

İşyerinde Siber Zorbalık Üzerine Bir İnceleme

Seda GÖKÇE TURAN¹

Öz

Bilişim ve İnternet teknolojisi araçlarının kullanımının yaygınlaşması ile birlikte yüz yüze iletişim yerini sanal iletişime bırakmış bu durumda işyerlerinde belirgin sonuçları olmuştur. Teknolojinin yaygınlaşması ve bireylerin özellikle iş hayatına bu kadar nüfuz etmesiyle birlikte mobbing ya da işyerinde zorbalık olarak adlandırılan davranışlar artık sanal ortamlarda ve çok daha fazla kişiye ulaşacak şekilde yapılabilmektedir. İşyerinde siber zorbalık bu bağlamda çalışanları mekan ve zamandan bağımsız olarak tehdit etmektedir. Bu durum sadece çalışanlar açısından değil kurum ve organizasyonlar açısından da sorun teşkil etmektedir. Bu çalışmada işyerinde siber zorbalık olgusu çalışanlar ve kurumlar üzerindeki etkisi açısından derinlemesine incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Siber Zorbalık, İşyerinde Siber Zorbalık, Sosyal Medya Kullanımı

An Investigation About Cyber-Bullying at Work

Abstract

With the rise of Internet and technological devices, face-to-face communication has been replaced with online communication and in this case, it has had obvious and severe consequences in the workplace. Through penetration of technology to individuals' work life, inappropriate behaviors that are called mobbing or workplace bullying could be done at virtual environment and could be reached to so many bystanders at digital environments. Cyber-bullying at work threatens employees in this context regardless of space and time. This situation poses a problem not only for employees but also for institutions and organizations. In this study, the phenomenon of cyberbullying in workplace will be examined in depth.

Keywords: Cyber-Bullying, Cyber Bullying at Work, Social Media Habits.

Giriş

21. Yüzyılda İnternet ve bilişim teknolojisi araçlarının bireylerin hayatına nüfuz etmesinin özellikle iş hayatında olumlu etkileri olmuştur. Çalışanlar, teknolojik araçların ve İnternetin yaygınlaşmasıyla birlikte işlerini daha profesyonel ve hızlı bir şekilde yapmaya başlamışlardır. Farley vd. (2018:3) bilgisayar merkezli teknolojinin yaygınlaşması ile de birlikte çalışanların üretkenliğinin ve ruhsal olarak iyi oluşlarının da arttığı belirtmişlerdir. Fakat tüm bu kolaylıklara ek olarak kişilerin artık yüz yüze iletişim yerine sanal iletişimi

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Bahçeşehir Üniversitesi, sedagokce.turan@vsh.bau.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-6563-1378>

tercih etmesi ile birlikte, zorbalık ve mobbing gibi zarar verici ve rahatsız edici davranışlar da gerçek dünya yerine sanal ortamlarda görülmeye başlanmıştır (D’Cruz & Noronha, 2013: 324). Sanal ortamda gerçekleşen bu agresif davranışlar genel olarak siber zorbalık davranışı içinde yer almaktadır.

Siber zorbalık kavramı literatürde genellikle çocuk ve gençler arasındaki agresif, kasıtlı olarak bir grup ya da kişi tarafından, kendisini savunamayacak derecede güçsüz olan bir grup ya da kişiye yönelik zarar verme amacı taşıyan ve teknolojik araçlar kullanılarak yapılan her türlü davranıştır (Smith vd., 2008: 376). Siber zorbalık davranışlarının en karakterize özellikleri tekrarlı, kasıtlı olması ve e-posta, telefon, bilgisayar gibi bilişim teknolojisi araçları kullanılarak yapılmasıdır. Çocuk ve gençler arasında yaygın olan siber zorbalık, son yıllarda işyerlerinde de tanımlanmaya başlamıştır. Tıpkı klasik akran zorbalığı ile siber akran zorbalığı arasındaki belirgin fark gibi işyerlerinde yıldırma, mobbing veya zorbalık arasındaki fark ile işyerinde siber zorbalık arasındaki fark da benzerdir: İkisinde de bireyler zorbalık davranımını elektronik araç kullanarak gerçekleştirmektedir. Buna ek olarak işyerinde siber zorbalık dijital ortamların yapısı ile doğrudan ilişkilidir. Siber zorbalık dijital ortamlarda anonim olarak kalabilir ya da lakap kullanabilirler. Bu bağlamda işyerinde çözülmemiş olan çatışmalar kimliğin gizli kalmasının verdiği rahatlıkla dijital ortamlara çok daha şiddetli bir şekilde taşınabilmektedir. anonim Bu konuda yeterli çalışmanın olmaması ise dikkat çekicidir (Privitera & Campbell, 2009: 395).

Agresif ve tehditkâr davranışlardan sosyal dışlanmaya kadar geniş bir yelpazede gerçekleşebilen (Oksanen vd., 2020: 1) işyerinde siber zorbalık, bu çalışmada derinlemesine bir şekilde incelenecektir. Hem çalışanlar hem de organizasyonlar açısından siber zorbalığı önlemeye ve çözmeye yönelik stratejiler de tartışılacaktır.

İşyerinde Siber Zorbalık ve Siber Mağduriyet

Siber zorbalık kavramı işyerleri ve yetişkinler açısından görece daha yeni bir kavram olarak değerlendirilmekte, literatürdeki çalışmalara bakıldığında daha çok çocuk ve gençler arasındaki siber zorbalık çalışmaları dikkat çekmektedir (Kowalski vd., 2017:2; Forssell, 2016: 454; Privitera & Campbell, 2009: 395). Bu noktada öncelikle işyerlerinde daha sıklıkla görülen işyeri zorbalığı, mobbing ve yıldırma davranışlarına bakmak işyerinde siber zorbalığının değerlendirilmesi için daha faydalı olacaktır. Son yıllarda işyerleri ilgili çalışmalarda, işyerindeki agresif davranışlar, nezaketsiz davranışlar, istismar edici süper vizyon ve sosyal olarak dışlanma davranışları çerçevesinde değerlendirilmektedir.

İşyerindeki bu davranışlar daha genel çerçevede mobbing olarak adlandırılmaktadır. Kişilik özellikleri, mesleğin karakteristik özellikleri, işyerindeki psiko-sosyal ortamın ve yöneticilerin liderlik özelliklerinin zayıf olması işyerindeki mobbing için öncül faktörlerden sayılmaktadır. Bunun yanı sıra düşük iş tatmini, işi bırakmak isteme, düşük verim, psikolojik ve fiziksel iyi oluşun yeterli seviyede olmaması ve stres de işyerindeki zorbalığın olası sonuçları arasında gösterilmektedir (Rai & Agarwal, 2016:28). Bu bağlamda işyeri zorbalığını alay etme, şiddetli şekillerde uyarma, göz korkutma gibi kasıtlı davranışlarla çalışanların iş yerindeki performansını olumsuz etkileyen her türlü tekrarlı davranış olarak tanımlamak mümkündür. Bu tanımda bireyler arasındaki güç farklılığı ve zorbalık davranışının bir defaya mahsus değil sürekli tekrarlanıyor olması da vurgulanmaktadır (Zapf & Gross, 2001:498). Bu açıdan bakıldığında işyerinde siber zorbalık ile mobbing arasında aslında çok büyük farklılıkların olmadığı görülmektedir. Tıpkı işyerindeki yüz yüze zorbalık gibi siber zorbalık da işyerindeki ilişkiler, güç ve kontrol ile ilgilidir. Bunun yanı sıra işyeri zorbalığı gibi siber zorbalığın da kişinin üzerinde uzun süren, fiziksel ve duygusal anlamda olumsuz etkileri bulunmaktadır. Sadece kişiler özelinde değil işyerindeki yüz yüze ve siber zorbalığın “ekip” olma davranışı üzerinde de olumsuz etkisinin olduğunu söylemek mümkündür (Privitera & Campbell, 2009: 395). Özetlemek gerekirse, işyerinde siber zorbalık, herhangi bir teknolojik araç kullanarak kişiye veya kişilere yönelik küçük düşürücü, aşağılayıcı, alay ve tehdit içeren her türlü online davranış olarak ifade edilebilir (Campbell, 2005:2).

Siber zorbalık her ne kadar kasıtlı ve zarar vermeye yönelik davranışları kapsasa da sanal ortamdaki kaba davranışlar ve sözler de siber zorbalığın kapsamında değerlendirilmektedir. Özellikle, iş ile ilgili e-postalarda kaba, uygunsuz, imalı veya kinayeli olan söylemler bu kapsamda yer almaktadır (Kowalski vd., 2017:2).

İşyerlerinde siber zorbalık davranışını organizasyonların sosyal medya kullanım prensiplerinden bağımsız olarak değerlendirmek mümkün değildir. Kimi organizasyonlarda sosyal medya üzerinden kırıcı, incitici, şiddet içeren mesajlar yayımlamak, mesai saatleri dışında yapılmış olsa bile, yasaktır. Aynı şekilde çalışanların birbirlerine gönderdikleri e-postalarda de bu şekilde zorbalık içeren ifadelerin olması yasaklanmıştır (Farley vd., 2018: 3).

Gençler ve çocuklar arasında yaygın olan siber zorbalık ağırlıklı olarak yüz yüze yapılan zorbalık ile ilişkilidir. Aynı şekilde siber zorbalığa uğrayan kişilerin de iş yerinde

yüz yüze zorbalığa maruz kalma ihtimallerinin daha çok olduğu saptanmıştır (Kowalski vd., 2017: 3; Privitera & Campbell, 2009: 398) Özellikle siber zorbalıkta zorbalığı yapan kişi sanal ortamlarda “isimsiz” olarak kalabilmekte ya da takma isimlerle kurbanı mağdur edebilmektedir (Farley vd, 2018:10; D’Cruz & Noronha, 2013: 324). Bu mağduriyet kurban ya da hedefteki kişi hakkında dedikodu yaymaktan, agresif söylemler, iftira, alaycı ve küçümseyici ifadelere kadar pek çok söylemi içermektedir. Farley vd. (2018: 10) işyerinde siber zorbalığın karakteristik özelliklerini bazı maddeler ile açıklamışlardır:

1) Siber zorbalık temel olarak yüz yüze zorbalığın dolaylı bir şeklidir ve gerçek ortamlar yerine sanal ortamlarda gerçekleştirilmektedir. Hedefteki kişiye yönelik öfke ve kızgınlık direkt olarak değil sanal yollarla yöneltilmektedir.

2) Siber zorbalığı uygulayan kişiyle maruz kalan kişi siber şiddet gerçekleştiği anda fiziksel olarak aynı ortamda değildirler. Yani, siber zorba ile mağdur birbirlerinin tepkilerini görememektedirler.

3) Pek çok siber zorbalık içeren söylemler dijital ortamlarda çok uzun süre görünür ve ulaşılabilir kalmaktadır.

4) Siber zorbalık, zorbanın istediği her yerde ve her zaman gerçekleşebilmektedir. Tek ihtiyacı olan bir bilişim teknolojisi aracıdır.

5) Siber zorbalığın yüz yüze zorbalığa oranla çok daha fazla insana ulaşma ve onları olaya şahit etme olanağı vardır.

6) Siber zorbalığa seyirci olan ya da şahit olan kişilerin de rolleri ve etkileri vardır: Bu seyirciler ya olayı taraf olmadan izlemeye devam ederler ya da onlar da zorba veya mağdur olarak siber zorbalığa karışırlar.

İş yerlerindeki sosyal anlamda destekleyici ve olumlu olan atmosfer hem çalışanlar hem de yöneticiler tarafından önemsenmektedir. Olumlu ve işbirlikçi ortamı olan işyerlerinde çalışanlar kendilerini daha verimli hissetmektedirler. Bu durum sadece siber zorbalık için değil çalışanların tükenmişliklerini engellemek ve motivasyonlarını arttırmak için de önemlidir (Oksanen vd.,2020: 2).

İş yerinde siber mağduriyet ile ilgili çalışmalara bakıldığında (Forssell, 2016: 454) erkek çalışanların ve koordinatör gibi yöneticilik kademesinde olan kişilerin siber mağduriyeti daha çok yaşadıkları saptanmıştır. Bunun yanı sıra daha genç yaşta olan çalışanların, iş yeri ortamının olumlu veya destekleyici bir havasının olmaması ve

yöneticinin yeterince destekleyici olmaması işyerinde siber zorbalık ihtimalini arttırmaktadır. İmalathaneler gibi erkek çalışanların sayısının daha fazla olduğu sektörlerin de siber zorbalık açısından artan şekilde risk grubunda olduğu belirlenmiştir (Privitera & Campbell, 2009: 395). Yapılan araştırmalarda da işyerinde siber zorbalığın sıklığı ortaya konulmaktadır. Oksanen vd. (2020) tarafından Finlandiya’da 563 uzman çalışan ve 1817 ülke çapındaki çalışanların katılımıyla yapılan çalışmada uzman olan çalışanların %12,61’nin, ülke çapındaki genel çalışanların ise %17,39’unun aylık olarak siber zorbalığa maruz kaldıkları saptanmıştır. Forssell (2016) 3371 katılımcı ile yaptığı çalışmada, katılımcıların %9,7’sinin işyerinde siber zorbalığa uğradığını saptamıştır. Gardner vd. (2016) 826 çalışanla Yeni Zelanda’da yaptıkları çalışmada katılımcıların %2,8’inin son 6 ay içinde siber zorbalığa maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Privitera ve Campbell tarafından (2009) Avustralya’da imalat sektöründe çalışan 103 katılımcı ile yapılan çalışma sonucunda, çalışanların %10,3’ünün siber zorbalık mağduru olduğu tespit edilmiştir. Görüldüğü üzere işyerlerinde siber zorbalık hızla artmaya devam etmektedir. Siber zorbalığın önlenmesi ve çözümüne yönelik önerilerin tartışılmasından önce siber zorbalığın çalışanlar üzerindeki etkisinin de açıklanmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

İşyerinde Siber Zorbalığın Çalışanlar Üzerindeki Etkileri

İşyerinde siber zorbalık etkileri sadece sanal ortamlarda görülen ve orada sınırlı kalan bir olgu değildir. Siber zorbalığın çalışan üzerindeki olumsuz etkileri çok kısa sürede tedavi edilememekte, işyerinde de zorbalık devam edebilmekte, siber zorbalık mağdurunun işyerindeki verimini de düşürmekte, işte siber zorbalığa bağlı olarak yaptığı devamsızlıklar ise iş arkadaşlarının iş yükünün artmasına sebep olabilmektedir (Oksanen vd, 2020:7; Farley vd., 2018:18).

Siber zorbalığın bireylerin üzerinde çok farklı ve kişilere bağlı olan etkileri vardır. Özellikle sosyal medya ve dijital ortamları çok aktif bir şekilde kullanan ve kendilerini dijital kimlikleri üzerinden tanımlayan çalışanlar siber zorbalıktan çok daha ciddi bir şekilde etkilenmektedirler. Siber zorbalığa uğrayan çalışanların psikolojik iyi oluş düzeylerinin diğer çalışanlarla kıyaslandığında daha derin yara aldığı görülmektedir (Oksanen vd., 2020:1).

Genel olarak yapılan çalışmalar bakıldığında ise işyerinde siber zorbalığın bireylerin psikolojik stres, iş yerinde tükenmişlik düzeyleri ve işyerindeki sosyal ortamın ile ilişkili

olduğu rapor edilmiştir(Oksanen, 2020; Farley vd., 2018). Bu stres ve tükenmişlik sadece iş yükü ile alakalı değildir. Forssell (2020) tarafından İsviçre’de yapılan bir araştırmada iş yükünün siber zorbalık mağduriyeti ile ilişkili olmadığı ortaya konmuştur. Fakat mental olan tükenmişlik ve stres ile işyerinin sosyal ortamı siber zorbalık davranışlarını tetiklemekte bu durum ise sadece çalışanlar için değil kurumlar için de riskli ve tehlikeli bir hale gelmektedir (Forssell, 2020: 2058; Privitera &Campbell, 2009: 396). Çalışanların psikoloji ve fiziksel iyi oluşlarını etkileyecek olan siber zorbalık, çalışanların performans kaybına bağlı olarak kurumun da veriminin azalmasına neden olacaktır (Farley vd., 2018: 18).

Kişilik özellikleri de siber zorbalıktan etkilenme oranı ve ciddiyeti konusunda belirleyici faktörlerdendir (Synman & Loh, 2015: 161). Görece daha yumuşak huylu ve iyimser olan çalışanların siber zorbalıktan etkilenme oranlarının ya da iş tatmininin düşmesinin daha zayıf bir ihtimal olduğu belirtilmiştir.

Genel olarak işyerindeki siber zorbalığın çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri olmakla beraber bu etkiler çoğunlukla zihinsel gerginlik, depresyon, absenteizm (Makul bir sebep olmaksızın işyerindeki görev ve yükümlülüklerine devam etmeme), kaygı, istifa etmeyi düşünmek, iş tatmininde ve iş verimliliğinde azalma şeklinde görülmektedir (Oksanen vd, 2020: 2).

Sonuç ve Öneriler

Sosyal medya sadece siber zorbalık için değil aynı zamanda diğer rahatsız edici davranışlar için de ortam hazırlayabilmekte, bu tarz davranışların pekiştirilmesine zemin oluşturmaktadır. Özellikle profesyonel veya üst düzey seviyede sosyal medya ve teknoloji kullanımı işyerleri için avantaj olsa da işyerinde sosyal problemler, çalışanlar arasında gerginlikler varsa dezavantaja dönüşebilmektedir. Çünkü araştırma bulguları (Oksanen vd., 2020: 7) göstermiştir ki profesyonel sosyal medya veya teknoloji kullanımı işyerlerinde siber zorbalık riskini arttırmaktadır. Bu bulguya çalışanların özellikleri de eklendiğinde tablo daha belirginleşmektedir. Daha genç yaştaki ve yöneticisinden yeterince destek göremeyen çalışanların siber zorbalığa maruz kalma ihtimalleri artmaktadır (Forssell, 2018: 454). Bu sebeple iş hayatına yeni başlayan yeni mezunların yöneticileri ile açık bir iletişimlerinin olması, yöneticilerinin desteğini hissetmeleri iş yerinde siber zorbalığa maruz kalmalarını önleyecektir. Bunun yanında işyeri ortamının sadece genç ve yeni mezun çalışanlar için değil, tüm çalışanlar için destekleyici bir hale getirmek siber zorbalığın önlenmesi için önemlidir.

Sosyal medyayı “kimlik” ve benliklerinin tamamlayıcısı ya da kimliklerinin tanımlayıcısı olarak gören bireyler siber zorbalığa maruz kaldıklarında bundan diğer bireylere göre daha çok zarar görmektedirler. Bu yüzden çalışanların siber zorbalık ile başa çıkabilmesi için işyerlerinde verilen hizmet içi eğitimlerin kişisel gelişim, benlik saygısı ve sosyal medyanın kişinin kendisine bakış açısı üzerindeki etkisi gibi konularda çeşitlendirilmesi çalışanların siber zorbalıktan daha az etkilenmeleri için koruyucu bir önlem olarak düşünülebilir.

Yöneticilerin daha çok siber zorbalığa uğruyor olması işyerinde uygun ve açık iletişimin olmadığı, çalışanların sıkıntı ve sorunlarını üstlerine aktaramadıkları için konuyu daha da içselleştirip “kin” ve nefrete dönüştürmesine neden olduğu şeklinde yorumlanabilir (Oksanen vd. 2020:1). Bu durumda, iş yerlerinde açık iletişimin önemi, sorunlara yöneticiler tarafından anında ve etkili müdahalenin olmasının önemi öne çıkmaktadır.

Teknolojik araçlar işe hayatını ve çalışanların performansını arttırmış olabilir fakat araştırmacılara göre (Farley vd., 2018: 3) bilişim teknolojisi araçlarının kullanımı konusunda çalışanların yeterli olarak yönlendirilmemesi organizasyonlarda yeterliliği ve kişisel iyi oluş halini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bulgudan yola çıkılarak, kurumların belli aralıklarla çalışanlarına uygun teknoloji kullanımı, dijital nezaket veya dijital okuryazarlık becerileri ile ilgili hizmet içi eğitimler düzenlemesinin işyerinde siber zorbalığı engellemek için uygun bir yöntem olacağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra eğer kurumun sosyal medya kullanımı ile ilgili bir politikaları varsa bunun açık bir şekilde çalışanlara açıklanması da işyerlerinde siber zorbalığın önlenmesi için önem teşkil etmektedir.

Literatürdeki tüm bu bulgular bir araya getirildiğinde siber zorbalığın önlenmesi için işyerindeki sosyal ortamın desteklenmesi ve çalışanların kendisini yalnız hissetmemeleri önemli görülmektedir. Bunun yanı sıra işyerlerinin sanal ortamlar ve sosyal medya kullanımı ile ilgili açık bir politikalarının olması da şüphesiz siber zorbalığı daha başlamadan önleyecektir.

Bunun yanı sıra Araştırmacıların Türkiye örneğinde farklı sektörlerde işyerinde siber zorbalık ve çalışanlar üzerindeki etkilerine yönelik nicel çalışmalar yapmasının literatürü zenginleştireceği düşünülmektedir.

Kaynakça

- Campbell, M.A. (2005). Cyber bullying: An old problem in anew guise?. *Australian Journal of Guidance & Counseling*, 15, 68-76.
- D’Cruz, P. & Noronha, E. (2013). Navigating the extended reach: Target experiences of cyberbullying at work. *Information and Organization*, 23 (4), 324-343.
- Farley, S., Coyne, L. ve D’Cruz, P. (2018). Cyberbullying at work: Understanding the influence of technology içinde (Concepts, Approaches and Methods, Handbooks of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment 1, editor D’Cruz: 1-31). Springer Nature Singapore Pte Ltd.
- Forsell, R. C. (2020). Gender and organizational position: predicting victimization of cyberbullying behavior in working life. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(16), 2045-2064.
- Forsell, R. (2016). Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life – prevalence, targets and expressions. *Computers in Human Behavior*, 58, 454-460.
- Gardner, D., O’Driscoll, M., Cooper-Thomas, H.D., Roche, M., Bentley, T., Catley, B., Teo, T. & Trenberth, L. (2016). Predictors of Workplace Bullying and Cyber-Bullying in New Zealand, *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2016, 13 (448), 1-14.
- Kowalski, R.M., Toth, A. & Morgan, M. (2017). Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace. *The Journal of Social Psychology*, 1-18.
- Oksanen, A., Oksa, R., Savela, N., Kaakinen, M. & Ellonen, N. (2020). Cyberbullying victimization at work: social media identity bubble approach. *Computers in Human Behavior*, 109: 1-11.
- Privitera, C. & Campbell, M.A. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying?. *CyberPsychology & Behavior*, 12 (4), 395-400.
- Rai, A. & Agarwal, U.A. (2016). Workplace bullying: A review and future research directions. *South Asian Journal of Management*, 23 (3), 27-56.
- Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. & Tippett, N.(2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary schools pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385.
- Snyman, R. & Loh, J. (2015). Cyberbullying at work: The mediating role of optimism between cyberbullying and job outcomes. *Computers in Human Behavior*, 53, 161-168.
- Zapf, D. & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 497-522.