tacizcidir (2).
- 2. Mağdurlar:** Belirgin bir özelliği olmayıp herkes mobbing mağduru olabilir. Ancak yalnız veya farklı veya başarılı veya yeni gelen kişiler mağdur olmaya en güçlü adaydırlar (2).

- 3. İzleyiciler:** Genellikle sürece doğrudan katılmayıp ancak olaya şahit olan, etkilerini gören ve bazende sürece katılabilen kişilerdir. İş arkadaşları, yönetim, amirler olabilir. Tepkisiz kalmak olayı kabullenmek gibi bir algı oluşturur. Bu kişiler de diplomatik (uzlaşmacı), yarıdakçı (tacizciye sadık), fazla ilgili, iki yüzlü veya karışmayan tipte olabilirler (2).

Mobbingin Birey ve Toplum Üzerindeki Etkileri

İş yerinde mobbing sürecinde en çok zarar gören kişi mağdurdur. Kasıtlı ve sürekli psikolojik şiddet giderek birikici etki ve zararlar oluşturur. Aynı zamanda sosyal ve ekonomik yönden de mağdur zarar görebilir. İlk aşamada sosyal imaj zedelenir, zamanla sosyal çevre ve ailesinde bile yalnızlığa itilir (38). Dışlanmışlık duygusu, kendini suçlama psikolojisi psikosomatik rahatsızlıkların başladığı döneme denk gelir. Yaşam kalitesi bozulan birey; korkak, utangaç ve çekinen bir psikolojiye bürünür. Uykusuzluk, iştahsızlık, sürekli baş ağrıları, depresyon, öfke krizleri, unutkanlık, alınganlık, ağlama krizleri, yaşama arzusunun kaybı, hayattan zevk alamama hatta tacizin en yoğun döneminde intihar düşüncesi bile ortaya çıkabilir (16,21,43).

Mobbing toplumsal etkilere de sahiptir. İşgücü ve verimlilik kaybı, deneyimli eleman kaybına bağlı ekonomik etkiler yanında, yasal sürece bağlı ekstra maliyet de söz konusudur. Çalışan memnuniyetindeki azalma, ekip ruhu kaybı, gerek iş veriminde düşmeye gerekse iş yeri saygınlığında tahribata da yol açacaktır (44). Mobbinge göz yuman yönetim, giderek kilit noktadaki verimli eleman kaybı ihtimali yanında çalışanın güvenini de kaybetme riskiyle karşı karşıyadır.

Mobbingin Hukuki Niteliği

Sanayileşmeye paralel bir biçimde, işveren tarafından çalışan sağlığının korunması, risk faktörlerinin belirlenip uygun önlemlerin alınması yasalarla düzenlenmektedir. Batı ülkelerinde mobbing, iş güvenliği açısından belirli bir risk olarak kabul edilmiş ve buna yönelik düzenlemeler kanunlarla belirlenmiştir. Ülkemizde işverenin mobbinge karşı çalışanını koruma yükümlülüğü, Borçlar Hukukundan doğan 'işçiyi koruma ve gözetme borcu'ndan kaynaklanmaktadır. Bu yüzden iş yerinde mobbing varlığında işveren gerekli önlemleri almalıdır. Bu durum anayasada belirlenmiş olan 'kişilik haklarının korunması' ilkesi-

ne de uygun bir yaklaşım biçimidir (45). anayasanın 12. maddesine göre herkes; kişiliğine bağlı, dokunulmaz, devredilmez, vazgeçilmez temel hak ve hürriyetlere sahiptir. İşyerinde psikolojik taciz de Anayasa'da düzenlenen birçok temel hak ve özgürlüğün ihlali niteliğindedir. Yine anayasanın 17. maddesinde ise, herkesin, yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına sahip olduğu (17/I), kimseye işkence ve eziyet yapılamayacağı, kimsenin insan onuruyla bağdaşmayan bir ceza ya veya muameleye tabi tutulamayacağı (17/III) düzenlenmektedir. İşyerinde psikolojik taciz, insan onuruyla bağdaşmadığından, anayasanın bu hükmünün açıkça ihlali niteliğindedir (46). Bu sayede kişilerin sağlıklı yaşama hakkı ve ruh sağlığı anayasa ile güvence altına alınmıştır (45).

Anayasanın 49. maddesinde, herkesin çalışma hakkı ve ödevi olduğu; devletin yükümlülükleri arasında, çalışma hayatını geliştirmek için çalışanları korumak ve çalışma barışını sağlamak için gerekli tedbirleri almak olduğu da sayılmaktadır. Dolayısıyla, devlet çalışanları korumakla ve çalışma ortamında huzuru ve barışı sağlamakla yükümlüdür. Ek olarak anayasanın 56. maddesine göre ise, devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu yükümlülük kapsamında devlet, işyeri sağlığının korunması ve sağlanması için de gerekli tedbirleri almak zorundadır (46).

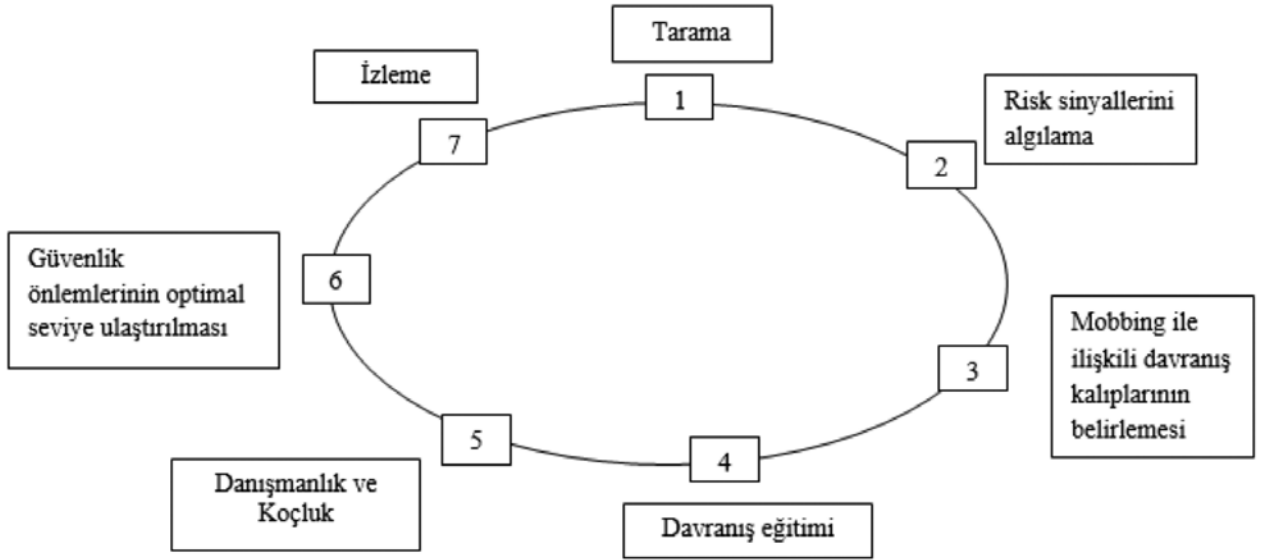
Ülkemizde 2003 yılında yürürlüğe giren 4857 sayılı İş Kanunu, sadece cinsel tacize yönelik hükümler içerip mobbinge ilgili hüküm içermez. 2012'de yürürlüğe giren 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun 'işverenin genel yükümlülüğü' başlıklı 4. Maddesinde 'işveren çalışanların işle ilgili sağlık ve güvenliğini sağlamakla yükümlü olduğu gibi, sağlık ve güvenlik tedbirlerinin değişen şartlara uygun hale getirilmesi ve mevcut durumun iyileştirilmesi için çalışmalar yapmakla, ayrıca işyerinde alınan iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyulup uyulmadığını izleme, denetleme ve uygunsuzlukların giderilmesini sağlamakla, öte yandan çalışana görev verirken, çalışanın sağlık ve güvenlik yönünden işe uygunluğunu göz önüne almakla yükümlü' kılınmıştır. Kanun'un 2. maddesinin 1.fıkrasına göre ise bu kanun, kamu ve özel sektöre ait bütün işlere ve işyerlerine uygulanacaktır. Bu kanun mobbinge ilgili hüküm içermese de, mobbing çalışanın sağlığını bozan bir tehdit olarak konunun kapsamı içindedir. 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 417. Maddesinde 'psikolojik taciz' ifadesi geçmekte olup bundan doğan zararların sorumluluğu işverene bırakılmıştır (45). Ancak kamu

görevlileri bakımından henüz bu konuda kanuni bir düzenleme bulunmamaktadır.

5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nda mobbinge ilgili düzenleme yoktur. Ancak ilgili kanununun 105. maddesinde cinsel taciz tanımı yapılırken, aynı zamanda kişilik haklarına da bir tecavüz olduğu belirtilmiştir. 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun 24. maddesinde ise 'Hukuka aykırı olarak kişilik haklarına saldırılan kimse hakimden saldırıda bulunanlara karşı korunmasını isteyebileceği', aynı zamanda 25. maddede 'Davacı hakimden saldırı tehlikesinin önlenmesini, sürmekte olan saldırıya son verilmesini, sona ermiş olsa bile etkileri devam eden saldırının hukuka aykırılığının tespitini isteyebilir' dendiğinden kişilik haklarına saldırıyla ilgili hususlar hüküm altına alınmıştır. Dolayısıyla mobbing de saldırı kapsamına girer (45).

Son olarak 19 Mart 2011 tarihinde 'İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi' ile ilgili bir Başbakanlık Genelgesi yayımlanarak, bu konuyla ilgili mücadelede işverenin sorumluluğu vurgulanmıştır. Genelge, hem özel sektörde hem de kamu kurum ve kuruluşlarında meydana gelen psikolojik tacizi kapsamaktadır (47). Çalışanların psikolojik tacizden korunması için, hem işverenlere hem de idareye birtakım yükümlülükler yüklenmektedir. Genelge çalışanlara da yükümlülük yüklemektedir. genelgenin 2. maddesine göre "Bütün çalışanlar psikolojik taciz olarak değerlendirilebilecek her türlü eylem ve davranışlardan uzak duracaklardır." Ancak genelgede bu yükümlülükler aykırı hareket edenlere uygulanacak idari yaptırımlar düzenlenmemektedir.

Kamu kurumlarında mobbingin en sık kaynağı hiyerarşik ilişkiden kaynaklanır. Sıklıkla hiyerarşik amir, astına karşı yetkilerini kullanarak mobbing uygular. Amir, astlarının memuriyet durumlarına ilişkin bazı işlemleri (örneğin atama-yükseltme işlemleri yapabilme, disiplin cezası verme, hizmet yerini değiştirme gibi) yapma, asta emir verme, astın işlemlerini denetleme yetkilerine sahiptir. 657 sayılı kanuna göre astlarına eşit davranmak zorundaki amir, yetkilerini kötüye kullanabilir. Psikolojik taciz, çalışanın aşağılanması, küçümsenmesi, dışlanması, kişiliğinin ve saygınlığının zedelenmesi, kötü muameleye tabi tutulması, yıldırılması ve benzeri şekillerde ortaya çıkabileceği gibi, çalışanın örtülü bir şekilde cezalandırılması şeklinde de ortaya çıkabilir. Örneğin, geçici görevlendirme veya naklen atama gibi işlemlerin, hta disiplin cezası vermenin bile, hizmetin gerekleri ve kamu yararı gözetilmeden, sadece memuru cezalandırma ya da uzaklaştırma amacı ile yapılması, bazı Danıştay kararlarına konu



Şekil 1: "Yedi adımda, mobbingi önleme" çemberi (48).

olduğu gibi psikolojik taciz olarak değerlendirilebilir.

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu md. 21'e göre ise, kamu görevlileri, amirleri veya kurumları tarafından kendilerine uygulanan idari işlem ve eylemlerden dolayı şikayet ve dava açma hakkına sahiptirler. Bu maddeye göre, şikayet sözlü ya da yazılı olarak, en yakın amirden başlayarak silsile yolu ile şikayet edilen amirler atlanarak yapılır. Devlet Memurlarının Şikayet ve Müracaatları Hakkında Yönetmelik'in 24/6. maddesine göre ise "Şikayet hakkında karar verme yetkisi şikayet edilenin ilk disiplin amirine aittir. Şikayeti kabul eden ancak karar verme yetkisi bulunmayan amirler bunları silsile yolu ile ve kendi görüşlerini de ilave etmek suretiyle birinci fıkrada belirtilen amirlere 3 gün içinde intikal ettirirler. Şikayet edene de durum hakkında bilgi verirler."

Anayasanın "dilekçe hakkı"nı düzenleyen 74. maddesi ve kamu görevlilerinin şikayet hakkını düzenleyen 657 sayılı kanunun 21. maddesi uyarınca, kamu görevlisinin yaptığı şikayet başvurusuna, idare tarafından bir cevap verilmesi zorunludur. Aksi takdirde, idarenin sorumluluğu söz konusu olur (46).

Mobbingle Mücadele

Mobbingle mücadele, hem bireysel hem de kurumsal bazda sürdürülmelidir. Bireysel anlamda olayın farkında

olmakla mücadele süreci başlar. Yönetim mobbinge dahil değilse, mağdur yönetimden bu konuda yardım alabilir. Yani mağdur kadar; yönetim, iş arkadaşları ve toplumda da bu konuda farkındalık oluşmalıdır. Sonraki aşama önlemlerin alınması, bilgilendirmenin sağlanması ve geri bildirim alınmasıdır. Birey mobbinge mücadelede yardımcı olabilecek eğitimleri almalı, mobbing ortaya çıkarmalı ve arkadaşları ve ailesiyle bu durumu paylaşmalıdır. Bu konudaki Başbakanlık Genelgesi mobbingi suç kabul eder (45,47). Bu nedenle mağdur yasal yollara başvurmadan kaçınmamalıdır.

Mobbingle kurumsal mücadele kapsamında hizmetçi eğitimler planlanmalı, mobbinge mücadeleye yönelik beceri eğitimleri planlanmalı, mobbingin bildirilmesine yönelik cesaretlendirme yapılmalıdır. Yönetim, çatışmayı yönetici tavır ve beceri düzeyinde olmalıdır. Yönetimi bu konuda denetleyecek bir üst kurul oluşturulmalıdır. Şekil 1'de Mentell ve Albrecht tarafından geliştirilen 7 adımda mobbing önleme çemberi yer almaktadır (48).

Sonuç olarak mobbing etik bir davranış modeli değildir. Gerek birey, gerekse toplumun tüm katmanları doğrudan veya dolaylı olarak bu durumdan etkilenmektedir. Tüm meslek gruplarında mobbing; eğitimle, yönetsel destek, hukuki düzenleme ve toplumsal farkındalık oluşturularak engellenebilecek karmaşık bir süreçtir (38,42,49).

KAYNAKLAR

- Contributions of the global network of collaborating centers in occupational health to the global work of WHO. The Global Occupational Health Network 2004, WHO.
- Tetik S. Mobbing kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 2010; 12: 81-89.
- Çankıcı İH, Yavuz H. Çalışanlarda mobbing (psikolojik şiddet) algısı: Sağlık sektörü çalışanları üzerine bir araştırma. *SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Derg* 2009; 2: 47-62.
- Akkaya E. İşyerinde psikolojik taciz mobbing ve çözüm önerileri. Yüksek Lisans Projesi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü, Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı, 2013.
- Mercanlıoğlu Ç. Çalışma hayatında psikolojik tacizin (mobbing) nedenleri, sonuçları ve Türkiye'deki hukuksal gelişimi. *Organizasyon Ve Bilişim Yöntemleri Dergisi* 2010; 2: 37-46.
- Yavuz H. Çalışanlarda mobbing (psikolojik şiddet) algısını etkileyen faktörler SDÜ Tıp Fakültesi üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.
- Ekiz V. İşletmelerde yaşanan psikolojik şiddet. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, 2010.
- İşyerinde psikolojik taciz (mobbing) ve çözüm önerileri komisyon raporu. TBMM Kadın Erkek Fırsat Eşitliği Komisyonu Yayınları No: 6. Nisan 2011. http://www.tbmm.gov.tr/komisyon/kefe/docs/komisyon_rapor_no_6.pdf Erişim tarihi: 03.07.2015.
- Dikmetaş E, Top M, Ergin G. Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi* 2011; 22: 137-149.
- Özcan NK. Türkiye'de sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: Sistematik derleme. *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi* 2011; 31: 1442-1456.
- Türk Dil Kurumu: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&kelime=bezdiri&guid=TDK.GTS.5339dc8582f6a1.08105698 (Erişim Tarihi: 28.06.2015)
- www.tureng.com
- Leymann, H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence Vict* 1990; 5: 119-126.
- Godin IM. Bullying, worker's health, and labor instability. *J Epidemiol Community Health* 2004; 58: 258-259.
- Gül H. İş sağlığında önemli bir psikososyal risk: mobbing-psikolojik yıldırma. *TAF Prev Med Bull* 2009; 8: 515-520.
- Çobanoğlu Ş (Ed). *Mobbing-İşyerinde Duygusal Saldırı ve Mücadele Yöntemleri*. İstanbul; Timaş Yayınları: 2005.
- Leymann H. The content and development of mobbing at work. *Eur J Work Organ Psychol* 1996; 5: 165-184.
- Brown MN, Smith MA. Mobbing in the workplace: the latest illustration of pervasive individualism in American law. *Employ Rights Employment Policy J* 2008; 12: 131-161.
- Freudenberger HJ. Staff burnout. *J Soc Issues* 1974; 30: 159-165.
- Arslan A. Sağlık teknikerlerinde psikolojik yıldırma (mobbing) ve tükenmişlik sendromu maruziyetlerinin bir sağlık kurumundaki durum analizi. Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sağlık Kurumları İşletmeciliği, 2010.
- Çakıroğlu E, Tengilimoğlu D. Mobbing (yıldırma) davranışlarının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisi. *EJOVOC* 2014; 3: 167-188.
- Ayrancı U, Yenilmez C, Balci Y, Kaptanoğlu C. Identification of violence in Turkish health care settings. *J Interpers Violence* 2006; 21: 276-296.
- Tüm Ö. Mobbing. İstanbul Sağlık Müdürlüğü. www.iagb.gov.tr/haber_resim/haber93/Mobbing.pdf (Erişim Tarihi 8.03.2014).
- Pınar T, Pınar G. Sağlık çalışanları ve işyerinde şiddet. *TAF Prev Med Bull* 2013; 12: 315-326.
- Savaş FB (Ed). *İş Yerinde Manevi Taciz*. Beta Yayınları, İstanbul, 2007.
- İlhan Ü. İşyerinde psikolojik tacizin (mobbing) tarihsel arka planı ve Türk hukuk sisteminde yeri. *Ege Akademik Bakış* 2010; 10: 1175-1186.
- Davenport N, Schwartz RD, Elliott GP. Mobbing, İşyerinde Duygusal Taciz. (Çeviri: Osman Cem Önertoy). Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003.
- Kivimäki M, Elovainio M, Vahtera J. Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occup Environ Med* 2000; 57: 656-660.
- Ortega A, Hogh A, Pejtersen JH. Prevalence of workplace bullying and risk groups: a representative population study. *Int Arch Occup Environ Health* 2009; 82: 417-426.
- Sahin B, Cetin M, Cimen M, Yildiran N. Assessment of Turkish junior male physicians' exposure to mobbing behavior. *Croat Med J* 2012; 53: 357-366.
- Bilgel N, Aytac S, Bayram N. Bullying in Turkish white-collar workers. *Occup Med* 2006; 56: 226-231.
- Pranjic N, Males-Bilic I, Beganlic A, Mustajbegovic J. Mobbing, stress, and work ability index among physicians in Bosnia and Herzegovina: Survey study. *Croat Med J* 2006; 47: 750-758.
- ILO/ICN/WHO/PSI. Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector. Geneva: International Labour Office 2002.
- Quine L. Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *BMJ* 1999; 318: 228-232.
- Pasquale VD. Study examines 'mobbing' at the workplace. *Euronline* 2002 www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/articles/study-examines-mobbing-at-the-workplace.
- Sofield L, Salmond SW. Workplace violence: A focus on verbal abuse and intent to leave the organization. *Orthopaedic Nursing* 2003; 28: 274-283.
- Yıldırım A, Yıldırım D. Mobbing the workplace by person and managers: Mobbing experienced by nurses working in the healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *J Clin Nursing* 2007; 16: 1444-1453.
- Korhan EA, Kocacal Guler E, Khorsid L, Eser I. Mobbing experienced by nurses working in hospitals: An example of Turkey. *Int J Caring Sci* 2014; 7: 642-651.
- Björkqvist K. Social defeat as a stressor in humans. *Physiol Behav* 2001; 73: 435-442.
- Leymann H, Gustafsson A. Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *Eur J Work Organ Psychol* 1996; 5: 251-275.

41. Yiğitbaş Ç, Deveci SE. Sağlık çalışanlarına yönelik mobbing. Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi 2011; 42: 23-28.
42. Özdemir S, Tosun B, Bebiş H, Yava A. Hemşire kaleminden mobbing: iş yerinde psikolojik saldırı. TAF Prev Med Bull 2013; 12: 183-192.
43. Yıldırım D. Bullying among nurses and its effects. Int Nurs Rev 2009; 56: 504-511.
44. Korkmaz M, Kılıç B, Yücel AS, Gümüşdağ H, Aksoy M. Negative effects of mobbing on work performance and efficiency of personnel working in public and private medical institutions, an applied Turkey experience. Adv Environ Biol 2014; 8: 1183-1195.
45. İnciroğlu L. İşyerinde psikolojik taciz (mobbing) konusunda işverenlerin sorumluluk ve yükümlülükleri. Kamu-İş 2013; 13: 103-113.
46. Kasapoğlu Turhan M. Kamu görevlileri bakımından işyerinde psikolojik taciz (mobbing) ve hukuki korunma yolları. TBB Dergisi 2013; 105: 89-128.
47. 19 Mart 2011/27879 sayılı Başbakanlık Genelgesi, "İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi. <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home> (Erişim tarihi: 28.06.2015).
48. Steffgen G. Physical violence at the workplace: consequences on health and measures of prevention. Eur Rev Appl Psychol 2008; 58: 285-295.
49. Yavuzer Y, Çivilidag A. Mediator role of depression on the relationship between mobbing and life satisfaction of health professionals. J Psychiatry Neurol Sci 2014; 27:115-125.