

MOBBING / İŞ YERİNDE DUYGUSAL TACİZ: ULUSAL VE ULUSLARARASI BOYUTU İLE ÇATIŞMA YÜKLÜ BİR İLETİŞİM BİÇİMİ

Ülkü UZUNÇARŞILI¹, Nurhayat YOLOĞLU²

¹Marmara Üniversitesi, İ.İ.B.F., Almanca İşletme Bölümü, Profesör Dr.

²Marmara Üniversitesi, İ.İ.B.F., Almanca İşletme Bölümü, Öğretim Görevlisi Dr.

MOBBING / EMOTIONAL ABUSE AT WORKPLACE: NATIONAL AND INTERNATIONALE PRECAUTION STRATEGIES AND CONFLICT LOADED COMMUNICATION

Abstract: "Mobbing" work place harassment/abuse became one of the most important and discussed terminology and issue in today s globalize and competitive work life. The term mobbing as a destructive behavior pattern is far beyond from daily work place conflicts and can be defined as continued hostile and discriminative mistreatment on a selected victim or victims.

Thus, the relevant negative impact of mobbing can have severe effects both on victims and work productivity as well. Therefore it necessitates and seems utmost important to take radical and ethical precautions and measurements against mobbing.

This article focuses on mistreatment, work abuse, segration (social isolation) and harassment to personal rights which can generate a serious threat against physical and psychological integrity of the employees and the stereotypical causes of mobbing process comes out as losing job satisfaction and productivity. Also, special emphasize is given on preventive and intervening suggestions for solutions developed by European Union concerning mobbing.

Keywords: Emotional Harassment, Bullying At Work, Social Segregation, Emotional Abuse.

MOBBING / İŞ YERİNDE DUYGUSAL TACİZ: ULUSAL VE ULUSLAR ARASI BOYUTU İLE ÇATIŞMA YÜKLÜ BİR İLETİŞİM BİÇİMİ

Özet: Küreselleşmenin yaygınlaştığı ve rekabetin arttığı günümüzde Mobbing/Duygusal Taciz, medyada çok sık ve geniş bir biçimde söz edilen bir olgu haline gelmiştir. Bu olgu ile özellikle iş yerlerinde günlük normal çatışma tacize ve sürtüşmelerin ötesinde, sürekli hale getirilen, düşmanca tacize ve ayrımcılığa hizmet eden bir davranış biçimi ifade edilmektedir. Buna göre mobbing hem mobbing'e uğrayan kişiyi, hem yapılan iş yerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu yüzden demokratik bir toplumda mobbing konusuna sabırla değil, köklü ve etik çözümlerle karşı çıkılmalıdır.

Bu makalede, iş yaşamında çalışanların karşılaştıkları kişilik haklarına saldırı, ayrımcılık gibi çalışanın ruhsal sağlığını doğrudan tehdit eden, dolayısıyla iş huzurunu ve memnuniyetini ortadan kaldırarak iş veriminin düşmesine neden olan, iş yerinde "Mobbing / Duygusal Taciz" sorununa dikkat çekilmiş ve özellikle Avrupa Birliği tarafından Mobbing konusunda geliştirilen önleyici ve müdahale edici çözüm önerileri üzerinde durulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Taciz, Yıldırma Eylemi, Duygusal Zorbalık, İş Yerinde Ayrımcılık.

I. GİRİŞ

"Hande, bir şirkette çalışıyordu. İşyerinde, aylarca yeterli bilgisi olmadan kararlar vermeye zorlandı. Aldığı kararlar sorgulanıyor ya da bozuluyordu. Bilinmezden geldiği toplantılara katılmak zorunda kaldı. Gerçekçi olmayan son teslim tarihleri ve aşırı iş yüküne boğuldu. Çalıştığı yerdeki insanlar otoritesini küçümsedi. Bu psikolojik baskılar nedeniyle ağlama nöbetlerine girdi, sakinleştirici reçeteli ilaçlar kullanmaya başladı ve sonunda iş verimi düşük gerekçesiyle işten çıkarıldı. Bugün, geçmişe baktığı zaman, mobbing eylemcisine karşı deliller toplayıp, psikolojik baskı altında olduğunu belirten raporlar alıp, mücadele etmediği için pişmanlık duymaktadır."

"Joan, kendisine yapılan psikolojik tacizler nedeniyle 7 sene çalıştığı işyerinden ayrılmak zorunda kaldı. Ama ayrılmadan önce işini kaybetme korkusu ile

kendisine yapılan aşağılayıcı davranışları uzun süre sineye çekmişti.

İşyerinde onu sürekli aşağılayan, başkalarının yanında zor duruma sokmak için çeşitli oyunlar oynayan kişinin, aslında iş için yeterli eğitimi yoktu, şirket için somut bir başarı sağlamamıştı, buna rağmen üst pozisyonlara kadar yükselmiş ve her sene çevresindeki eğitimli 10-15 kişinin işten çıkarılmasını sağlayarak, hiçbir özelliği olmayan kendi adamlarını çevresinde işe yerleştirmişti."

Yukarıdaki iki örnek, her gün internet sitelerinde yer alan birçok okuyucu mektubu arasından seçilerek derlenmiştir [1,2]. Günümüzde kavram olarak pek bilinmeyen ancak çalışma ortamında pek çok insanın başından geçen eylemler, bu çalışmanın konusudur.

Özellikle işten çıkarmaların yoğunlaştığı, rekabet

ortamının arttığı küreselleşme sürecinde, Türkiye’de ve dünyada, çalışanlar üzerinde sistemli bir biçimde baskı yaratılarak, çalışanları bunaltma, korkutma gibi taktikler uygulanarak işten istifa ettirilme süreci oldukça artmıştır. Çalışanların iş verimini ve ruh sağlığını etkileyen bu eylemler, yönetimler ve işletmeler açısından da önemli bir sorun haline gelmiştir.

Bu makalede sorunun ana çizgileri çizilerek, çözüm önerileri üzerinde durulacaktır.

II. “MOBBİNG” NEDİR?

Endüstrileşme olgusu ile birlikte hayatımıza giren birçok yeni kavramdan birisi de “Duygusal Taciz”, “Zorbalık”, “Yıldırma Harekatı,” Psiko-Terör olarak adlandırabileceğimiz, İngilizcede “Bullying” sözcüğü ile birlikte anılan “Mobbing” kavramıdır. “Mobbing” kavramı, kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık anlamına gelen “mob” kökünden ve Latince’de “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobile vulgus” dan türetilmiştir [2].

Bu olguya yönelik batı literatüründeki terminoloji sorunu Türkçe literatür için de geçerlidir. Konu uzmanları bu olguyu tek bir sözcükle ifade etmekte zorlanmaktadırlar. Bu nedenle biz de yazımızda “Mobbing” ve “Duygusal Taciz” kavramlarını birlikte kullanmanın daha uygun olacağını düşündük. Buna göre, bir işyerinde, bir şahsa karşı sistematik olarak uygulanan düşmanca baskı ve rahatsız edici bütün davranışlar “Mobbing / Duygusal Taciz” kavramı altında değerlendirilebilir.

“Mobbing / Duygusal Taciz” kavramı ilk olarak 1958 yılında Konrad Lorenz tarafından kullanılmaya başlanmıştır. Ancak 1980 li yılların başında, bu konudaki çalışmalarını derinleştiren, Alman kökenli İsveçli iş psikoloğu Heinz Leymann, modern “Mobbing / Duygusal Taciz” araştırmalarının babası sayılmaktadır.

Leymann, “Mobbing / Duygusal Taciz” in iş dünyasında sistemli bir biçimde nasıl yürütüldüğünü bilimsel olarak tanımlamıştır [3]. Leymann’a göre, “Mobbing / Duygusal Taciz” sayılan davranışlar beş kategori altında toplanabilir:

Kendini İfade Etmeyi Engelleyici Saldırıları

Sosyal İlişkilere Yapılan Saldırıları

Sosyal İtibara Saldırıları

Yaşam ve İş kalitesine Yönelik Saldırıları

Doğrudan Sağlığı etkileyen Saldırıları

1. Kendini İfade Etmeyi Engelleyici Saldırıları: Bir çalışanın kendini ifade etmesinin, işveren veya diğer çalışanlar tarafından sürekli engellenmesi, sınırlandırılması, çalışana bağırılması, yüksek sesle hakaret edilmesi, iş ve özel hayatının sürekli eleştirilmesi, telefonla rahatsız edilmesi, sözlü ve yazılı tehdit edilmesi, küçümseyen hareketlerde bulunulması.

2. Sosyal İlişkilere Yapılan Saldırıları: İlgili kişi ile konuşmamak, onunla konuşulmasını yasaklamak, ona bir şey sormamak, iş arkadaşlarından uzak bir yere yerleştirmek, o yokmuş gibi davranmak.

3. Sosyal İtibara Saldırıları: İlgili kişinin arkasından kötü konuşmak, dedikodu yaymak, onunla alay etmek, onun psikolojik rahatsızlığı olduğu şüphesini uyandırmak, psikolojik muayene olması için zorlamak, bir engeli ile alay etmek, onu taklit ederek gülünç duruma sokmak, ulusal kimliği ve özel yaşamıyla alay etmek, iş donanımını yanlış ve kırıcı bir biçimde eleştirmek, ilgili kişiyi küfürlü veya alçaltıcı ifadelerle çağırmak.

4. Yaşam ve İş Kalitesine Yönelik Saldırıları: İlgili kişiye görev verilmemesi, kendi işiyle ilgili olmayan bütün uğraşların ona havale edilmesi ve bu suretle onun gerçek işini düşünemez oluşu, ona anlamsız, yapabileceğinin dışında, onu rencide edici, yeterliliğini aşan görevler verilmesi, zarara uğratmak için masraflar çıkartılması.

5. Doğrudan Sağlığı Etkileyen Saldırıları: Fiziksel olarak zor bir görev yapmaya zorlama, Hafif şiddetle tehdit edilme gibi fiziksel kötü davranış örnekleri [2].

Ancak bütün bu davranışların “Duygusal Taciz” kapsamında değerlendirilebilmesi için, bu davranışların belirli bir süreyi içermesi (haftada en az 1 kez gerçekleşmesi ve bunun da en az 6 ay boyunca süregelmesi), belirli bir hedefe yönelik olması ve tacize uğrayan kurbanın durumu baş etmekte zorlanıyor olması gerekmektedir [4].

III. “MOBBİNG / DUYGUSAL TACİZ” SÜRECİ VE BU SÜRECİN GELİŞİMİNE NEDEN OLAN ETKENLER

Yapılan olay incelemelerinde olayların farklı olmasına karşın, benzer bir süreci takip ettiği görülmüştür. Leymann’a göre “Mobbing / Duygusal Taciz” süreci şöyle gelişmektedir:

1.Aşama: Tek tük çatışmalar, saygısız davranışlar

2.Aşama: Çatışmaların psikoterör boyutuna gelmesi

3.Aşama: Personel yönetiminin olay hakkında

yanlış bilgilenebilmesi

4.Olaylara yanlış fiziksel ve psikolojik teşhis konulması

5.İş dünyasından kopma, dışlanma.

Bu sürecin alternatifi başka bir süreç ise şöyledir:

0. Aşama: normal bir başlangıç durumu, göze çarpmayan ilişkiler

1. Aşama: Eylemci- kurban rollerinin oluşumu

2. Uydu oluşumu, kutuplaşma

3. Grubun çatlaması, kamplaşma

4. Sorunun genişlemesi, sorunun sistem dışına taşması, örneğin aileye, işyerindeki diğer birimlere taşması,

5. Formalleşme, tarafsızlaşma, resmileşme

6. Resmi karar, resmi kararın uygulanması, yeni düzenleme

Yukarıda sözü edilen süreçlerin gelişiminde rol oynayan neden olan etkenler çok çeşitli olabilir. Buna göre “Mobbing / Duygusal Taciz” eyleminin, organizasyondan, işletmeden, toplumdan ve sosyal nedenlerden kaynaklandığını söylemek mümkündür [5]. Örneğin, farklı ülkelerde incelenen 600 den fazla olay, organizasyonel etkenlerin “Mobbing / Duygusal Taciz” olgusunda önemli bir faktör olduğunu göstermiştir. Bu etkenler, psikosomatik rahatsızlıkların incelendiği stress tıbbının da konuları arasında bulunmaktadır. Ayrıca, sistem ve gruptan, kurbanın kendinden veya eylemcinin karakterinden kaynaklanan, ya da işin organizasyonu, görev oluşumu, yönetimi, düşmanca çevre de bu etkenler arasında sayılmaktadır. Bazen bu etkenlerin bir kaçını aynı anda görülebilir. Bunların yanı sıra işletme kültüründen kaynaklanan nedenler de sürecin gelişiminde rol oynarlar. İşletme kültüründen kaynaklanan etkenler arasında; işletmede veya iş grubundaki sağlıklı, abartılmış rekabet yapısı, meslektaşların ve başkanın eksik sosyal desteği ve koruması ya da herşeye hakim olma düşüncesi, azarlama kültürü, kıskançlık ve başkalarından farklı olma ihtiyacı (sosyal kişilik kuramı) gibi konulardan da söz edilebilir [4]. Bunların dışında, iş organizasyonu ve yönetim davranışlarından kaynaklanan problemleri aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

Kronik personel eksikliği

Daha verimli olma baskısı

Tam olarak belirlenmemiş yetki dağılımı

Eksik iş tanımı

Eksik ve yetersiz enformasyon akışı

Kararlardaki şeffaflık eksikliği

Dostluk havasının olmadığı bir çevre ortamı

Kuralların oluşturulmaması

İstikrarsız iş yükü

Yüklü iş saatleri

Yönetim problemi

Yönetim stilindeki açıklar, eksikler

Sorumluluğun sürekli başkalarının üzerine atılması

[6].

Mobbing/Duygusal Taciz Sürecinin gelişimine neden olan bütün bu etkenleri önlemenin en önemli yolu, işletmelerde etik değerlerin belirlenmesi, işletme içi iletişimde yazılı kuralların geçerli olması, görev ve iş tanımlarının açık, net ve yazılı bir biçimde hazırlanıp uygulanması, işe personel alırken, onun eğitim ve iş tecrübesi yanında, işletme kültürüne uygunluğunun da araştırılmasıdır [1].

IV. “MOBBİNG / DUYGUSAL TACİZ” ETKİSİ ALTINDAKİ KURBANDA GÖRÜLEN DEĞİŞİKLİKLER

Belli bir “Mobbing / Duygusal Taciz” kurban tipinden söz edilemez. Her yaştan, her meslekten, her cinsten insan bu eylemlere kurban olabilir. Ancak yapılan bazı çalışmalar, erkeklerin çoğunlukla “Mobbing / duygusal Taciz” eylemcisi, kadınların ise kurban olduğunu göstermiştir. Örneğin, Alman Sağlık Bakanlığı'nın yayınlanan son mobbing raporunda, erkeklerin %59,3 oranında, kadınların ise %40,7 eylemci olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca rapor sonuçlarına göre, %81,7 oranında erkekler, erkeklere, %57,3 oranında kadınlar, kadınlara “Mobbing / Duygusal Taciz” uygulamaktadır. Buna göre, erkekler daha çok erkeklerden, kadınlar ise, hem erkeklerden, hem de kadınlardan duygusal taciz görmektedirler [7].

İş veriminin zayıf veya kuvvetli olması da kurban olunmasında etken değildir. İş verimi yüksek kişiler de tehlikeli bulunup, saldırılarla karşılaşabilir ve başlangıçta üretim ve sosyal alanda belli bir düzeyi olan, normal bir kişilik gösteren “Mobbing / Duygusal Taciz” kurbanının, mobbing sürecinde kişiliğinde önemli değişiklikler

gözlenmeye başlar. Buna göre;

1.Aşama: Tekrarlayan, sürekli yoğunlaşan, düşmanlık

2.Aşama: Tehdit

3.Aşama: Duygusal reaksiyonlar

4.Aşama: Mücadele denemeleri

Durumu değiştirmek için harekete geçme

Kendi değerini ve konumunu değiştirmek

5.Aşama: Mücadele yöntemlerinin başarısızlıkla sonuçlanması

6.Aşama: Yukarıda sözü edilen beş aşamada köklü değişiklikler

Araştırmalar göstermektedir ki, iş yerindeki duygusal taciz, tüm stres kaynaklarından daha yoğun ve yıkıcı bir etki yapmaktadır. Buna göre, duygusal tacize maruz kalan çalışanlar, uykusuzluk, öfke, apati, konsantrasyon bozukluğu, depresyon, işe yabancılaşma, iş arkadaşlarıyla uyumun ve üretkenliğin düşmesi, sürekli gerginlik, kaygı, çaresizlik duygusu, psikosomatik yakınmalar, kendini suçlama, iş arkadaşlarına yada yöneticilerine karşı güvensizlik, işten ayrılma eğilimi, motivasyonun ve üretimin düşmesi gibi özellikler göstermektedirler [8].

V. "MOBBİNG / DUYGUSAL TACİZ"LE MÜCADELE STRATEJİLERİ

En önemli mücadele faktörleri olarak, iyi bir fiziksel ve psikolojik yapı, kendine güven, çevreden gelen sosyal destek, istikrarlı ekonomik ilişkiler, problem çözme ve toplumu yönlendirme yeteneği sayılabilir. Ancak bütün bu faktörlerin bazıları daha çok, bazıları daha az önemli olabilir. Bunlar her şeyden önce sosyal çevre ve "Mobbing / Duygusal Taciz" sürecinin nasıl algılandığı konusu ile bağlantılıdır. Bunun dışında, kişilerin mücadele yeteneğinin ne kadar büyük veya yetersiz oluşu "Mobbing / Duygusal Taciz" süreciyle, durum faktörlerinin etkisine bağlıdır. Bu durum faktörleri problemi daha az veya daha çok keskinleştirebilir. Durum faktörleri şu sorularla ortaya çıkarılabilir [4]:

"Mobbing / Duygusal Taciz" durumu yeni mi ortaya çıkmıştır?

Önceden sezilebilir miydi?

Olayların bir açıklaması var mıdır?

Güvensizliği çağrıştırıyor mu?

Gerçekleştikten bir süre sonra tekrar değerlendirildiğinde, aynı etkiyi yaratıyor mu?

Başkalarıyla günlük ilişkileri etkileyip, zorlaştırıyor mu?

Bu sorulara verilen cevaplara göre, eğer bu olaylar yeni gerçekleşmiş, kurbanın önceden tahmin edemeyeceği, açıklamakta zorlandığı ve iş yerindeki bu problemle mücadele edecek kuvveti kendinde bulamadığı eylemler ise, bir "Mobbing / Duygusal Taciz" durumundan söz edilebilir. Bu durumda, kurbanın kendini büyük bir psikolojik baskı altında hissetmesi ve yaşam kalitesinin bozulması kaçınılmaz bir sonuçtur.

Alman İş Güvenliği ve İş Tıbbı Kuruluşunun (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin) 2002 yılında yaptığı bir araştırmanın sonucuna göre, "Mobbing / Duygusal Taciz" kurbanlarının, özellikle sürecin başında "Mobbing / Duygusal Taciz"e karşı çeşitli savunma yöntemleri ve stratejileri geliştirdikleri saptanmıştır. Bu araştırmaya katılan deneklere "Mobbing / Duygusal Taciz"e karşı ilk tepkilerinin ne olduğu, iş yerinde bu konuyu kimlerle konuşup, kimlerle konuşmadıkları, "Mobbing / Duygusal Taciz" olayı konusunda çevrelerinden gördükleri eleştiri ve destekler, kendi içlerinde geliştirdikleri mücadele yöntemleri ve geriye dönüp baktıklarında, uyguladıkları strateji ve formüllerini bugün doğru bulup bulmadıkları yönünde sorular sorulmuştur [7]. Buna göre araştırmaya katılan kurbanların % 74.3'ü "Mobbing / Duygusal Taciz" in ilk aşamasında eylemci ile konuşmayı denemişlerdir. %46 sı "Mobbing / Duygusal Taciz" yapan kimseye davranışının nedenini sormuştur, % 44.4'ü "Mobbing / Duygusal Taciz" eylemcisinden bu davranışlarına son vermesini talep etmiş, % 1.6'sı ise vücut dilini kullanarak kendilerini savunmak istemişlerdir [9].

Yine bu araştırmanın sonuçlarına göre, mobbing kurbanlarının % 68.7 si bu konuyu iş yerindeki iş danışmanı veya personel danışmanı ile, % 46'sı amirleriyle görüşmüş, % 77 si korunma, desteklenme talep etmiştir. Bir iş doktoru veya iş psikoloğuyla konuşan kurban sayısı ise % 3'tür. Alman İş Güvenliği ve İş Tıbbı Kuruluşunun araştırmasına göre, araştırmaya katılan her dört kişiden biri işini kaybetmek, güveneceği kimseyi bulamamak veya "Mobbing / Duygusal Taciz" eylemcisinin güçlü konumundan dolayı bu konuyu iş yerinden birisiyle konuşmayı tercih etmemişlerdir [10]. Buna göre "Mobbing / Duygusal Taciz" kurbanları daha çok iş dışından kimselerle bu sorunu konuşmayı ve onlardan destek almayı tercih etmektedirler. İş dışında konuşulan grubun başında % 76.4 ile birlikte olduğu kişi veya aile gelmekte, bunu sırasıyla % 59.4 ile tanıdık arkadaşlar, % 52 ile aile hekimi, % 38.6 ile bir psikologla konuşma takip etmektedir.

Bu araştırmaya göre, “Mobbing / Duygusal Taciz” kurbanının, kendine göre gerçekleştirdiği bir takım mücadele yöntemleri bulunmaktadır. Bunların başında, %18.5 ile sorunu görmezden gelme, %18.5 ile işine daha fazla konsantre olma, %16.8 ile “Mobbing / Duygusal Taciz” eylemcisinden uzak durma, %8.8 spora yönelme, %2.9 yeni bir iş arama, %1.8 çalıştığı bölümü değiştirmeye çalışma gibi yöntemler gelmektedir. Araştırmanın ortaya çıkardığı çarpıcı sonuçlardan biri de, katılımcıların %46 sının, eğer bu olaylar bugün gerçekleşseydi, daha farklı tepki göstereceklerini açıklamaları olmuştur. Bunların büyük çoğunluğu “Mobbing / Duygusal Taciz” olayına daha erken ve daha yoğun bir tepki vereceklerini söylemişlerdir. Buna göre araştırmaya katılanların %25 i işsiz kalma düşüncesine rağmen “Mobbing / Duygusal Taciz” olayının başında işi bırakmadıklarına pişman olduklarını söylemişlerdir. Katılımcıların %25 i ise hukuki yollara başvurmadıklarından dolayı pişman olduklarını belirtmişlerdir.

1. Dr. Klaus Niedl, Alman psikosomatik ve psikoterapi kliniğinde on “Mobbing / Duygusal Taciz” kurbanı üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, dört adımlık reaksiyon olasılığı tezini geliştirmiştir:

2. Sesini Çıkarma: (Durumu iyileştirme): “Mobbing / Duygusal Taciz”e uğrayan kişi ilk aşamada çevresindekilerle veya amirleriyle görüşerek, durumu iyileştirmeye çalışır. Bunun için aktif bir çaba gösterir.

3. Sadakat: (İşletmeye güvenme): Mobbing kurbanı sabırlı bir umutla durumun düzeleceğini düşünür.

4. Önem vermeme: Kurban işletmeye güvenini kaybeder.

5. Çıkış: İşini bırakır.

Bu araştırmaya göre olumlu yaklaşım ve durumun kendiliğinden düzeleceğine dair umut taşınması doğru değildir. Çünkü bir iş yerinde etik kurallar uygulanmadığı sürece dördüncü reaksiyon durumu her koşulda kaçınılmazdır.

V.1. “Mobbing/Duygusal Taciz”e karşı hukuki mücadele

“Mobbing / Duygusal Taciz”i hukuki olarak tanımlamak ve sınırlandırmak çok zordur. Çünkü “Mobbing / Duygusal Taciz” zaman süreciyle bağlantılı bir kavramdır. İş yerindeki bir olayın duygusal taciz olarak belirlenebilmesi için haftada en az bir kez sıklıkla olması ve en az altı ay gibi bir sürece yayılması gerekmektedir [10]. Bu süreç konunun hukuki açıdan önem kazanması için zorunlu bir süreçtir. Olayın hukuki

olarak tanımlanması için özellikle beş ana başlık altında toplanabilen problem ve soruların cevaplarının da aranması gerekmektedir:

1. “Mobbing / Duygusal Taciz” eyleminin sunuş ve ispat problemi: Olay nasıl olmuştur ve olayın oluş biçimiyle ilgili olarak belgeler ve tanıklar var mıdır?

2. Olayların sınıflandırılması problemi: Hangi olaylar gerçekleşmiştir? Bir hukuk kuralı çiğnenmiş midir?

3. Nedenleştirme problemi: Davalının herhangi bir hareketi sonuç üzerinde etkili midir? Ya da hangi diğer etkenler olayın oluşunda etkin rol oynamaktadır?

4. Hesaplama problemi: Davalı olayın sonucunu hesaplamak zorunda kalmış mıdır? Davalı olaydan önce şikâyetçi tarafından kışkırtılmış mıdır? Bu olaylarda işletmenin kurallarına, standartlarına aykırı bir durum var mıdır?

5. Hukuk öncesi bütün yolların tüketilmesi: şikâyetçi, hukuk yoluna başvurmadan önce diğer bütün anlaşma ve uzlaşma yollarını denemiş midir?

6. Şikâyetin amacı: Ne üzerine şikâyet yapılmaktadır? Şikâyet neyi amaçlamaktadır? Cezalandırma mı? tazminat mı? Kaçınma mı?

Ne yazık ki hukuki terminolojide kesin bir “Mobbing /Duygusal Taciz” kavramı yoktur. Ancak, Anayasada, Medeni Kanunda, Ceza -, Borçlar - ve İş hukukunda bu konuda bazı düzenlemeler görülmektedir. Örneğin, İsveç’te Borçlar Hukukunun (Obligationenrecht) 328. maddesinde ve İş Kanununun (Arbeitsgesetz) 6. maddesinde, iş yerinde çalıştırdığı kişilerin kişiliklerinin korunmasının, işverenin görevi olduğu belirtilmektedir [11]. 1998 Ekim ayında çıkarılan Alman yasasına göre, eğer işveren iş yerindeki “Mobbing / Duygusal Taciz”i engellemiyorsa, işveren veya yöneticinin bu görevini yerine getirmedeğinin varsayılacağı ifade edilmektedir.

Tazminat ve tacizle ilgili konuları düzenleyen ve 1 Ağustos 2002 tarihinde yürürlüğe giren kanun hükümlerinde, taciz hükümleri daha fazla sertleştirilmiştir. Buna göre, iş yerinde “Mobbing / Duygusal Taciz”i engellemeyen işverenin hukuki sorumluluğu artırılmış, tacize dayalı tazminat hakları genişletilmiştir [12]. Eğer işverenin kendisi iş görene yanlış davranışta bulunursa, işgörenin tazminat talep hakkı bulunmaktadır. Anayasanın 1, 2 ve 12. Maddeleri, işletmeler yasasının (BetrVG) 75, 87 ve 104. Maddelerinde, vatandaşlık yasasının (BGB) 242, 253, 611 a, 618, 823, 825 ve 826. Maddelerinde işgörenin iş yerinde korunması, temel hakların ve işverenin, işgörenin sosyal sorumlulukları üzerine durulmaktadır. Ceza usul kanunu düzenlemelerinin (Stpo) 380, Ceza kanununun 185,

186, 187, 223, 225, 229, İş güvenliği yasası (ArbSchG) 4, 15,17. Maddelerinde iş yerinde vücutsal veya ruhsal yaralanmalar ve tazminat talepleri konusunda açıklamalar bulunmaktadır.

Mobbing / Duygusal Taciz konusunda verebileceğimiz en somut hukuki örnek, Thüringen İş Mahkemesinin bu konuda aldığı karardır. Buna göre, “Genel kişilik haklarını yaralamaktan” açılan davada, işveren, iş yerinde mobbing’e karşı önlemler almamaktan dolayı ceza görmüştür [13]. Bu yargı, özellikle somut belge sıkıntısı çekilen “Mobbing / Duygusal Taciz” eylemlerinde, eylem kurbanına delil göstermesi bakımından önemlidir.

Türkiye’de Hukuki Durum

Ülkelerin en önemli ve öncelikli konularından biri insan sağlığının korunması ve geliştirilmesidir. Çünkü beden ve ruh sağlığı yerinde olmayan bir kimse, ülkesine, ailesine ve çalıştığı iş yerine faydalı olamaz. İşletmelerimizin sağlıklı yapılması, çalışanların fiziksel ve ruhsal yapılarının korunması ve geliştirilmesi, iş sağlığı ve güvenliği kavramlarına gereken önemin verilmesiyle mümkündür.

Bu kapsamda, çalışan kişinin iş sağlığını ve verimini etkileyen “Mobbing / Duygusal Taciz” konusunda, Türk Kanunlarında açık ve net bir tanım bulunmadığı söylenebilir. Ancak Anayasada, Borçlar Kanununda ve İş Kanununda yer alan, çalışma hayatı, çalışanların hak ve görevleri ile ilgili bazı söylemleri içeren maddeler, kısmen bu bağlamda ele alınabilirler. Örneğin, 743 sayılı Medeni Kanununun 23. maddesi, kimsenin medeni haklardan ve onları kullanmaktan engellenemeyeceği, 7.11.1982 tarihinde kabul edilen 2709 sayılı Anayasanın 50. maddesi de, kimsenin yaşına, cinsiyetine ve gücüne uymayan işlerde çalıştırılmayacağını belirtmektedir. Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının Medeni kanununun 4.5.1988 tarihli değişik 24 ve 24a maddeleri de, hukuka aykırı olarak şahsiyet hakkına tecavüz edilen kişinin, tecavüzde bulunanlara karşı korunma ve bu konudaki tazminat istemlerine vurgu yapmaktadır. 818 sayılı ve 22.4.1926 tarihinden beri yürürlükte olan Borçlar Kanununun 49. maddesi, bu konudaki tazminat hakkını düzenlerken, aynı kanunun 55. ve 332. maddeleri ve 25134 sayılı 10.6.2005 tarihli resmi Gazetede yayınlanan 4857 sayılı İş Kanununun 77. maddesi de, işverenlerin, iş yerindeki iş sağlığı ve güvenliği konusunda çalıştırdığı kişilere karşı üstlenmek zorunda olduğu sorumluluktan söz etmektedir.

Ancak uygulamalara bakıldığında, çalışanların, “Mobbing / Duygusal Taciz” konusundaki şikayetlerinin, hukuki zeminde en fazla işten ayrılma ile sonuçlandığı görülmektedir. Bu nedenle, gerek İş Kanununda, gerekse yeni düzenlenmekte olan Borçlar Kanununda, günümüzün en önemli sorunlarından biri haline gelmekte olan

“Mobbing / Duygusal Taciz” konusunda daha net ve açık düzenlemelere gereksinim duyulmaktadır. Örneğin, 7.4.2004 tarihli, 25426 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan “Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin usul ve esasları hakkında yönetmelik” te, çalışanların, yasal hak ve sorumlulukları hakkında bilgilendirilmesi, onların karşı karşıya buldukları mesleki risklere karşı eğitilmesi konusu, işverenlerin görevleri arasında sayılmaktadır. Ancak “Mobbing / Duygusal Taciz” eyleminin ve ona karşı alınacak önlemlerin bu riskler arasında açıkça belirtilmemiş olması, kanımızca giderilmesi gereken bir eksikliklerdir.

V.2. Avrupa Parlamentosunun “Mobbing / Duygusal Taciz” Sorunu İçin Çözüm Önerileri

“Mobbing / Duygusal Taciz” güncel bir konudur. Bu yüzden bu konu birçok kuruluşun gündeminde yer almaktadır. Avrupa Parlamentosu da bu kuruluşlardan biridir. Bu kuruluşun “Mobbing / Duygusal Taciz”e karşı korunmanın iyileştirilmesi yönündeki teklifleri, önleyici tedbirler ve müdahale edici tedbirler olmak üzere iki ana başlık altında toplanmaktadır.

V.2.1. Önleyici Tedbirler

“Mobbing / Duygusal Taciz” davranışının başlamasını engelleyici birçok tedbirler alınabilir. Bu tedbirleri başlıca beş başlık altında toplayabiliriz:

1. Genel Açıklayıcı Kampanyalar: Bu tür kampanyalarla aşağıdaki hedeflerin gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır:

a. Bir işletmenin “Mobbing / Duygusal Taciz”den göreceği maddi ve manevi zararları ve işletmenin bu konudaki yapmakla yükümlü olduğu ödevler konusunda işletmeleri bilgilendirmek amacıyla, ilgililere bu konuda posterler ve brojürler dağıtılması,

b. İletişim ağlarını kullanarak, gazete ve dergilerde bu konularda makaleler yayınlanması,

c. Bu konuda video gösterileri hazırlanması

d. “Mobbing / Duygusal Taciz” üzerine konuşmalar ve konferanslar düzenlenmesi.

2. İş yerinde “Mobbing / Duygusal Taciz” ile ilgili sistemli bilgiler tutmak. Bu yöntem “Mobbing / Duygusal Taciz”le savaş için önemli bir yöntemdir. Bu amaçla iş yerindeki iş atmosferini belirlemeye yönelik anketler hazırlanmalı ve bunlar düzenli olarak analiz edilip, ilgililerle konuşulmalıdır.

3. Yöneticilerin Bilgilendirilmesi: Bu konuda bilgili olan yöneticiler, “Mobbing / Duygusal Taciz”i

erken teşhis edip, gerekli önlemleri alabilirler.

4. İşletmede Anti-”Mobbing / Duygusal Taciz”in alt yapısının oluşturulması: İşletmenin bu konudaki kararlılığı, her türlü “Mobbing / Duygusal Taciz” davranışının aktif hale gelmemesinde etkilidir. Bunun için aşağıdaki ifadeler getirilebilir:

a. “Mobbing / Duygusal Taciz” için bir yetkili atamak,

b. Olayların ihbarı için usulleri basitleştirmek,

c. “Mobbing / Duygusal Taciz”e karşı rehabilite edici veya disiplinlerarası tedbir yöntemleri geliştirmek,

d. “Mobbing / Duygusal Taciz” konusunda işletme içinde sözleşmeler yapılması,

e. “Mobbing / Duygusal Taciz” konusunda bütün iş gruplarının katılmakla yükümlü olduğu konuşmalar düzenlemek,

f. Sorumluluğun ve İş Yöntemlerinin yeniden Düzenlenmesi: İşletme içinde işin uygun olmayan organizasyonu, sorumlulukların çatışmasına neden olabilir. Bu nedenle sorumluluk ve iş yöntemlerinin açık ve net olarak belirlenmesi, “Mobbing / Duygusal Taciz”i daha olayın başında engelleyebilir.

V.2.2. Müdahale Edici Tedbirler

Müdahale edici tedbirler iki ana başlık altında incelenebilir.

1. “Mobbing / Duygusal Taciz” eylemine meydan vermemek: “Mobbing / Duygusal Taciz” suçlusunun eylemlerini önlemek, yasama yetkisinin temel görevlerinden biridir. Ancak mevcut kaynaklar incelendiğinde, varolan kanunlar çerçevesinde bu konuda göze çarpıcı bir teklif görülmemektedir. Meditasyon konuşmaları, “Mobbing / Duygusal Taciz” eylemini sona erdirmek için tavsiye edilen bir yöntemdir.

2. Kurbanın Korunması: Profesyoneller tarafından kurbanın psiko sosyal rehabilitasyonu, kendine yardım grupları ve tıbbi terapiler teklif edilmektedir. İşverenin görevi yalnızca konuşmacıyı veya uygun enformasyonu hazırlamak değil aksine, eğer “Mobbing / Duygusal Taciz” eylemcisi ve kurban eskisi gibi bir arada çalışmak zorundalarsa, duygusal tacizin olduğu bu iş gruplarını denetlemek de işverenin görevi olarak görülmektedir.

VI. SONUÇ

İş ortamı, kişinin zamanının büyük bir kısmını

geçirdiği, başarı, üretkenlik, verimlilik, yaratıcılık ve onur duygularının ortaya çıktığı ortamlardır. Bu nedenle iş hayatındaki sorunlar, çalışanlar, onların aileleri, yakın çevreleri ve çalıştıkları işletmeler üzerinde olumsuz etkiler yaratırlar. Kişinin ruhsal sağlığını ve iş verimini bozabilen bu sorunlardan biri de, bugüne kadar adı konulmamış, gizli kalmış ama yoğun bir biçimde yaşanan Mobbing, yani işyerinde sistemli zorbalık, psiko terör olarak adlandırılabilir yıldırma amaçlı duygusal taciz sorunudur.

Bütün dünyada önemli bir sorun haline gelen bu konuyla ilgili olarak özellikle Avrupa Birliği ülkelerinde önemli adımlar atılmış, Almanya’da Thüringen İş Mahkemesi tarafından, bir “Mobbing / Duygusal Taciz” kurbanı lehinde verilen kararda olduğu gibi, önemli hukuki kararlar da alınmıştır.

Türkiye’de Avrupa Birliğine giriş sürecinde hukukçulara ve insan kaynakları yöneticilerine bu konuda büyük görevler düşmektedir. Çünkü Avrupa Birliği “Mobbing / Duygusal Taciz”i kabul etmiş ve iş kanunları arasına, kurbanları koruyan, Mobbing eylemcisini ve gerekli durumlarda, iş yerindeki bu olayları önlemediği gerekçesiyle, işyeri sahibini de cezalandıran yasaları yerleştirmiştir. Bu nedenle kurumlar, en azından çalışanlarını seçerken; eğitim ve tecrübe gibi yetkinliklerin yanı sıra, kişilerde iletişim tarzına ve görgü kurallarına uyup uymadığına dikkat etmelidir. Kurumun etiğinin içinde Duygusal taciz olgusuna karşı tedbirler alınmalı, devletin kurumları ve kanun koyucular da milyonlarca insanı ve ailelerini etkileyen bu toplumsal yaraya karşı duyarlı davranmaya başlamalı, bir an önce tüm sektörlerde ve kamuda yapılacak araştırmaları desteklemeli ve karşı tedbir almaya kurumları teşvik edecek yasaları, Avrupa standartlarından örnek alarak oluşturmalıdır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Arpacıoğlu, G. (2005). Türkiye’de Zorbalık bir Çalışma Biçimi. *İnsan Kaynakları*. (<http://www.insankaynaklari.com>). [22.11.2005].
- [2] Davenport, N.; Elliott, G.P. & Distler, R. (2003). *Mobbing: İşyerinde Duygusal Taciz*. (Çev:)İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- [3] Fairness Stiftung: Mobbing. (<http://www.fairness-stiftung.de/Mobbing.htm>). [22.11.2005].
- [4] Leymann, H. (2002). *Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Hamburg: Taschenbuch Verlag.
- [5] Zapf, D. (1999). Mobbing in Organisationen- Überblick zum Stand der Forschung. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 43(1), 1-25.

Ocak 2007.1-8.

- [6] Institut für Arbeitswissenschaftliche Studien: Mobbing. (www.igl.bayern.de). [07.01.2007].
- [7] Bundesministerium für Gesundheit: Mobbing (www.bmgs.bund.de). [22.11.2005].
- [8] Solmuş, T. (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing). *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), Haziran. (www.Isguc.org). [22.11.2005].
- [9] Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin: Mobbing, (www.baua.de. [13.08.2005].
- [10] Langenhoff, G.; Meschkutat, B. & Stackelbeck, M. (2002). Der Mobbing Report- Eine Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland. *Forschungsbericht Nr.: 951*, Dortmund, Berlin.
- [11] Torun, A. (2004). İşyerinde Zorbalık. *Öneri Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(22), 183-190.
- [12] Diplomarbeiten Agentur: Mobbing-Rechtliche Handlungsmöglichkeiten für den Betriebsrat. (www.diplomica.com). [16.11.2005].
- [13] Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Wichtige Rechtsprechung zu Mobbing. (www.bmas.bund.de/BMASNavigation/Arbeitsrecht). [07.01.2007].

Ülkü UZUNÇARŞILI (ulku.u@marmara.edu.tr) is Professor in Marmara University Faculty of Economic and Administrative Sciences and Chair of Management and Organisation Division in Department of Business Administration in German Language. Her research areas are organizational behavior, human resource management and cross-cultural issues

Nurhayat YOLOĞLU (nyologlu@marmara.edu.tr) (Phd) is a lecturer in Marmara University Faculty of Economic and Administrative Sciences Department of Business Administration in German Language. Her research areas are ethic and communication.