

## İŞ YAŞAMINDA SİBER ZORBALIK CYBERBULLYING IN WORKING LIFE

DOI: 10.33404/anasay.1160888

**Çalışma Türü: Derleme Makalesi / Review Paper<sup>1</sup>**

Hicran ATATANIR\*

### ÖZ

Tarım, hayvancılık ve zanaatçılıkla gelişen dünya ekonomisine bugün internet tabanlı alt yapılar ve bilişim teknolojileriyle dijitalleşen bir iş yaşamı yön vermektedir. Endüstri devriminin beraberinde getirdiği bağımlı iş ilişkilerinin yerini dijital emeğin ve uzaktan çalışmanın almaya başladığı son çeyrek asırda çevrimiçi olunan yerin işyerine dönüştüğü, iş ilişkilerinin oturum açma ve kapama aralığında kurulduğu bir değişim sürecine tanıklık edilmektedir. Bu değişimin bir yönünü de iş yaşamında ayrımcılık, yıldırma, mobbing, taciz, zorbalık gibi vakaların dijitalleşen iş ilişkilerine yansımaları oluşturmaktadır. Bu çalışmada söz konusu yansıma alanlarından siber zorbalık olgusu dijitalleşen iş yaşamı odağında ele alınmaya çalışılmaktadır. Nitekim siber zorbalık çocuklar için olduğu gibi yetişkinler için de tehdit oluşturan, özel yaşamı olduğu kadar

1- Makale Geliş Tarihi: 11. 08. 2022 Makale Kabul Tarihi: 17. 11. 2022

\* Doç. Dr., Sosyal Güvenlik Kurumu, hatatanir@gmail.com, **ORCID ID**  <https://orcid.org/0000-0002-0938-4245>.

sosyal yaşamı ve iş yaşamını da doğrudan etkileyen bir sorunsaldır. Diğer yandan siber zorbalık sadece gerçek kişileri değil, tüzel kişileri de hedef alarak siber saldırılar gerçekleştirilmektedir. Bu ise uzun yıllar emek ve özveri ile yaratılan kurumsal imajın, marka değerinin, ürün ve hizmetlerin kamuoyu nezdinde itibarsızlaştırılmasına neden olarak güven ve gelir kaybına sebebiyet verilmektedir. Siber zorbalık ve iş yaşamı ilişkisinin hem kendi bağlamı içinde hem de neden-sonuç ilişkileri temelinde ele alınmaya çalışıldığı bu makalede siber zorbalıkla iş yaşamının dijitalleşen doğası çerçevesinde mücadele etmenin gerekliliği açıklanmaya çalışılmıştır. Siber etik ilkelerin ve siber nezaketin geleceğin iş yaşamı için bugünden inşa edilmesi gereken olgular olduğu vurgulanmıştır. İş yaşamında yüz yüze iletişimde olduğu gibi dijital etkileşimde de hoşgörüyü, empatiyi, şefkate ve nezakete alan açarak hareket etmenin, insan onur ve haysiyetine saygı temelinde dayanan bir dijital kültür geliştirmenin yakın gelecek açısından belirleyici sonuçları olacağına dikkat çekilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Siber zorbalık, dijitalleşme, iş yaşamı.

## ABSTRACT

The world economy, which develops with agriculture, animal husbandry and craftsmanship, is today driven by a digitalized working life with internet-based infrastructures and information technologies. In the last quarter century, when digital labor and remote working began to replace the dependent working relations brought about by the industrial revolution, we are witnessing a change process where the online place turns into the workplace and working relations are established between login and closure. One aspect of this change is the reflections of cases such as discrimination, intimidation, mobbing, harassment and bullying in working life on digitalized working relations. In this study, the phenomenon of cyberbullying, which is one of the reflection areas in question, is tried to be handled in the focus of digitalized working life. As a matter of fact, cyberbullying is a problem that poses a threat to adults as well as children and directly affects social and working life as well as private life. On the other hand, cyberbullies can carry out cyber attacks by targeting not only natural persons but also legal persons. This can lead to loss of trust and income by causing the

corporate image, brand value, products and services created with long years of effort and dedication to be discredited by the public. In this article, in which the relationship between cyberbullying and work life is tried to be discussed both in its own context and on the basis of cause-effect relationships, the necessity of combating cyberbullying within the framework of the digitalized nature of working life has been tried to be explained. It has been emphasized that cyber ethical principles and cyber kindness are the facts that need to be built today for the working life of the future. It has been pointed out that acting by opening up space for tolerance, empathy, compassion and kindness in digital interaction, as in face-to-face communication in working life, and developing a digital culture based on respect for human dignity and dignity will have decisive consequences for the near future.

**Keywords:** Cyberbullying, digitalization, working life.

## Giriş

Yalnızca işin değil; sosyal ve ekonomik yaşamın pek çok bileşeninin bilişim alt yapısı ile entegre ağlara taşınıyor, bu ağlarda yeniden üretiliyor, şekilleniyor ve yorumlanıyor oluşuyla ‘siber’ kavramı dilimize ve günlük hayatımıza hızlı bir giriş yaptı. Söz konusu ağlarla ilişkileri çerçevesinde kimi meslek grupları ve mensupları açısından siber ağlar büyük veriye, bulut tabanına, yapay zekaya ve analitik düşünce dünyasına geniş kapılar araladı. İnsan tabanlı işlemlere ve karar süreçlerine dayalı iş akış yönetiminden makine tabanlı süreçlere geçişle birlikte işin tanımı değiştiği gibi doğası, tarafları, bileşenleri ve mecrası da değişmeye başladı. Bu değişim kaçınılmaz olarak iş ilişkileri bağlamında da dijitalleşmeyi ve siber davranış örüntülerini beraberinde getirdi.

Siber davranış insanların yaşam tarzlarını değiştirerek parçası olmaya çalıştıkları sanal dünyada oluşturdukları çevrimiçi benliği tanımlamakta başvurulan kavramlardan biridir. Dijital çağın ‘*siber psikoloji, internet psikolojisi, web psikolojisi*’ olarak adlandırılan yeni disiplinleri insanın teknoloji ile etkileşiminde sergilediği davranış biçimlerini artan bir ilgi izlemektedir. Örneğin Ahuja & Alavi (2017) gelişim evreleri itibariyle tanınma ve kendini gerçek-

leştirme ihtiyacıyla internette daha çok zaman geçiren ergen bireylerin siber davranışlarına ilişkin araştırmalarında ‘*beğeni açlığı*’ olgusuna dikkat çekmekte ve davranışlarını ‘*etkileyici, sabırsız, bağlantılı, anonim ve bilgili*’ olarak nitelendirmektedirler.

Siber davranış biçimleri nüfusunun 5,31 milyarı cep telefonu kullanan, 2021 yılında 424 milyon yeni kullanıcının dahil olması ile 4,62 milyar sosyal medya kullanıcılarına sahip olan ve sadece 2022 yılında 12,5 trilyon saatin çevrimiçinde geçirildiği bir dünyada şekillenmektedir (Wearesocial & Hootsuite, 2022). Her gün ortalama 59 dakika çevrimiçi video izlediğini söyleyen 8-12 yaş aralığının yüzde 56, 13-18 yaş aralığının ise yüzde 69 oranına sahip olduğu bu dünyada; ortalama bir kullanıcının günde 7 saat çevrimiçi olduğu tahmin edilmektedir (GWI, 2021; Common Sense, 2019).

Çevrimiçinde geçirilen uzun saatler insan sağlığı ve esenliği açısından çeşitli sorunlara yol açabilmektedir (Zhou vd., 2022; Echeburúa, 2013). Bunlardan biri olan internet bağımlılığı, çevrimiçi erişimde aşırılık içeren ya da kötü kontrol edilen meşguliyetler, dürtüler ya da davranışlarla karakterizedir. Shaw ve Black (2008) internet bağımlılığının 20’li yaşların sonları ile 30’lu yaşların başlarında ortaya çıktığını; özellikle duygudurum, anksiyete, dürtü kontrolü ve madde kullanım bozukluklarının yaygın görüldüğü bu bağımlılık türünü depresyon ve sosyal izolasyon ile ilişkilendirmektedirler. Kısaca verimli yönetilmediğinde çevrimiçi olunan zamanın günlük yaşamın akışına yön verecek ölçüde genişlemesi davranışsal bir bağımlılık türü oluşturabilmektedir. Henüz DSM-5-TR’ye resmi tanı olarak dahil edilmemiş olan teknoloji ya da sosyal medya bağımlılığı daha önce sınıflandırılmış davranışsal bağımlılıkların tipik özelliklerini taşımaktadır (Wiederhold, 2022).

Diğer yandan iş yaşamı açısından çevrimiçi olmanın zorunluluk arz ettiği durumlar da bulunmaktadır. Örneğin iş ilanlarının dijital mecralarda yayınlanması, iş başvurularının online alınması, mesleki eğitimlerin ya da sınavların online yapılması bunlardan yalnızca birkaçıdır. Dijital bilgi ve becerilerin iş alımlarda ve istihdam koşullarında belirleyici hale gelmesi kariyer tercihleri üzerinde de etkili olurken, çalışanlar dijitalleşme ile daha da esnekleşen işgü-

cünü piyasasında kalabilmek için dijital yetkinliklerini sürekli olarak güncelleme ve siber değişimi yakalama baskısı altında kalmaktadır (Atatanır, 2022).

Hem sosyal yaşamın hem dijital yaşamın önemli bir bileşenini oluşturan iş yaşamında sergilenen siber davranış türlerinden siber zorbalık olgusunu ele almayı amaçlayan bu çalışmada öncelikle kavramsal çerçeve çizilmeye ardından ise olgunun gerek nedenleri gerekse sonuçları bağlamında iş yaşamı üzerindeki etkileri irdelenmeye çalışılmıştır.

### **Zorbaların Siber Zorbalara Dönüşümü**

Dijital iletişim ağlarında ilgi nerede toplanıyor ise sergilenen siber davranışların etkisinin de orada yoğunlaştığını kavrayan zorbaların siber zorbalara dönüşümü çok uzun sürmedi. Bu dönüşümde elbette dijital teknolojilerin iletişim dünyasını neredeyse tümü ile çevrelemesi, içeriklerin hızla ve neredeyse kontrolsüz şekilde dolaşıma girebilmesi ve günlük yaşamda çevrimiçi olunan sürenin giderek artması etkili oldu. Gerçek kimliğini gizleyerek manipülatif içerik paylaşımına imkân tanıyan dijital uygulamaları keşfeden zorbaların teknoloji ile buluşması mağdurlar üzerindeki yıkıcı etkileri derinleştirdi. Anonim bir sanal kimlikle hareket eden zorbalardan bu görünür olmama avantajı; yüz yüze iletişimde olabileceğinden çok daha saldırgan davranışları sergileyebilmek için ‘*elverişli*’ bir zemin oluşturdu.

Zorbalık, mağdur üzerinde güç ve kontrol sağlama amacı ile sergilenen davranışlar iken bu davranışlar bilişim teknolojisi ve sağladığı olanaklarla birleştiğinde karşımıza; eş zamanlı olarak çok geniş bir kitleyi anonim bir kimlikle etkileme gücüne sahip bir tehdit unsuru olarak siber zorbalık olgusunu çıkardı. Bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla bir bireyi, topluluğu, kurum ya da kuruluşları hedef alan olumsuz davranış örüntüleri olarak tanımlayabileceğimiz *siber zorbalık* olgusu alan yazında çocuklar odağında ağırlık kazanan araştırmalara konu olmaktadır.

Siber zorbalık, literatürde karşımıza *siber mobbing* kavramının yanı sıra *teknolojik zorbalık*, *sanal zorbalık*, *çevrimiçi şiddet*, *siber taciz* kavramları ile de çıkan görece yeni bir olgudur (Atatanır, 2021; Kanbur&Kanbur, 2018; Dikmen

& Tuncer, 2017, Aslan&Doğan, 2017; Ayas vd. 2015; Eroğlu&Güler, 2012). Dijital devrimin yanı sıra iletişim kültürüne yön verecek yeni teknolojilere ve diğer gelişmelere bağlı olarak bu kavramlara kuşkusuz yenileri de eklenecektir. Nitekim dijitalleşme, çevrimiçi olunan anlar ve mekanlar bağlamında iş yaşamı ile özel yaşamı aynı etkileşim bulutu içinde eşitleyen bir yaşam formu şekillendirmektedir. İşyeri fiziksel mekân olmaktan çıkmakta, iş ilişkileri ve mesai olgusu çevrimiçine taşınmakta, iş yaşamlarında siber bir ekosistem oluşmaktadır. Dolayısı ile siber zorbalık maruz kalan kişinin hem iş yaşamını hem özel yaşamını çevreleyen, zaman ve mekândan görece bağımsız geniş bir etki alanı barındıran girift bir sorunsala dönüşmektedir. Diğer yandan gerçek kimliğini gizleyen zorbalıların mağdurlar açısından iş ya da özel yaşamlarından herhangi birinde olabilme potansiyeli taşımaları, aşılması güç bir belirsizlik ve güvensizlik sisi oluşturmaktadır.

Siber nitelikli sorunları yaşadıkları alanın özgün dinamikleri temelinde ele almak gerek sorunu kendi neden-sonuç ilişkileri içinde okuyabilmek gerekse tarafları ve etkileri yönüyle bir bütün içerisinde görebilmek için işlevsel bir bakış açısı barındırmaktadır. Geleceğin iş yaşamı açısından muhtemeldir ki zorbalık denilince yalnızca siber zorbalığın anlaşılacağı vaka örnekleri ile karşılaşılacaktır. Ancak yaşanan mevcut vaka örnekleri de göstermektedir ki siber zorbalık mağdurlar açısından çok daha zorlayıcı deneyimler ve intihara kadar uzanan yıkıcı sonuçlar doğurabilmektedir.

### **Siber Zorbalık Kavramı**

Bilgisayar ağları arasında kurulan bağlanabilirlik teknolojisi ile birlikte gelişen siber kavramı, bugün pek çok çalışma alanını ve olguyu niteleyen bir terim olarak karşımıza çıkmaktadır. İngilizcede elektronik iletişime ilişkin ön ek oluşturan siber (cyber) kavramını Türk Dil Kurumu, Fransızca kökenli ‘sibernetik’ (cybernétique)<sup>2</sup> ve ‘sibernasyon’ (cybernation) terimleri ile sınırlı kalarak ilkini; ‘güdüm bilimi’, diğerini ise ‘güdüm biliminden yararlanarak özellikle

---

2- Karmaşık sistemlerin, işlevsel ilişkilerinin ve kontrol mekanizmalarının analizi ve sentezi için bir yöntem geliştirmek için sinyal ve bilgi teorisinin sonuçlarını kullanan bir bilim olarak sibernetikle canlı/cansız sistemlerin yönetimi ve denetimi amaçlanmaktadır (La Langué, 2022).

fabrikalardaki üretimin bilgisayarlar yardımıyla denetimi' olarak tanımlamaktadır (TDK, 2022).

'Siber' kavramı disiplinlerarası bir gelişim sergilemektedir. Bilgisayar ve bilişim bilimleri başta olmak üzere güvenlik, sosyoloji, hukuk gibi disiplinler açısından kavramın siber güvenlik, siber savaş, siber suç, siber vatandaş, siber istihbarat, siber uzay, siber toplum, siber psikoloji gibi geniş bir terminoloji çerçevesinde geliştiği görülmektedir. Çalışmamızın konusunu oluşturan siber zorbalık ise alan yazında ağırlıklı olarak akran zorbalığının yeni bir yüzü ve çocukların iyilik hali açısından yeni bir tehdit temelinde ele alınmaktadır. Son dönem çalışmalarda ise kavramın genç yetişkinlerin iş ve sosyal yaşamları açısından da ele alınmaya başladığı görülmektedir (Carlson&Frazer, 2021; Ekin-ci&Yıldırım, 2020; Seçkin, 2017).

Siber zorbalık hoş olmayan mesajlarla başka bir kişiye zarar vermek veya korkutmak için interneti kullanma faaliyeti olarak tanımlanmaktadır (Cambridge Dictionary, 2022). Söz konusu mesajların niteliğine ve sıklığına bağlı olarak olumsuz sosyal, ekonomik ve psikolojik etkiler doğuran siber zorbalığın fiziksel ve cinsel şiddete yol açabildiği de bilinmektedir (Backe vd., 2018). Ergene (2012) bu noktada siber zorbalığı ikili bir ayrıma tutarak tanımlar: elektronik zorbalık ve elektronik iletişim zorbalığı. Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak kişileri sürekli rahatsız etme, kişilerle alay etme, isim takma, dedikodu yayma, internet üzerinden kişiye hakaret etme ya da kişinin rızası olmadan fotoğraflarını yayınlama gibi ilişkisel saldırı davranışlarını elektronik zorbalık tanımlayan Ergene (2012), bu davranışların kişilerin duygularına da etki ederek elektronik iletişim zorbalığına dönüştüğünü belirtir. Hinduja ve Patchin (2008:152) ise elektronik metin aracılığıyla başka kimselere kasıtlı ve tekrarlı bir şekilde zarar verme sistematığı temelinde siber zorbalığı açıklarken; Belsey (2019) kavramı bir kişi ya da grubun başkalarına zarar vermek amacıyla kasıtlı, tekrarlanan ve düşmanca davranışlarını desteklemek için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanması olarak tanımlar.

Siber zorbalık mağdurun cep telefonunu eline aldığı ya da çevrimiçi olduğu anda etkisini gösterebilen, 7/24 sürebilen ve failini görünmez kılabilen

bir sorunsaldır. Mobil iletişimi ardıdan anlık uygulamalara taşıyan mesajlaşma programları ile bu etki ‘her an online’ nesiller açısından çok daha kritik sonuçlara gebedir. Bu nedenle konunun alan yazında özellikle çocuklar ve gençler açısından incelendiği, eğitim ve güvenli internet kullanımı odağında çeşitli öneriler geliştirildiği görülmektedir.

Başka biri hakkında olumsuz, zararlı, yanlış ya da manipülatif içerik gönderimi, kişisel ya da özel bilgilerin paylaşımı ile mağdur açısından utanç veya aşağılanmaya neden olan siber zorbalığın en yaygın gözlemlendiği mecralar ise günümüzde şu şekilde sıralanmaktadır: “Facebook, Instagram, Snapchat ve Tik Tok gibi sosyal medya uygulamaları; mobil veya tablet cihazlarda yazılı mesajlaşma ve mesajlaşma uygulamaları; anlık/doğrudan mesajlaşma ve internet üzerinden çevrimiçi sohbet; Reddit gibi çevrimiçi forumlar, sohbet odaları ve mesaj panoları, e-posta, çevrimiçi oyun toplulukları...”( HHS, 2022). En yaygın siber zorbalık şekillerinden biri olarak ‘trolleme’ ise kendi zevk ve yararı için başkalarını kışkırtarak çatışmalı ve sıkıntılı bir ortam yaratmak amacıyla çevrimiçinde aldatma kastı ile sergilenen antisosyal davranışları anlatan bir kavramdır. Bu kavram özellikle belirli kurbanların seçilerek tekrarlandığı durumlarda siber zorbalık kavramıyla eş anlamlı olarak da kullanılmaktadır (Manuoğlu, 2020:143). Diğer yandan trollemede genellikle tek seferlik, hedef gözetmeksizin üretilen aldatıcı içerik söz konusu iken siber zorbalıkta gerçek yaşamda da tanışılan kişiye yönelik kasıtlı ve sistematik bir saldırganlık söz konusudur.

Avustralya Enstitüsü’nün yaptığı bir araştırma *çevrimiçi taciz ve siber nefretin* tek seferlik olayların ötesine geçen; sürekli tehdit ya da saldırı yoluyla yaklaşık 1,3 milyon Avustralyalıyı etkileyen geniş bir boyuta sahip olduğunu ortaya koymuştur (Australia Institute, 2019). Araştırmada küfürlü dil (%27), istenmeyen cinsel içerik iletisi (%18), fiziksel şiddet veya ölüm tehdidinin (%8) yanı sıra ‘doxed’ olmak; yani kişisel bilgilerinin yayınlanması (%5) ve çevrimiçi kimliğine bürünerek sosyal itibara veya kariyere zarar verici eylemlere maruz kalmak (%4) gibi daha aşırı siber zorbalıklar bulgulanmıştır. Mağdurların dörtte birinin hem sağlıklarını hem işlerini etkileyen çevrimiçi taciz ve siber nefretin Avustralyalılara 3,7 milyar dolarlık sağlık maliyeti ve gelir kaybına neden olduğu tahmin edilmiştir.



Charles Péguy’ın ifade ettiği gibi; “Zorbalık her zaman özgürlükten daha örgütlüdür” ve bu örgütlülük dün olduğu gibi bugün de insan ve toplum yaşamı açısından tehdit oluşturmayı sürdürmektedir. Nitekim zorbalık olgusu siber boyutu ile giderek daha fazla insanı etkileyen bir sosyal sorun olarak öne çıkmaktadır.

### **Siber Zorbalık Davranışlarının Nedenleri ve Sonuçları**

Siber zorbalık e-posta, sosyal ağ ya da cep telefonu kullanarak kişileri sürekli rahatsız etme, alay etme, hakaret etme, isim takma, tehdit etme, korkutma, dedikodu yayma ya da kişinin rızası olmadan fotoğraflarını yayınlama gibi ilişkisel saldırı davranışlarını içermektedir (Kılıç, 2013: 536). Bu davranışların neden sergilendiği ve sonuçlarının neler olduğuna dair yazın özellikle çocuklar ve gençler açısından geniş bir araştırma literatürüne sahiptir. Aile içinde yaşanan sorunların, *düşük özsaygı* ve *özgüvensizliğin*, okul başarısızlığının, başarıyı bu şekilde yakalama ve kendini ispat ederek popüler olma isteğinin, benzer davranışlara maruz kalma ya da ruh sağlığı sorunlarının çocuklar ve gençlerde siber zorbalık davranışlarına neden olduğu belirtilmektedir (Ergene, 2012). Siber zorbalığa maruz kalan çocuklarda ise derslerde başarısızlık, disiplini bozma, okula gitmek istememe, depresif ruh hali, öfke/kızgınlık, özsaygı yitimi, diğer insanlarla ve ailevi ilişkilerde bozulma gibi fiziksel ya da duygusal durumlar görülebilmektedir (Kılıç, 2013: 536-537).

Siber zorbalığı yetişkin dünyası açısından ele aldığımızda nedenler ve sonuçlar farklı ilişkisel bir bağlam arz etmektedir. Yetişkinler mağdur çocuğun ya da gencin ebeveyni olarak siber zorbalıkla karşılaşabildiği gibi kendileri de doğrudan hedef alınabilmektedir. Yetişkinler açısından da zorba gücünü genellikle anonim hareket etmekten almaktadır. Kim, kimler tarafından ve neden hedef alındığını bilmeyen ve şüphe içinde kalan mağdur ve ailesi açısından bu süreç katlanılması güç ve her an tehdit altında hissedilen bir sis tabakasına benzetilebilir. Failin/faillerin kimliğine dair belirsizliğin sürmesi mağdurların yaşamlarını bir kabaşa dönüştürme riski taşır. Kimi vakalarda siber suç kapsamına giren psikolojik şiddet davranışlarının yıllarca sürdüğü ve intiharla sonuçlanabildiği görülür.<sup>3</sup>

3- Vakalara dair ayrıntılı bilgi için bkz.: [https://en.wikipedia.org/wiki/Category:Victims\\_of\\_cyberbullying](https://en.wikipedia.org/wiki/Category:Victims_of_cyberbullying)

Dünya genelinde her üç ebeveyninden biri, topluluklarında siber zorbalık kabusunu yaşayan bir çocuğu tanıdığını ve siber zorbalıkla mücadelede başvurulabilecek tedbirlerin yetersiz olduğunu düşünmektedir (Newall, 2018). Ara-larında Türkiye'nin de olduğu 28 ülkeyi kapsayan 'Global Advisor Cyberbull-ying'<sup>4</sup> araştırması, yetişkinlerin dörtte birinin daha önce hiç siber zorbalık kav-ramını duymadığını; en yüksek farkındalığa İsveç ve İtalya'nın (her biri %91), en düşük farkındalığa ise Suudi Arabistan'ın (%37) sahip olduğunu; mağdur bir çocuğu tanıdığını bildiren ebeveynlerin 2011'den bu yana *küresel* düzeyde arttığını; *bu anlamda* Güney Afrikalı ebeveynlerin (%54) en yüksek, Japon (%5) ve Rus (%8) ebeveynlerin ise en düşük oranlara sahip olduğunu ortaya koymuştur (Ipsos, 2018). Araştırmaya göre kendi çocuklarının siber zorbalık yaşadığını belirten ebeveyn oranı %17'dir ve bu oran Güney Afrika (2011'de %10'dan şimdi %25'e) ve Türkiye'de (2011'de %5'ten şimdi %19'a) ciddi bir artış göstermektedir.

Yetişkinler yalnızca ebeveynler olarak değil şahsen de mağdur kalabil-dikleri siber zorbalık davranışları arasında hakaret ve taciz; maruz kalanlar açıs-ından da kadınlar öne çıkmaktadır (Forssell, 2020). Nitekim 2021'de 18 yaş üstü nüfusun Almanya'da siber zorbalık deneyimleri *üzerine yapılan bir ankete* göre mağdurların yüzde 67'si taciz ve hakarete maruz kaldığını belirtirken, ABD'de 2017'de yapılan bir anket katılan 18-55 yaş aralığındaki kadınların yüzde 19'u çevrimiçi hakaret ve tacize maruz kaldığını beyan etmiştir (Statista, 2022). Bununla birlikte Kalkan vd. (2019) siber zorbalığa maruz kalan çalışan-lara ilişkin araştırmalarında istatistiksel olarak cinsiyete dayalı anlamlı bir fark bulgulamamışlardır.

Yaş gruplarından bağımsız olarak siber zorbalığın nedenlerine bakıldı-ğında ise; alay etme, eğlenme, intikam alma, misilleme, tehdit etme, kıskanma, hor görme, tahammül edememe gibi etkenlerin öne çıktığı ve zorbalık sürecinin siber ağlara bağımlılıkla yakın bir ilişki içinde olduğu görülmektedir (Belsey, 2019; Korkmaz, 2019; Griffiths, 2015). Başkalarına siber zorbaca hareketler

4- 23 Mart – 6 Nisan 2018 tarihleri arasında ABD ve Kanada'da 18-64 yaş arası yetişkinler ve diğer tüm ülkelerde 16-64 yaş arası yetişkinler arasında yapılan toplam 20.793 görüşme ile elde edilen bulgular-dan oluşmaktadır.

yaparak daha fazla beğeni kazanılabilmesi de insanları kıskırtabilmektedir (Korkmaz, 2019:25; Ahuja&Alavi, 2017). Daha çok beğeni kazanmak için daha zorbaca davranma dürtüsünün zorbaların hangi benlik özellikleri ile ilişkilendirilebileceğine dair Akçin'in (2021:22) derlediği şu bulgular dikkat çekicidir:

“• Dijital ortamda olumsuz duygu yaşayınca bunu saldırgan bir davranışla yansıtır.

• Toplum yanlısı davranışları düşük seviyededir; genellikle davranış sorunları bulunur.

• Bazen anonimleşerek dışlama, tehdit, dedikodu amacıyla mesajlar gönderir.

• Daha önce geleneksel zorbalığa maruz kalmıştır.

• Yüksek seviyede hiperaktiviteye sahiptir.

• Genellikle barışçıl olmama eğilimindedir.

• Kimi zaman intihar eğilimindedir.

• Madde bağımlısı olma ihtimali yüksektir.”

Tekrarlı, kasıtlı, anonim ve güç dengesizliğine dayalı siber zorbalık sürecinde daha zorbaca davranma dürtüsü ile insanların en mahrem bilgileri, görüntü ya da ses kayıtları da bir anda ortalığa saçılabilen ve mağdur kendisini kamusal alanda özel yaşamı ve tercihleri ile yargılanır, etiketlenir ve sosyal olarak linç edilir halde bulabilmektedir. Bu ise telafi edilmesi güç sonuçlar, kişisel yaşamı ve sosyal çevresi üzerinde derin izler bırakabilmektedir. Özel içeriklerin sosyal medya aracılığı ile pek çok insana ulaşması yaşanan mağduriyetin daha yaygın olması, kalıcılığının artması ve devamlı göz önünde bulunması ile kişinin 7/24; önü alınamaz biçimde hedef alınmasına ve ötekileştirilmesine neden olabilmektedir (Koç, 2022). Mağdur yüksek kaygı düzeyi, düşük benlik saygısı, intikam duygusu, üzüntü, öfke, yalnızlık, içe çekilme, sosyal yaşamdan kopuş, düzensiz uyku, iştahsızlık, sürekli karın ve baş ağrısı gibi depresif belirtiler gösterebilmektedir (Arıcak, 2012; Akçin, 2021: 25-26). Bir yanda gerçek kimliğini gizleyerek herhangi bir engelle karşılaşmadan, yarattığı sorunlar

ve sonuçlarıyla yüzleşmeyen siber zorbalılar kısa sürede sayısız seyirciye ulaşırken, diğer yanda mağdurlar ve yakınları bu siber zorbalığın verdiği manevi hasarla yıllarca yaşamak zorunda kalabilmektedir (Nixon, 2014). Siber zorbalığın sonuçları ile yüzleşerek öz farkındalık sağlanamaması zorbalık davranışlarının devam etmesinde etkili bir sorumsuzluk yanılığı oluşturmaktadır. Bu konu alan yazında çevrimiçi serbestlik/sınırsızlık olarak ifade edebileceğimiz “disinhibisyon etkisi” kavramı ile açıklanmakta ve “kişilerin internet ortamında yüz yüze iletişimde söyleyemeyecekleri şeyleri söylemeleri, daha rahat davranmaları, kendilerine daha az sınır koymaları” olarak tanımlanmaktadır (Sayar, 2013:77). Çevrimiçinde anonim bir kimlikle hareket ederek yüz yüze iletişimdeki kimi normlara tamamen veya kısmen aykırı davranışlar sergilemenin, siber zorbalığın sonuçlarıyla yüzleşerek bu eğilimin farkında olmaya ve bununla baş etme becerileri geliştirmeye de ket vuran bir iç görü yoksunluğu yarattığı ifade edilebilir.

### **Siber Zorbalığın İş Yaşamı Üzerindeki Etkileri**

Dijitalleşmenin yoğun ve güçlü bir şekilde hissedildiği iş yaşamında da siber zorbalık vakaları gözlemlenmektedir. İşyerinde doğrudan etkileşim kurduklarında etkin ve yeterli hissetmeyen, kendisini çevrimiçinde perdeleyerek olumsuz etki yaratmaya yönelik siber zorbalıların iş yaşamındaki varlığını gönderdikleri taciz edici mesajlar, sosyal paylaşım sitelerindeki aşağılayıcı yorumlar, yayınladıkları kişisel bilgiler ya da özel görüntüler, tehdit ya da gözdağı amacı taşıyan paylaşımlarla görebilmek mümkündür (Kalkan, 2019, Oksanen vd. 2020; Kanbur&Kanbur, 2018; Farley, 2018; Turan, 2021).

*İşyerinde bir ayrımcılık türü olan mobbing davranışlarının iletişim ve bilişim teknolojileri aracılığıyla sergilenmesini ifade eden ‘siber mobbing’ olgusu, siber zorbalıktan uzaksanamayacak bir sorunsal işaret etmektedir. Siber mobbing yüz yüze iletişimde süregelen mobbing sürecinin çevrim içi uzantısı olabileceği gibi; işe, iş ilişkisinin türüne ve örgütsel iletişimin işleyişine bağlı olarak yalnızca çevrim içi maruz kalınan saldırıların konusunu da oluşturabilmektedir. İlkinde mağdur fail hakkında bilgi sahibi ve bu bilgi doğrultusunda mücadele edebilecek olanaklara sahip iken, diğerinde bu bilgiden mahrum kalabilmekte*

ve bu mahrumiyet siber mobbinge *mücadelede mağduru daha savunmasız bırakabilmektedir* (Atatanır, 2021). Siber boyutuyla mobbing mağdur açısından içinden çıkılmaz bir sürece dönüşerek iş-aile yaşamı ile sosyal çevresinde telefisi güç sonuçlar doğurabilmektedir (Strietholt, 2015). Bu nedenle siber mobbing etki alanı daha geniş, etki gücü daha yüksek ve etki süresi daha uzun bir mobbing *türü olarak* karşımıza çıkmaktadır.

Diğer yandan siber zorbalıkta durum siber mobbing olgusundan nispeten daha grifttir. Zorba mağdurun iş çevresinde bulunan yakın bir iş arkadaşı olabileceği gibi aynı ülke ya da zaman diliminde dahi yaşamadığı bir yabancı, rakip bir firma çalışanı ya da eski bir müşteri de olabilir. Zorbanın motivasyonuna ya da amacına bağlı olarak siber zorbalık süreci siber mobbingten farklı dinamikler de barındırabilir. Siber zorbanın amacı iş ve işyeri ile ilişkilendirilebilecek nedenlerden tümüyle bağımsız olarak mağdur ve yaşamı üzerinde tahakküm kurmak olsa da neden olduğu sonuçlar mağdurun iş yaşamı açısından da sonuçlar doğurabilir. Diğer yandan siber zorbalığın iş yaşamı üzerindeki etkisi gerçek kişiler ve tüzel kişiler ayrımında da farklılaşabilir. Konuya siber zorbaların hedef kitlesi bağlamında biraz daha yakından bakmakta yarar olabilir.

### **- İş Yaşamında Siber Zorbaların Hedef Kitlesi: Gerçek Kişiler ve Tüzel Kişiler**

Yalnız, düşük benlik saygısına ve empati duygusuna sahip, narsist, baskın ya da içe kapanık kişilik yapısı özellikleri sergileyebilen siber zorbaların kontrol ve güç sahibi olma, başkalarına acı vermekten haz duyma, kural tanımama, düşünmeden hareket etme, kolayca sinirlenme, sert görünme ve dikkat çekme gibi istek ya da dürtülerle hareket ettikleri belirtilmektedir (Ekinci&Yıldırım, 2020; Belsey, 2019; Seçkin, 2017). Sosyal yaşamın bir parçası olan iş yaşamında bu gibi istek ya da dürtülere sahip olup teknolojinin olanaklarını hedef aldığı gerçek ya da tüzel kişiyi tehdit etmek, taciz etmek, itibarsız kılmak amacıyla kullanan siber zorbalar siber mağduriyetlere neden olmaktadır.

Siber mağduriyet; bir birey ya da grubun, özel ya da tüzel bir kişinin sanal ortamda rahatsız edilmesi ve sonucunda maddi-manevi zarar görmesi olarak

ifade edilmektedir (Arıca vd., 2012:2). Bir birey ya da gruba, özel ya da tüzel kişiliğe karşı bilgi ve iletişim teknolojisini kullanarak sergilenen ilişkisel tarzda zarar verme davranışları, iş yaşamında sosyal medyanın çevre edinme, iş bulma, sosyal ilişkiler kurma gibi amaçlarla yaygın kullanımı nedeniyle de yaygınlık göstermektedir (Aydın, 2016:375). Gerçek kişiler yönüyle siber zorbalık iş yaşamı açısından da olumsuz etkiler yaratan ancak mağdur kişinin özel ve sosyal yaşamı açısından tümüyle tehdit oluşturabilen bir olgu iken bir tüzel kişilik ile özdeş gerçek kişiler açısından hem kendileri hem de temsil ettikleri tüzel kişilik nezdinde eş zamanlı tehdit oluşturabilmektedir.

İş yaşamındaki tüzel kişiler olarak şirket, kurum, kuruluş, sivil toplum örgütü, işletme ya da farklı adlar altındaki kurumsal yapılar da siber zorbalığa uğrayabilmektedir. Tüzel kişiliğe veya onunla yakınsanan bir misyona, ideolojiye, marka değerine, sunduğu ürün ya da hizmete yönelik kışkırtıcı ve saldırgan bir dil kullanarak, yanlış bilgi yayarak, çalışanlarını ya da mensuplarını etiketleyici, ötekileştirici ya da aşağılayıcı ifadelerle başvurarak siber zorbalık sergilenebilmektedir. Henüz saha araştırmasına bulgular sınırlı düzeyde olmakla birlikte ve gözlemlenebildiği kadarıyla iş yaşamında tüzel kişilikleri hedef alan potansiyel vakalarda izlenen yöntemler arasında; tüzel kişiliği ya da temsil ettiği misyonu yererken rakipleri ya da alternatifleri olumlayan bir dil kullanımı, yine rakip ya da alternatif tüzel kişiliklerin bulunduğu çevreler ve temsil ettikleri misyonlar yararına siber algı yönetimi, taraftar toplama, hedef alınan tüzel kişiliği kamu yararı ya da kişisel menfaatler açısından tartışmaya açma, ‘meşru’ bir tercih olmadığı yönünde karalama kampanyası yürütme ve asılsız haberler yaymanın öne çıktığı söylenebilir. Kamusal kurumları ya da uluslararası şirketleri hedef alan siber zorbalık vakalarında bu yöntemlerin ideolojik bir motivasyonun yanı sıra ilişkisel bir bütünlük ve örgütlülük arz ettiği gözlemlenmektedir. Kamuoyu nezdinde ya da hakkında olumlu algıya sahip kitle nezdinde itibarsızlaştırılmak ve değersizleştirilmek istenen tüzel kişiliği sistematik olarak tekrarlanan ve bağlantısal kabul edilebilecek sosyal medya paylaşımlarıyla yer-mek ya da üretilen manipülatif dijital içeriklerle etiketlemek öne çıkan stratejiler olarak sıralanabilir.

Siber zorbalığın iş yaşamında tüzel kişiler yönüyle kapsamlı olarak çalışılması önem taşımaktadır. Nitekim bu zorbalık, yıllarca emek ve özveri ile yaratılan kurum kültürleri, marka değerleri ve iş ahlakı mirası açısından çok kritik kayıpların verilmesine neden olabilecek bir etki alanı arz etmektedir. Tüzel kişilerin iş yaşamında sundukları ürün ve hizmet kalitesiyle görünür, bilinir ve tercih edilir aktörler olmaları siber zorbalar için yumuşak bir karın noktası oluşturmaktadır. Bu nedenle saldırılarını özellikle o markaya ya da kuruma ilişkin aldıkları ürün ve hizmetin kusurlarına dair asılsız olumsuz yorumlar, açık yalanlar veya saldırgan eleştirilerle gerçekleştirdikleri görülebilmektedir. Kuşkusuz bu noktada gerçek müşteri şikâyetlerini, bir şirketin satış, reklam, tanıtım ya da hizmet politikasına ilişkin kamuoyunun tepkilerini ve sağduyulu yaklaşımlarını, siber zorbalık olgusundan ayrı değerlendirmek gerekir.

İş yaşamında siber zorbalık tüzel kişiliği hedef aldığı anda o tüzel kişilikle sahibi, ortağı, yöneticisi, başkanı vb. rolleri çerçevesinde ilişkili ya da belirli bir misyonu temsili nedeniyle özdeş kabul edilebilecek gerçek kişiler de süreçten etkilenebilir. Burada gerçek kişilerin doğrudan değil; temsil ettikleri ya da ilişkili oldukları tüzel kişilik üzerinden hedef alınarak siber mağduriyet yaşamaları söz konusudur. Örneğin Starbucks Yöneticisi H. Schultz, daha hoşgörülü ve kapsayıcı bir toplum yaratmak için ırk ayrımcılığı konusunda tartışmayı teşvik etmek amacıyla 2015 yılında başlattıkları ‘Race Together’ adlı kampanyaya karşı maruz kaldığı saldırıları; “Bir olumsuzluk çağlayanında kişisel olarak saldırıya uğradığımı hissettim” cümlesi ile açıklamıştır (NY Times, 22.03.2015). Öte yandan Kalkan vd. (2019) yaşı, eğitim düzeyi, cinsiyeti ya da medeni durumu ne olursa olsun çalışan bireylerin siber zorbalık yaşayabildiğini ancak emekliliğe yaklaşılana dönemde daha deneyimli çalışanların daha fazla siber zorbalığa maruz kalabildiğini belirtmektedirler.

#### - İş Yaşamında Siber Zorbalığı Tüzel Kişiler Yönüyle Görünür Kılmak

İş yaşamında tüzel kişileri hedef alan dijital içerikleri siber zorbalık kapsamında değerlendirme noktasında; haklı dayanağı olan ve meşru kabul edilebilecek kaygı, endişe, şikâyet ve talepler içerenler ile içermeyenler arasında bir ayırma gidilmesi gereklidir. Peki, bu haklılık/meşruiyet kime ve neye göre

belirlenebilir, nasıl ele alınabilir?

Bu soruyu yakın zamanda, daha çok özel sektör odağında ve risk yönetimi alanında danışmanlık hizmeti veren bazı şirketlerin cevaplamaya çalıştığı görülmektedir. Bunlar arasında ABD’de bulunan ‘RockDove Solutions’ Şirketi, siber zorbalığı ayırt etmek için bazı kriterler sıralamaktadır. Özetle; şikayetine/eleştirisine dair ayrıntılarda ve somut taleplerde eksiklik; sadece çıkar sağlamak istemesi, şirkete dair bir tartışma başlatmaya ya da ilgili insanları kızdırmaya yönelik tasarlanmış gibi görünen bir dil kullanımı, isim ya da lakap takması, nefret söylemi ve uygunsuz bir içeriğe başvurma gibi kriterlerle siber zorbalık kastı taşıyan ve taşımayan dijital içerikler arasında bir ayırımı gidilebileceği ifade edilmektedir (RockDove Solutions, 2022). Danışmanlık şirketi siber zorbalık kastı taşıyan bir saldırıda, zorbayı etkisiz kılmak için anında yanıt verilmesini ve markanın etkilenmesine izin verilmemesini tavsiye etmektedir.

Tüzel kişiliği hedef alan siber zorbalığın planlı, örgütlü ve sistematik bir süreç arz edip etmediği de bir değerlendirme kriteri olarak dikkate alınabilir. Birbirinden bağımsız/izole kabul edilebilecek olumsuz yorumlar ve küçük tehditler<sup>5</sup> içeren siber eleştiriler kişilerin sosyal medya psikolojisine yön veren çeşitli motivasyonların yansımaları kabul edilebilir. Bu noktada sosyal medya ilişkilerinin yönetimi tüzel kişiliğin memnuniyetsizliklere dair bu gibi geri bildirimleri alarak ve telafi ederek marka değerini korumasında etkili olabilir. Ancak eleştiri kastını aşan siber saldırılar iyi organize edilmiş, sistemli olarak yönetilen, kritik tehditler içeren ve kamuoyunda belirli bir görünürlüğe sahip kişileri, kuruluşları ya da hesapları da işin içine dahil eden, önceden planlanmış olması muhtemel bir strateji arz ediyorsa bu süreç tüzel kişiliğe yönelik bir siber zorbalık vakası olarak kabul edilmelidir.

Bu noktada müdahalenin de en az siber zorbalık stratejisi kadar hızlı ve iyi planlanmış bileşenlere sahip olması; siber zorbalığı görünür kılmaya ve kurumsal itibarı korumaya yönelik adımların ivedilikle atılması önem taşır. Çünkü

---

5- Tüketicilerin bir ürünü ya da hizmeti satın almadan önce yorumları, görüşleri, şikâyetleri vb. inceledikleri web sayfalarında “tekrar satın almayacağı, hiç kimseye tavsiye etmeyeceği, başvurusunu geri çekeceği” vb. paylaşımları.



siber zorba, tüzel kişiliğe ve sunduğu ürünlere/hizmetlere karşı bir davranış ya da kanaat değişikliği oluşturmak, hedef kitleyi etkileyerek manipüle etmek amacıyla bot<sup>6</sup> hesaplar tarafından eş anlı yürütülen ve dijital medya olanaklarını sınırsız düzeyde kullanan saldırgan bir strateji izleyebilir.

Tüzel kişilerin saldırgan bir strateji ile hızla ilerleyen dijital krizler karşısında siber zorbalığa prim vermeden ve üzerinde önceden düşünülmüş bir plan dahilinde adımlar atması; halkla ilişkiler, müşteri hizmetleri, sosyal medya, basın gibi birimlerin yanı sıra hukuk ve strateji geliştirme gibi kilit departmanların birlikte hareket etmesini gerektirir. İş yaşamında özellikle rakip tabanlı siber zorbalığın hedefinin marka değerine gölge düşürmek, kullanıcılarının ya da taraftarlarının zihninde soru işareti oluşturarak aidiyet duygularını baltalamak ve çalışanların/üyelerin performanslarını aşağıya çekmek olduğu dikkate alındığında, etkili bir müdahale planı tüzel kişiliği finansal gücü, müşteri kitlesi veya kamuoyu imajı açısından ağır bedeller ödemekten koruyabilir. Bu bedellere örnek olarak kamuoyu nezdindeki güven ve itibarın zedelenmesi, müşteri/gelir kaybı, nitelikli insan kaynağının zayıflaması, pazar payının küçülmesi verilebilir (Bernstein, 2022).

Bu gibi planları görünür kılmak için Williams (2018) üretilen dijital içeriklerin asılsız olduğunu kanıtlamanın etkili bir yöntem olduğunu savunmaktadır. Williams (2018) yüz yüze hizmet verilen işyerlerindeki kamera kayıtlarını kullanarak kusurlu ya da eksik hizmet verildiği yönündeki iddiaların kolaylıkla çürütülebileceğini, ürün ya da hizmet kalitesinden ödün verilmediğini gösteren dijital içeriklerle anında karşılıklı verilmesinin gerekli olduğunu belirtmektedir. Ülkemizde kimi belediyelerin sosyal medya hesaplarına yönelik siber zorbalık vakalarına ilişkin sınırlı gözleme dayanarak şu da ilave edilebilir ki; tehditler gönderen, nefret söylemi kullanan veya iddialarını çok ileri götüren bir siber zorbaya karşı mizah ve hoşgörü sınırları içerisinde verilen yanıtlar da zorbanın hedefe dair oluşturmaya çalıştığı olumsuz imajı tam tersine dönüştürebilmektedir. Diğer yandan ideolojik motivasyonlara dayalı olarak siyasi parti, meslek

6- İngilizce 'robot' kelimesinin kısaltmasından türetilen ve gerçek profiller gibi görünen algoritmik hesapların adı.

odası, dernek ya da vakıf gibi sivil toplum örgütlerine yönelik siber zorbalık başlı başına bir araştırma konusudur.

Siber zorbalığa tanık olanların da bu süreçteki rolü belirleyici bir önem taşımaktadır. Hedef alınan tüzel kişiliğe dair kişisel bilgi, gözlem ya da deneyim sahibi olan tanıkların, haksız yorum ve değerlendirmelerde bulunan siber zorbalara karşı sessiz kalmamaları, asılsız iddialar nedeni ile tüzel kişiliğin itibarsızlaştırılmasının önüne geçilmesinde fark yaratabilir. Kamuoyunun iddiaların somut bilgi ya da belgelere dayanmadığı hususunda aydınlatılması, siber zorbalardan üretilen manipülatif içeriğin doğruluğuna dair soru işaretlerinin belirmesini ve açık bir tartışmanın başlamasını sağlayabilir.

### **Siber Zorbalıkla Mücadele**

Zorbalar bir toplumda tüm sosyal ve ekonomik sınıflarda, tüm aileler ve şirketlerde mevcuttur ve zorbalık üyelerinin buna saygı duyduğu, zorbalık davranışlarının teşvik edildiği topluluklarda yaygınlık gösterir (Williams, 2018). Zorbalıkla mücadele de tam olarak buradan başlamaktadır. Zorbalık; yani güç ilişkilerindeki adaletsizlikten ya da dengesizlikten yararlanarak çıkar elde etme anlayışı; bütüne bakıldığında ve uzun vadede güçlünün güçsüz üzerindeki tahakkümünden doğar ve bu tahakkümün varlığı gerek insan-insan gerek insan-toplum gerekse toplum-devlet ilişkilerinde demokrasi, eşitlik ve sosyal adalet ilkelerinden uzaklaşan kültürler ve kurumlar yaratır. Sanalda dünyada da hukukun gücü yerini güçlünün hukukuna bırakır. Bu nedenle zorbalığın tüm türleri ile mücadele, eşit yurttaşlık mirası ile toplumsal barışın geleceği açısından stratejik bir önem taşır.

*Çağımızda siber boyutu ile öne çıkan zorbalık kültürü bir metafor olarak havadaki nem seviyesine benzetilebilir: görünmez ama her yerde hissedilir. Anonim kimliklerle dijital bir perdenin arkasına saklanabilen zorbalardan eylemlerinin sonuçları ile yüzleşmemeleri bu nem seviyesini yoğunlaştırıcı bir etki doğurur. Dolayısıyla siber zorbalıkla mücadele, fiili ilişkilerde bir zorba ile mücadele etmekten çok daha flu bir alanda hareket etmeyi zorunlu kılabilir. Bu flu alanda dijitalleşmenin davranışları, alışkanlıkları, etkileşimleri, aidiyet ve*

kimlik algılarını değiştiren sosyolojik boyutlarını okumak da önem taşır. Öyle ki artık toplumsal yapıları değiştiren, yenileyen ve dönüştüren dinamikler de siber alanda yeniden inşa ediliyor. Bu nedenle, modern toplumun siber alanla bağlantılı ve bundan etkilenen tüm yönlerini içeren *siber toplum gerçekliği içinde bir mücadeleden* bahsetmek gerekir (Stückelberger&Duggal, 2018). Siber toplumda siber öncesinden getirdiğimiz iyi-kötü, doğru-yanlış normlarının uzun vadede karşılığının ne olacağı henüz belirsizliğini korusa da; siber zorbalık sorununa bugünden siber etik değerler yapılandırılarak müdahale etmek; sorunun nedenlerini ve tetikleyicilerini öngörebilen, etkilerini telafi edebilen mücadele yaklaşımı ve uygulamaları geliştirmek için elzem görünüyor.

Gamatham ve Olivier (2020:109) siber alanda etik yaklaşımın geliştirilmesi için her kültürde, özellikle çocuklara ve gençlere ahlaki sorumluluk duygusu aşılayan ‘eğitim’ politikalarının izlenmesi ve hukuk politikaları aracılığıyla siber suç davranışını ele alan bir mevzuat geliştirilmesi önerilerinde bulunmaktadır. İnterneti kullanırken eğitimin ve mevzuatın birbirini tamamladığı etik ve ahlaki bir kod alt yapısı oluşturulmasının altını çizmektedirler. Teknolojinin kullanımına ilişkin etik değerler setini ifade eden *siber etik* kavramı bu bağlamda kritik bir kavramdır. Ki’ye ve Ahn’a (2006) göre siber etik kavramı, siber dünyadaki ahlaki ya da ahlaksızlığı öngören, ifade özgürlüğünün, fikri mülkiyetin ve mahremiyetin korunmasını ifade eden bir ilkeler sistemidir. İş yaşamında dijital para birimlerinin, Blok Zincir teknolojisinin ve dijitalleşmeye dayalı diğer teknolojik araçların ne denli hızla yaygınlaştığı dikkate alınacak olursa, siber etik değerlerin de en az bu hızla yapılandırılmasında yarar bulunmaktadır.

*İş yaşamı ve bu yaşamda yer alan aktörlerin izledikleri politikalar siber topluma yön verebilecek bir etki alanı barındırmaktadır. Siber etik ilkeleri olan, bilinçli teknoloji kullanımını destekleyen ve bu amaçla standartlar belirleyen bir iş yaşamında zorbalıktan uzak bir dijital kültür yaratılabilir ve bu kültür zorbaların hareket alanını daraltabilir.*<sup>7</sup> Bu amaçla siber zorbalıkla mücadelede dijitalleşmenin insan üzerindeki davranışsal, sosyal ve ekonomik etkilerini

7- Microsoft’un öz kontrol ve saygıya dayalı dijital bir kültür yaratmayı amaçlayan “Dijital Medeniyet” hareketi örnek olarak verilebilir (Microsoft, 2022).

bir bütün olarak ele almak; siber alanın iş-aile yaşamı üzerindeki yansımalarını birlikte görmeye ve böylelikle hangi adımların, ne zaman, kimler tarafından atılmasıyla fark yaratılabileceğini keşfetmeye rehberlik edebilir. Nitekim ancak sistemli bir mücadele ile kişinin yaşamını bir bütün olarak çevreleyen siber mağduriyetin ortadan kaldırılması sağlanabilir. Dolayısı ile yalnızca iş ya da yalnızca özel yaşama değil; her iki yaşam alanına birlikte odaklanan bütüncül bir stratejiyle etkili bir mücadele yürütülebilir. Bu mücadele kuşkusuz sadece mağdurları değil siber zorbaları da kazanabilmek için yine bütüncül bir yaklaşımla ancak zorbalık eğilimin nedenlerine inen bir perspektifle sürece yaklaşmayı gerektirmektedir. Yaşamı ekran başında deneyimleyen ve yalnızlaşan insanın gereksinimlerini siber psikoloji ve siber sosyolojinin ışığında görmeden siber zorbalıkla etkili bir mücadele verebilmek mümkün değildir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Zorbalık, ilkçağlardan bugüne farklı amaç, yöntem ve gereçlerle bir insan için yaşamı ya da içinde olduğu koşulları katlanılmaz hale getirmek için sergilene gelmiş bir davranış bozukluğudur. Yaşadığımız dijital çağ, bu davranış bozukluğuna sahip insanlar açısından gerçek kimliklerini saklayarak amaçlarına ulaşmada teknolojik olanaklar sunmaktadır. Fiili yaşamdaki kimliği ile siber zorbalık davranışlarından ötürü herhangi bir yaptırımla karşılaşmayan siber zorbalılar görünmez oldukları algısıyla gerçek yaşamda olabilecekleri ya da cüret edebileceklerinden çok daha saldırgan ve teşhirci bir tutum takınabilmektedir. Siber zorbalılar mağdurların ve yakınlarının yaşamını alt üst edebilmekte ve bunu herhangi bir bedel ödemedi, yarattığı sonuçlarla yüzleşmeden yıllarca sürdürebilmektedir.

Siber zorbalık gerçek ve tüzel kişilerin hızla dijitalleştiği iş yaşamı açısından kritik öneme sahip bir sorunsaldır. Bireysel olarak insanın yaşamını bir kabaşa dönüştürebilen siber zorbalık iş yaşamında gerçek kişiler yönü ile tüm çalışanları, tüzel kişiler yönü ile şirketler, kurumlar, kuruluşlar, sivil toplum örgütleri, çeşitli idareler ve işletmeler gibi pek çok aktörü derinden etkileyebilecek dinamikler barındırmaktadır.

Dijital iş yaşamında siber zorbalıkla mücadelede siber etiği ve siber nezaketi esas alan bir liderlik yaklaşımına ihtiyaç vardır. Tüm çalışanların, kurumsal yapıların ve taşıyıcısı oldukları kültürün dijital iş yaşamında insan haklarına, siber etik değerler ve siber nezaket ilkeleri temelinde yatırım yapması, bugünün ve geleceğin iş ahlakı açısından belirleyici bir değişken olacaktır. Siber zorbalığı önleyebilmenin bir yolu olarak siber teknolojilerin bilginin paylaşımı konusunda sunduğu olanakları herkes için erişilebilir, şeffaf, katılımcı, yol gösterici, birleştirici, öz yetkinlikleri güçlendirici ve karar alma süreçlerine dahil edici kılmak siber zorbalık kültürünü tersine çevirerek gerek iş gerekse sosyal yaşamda siber nezaketin esas alınabileceği bir yaklaşımın temellerini atabilir. Bu temellerin bugünden atılması önemli zira; teknolojinin özellikle örgütsel düzeyde yapıları, ilişkileri, yönetim anlayışlarını, rekabet olgusunu, tüm sermaye unsurları ile örgüt kültürlerini köklü şekilde değişime zorladığı bir dönemeçteyiz. Bu dönemeci alırken hem bireysel hem toplumsal ölçekte siber zorbalıkla mücadele etmek, bugünden geleceğe nasıl bir sanal dünya mirası taşıdığımızımıza da şekil verecek bir dinamiği oluşturmaktadır.

Kuşkusuz farklı boyutları ile siber zorbalıkla mücadelenin insan ve toplum yaşamı için önemini ortaya koyabilmek mümkündür. Ancak temelde insan onurunun korunması, eşit muamele görme hakkı, iyi olma hali, hukukun üstünlüğü, özel hayatın gizliliğine saygı ve kişisel verilerin korunması gibi hem toplumu hem de siber toplumu ilgilendiren ilkeleri siber zorbalıkla mücadelede işlevsel kılabilecek uygulamalara gereksinim duyulmaktadır. Sosyal yaşamda olduğu gibi siber yaşamda de ‘iyi niyetlere’ gizlenen önyargılarla, ayrımcı tutumlarla ve ötekileştirici kabullerle karşılaşmak olası. Dolayısı ile teknolojiyi kullanırken herkesin amacının gerçek bilgiyi paylaşmak, aydınlanmak ve başkalarını aydınlatmak olmadığı biliniyor. Siber zorbalığın önyargılardan, ayrımcı saiklerden, eksik ya da manipüle edilmiş bilgidен hem beslenen hem de bunları besleyen bir kesişimsellik arz ettiği görülüyor. Siber zorbalar, meşru ya da kabul görmüş değerler setini arkalarına alıp, haklı gerekçeleri olan sanal bir kimlik algısı oluşturarak taraftar toplayabiliyor. Bu yanı ile siber zorbalığın sosyolojisi üzerinde kapsamlı araştırmalar yapılmasında ve siber zorbaların teknolojiyi kullanırken

sergiledikleri davranış örüntülerine dair bilimsel bulgulardan yararlanılmasında fayda bulunmaktadır.

Siber zorbaların tek taraflı saldırılarda bulunarak mağdur ve yaşamı üzerinde yarattığı yıkımın sonuçlarıyla yüzleşme ve davranış bozuklukları ile baş etme noktasında yalnız ve sosyal destekten mahrum oldukları gözlemlenmektedir. Bireysel olarak ele alındığında siber zorbaları kazanmaya yönelik bir mücadele stratejisi izlemek, zorbalık kültürünün yaygınlaşmaması ve zorbaların kendilerini tekrar etmemesi için kritik bir yaklaşımdır.

Son olarak iş yaşamında siber zorbalığın karşısına siber nezaketi koymak etkili bir strateji olacaktır. Siber alanda bir karakter güçsüzlüğünü değil aksine gücünü yansıtan bir özellik olarak nezaketi benimseyen kurumsal politikalar desteklenerek siber sosyolojide anlamlı bir fark yaratılabilir. Geleceğin dijital iş yaşamına siber zorbalık değil, siber etik değerler ve siber nezaket yön verebilir.

Yunus Emre'nin çağlara ışık tutan sözleri ile özetlediği gibi;

*Gelin tanış olalım,*

*İşi kolay kılalım,*

*Sevelim sevilelim,*

*Dünya kimseye kalmaz!*

### **Etik Beyan**

“Siber Zorbalık ve İş Yaşamı” başlıklı çalışmanın yazım sürecinde bilimsel kurallara, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; derlenen veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir. Bu araştırma etik kurul kararı zorunluluğu taşımamaktadır. Bu makale Etik Kuralları Yayın Etiği Komitesinin yazar, hakem ve editörler için belirtilen kurallardan yararlanılarak oluşturulmuş olan Anasay Dergisi etik kuralları çerçevesinde yazılmıştır.

## KAYNAKÇA

Ahuja, V. & Alavi, S. (2017). Cyber Psychology and Cyber Behaviour of Adolescents-The Need of The Contemporary Era. *Procedia Computer Science*, (122), 671-676.

Akçin, G. S. K. (2021). *Yetişkinlerin Siber Zorbalık Davranımları ile Dijital Vatandaşlık Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi.

Arıca, O., Kınay, H. ve Tanrıku, T. (2012). Siber Zorbalık Ölçeğinin İlk Psikometrik Bulguları. *Akdeniz Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 6 (11), 1-6.

Aslan, A. ve Doğan, B. Ö. (2017). Çevrimiçi Şiddet: Bir Siber Zorbalık Alanı Olarak “Potinss” Örneği. *Marmara İletişim Dergisi*, (27), 95–119.

Atatanır, H. (2021). Çalışma Yaşamında Bir Ayrımcılık Türü Olarak Mobbing ve Siber Boyutu. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20 (42), 1621-1639.

Atatanır, H. (2022). Dijitalleşme: İş Yaşamında ve Sosyal Güvenlikte. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, Dijitalleşme Özel Sayısı, 77-92.

Australia Institute, (2019). Trolls and Polls: The Economic Costs of Online Harassment and Cyberhate. 7.7.2022 tarihinde <https://australiainstitute.org.au/report/trolls-and-polls-the-economic-costs-of-online-harassment-and-cyberhate/> adresinden erişildi.

Ayas, T., Aydın F. ve Horzum M.B. (2015). Sanal Zorbalık Farkındalık Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması. *Online Journal of Technology Addiction & Cyberbullying*, 2(2), 38-51.

Aydın, İ. E. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Medya Kullanımları Üzerine Bir Araştırma: Anadolu Üniversitesi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 373-386.

Backe, E., Lilleston, P. & McCleary-Sills, J. (2018). Networked Indivi-

duals, Gendered Violence: A Literature Review of Cyberviolence. *Violence and Gender*. (5). 10.1089/vio.2017.0056.

Belsey, B. (2019). Cyberbullying: An Emerging Threat To The “Always On” Generation. <https://billbelsey.com/?cat=13>.

Bernstein Crisis Management. (2022). *Cyberbullying- a Crisis Management Issue*. 1.11.2022 tarihinde <https://www.bernsteincrisismanagement.com/cyberbullying-a-crisis-management-issue/> adresinden erişildi.

Carlson, B. & Frazer, R. (2021). *Indigenous Digital Life: The Practice and Politics of Being Indigenous on Social Media*. Plagrave Macmillan, Switzerland, E-book.

Dikmen, M. ve Tuncer, M. (2017). Akademisyenlerin Siber Zorbaliğa Yönelik Algıları ve Mücadele Etme Yöntemleri. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (31), 675-686.

Ekinci, O. ve Yıldırım, S. K. (2020). *Siber Zorbalık*. Ankara: Nobel Yayın.

Echeburúa, E. (2013). *Overuse of Social Networking*. Principles of Addiction (92), Editor: Peter M. Miller, Spain: Academic Press.

Ergene, T. (2012). *İnternet ve Çocuklar; Gençler ve Aile Üzerindeki Etkileri*. TBMM Bilişim ve İnternet Komisyonu Sunumu.

Eroğlu, Y. ve Güler N. (2012). Koşullu Öz-Değer, Riskli İnternet Davranışları ve Siber Zorbalık/Mağduriyet Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Journal of Education*, 5(3), 118–129.

Forssell, 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.

Gamatham, A. M. & Olivier, B. (2020). Dark Technology, Aggressiveness and The Question of Cyber-Ethics. *Acta Academica*. 52(1), 99- 120.

Griffiths, D. M. (2015). Problematic Technology Use During Adolescents: Why Don't Teenagers Seek Treatment? *Education and Health*, 33(1), 6-9.



GWI (2021). *Figures Represent the Findings of a Broad Global Survey of Internet Users Aged 16-64*. 15.10.2022 tarihinde <https://www.gwi.com/reports> adresinden erişildi.

HHS (Department of Health and Human Services). (2022). What is Cyberbullying? 10.11.2022 tarihinde <https://www.stopbullying.gov/cyberbullying/what-is-it> adresinden erişildi.

Hinduja, S.& Patchin, J.W. (2008). Cyberbullying: an exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant Behavior*, (29), 129-156.

IPSOS (2018). *Global Views on Cyberbullying*. 10.07.2022 tarihinde <https://www.ipsos.com/en/global-views-cyberbullying> adresinden erişildi.

Kalkan, A., Söyleyici, G. T. ve Peñçe, İ. (2019). The Level of Exposure to Cyber Bullying For Employees in Workplace. *The European Proceedings of Social&Behavioural Sciences*. 19-32.

Kanbur A. ve Kanbur, E. (2018). İşyerinde Siber Zorbalık Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Sınama Çalışması. *Psikoloji Çalışmaları*, 38(2), 237-258.

Kılıç, A. (2013). *Devlet Eli ile İnternet İçerik Düzenlemesi Sorunu: TİB Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi.

Ki, H. & Ahn, S. (2006). A Study On The Methodology Of Information Ethics Education in Youth. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 6 (6) 91-100.

Koç, R.(2022). *Sanal Kimliklerin Etkileşim Ortamı Olarak Sosyal Medyada Ötekileştirici Söylem*. Medya ve Öteki içinde. Ed. Akdal, T., 85-97.

Korkmaz, S. (2019). *Siber Zorbalık ve Mağduriyet, Problemlı İnternet Kullanımı ve Dindarlık İlişkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Manuoğlu, E. (2020). *Differences Between Trolling and Cyberbullying and Examination of Trolling From Self-Determination Theory Perspective*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi.

Microsoft. (2022). *Promoting Digital Civility*. 1.7.2022 tarihinde <https://www.microsoft.com/en-us/online-safety/digital-civility> adresinden erişildi.

Newall, M. (2018). Cyberbullying. 10.7.2022 tarihinde [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2018-06/cyberbullying\\_june2018.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2018-06/cyberbullying_june2018.pdf)

NY Times (22.03.2015). Starbucks Ends Conversation Starters on Race. 7.7.2022 tarihinde <https://www.nytimes.com/2015/03/23/working/media/starbucks-ends-tempestuous-initiative-on-race.html> adresinden erişildi.

Nixon C. (2014). Current Perspectives: The Impact of Cyberbullying on Adolescent Health. *Adolesc Health Med Ther*, (5), 143-158.

RockDove Solutions (2022). How Working Leaders Should Respond to Cyberbullying. 17.7.2022 tarihinde <https://www.rockdovesolutions.com/blog/how-working-leaders-should-respond-to-cyberbullying> adresinden erişildi.

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.

Sayar, K. (2013). *Özgürlüğün Baş Dönmesi*. İstanbul: Timaş Yayınları.

Seçkin, Z. (2017). *Örgütlerde Mobbing ve Siber Zorbalık*. Konya: Çizgi Kitabevi.

Shaw, M. & Black, DW. (2008) İnternet Addiction. *CNS Drugs*, (22), 353-365.

Statista. (2022). Umfrage zu Formen von Cybermobbingvorfällen in Deutschland 2021. 10.5.2022 tarihinde [https://de.statista.com/themen/3122/cybermobbing/#dossierContents\\_outerWrapper](https://de.statista.com/themen/3122/cybermobbing/#dossierContents_outerWrapper) adresinden erişildi.

Stückelberger, C & Duggal, P. (2018). *Cyber Ethics 4.0: Serving Humanity with Values*, Geneva: Globethics.net.

Strietholt, P. (2015). *Cyber-Mobbing. Phänomene, Ursachen, Auswirkungen und pädagogische Handlungsmöglichkeiten: Neue Formen von Diskriminierung unter Schülerinnen und Schülern im digitalen Zeitalter*, Germany: GRIN Verlag,

The Common Sense. (2019). *Media Use by Tweens and Teens*. Common Sense Census Research Report. 17.7.2022 tarihinde <https://www.common-sense-media.org/press-releases/the-common-sense-census-media-use-by-tweens-and-teens-new-research-finds-youtube-videos-beat-out-tv-and> adresinden erişildi.

Turan, S. G. (2021). İşyerinde Siber Zorbalık Üzerine Bir İnceleme. *Journal of Organizational Behavior Review*, 3 (1), 113-120.

We Are Social & Hootsuite. (2022). Digital 2022 Global Overview Report. 11.11.2022 tarihinde <https://wearesocial.com/us/blog/2022/01/digital-2022-another-year-of-bumper-growth-2/> adresinden erişildi.

Wiederhold, B. K. (2022). Tech Addiction? Take a Break Addressing a Truly Global Phenomenon. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, (October), 623-624.

Williams, G. (2018) *Negotiating with Bully: Take Charge and Turn the Tables on People Trying to Push You Around*. Massachusetts: Career Press.

Zhou, M., Zhu, W., Sun, X. & Huang, L. (2022). Internet Addiction and Child Physical and Mental Health: Evidence from Panel Dataset in China, *Journal of Affective Disorders*, (309), 52-62.

### **Online Sözlükler**

La Langue Française (2022). Cybernétique. 7.7.2022 tarihinde <https://www.lalanguefrancaise.com/dictionnaire/definition/cybernetique> adresinden erişildi.

Cambridge Dictionary (2022). Cyberbullying. 7.7.2022 tarihinde <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/cyberbullying> adresinden erişildi.

