

İŞYERİNDE PSİKOLOJİK ŞİDDET VE NEDENLERİ

SERAP ÖZEN

Yard.Doç.Dr., Muğla Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

ÖZET

Bu çalışmada işyerinde psikolojik şiddet nedenleri ile birlikte, kavramsal ve kuramsal çerçevede incelenmektedir. Günümüz sosyo-ekonomik koşullarında psikolojik şiddet işyerlerinde artan sıklıkla görülmektedir ve çalışanı geleneksel iş sağlığı ve iş güvenliği konularından farklı biçimde tehdit eden önemli risklerden birini oluşturmaktadır. Öğretide psikolojik şiddeti tanımlamak için, “yıldırma (mobbing)”, “zorbalık (bullying)”, “taciz (harassment)”, “psikolojik terör, (psychological terror)”, “duygusal istismar (emotional abuse)” ve “kötü davranma (mistreatment)” gibi çok sayıda farklı kavram kullanılmaktadır. Buna rağmen hepsi psikolojik şiddet sürecini tanımlamaktadır.

İşyerinde psikolojik şiddet sorunu tek bir nedenle açıklanamayacak kadar çıkan kapsamlı ve karmaşık bir süreçtir. Kişilik özellikleri, mağdurun iş konumu, örgütsel ve sosyo-ekonomik koşulların bir etkileşimi sonucu ortaya çıktığı kabul edilmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Psikolojik şiddet, yıldırma, zorbalık, taciz, örgüt psikolojisi, iş sağlığı ve güvenliği.*

ABSTRACT

In this study, psychological violence at work is examined including its reasons within the conceptual and theoretical framework. In today's socio-economic conditions, psychological violence has increasingly been seen in the workplace and is one of the important risks threatening the workers in a way that differs from the effects of the traditional work-health and safety matters. A number of different concepts have been used to define the psychological violence in the literature such as "mobbing", "bullying", "harassment", "psychological terror" "emotional abuse" and "mistreatment". Nevertheless, all describe the process of psychological violence.

Psychological violence at work is a complicated and comprehensive process that cannot be explained with a single reason. It is accepted that psychological violence is the result of the interactions among personality characteristics, victim's position at work, organizational and socio-economic conditions.

Keywords: *psychological violence at work, mobbing, bullying, harassment, organizational psychology, work- health and safety.*

1. GİRİŞ

İşyerinde şiddet öteden beri bilinen bir sorun olmakla birlikte, son yıllarda konuya olan ilgi artmaktadır. Özellikle işyerlerinde fiziksel güç kullanımı içermeyen psikolojik şiddetin neden olduğu zararlar, giderek daha çok dikkat çekmektedir. Fiziksel şiddetten daha tehlikeli boyutlara ulaşan psikolojik şiddet, işyerinde önemli bir güvenlik sorunu yaratmaktadır (Chappell ve Di Martino, 2000). Psikolojik şiddet yeni bir olgu değildir, ancak 1980'lerin ilk yıllarına kadar tanımlanmamış ve sistematik olarak araştırılmamıştır. Psikolojik şiddetin yaygınlığı ve etkileri önceleri yeterince fark edilmediğinden, bu olguyu tanımlamak için ayrı bir kavram da kullanılmamıştır.

1980'lerden sonra yaşanan teknolojik değişimlerle birlikte ekonomik, sosyal ve yapısal dönüşümler, psikolojik şiddete neden olan sosyal ve örgütsel nedenlerin baskısını arttırmıştır. Küreselleşme bağlamında artan rekabet ve üretim sürecinde esneklik, işgücünün bölünmesi ve işyeri katılım mekanizmalarının zayıflaması, işyerinde çalışanlar arası rekabeti önemli derecede yoğunlaştırmaktadır. Bu da hem çalışanları, hem örgüt olarak işletmeyi tehdit eden psikolojik şiddet eğilimlerini güçlendirmektedir. Ancak işyerinde görülen psikolojik şiddetin, sadece çevresel faktörlerle açıklanamayacak kadar karmaşık bir olgu kabul edilmektedir. Çalışanların içinde buldukları sosyal ve

ekonomik ortam kadar, kendilerinin ve birlikte çalıştıkları diğer kimselerin belli kişilik özellikleri de, şiddetin ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Bu bağlamda, sistematik bir süreç içinde beliren psikolojik şiddet, iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin bir sorun olarak işyerindeki şiddetin hızla büyüyen bir biçimi haline gelmektedir (Leymann, 1996: 165).

İşyerinde psikolojik şiddet sadece şiddete maruz kalan çalışanı değil, bu mağdurun işyerini, iş arkadaşlarını, işverenini, ailesini ve dolayısıyla toplumu da olumsuz etkilemektedir. Araştırmalar Avrupa'da işyerlerinde psikolojik şiddetin fiziksel şiddetten daha yaygın olduğunu göstermektedir (Di Martino vd., 2003: 44-45). Örneğin, 2001'de Danimarka'da kamu çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada, fiziksel şiddete maruz kalanların oranının yüzde 8, psikolojik şiddete maruz kalanların oranının ise yüzde 18 olduğu görülmüştür. Portekiz'de sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir başka araştırmada ise, işyeri şiddetinin en yaygın biçiminin psikolojik şiddet olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular, İkinci (1995) ve Üçüncü (2000) Avrupa Çalışma Koşulları Araştırması'yla da paralellik göstermektedir. Avrupa'da 1995 yılında işyerinde psikolojik şiddete uğrayanların oranı yüzde 8, fiziksel şiddete uğrayanların oranı ise yüzde 4 olmuştur. 2000'de ise psikolojik şiddet olayları yüzde 9'a (13 milyona) ulaşırken, fiziksel şiddet olayları yarı yarıya azalarak yüzde 2'ye gerilemiştir (Paoli ve Merlie, 2000).

2. İŞYERİNDE PSİKOLOJİK ŞİDDETİN TANIMI

Genel olarak işyeri şiddeti, işyerinde görülen ve aşırı zarar verme amacı güden saldırgan davranışlardır. İşyeri şiddeti araştırmalarında, çoğu açıkça tanımlanabildiği ve ölçülebildiği için sadece fiziksel şiddet temel alınmaktadır (Özen, 2004: 291–293). Ancak işyeri şiddetine, çalışma ortamında gerçekleşen her türlü fiziksel saldırının yanında, tehditkâr davranışlar veya aşağılayıcı sözler içeren psikolojik şiddet davranışları da girmektedir (NIOSH).

Özellikle son on yirmi yıldır psikolojik şiddet, işyeri şiddetinin yaygın biçimi olarak kabul edilmektedir (SAFEWORK). Kanada Mesleki Sağlık ve Güvenlik Merkezi işyeri şiddeti davranışlarını; (i) tehdit edici davranış, (ii) sözlü veya yazılı tehdit, (iii) taciz, sözlü taciz, (iv) fiziksel saldırılar şeklinde sınıflandırmaktadır. Avrupa Komisyonu, işyeri şiddetini bütüncül yaklaşımla ele alarak psikolojik boyutu öne çıkarmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü de, fiziksel ve psikolojik şiddet ayrımı yaparak, psikolojik şiddetin varlığını kabul etmektedir. Böylece işyeri şiddeti, işle

ilgili durumlarda çalışanların güvenliklerine, huzur ve sağlıklarına açık ya da üstü örtülü meydan okuyan suiistimal, tehdit ve saldırı olaylarından oluşmaktadır. Tehdit ve saldırı daha çok, zarar verme niyetini ve fiziksel saldırıyı kapsarken; suiistimal, cinsel, irksal ve psikolojik taciz biçimlerinin tümünü içermektedir (ILO/ICN/WHO/PSI, 2003: 3).

İşyerinde psikolojik şiddeti ifade etmede yıldırma (mobbing), zorbalık (bullying), taciz (harrasment), duygusal istismar (emotional abuse), kötü davranma (mistreatment), psikolojik terör (psychological terror), günah keçiciliği (scapegoating), işyeri travması (workplace trauma) gibi pek çok farklı kavram kullanılmaktadır (Zapf, 1999: 167; Einarsen, 1999:17). Çoğu zaman bu kavramlar birbirleri yerine geçecek biçimde kullanıldıkları için, aralarında ayırım yapmak son derece güçtür. Ne var ki, tanımlamaya çalıştıkları olgu etkileri ve nedenleri bağlamında iç içe girmiş benzer bir süreçtir.

Bu çalışmada “psikolojik şiddet” kavramının kullanımı tercih edilmiştir. Söz konusu tercih iki nedenle açıklanabilir: Birincisi; bu olguyu tanımlamada kullanılan İngilizce kavramların başka dillere çevrilmesinin çok kolay olmamasıdır. Farklı dillerde farklı kavramların kullanılması (Smith vd., 2002: 1120-112) ve bunların karşılıklarının Türkçeye henüz yeterince yerleşmemesi de bunu göstermektedir. Örneğin, “mobbing” kavramı yıldırma olarak çevrilmektedir. Ancak konuya ilişkin sınırlı Türkçe yazında ve çevirilerde kavram İngilizce olarak kullanılmaya devam etmektedir (Davenport, vd., 2003: Yüçetürk, 2005: 77-91; Tınaz, 2006).

İkinci neden ise, psikolojik şiddet kavramının sözü edilen tüm tanımları içeren üst bir kavram niteliğinde olmasıdır. Zira yıldırma (mobbing), zorbalık (bullying), taciz (harrasment), duygusal istismar (emotional abuse) ya da diğer kavramların tanımlamaya çalıştığı olgu, psikolojik şiddetin iç içe geçmiş birer parçasıdır. Başka bir deyişle, psikolojik şiddet olguyu nitelendirirken, diğer kavramlar psikolojik şiddetin alt unsurları olarak kabul edilebilir.

Kavramsal bütünlüğün sağlanabilmesi bakımından, adı geçen kavramların benzerlik ve farklılıklarını belirtmek önemlidir. Yıldırma (mobbing) kavramı ilk kez 1961’de Konrad Lorenz tarafından bir hayvan grubu davranışı olarak tanımlanmıştır. Buna göre, yıldırma bir grup küçük hayvanın, tehdit edici daha büyük bir hayvana karşı saldırısıdır. İsveçli bir araştırmacı okul çocuklarının ders saatlerindeki ilişkilerini incelerken, Lorenz’den bu kavramı ödünç almıştır. Bir grup küçük çocuğun tek bir çocuğa karşı doğrudan yıkıcı davranışlarını

nitelendirmede yıldırma kavramını kullanmıştır (Leymann, 1996: 167–168). 1980’lerin başında Heinz Leymann ise, yıldırma kavramını işyerindeki psikolojik şiddeti tanımlamak için ilk kez kullanmıştır. Ancak, psikolojik şiddetin işyerinde ciddi bir sorun olarak kabul edilmesi 1990’ların sonundan itibaren olmuştur (Lewis, 1999: 1–7).

Yıldırma, bir kişiden çok bir “çete (mob)”nin (kaba kuvvet kullanan saldırgan grup) katıldığı psikolojik saldırıdır. Böylece yıldırma, bir çalışanın (nadiren daha fazla) bir veya daha fazla iş arkadaşı/işvereni tarafından (nadiren dörtten çok) neredeyse her gün ve aylar boyunca saldırıya uğramasıyla ortaya çıkan, çalışana işten atılma riski ile karşı karşıya bırakarak, çaresizliğe iten sosyal etkileşimi ifade etmektedir (Leymann, 1996: 168).

Zorbalık (bullying) kavramı ise, “bir çalışanın sürekli olarak belirli aralıklarla bir iş arkadaşı ya da işvereninden olumsuz davranışlara maruz kaldığını algıladığı ve bunlara karşı kendini savunma güçlüklerinin olduğu durum” olarak tanımlanmaktadır. Çoğu zaman birbirleri yerine eşanlamda kullanılsa da, “zorbalık” ve “yıldırma” kavramları arasındaki farklar dikkat çekmektedir. Bu farklardan biri düşmanca etkileşime katılan tarafların sayısı ile ilgilidir. Yıldırma, daha çok birkaç çalışan ya da bir grup çalışan tarafından bir çalışana yöneltilen sistematik etkileşimi ifade ederken; zorbalık iki çalışan ya da çalışan/işveren (saldırgan ve mağdur) arasında yaşanmaktadır.

İkinci fark, şiddet davranışlarının biçimi temelinde yapılabilir. Buna göre fiziksel şiddet daha çok zorbalıkta yer alan bir davranış biçimi iken, yıldırma olayında ender olarak görülmektedir. Bu bağlamda, okullarda çocuklar ve gençler arasında yaygın görülen fiziksel şiddet ve saldırı olaylarında genellikle “zorbalık”, işyerlerindeki yetişkin davranışlarının açıklanmasında ise, “yıldırma” daha çok tercih edilmektedir.

TABLO-1: İşyerinde Psikolojik Şiddet Kavramına İlişkin Yaklaşımlar

REFERANS	KAVRAM	TANIM
<i>Brodsky (1976)</i>	HARASSMENT <i>Taciz</i>	<i>Acı çektirmek, dayanıklılığı azaltmak, hayal kırıklığı yaratmak veya başkasından tepki almak için bir çalışanın sürekli tekrarlanan girişimleri.</i>
Thylefors-1987	SCAPE-GOATING Günah Keçiciliği	Belli bir süre boyunca bir veya birden fazla çalışanın iş arkadaşları/işverenin tekrarlanan olumsuz davranışlarına maruz kalması.
MatthiesenRaknes& Rrrökkum-1989	MOBBİNG <i>Yıldırma</i>	<i>Bir çalışma grubunda, bir veya birden fazla çalışana hedef alan, bir veya daha çok çalışan tarafından sürekli ve tekrarlanan olumsuz tepki ve davranışlardır.</i>
Leymann (1990)	MOBBING/ PSYCHOLOGICAL TERROR	Bir veya daha fazla çalışan tarafından, sistematik bir biçimde doğrudan yöneltilen düşmanca ve ahlaki olmayan iletişim.
Wilson (1991)	WORKPLACE TRAUMA- İşyeri Travması	Bir işverenin algılanan yada gerçek; sürekli ve kasıtlı kötü niyeti sonucunda çalışanın benliğinin parçalanması/bozulması.
Adams (1992)	BULLYING Zorbalık	Kamu veya özel alanda, çalışana utandıran ve küçük düşüren, sürekli tekrarlanan eleştiri ve kişisel taciz
Keashly, Trot& Maclean (1998)	ABUSİVE BEHAVİOUR /EMOTIONAL ABUSE	Düşmanca sözlü veya sözlü olmayan davranışlar cinsel yada ırksal tacizden farklı olarak bir veya birkaç çalışanın diğerlerini yıkmayı amaçladıkları davranışlardır
<i>Zapf (1999)</i>	MOBBİNG <i>Yıldırma</i>	<i>İşyerinde yıldırma, bir çalışana usandırma, zorbaca davranma, rahatsız etme, sosyal olarak dışlama veya rahatsız edici görevler vererek daha alt bir pozisyonla karşı karşıya bırakmaktır.</i>
Salin (2001)	BULLYING Zorbalık	İşyerinde düşmanca bir çevre yaratan, bir veya birkaç çalışana yönelik tekrarlanan ve sürekli olumsuz davranışlardır. Eşit güçler arasındaki bir çatışma olayından farklı olarak, zorbalıkta hedef alınan kendini savunma gücünü çeker.

Kaynak: Einarsen, 2000: 382; Vartia,2003: 9–10.

Psikolojik şiddeti tanımlamada kullanılan bir diğer kavram, taciz (harrasment)dir. Brodsky 1976'da yayınladığı "Harassed Worker" adlı çalışmasında işyerindeki psikolojik şiddeti incelerken, "taciz" (harrasment) kavramını kullanmıştır. İşyerlerinde taciz, sık sık ve sürekli bir şekilde çalışana eziyet etmeyi, onu yıpratmayı ve sınırlarını bozmayı amaçlayan ve en sonunda onu kıskırtan, kızdıran, korkutan veya huzursuz eden tüm davranışlardır (Einarsen; 1999: 16). Brodsky bu olayların analizini yaparken daha çok vasıfsız işçinin zor yaşamı ve konumuna odaklanarak; tacizi işyeri kazalarının, psikolojik stresin, uzun çalışma saatlerinin ve monoton işlerin bir sonucu olarak sunmuştur. Ancak günümüzde taciz, daha çok "cinsel ve ırksal taciz (sexual harrasment, racial harrasment) kavramlarıyla birlikte anıldığı için, psikolojik şiddeti tanımlamada fazla tercih edilmemektedir (Smith vd., 2002: 1120–1121). Psikolojik şiddet davranışlarının arasında cinsel taciz yer alsa da, cinsel ve ırksal tacizden daha karmaşık ve geniş bir olgudur.

Bir diğer kavram, "duygusal istismar (emotional abuse)"dır. Duygusal istismar, bir veya daha fazla kişinin diğerlerini yılmayı/yaralamayı amaçladıkları düşmanca davranışları içermektedir. Ancak istismar (abuse) kavramı da, daha çok aile bireyleri arasındaki düşmanca davranışları kapsayacak biçimde kullanıldığından, işyerinde ortaya çıkan psikolojik şiddeti tanımlamada çok sık tercih edilmemektedir (Smith vd., 2002: 1121).

Görüldüğü gibi, adı ister yıldırma, ister zorbalık ve isterse duygusal taciz olsun, hepsi bir boyutu ile psikolojik şiddet sürecini tanımlamaya çalışmaktadır. Kavramsal çeşitliliğe rağmen, tutarlılığı sağlamak açısından süreç ve etkiler bağlamındaki benzerlikler olgunun "*psikolojik şiddet*" gibi üst bir kavramla açıklanmasını zorunlu kılmaktadır. Psikolojik şiddet bu çalışma kapsamında cinsel ve ırksal temelli tacizlerden farklı olarak; çalışanın, belirli aralıklarla ve sürekli olarak iş arkadaşı yada işverenin yönelttiği olumsuz davranışlara maruz kaldığını hissettiği, ancak farklı nedenlerle kendini savunmadığı tüm durumları içermektedir. Tipik olarak mağdur "alaya alınan", "sürekli başının eti yenen", "aşağılanan" ve "misilleme yapmaya gücü olmadığını hisseden" kişidir. Mağdura yönelen açık ve sözlü duygusal saldırılar "doğrudan psikolojik şiddet"i oluşturmaktadır. Daha çok kurnazca yapılmış ve algılanması zor olan, mağduru arkadaş grubundan dışlama veya izole etmeye yönelik hareketler ise, "dolaylı psikolojik" şiddet olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik şiddetin birden bire ortaya çıkan bir

olgu değil, yavaş yavaş gelişen bir süreç olduğu açıktır. Ayrıca, mağdur genellikle yaşadığı sorunu tanımlama ve sorunun nedenlerini belirleme güçlüğü çekmektedir (Einarsen: 1).

Psikolojik şiddet, sistematik olarak bir veya birden çok iş arkadaşına/çalışana yöneltilmiş, onun lekelenmesine ve mağduriyetine yol açan fiziksel olmayan düşmanca ve agresif davranışlar şeklinde daha özel bir olguyu ifade etmektedir (Einarsen, 1999: 17; Einarsen ve Raknes, 1997:247–263). İşyerinde psikolojik şiddet, bir veya birkaç çalışan tarafından sistematik biçimde, bir çalışana yöneltilen, sağlık ve güvelik riski yaratan düşmanca ve gayri ahlaki etkileşimi içermektedir. Bu etkileşim sürecinde, fiziksel, zihinsel, ruhsal, moral ya da sosyal gelişime zarar verme amacı güden tüm davranışlar yer almaktadır (EASHW, 2002: World of Work, 1998). Örneğin kinci, acımasız, kötü niyetli veya küçük düşürücü girişimler, tek bir çalışana veya bir çalışan grubunu psikolojik şiddete maruz bırakabilir.

Psikolojik şiddet yüzünden mağdur çaresizliğe ve savunmasız bir duruma itilmektedir. Sıklıkla ve uzun bir süre devam eden sistematik lekeleme sürecindeki bu düşmanca davranışlar, zamanla mağdurda psikolojik, psikosomatik rahatsızlıklara ve çalışma ortamında sosyal huzursuzluğa yol açmaktadır. Sürecin sonunda çalışan, gördüğü ruhsal zarar nedeniyle istihdam edilmeme sorunu ile karşı karşıya kalabilmektedir. Sorun sadece şiddete maruz kalan çalışan için değil, aynı zamanda bu zorbalığın başlamasına uygun koşullar sağlayan ya da devam etmesine göz yuman örgüt ile psikolojik şiddet olayına görgü tanıklığı yapan diğer çalışanlar için de, iş sağlığı ve güvenliğini olumsuz etkileyen bir çalışma ortamı yaratmaktadır.

3. İŞYERİNDE PSİKOLOJİK ŞİDDETİN UNSURLARI

Kavramsallaştırmadaki güçlüklerle rağmen, psikolojik şiddet olgusuna ilişkin temel unsurların belirlenmesi, işyerinde bu sorunun tanımlanmasına yardımcı olacaktır. Dolayısıyla da, bu sorununun farkındalığının sağlanmasına, önlemesine ya da olumsuz etkilerinin telafi edilmesine de katkı sağlayabilir.

3.1. Davranışların Sıklığı ve Süresi

Tekrarlanan uzun süre varlığını ve etkisini sürdüren olumsuz davranışlar psikolojik şiddeti, çatışma yada gerginlikten ayıran en temel özelliktir (Rayner vd., 1999: 12) Bir taciz veya düşmanca davranışın

psikolojik şiddet olarak tanımlanabilmesi için defalarca tekrar edilmesi (örneğin haftada en az bir kez) ve çok uzun süre (örneğin, en az altı ay) devam etmesi gerekmektedir. Böylece bir tek düşmanca davranış psikolojik şiddet olarak adlandırılmamaktadır. Psikolojik şiddet sadece bir olayı değil, belli aşamalardan oluşan bir süreci tanımlamaktadır. Amaç, bu sürecin sonucunda mağdurun işten ayrılmasını sağlamaktır. Dolayısıyla psikolojik şiddet, herhangi bir taciz yada çatışma olayından farklı olarak, mağdurun işten ayrılması için kasıtlı biçimde kurgulanmış, uzun bir süre boyunca sık sık tekrar edilen bir oluşumdur.

Araştırmalar psikolojik şiddetin kısa süreli bir sorun olmadığını göstermektedir. Buna rağmen, sıklığı ve devam etme süresine ilişkin net bir uzlaşma sağlanmamıştır (Di Martino vd., 2003: 44). Söz konusu sürecin uzunluğu en az 6 ay ve ortalama olarak da 15–18 ay ile 29–46 arasında değişebilmektedir. Sürenin uzamasında, işverenin olayı görmezden gelmesi veya mağdurun kişiliği ve tepkisi belirleyicidir (Einarsen ve Skogstaf, 1996: 185–202). Kısaca, tekrarlanma sıklığının neredeyse her gün ya da haftada en az bir kez; devam süresinin ise en az altı ay olduğu kabul edilmektedir.

3.2. Eşitsiz Güç İlişkisi

Psikolojik şiddet genellikle eşitsiz güçler arasındaki şiddet davranışlarını içermektedir. İşvereni tarafından tacize uğrayan bir çalışan çoğu durumda kendini savunamaz (Cortina vd. 2001: 64–80). Ancak psikolojik şiddetin gerçekleştiği süreçte taraflar arasındaki güç eşitsizliği, sadece yönetim gücünden kaynaklanmamaktadır. Diğer bir deyişle, güç ilişkisinde eşitsizliğin kaynağı her zaman formel güç farklılığı olmayabilir. Hiyerarşik yapıya bağlı olmaksızın tarafların algılarında da eşitsiz güç ilişkisi olabilir. Bunda geleneksel cinsiyet rolleri, fiziksel güç farklılığı, ekonomik bağımsızlık ve işgücü piyasası koşulları gibi ekonomik yapıya özgü veya mağdurun özsaygısı, bağımsız kişiliği ile ilgili olarak ruhsal koşulları etkili olmaktadır (Salin, 2003: 1219). Örneğin, çoğu ülkede kadınların erkeklerden daha fazla mağdur oldukları bilinmektedir (Zapf vd., 1996: 215–237; Vartia ve Hyyti. 2002: 119–122).

Benzer biçimde cinsel taciz tanımları da, taraflar arasında böylesi eşitsiz bir güç ilişkisine dayanmaktadır (Einarsen, 2000: 382–383). Bu bağlamda, işyerinde özel risk gruplarına yönelik örgütsel politika ve uygulamalar, eşitsiz güç ilişkisinin kurulmasını ve sürmesini engelleyerek, psikolojik şiddetin önlenmesinde de etkili olacaktır (Salin, 2003: 1219).

3.3. Doğrudan ve Dolaylı Davranışlar

Psikolojik şiddet davranışları doğrudan ve dolaylı olmak üzere iki biçimde ortaya çıkmaktadır. Doğrudan davranışlar, mağduru rezil etmeye ve küçük düşürmeye yönelik açık ve sözlü duygusal saldırılardır. Saldırgan bu tür davranışları açıkça sergilemekten çekinmezken, doğru yaptığını ve haklı olduğunu düşünür.

Diğer yandan, psikolojik şiddeti mağdurun ya da tanıkların açıkça algılaması çoğu zaman mümkün olmayabilir. Saldırgan sinsice ve sistemli bir şekilde dolaylı davranışlarla dolaylı psikolojik şiddet uygulayabilir. Daha çok kurnazca yapılmış ve algılanması zor olan, mağduru işyerinde arkadaş ya da çalışma grubundan dışlamaya yöneliktir (Einarsen: 1). Mağdur kendine yönetilen olumsuz davranışların farkına varsa bile, bunu tanıklara ya da başkalarına anlatırken ispat gücünü yaşamaktadır. İspatlayamadığı her durumda daha çok kendisi suçlu; saldırganın davranışları ise haklı konuma gelmektedir. Böylece olaylar, mağdurun içinden çıkamayacağı karmaşık bir hale bürünmektedir. Bu zor durumdan kurtulmak isteyen mağdurun işyerinden ayrılma isteği, saldırganın amacına ulaşmasına katkı sağlamaktadır.

Bir psikolojik şiddet süreci sadece dolaylı şiddet davranışlardan oluşabileceği gibi, sadece doğrudan davranışlardan da oluşabilir. Bununla birlikte iki tür davranışın aynı süreçte yaşanması da mümkündür. Buna göre, ilk aşamada dolaylı davranışlarla başlayan psikolojik şiddet, ikinci aşamada doğrudan davranışlarla devam etmekte ve hatta zaman içinde fiziksel güç kullanımını da içeren açık saldırılara dönüşmektedir (Zapf ve Gross, 2001: 501).

3.4. Tepki

Psikolojik şiddet içeren davranışlara mağdur tarafından gösterilen tepkilerin en önemli ve etkili boyutunu, mağdurun kendini çaresiz ve savunmasız bir durumda algılamasıyla başlayan psikolojik süreçler oluşturmaktadır. Özellikle İskandinav ülkelerinde yapılan araştırmalar, çalışma ortamında yaşanan psikolojik şiddetin neden olduğu depresyon ve psikosomatik şikâyetlerin çalışanın ruhsal sağlığını ve huzurunu bozduğunu göstermektedir. Mağdur durumundaki bir çalışanın mağdur olmayana göre daha stresli, depresif, saldırgan, endişeli ve sarsıntı sonrası stres belirtileri gösterdiği gözlenmiştir (Neild, 1996: 240). Öyle ki, İsveç'te her yıl görülen intihar olaylarının yüzde 10-15'nin, işyerinde yaşanan psikolojik şiddet sürecinin bir sonucu olduğuna inanılmaktadır (Leymann, 1996: 176).

Mağdur içinde bulunduğu durumdan kurtulmak için mücadele etmeyi ya da işyerinden ayrılmayı seçebilmektedir. Mağdurun göstereceği bu tepkide şiddet davranışının sıklığı, devam süresi ve derecesi, kendi kişiliği ve saldırganın kişiliğinin etkili olduğu düşünülebilir. Ayrıca, işverenin alacağı önlemler ya da yönetimin olaya yaklaşımı da, bu tepkisel davranışta belirleyici olmaktadır.

Psikolojik şiddet sürecinin sonucunda mağdurun tepkileri, örgüt bakımından yıkıcı olarak tanımlanabilir. Bireysel farklılıklara rağmen, yıkıcı tepkiler iki biçimde görülmektedir. İlki, işe ve işyerine bağlılığın azalması, mağdurun işini ihmal etmeye ve önemsememeye başlaması, hastalık izinlerinin, devamsızlık oranlarının artması, verimliliğin azalması gibi tutumlardan oluşmaktadır. İkinci yıkıcı tepki, mağdurun işyerinden ayrılmasıdır (Neild, 1996: 247). Bu bağlamda, psikolojik şiddet ile işgücü devir oranları arasında bir ilişki olduğu bilinmektedir. Örneğin, işyerinde saldırganın hiyerarşik pozisyonu, ikna edici kişilik özelliği ya da işverenin tutumu karşısında kendini savunamayan mağdur, son aşamada işten ayrılarak bu “duygusal işkence”den uzaklaşabilmektedir. Öte yandan, yeni iş arama sürecinde bile tam anlamıyla ruhsal sağlıklarına kavuşamayan mağdur yeniden istihdam edilmede bazı sorunlar yaşanmaktadır.

4. İŞYERİNDE PSİKOLOJİK ŞİDDETİN NEDENLERİ

İşyerinde psikolojik şiddetin ortaya çıkmasında etkili olan nedenlere ilişkin iki temel yaklaşımdan söz edilebilir. Bunlardan ilki çevresel koşulları göz önünde bulundurmaktadır. Buna göre şiddet, çalışanın iş konumuna özgü bireysel niteliklerine, örgütsel etmenlere ve liderlik biçimine göre açıklanmakta ve bir tür örgütsel bozulma olarak kabul edilmektedir. Çoğu araştırmada rol çatışması, iş kontrolü, ağır iş yükü, gergin ve stresli çalışma ortamı, rekabetçi çevre, otokratik/liberal yönetim, örgütsel yapılanma ve bunların devamında gelen düşük doyum gibi iş çevresinin pek çok özelliği ile ilişkilendirilmektedir (Einarsen vd., 1994: 381-399). Bu anlamda, düşük kaliteli iş çevresi, rol çatışmalarının fazla olması, işyerinin sosyal iklimi ve liderlik tarzından duyulan memnuniyetsizlik psikolojik şiddetin iş konumuna ve çevresel koşullardan kaynaklanan bileşenlerini oluşturmaktadır.

Nedensellik ilişkisindeki ikinci yaklaşım, tarafların (mağdur/saldırgan) belirli kişilik özelliklerini temel almaktadır (Matthiesen ve Einarsen, 2001: 460-470). Mağdur, diğer çalışanlara göre aşırı hassas, şüpheli ve kızgın bir kişilik sergiler. Ancak, mağdurun kişiliğine dair de farklı görüşler bulunmaktadır. Zapf ve Einarsen mağdurun kişiliğinin başkalarında saldırganlığı

kışkırtabileceğini; Leymann ise, mağdurun kişiliğinin psikolojik şiddetin nedeni olmadığını, ama sürecin bir sonucu olarak mağdurun kişiliğini değişime uğrayabileceğini ifade etmektedirler (Leymann ve Gutafsson, 1996: 256–257).

Yeterli sayıda araştırma olmamasına rağmen, psikolojik şiddetin tek bir nedene bağlı açıklanamayacağı; gerçekte birden çok faktörün etkileşimi ile ortaya çıktığı ve devam ettiği kabul edilmektedir (Zapf, 1999: 70–71). Sorunun geniş bir çerçevede ve çok yönlü biçimde incelenmesi gerekmektedir. Çevresel koşulları dikkate alan yaklaşım, tarafların kişiliğini görmezden gelirken, sadece kişilik özelliklerine odaklanmak da çalışanların içinde buldukları, örgütsel, ekonomik ve toplumsal koşulları yadsımaktadır. Oysa işyerindeki bu sorunu karmaşık bir etkileşim süreci olarak görmek; hem mağdurun, hem de saldırganın koşullarını birlikte değerlendirmek daha etkili bir tartışma için önem taşımaktadır (Vartia, 2003: 12–13). Böylece bu çalışmada işyerinde psikolojik şiddetin nedenleri; mağdur ve saldırganın kişilik özellikleri, mağdurun iş konumuna ilişkin nitelikleri, örgütsel özellikler ile sosyo-ekonomik koşullar çerçevesinde incelenmektedir.

4.1. Bireysel Özellikler

Psikolojik şiddetin bireysel nedenleri saldırgan ve mağdur açısından ayrı ayrı ele alınabilir. Bunlar özellikle olayın tekrarlanma oranı ve devamlılığında belirleyici olmaktadır. Örneğin, bazı insanlar sahip oldukları kişilik özellikleri nedeniyle diğerlerinden daha kolay incinebilir ve hassas iken, bazıları diğerlerine karşı daha sinirli ve zorbaca davranabilmektedir.

Öncelikle mağdur ve saldırgan, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni hal gibi sosyo-demografik değişkenler açısından ele alınmalıdır. Bu konuda yapılan sınırlı sayıdaki araştırmaya göre, saldırgan genellikle erkek, bir iş arkadaşı ya da bir işverendir. Buna karşılık mağdur ise genellikle, kadın, genç (20–40), bekâr ya da boşanmış, eğitim düzeyi düşük bir çalışandır (Di Martino vd, 2003: 15–16). Ayrıca mağdur ırk, cinsiyet, dil, din, eğitim, meslek veya mensup olduğu azınlık grubu gibi değişik biçimlerde işyerindeki diğer çalışanlardan farklı bir özelliğe sahip olabilir. Bir araştırmada, beş mağdurdan birinin psikolojik şiddetin nedeni olarak kendilerini diğerlerinden farklı hissettikleri ortaya çıkmıştır (Vartia, 1996: 213).

Mağdurun kişilik özelliklerinin psikolojik şiddet sürecinde etkili olup olmadığı; etkili ise hangi özelliklerin mağduriyete sebep olduğu tartışılmaktadır. Bir yanda mağdurun kişiliği şiddetin nedenleri arasında

sayılırken, öte yanda kişiliğin sadece saldırgan bakımından dikkate alınması gereken bir neden olduğu ileri sürülmektedir. Bu çalışmada birleştirici bir yaklaşımla hem mağdurun, hem de saldırganın kişilik özellikleri incelenmektedir.

Mağdurun Kişilik Özellikleri

Kişilik özellikleri bakımından mağdurun diğer çalışanlardan farklı olduğu kabul edilmektedir. Psikolojik şiddet sürecinde kişilik özelliklerine bağlı olarak mağdurun, “kolay hedef”, “kışkırtıcı” ya da “tehdit” olarak algılanmaktadır.

Özgüveni düşük, çekingен ve çatışma yönetimi becerisi olmayan mağdurlar “kolay hedef” olarak nitelendirilmektedir. Bu özelliklere sahip çalışanların psikolojik şiddetle başa çıkabilmek için gerekli yeterliliğe de sahip olmamaları, yaşadıkları sorunları bir kat daha arttırmaktadır (Einarsen, 1999: 20; Coyne vd., 2003: 219-227). Bazı araştırmalar bu görüşürü destekler niteliktedir. Özsaygısı düşük, endişeli, kararsız, içe dönük, vicdan sahibi, nörotik ve itaatkar gibi kişilik özelliklerine sahip çalışanların, diğer çalışanlara göre daha fazla psikolojik şiddete maruz kaldıkları görülmüştür (Coyne vd., 2003: 335-339; Mikkelsen ve Einarsen, 2002: 402-404; Vartia, 1996: 203-214).

Psikolojik şiddette “kışkırtıcı” olarak tanımlanan mağdurlar ise, hem özgüvenleri düşük ve tedirgin, hem de saldırganlardır (Matthiesen ve Einarsen, 2004: 86-87). Kıskançlık ve çekememezlik kişilik özellikleri, psikolojik şiddetin en önemli nedenleri olarak kabul edilmektedir. Kıskançlık ve kendini üstün görme özellikleri, diğerlerinde cezalandırma ya da taciz etme eğilimlerini güçlendirerek, kışkırtıcı olabilmektedir. Kimi mağdurlar gerçekçi olmayan bir yaklaşımla, kendilerini iş arkadaşlarından daha dürüst, çalışkan, dakik, çok başarılı ve son derece güçlü olarak tanımlamaktadır. Mağdurun bu yöndeki tutum ve davranışları, diğerlerinde saldırgan davranışları kışkırtabilmektedir.

Öte yandan mağdur, sahip olduğu kişilik özellikleri ve özel yetenekleri nedeniyle rakipleri ya da işvereni tarafından bir “tehdit” olarak da algılanabilir. Özellikle yüksek duygusal zekâ, yaratıcılık, dürüstlük, başkalarına karşı merhamet ve gelişmiş adalet duygusu, parlak ve etkileyici bir eğitim geçmişi, başarılı bir kariyer psikolojik şiddete hedef olabilmektedir. Bu bağlamda, mağdurlar işlerini seven, yaptıkları işle bütünleşen, örgütün hedeflerine ve saygınlığına inanan ve samimi biçimde katkıda bulunan kimselerdir.

Minnesota Kişilik Envanterini kullanılarak, mağdurların kişilik profili çizilmeye çalışılmış ve aşırı hassas, kuşkulu ve depresif; psikolojik sıkıntıyı psikosomatik belirtilere dönüştürme eğilimde oldukları görülmüştür. Araştırma sonucunda, üç grup mağdurdan söz edilmektedir (Matthiesen ve Einarsen, 2001: 478–480): (i) “Ciddi biçimde etkilenmiş” olanlar; bu gruptakiler depresif, endişeli, kuşkulu ve kararsızdır. (ii) “Düş kırıklığına uğramış ve morali bozuk” olanlar; bu grubun temel karakteristiği, dış dünyayı şüpheli görme ve depresyona girme eğilimi taşıyor olmalarıdır. (iii) “Genel grup”ta yer alanlar ise, çok sayıda olumsuz davranışa maruz kalmaktan acı çekmiş olmalarına rağmen normal kişiliğe sahiptirler.

Mağdurun kişiliği psikolojik şiddetin nasıl yaşanacağı ve şiddete nasıl tepki vereceği konusunda belirleyici olmaktadır. Bu süreçte, mağdurun kendisine yöneltilen düşmanca davranışları nasıl algıladığı da önemlidir. Mağdurlar genellikle, mağduriyetleri sonucunda kendilerini suçlamaz; daha çok çalışkan, ancak kötü sistem ve kötü şans nedeniyle haksızlığa uğradığını düşünür. Bir kısmı özel yaşamlarını, dini inançları ya da politik tutumlarını, dış görünüşlerini maruz kaldıkları psikolojik şiddetin nedeni olarak görmektedir. Maruz kaldıkları şiddet davranışlarını daha çok çevresel özellikler ve saldırganın kişilik özellikleri ile açıklamaya çalışmaktadırlar.

Saldırganın Kişilik Özellikleri

İşyerinde yaşanan psikolojik şiddet olayında saldırgan tarafın da kişiliği etkilidir. Saldırganın niyeti ve kişilik özellikleri şiddet kapsamında tanımlanan, saldırgan ve zorbaca davranışların temelini oluşturmaktadır. Ancak, saldırganın karakteristiklerini tam olarak belirlemek oldukça güçtür.

Saldırganın davranışı çoğu durumda çeşitli kişilik bozukluğu terimleriyle ifade edilmektedir. Saldırgan önyargıları yüzünden bağınaz/dar kafalı; güç gösterme gereksinimiyle hareket eden, agresif, empati kurma yeteneğinden yoksun, mağdurun acı çekmesinden zevk alan kimseler olarak bilinmektedir. İşyerinde özsaygı ve sosyal statü elde etmek ya da örgütsel bir değişim karşısında mevcut durumunu korumak için, kendi yetenek ve becerilerini kullanmak yerine, hedef aldığı kişileri taciz ederek kişiliğinin diğer yönlerini öne çıkarmaya çalışır. Mağdurun kişiliğine ve mesleki onuruna yönelttiği lekeleyici ve aşağılayıcı davranışlarla kendisinin yüceltiğini; böylece yerini sağlamlaştırarak gücünü arttırdığını düşünür. Aslında davranışlarının çoğu aşırı kontrolcü, korkak, nevrotik ve iktidar açlığı gibi özelliklerle

tanımlanabilir. Yaşadığı güvensizlik ve korku, kıskançlığını ve düşmanca davranışlarını pekiştirebilir (Davenport vd., 2003: 40-43).

Saldırganın kişilik özelliklerine ilişkin birbiriyle çelişen görüşler ileri sürülmektedir. Düşük özsaygı şiddetin güçlü ve tehlikeli bir nedeni olarak görülmektedir. Saldırgan, kendi eksikliklerini kapatmak, isimi ve işgal ettiği statü adına duyduğu korku ve güvensizliği, başka birini aşağılayıp küçültücü davranışlar sergileyerek kapatabilmek amacıyla psikolojik şiddete yönelmektedir.

Diğer taraftan yüksek düzeyde özgüvenli ve atılgan olan kişilerin de çoğu durumda saldırgan davrandıkları ifade edilmektedir. Böylece şiddet, tehdit altındaki egotizmin bir sonucu ortaya çıkmaktadır. Saldırgan diğerlerine ne yaptığının ve nasıl davrandığının farkında olmayabilir. Dolayısıyla psikolojik şiddet uyguladığını da kabul etmeyebilir (Vartia, 1996: 16–17).

Bu bağlamda bir insanı psikolojik şiddet davranışına yönelten dört temel nedenden söz edilebilir (Leymann, 1993'den aktaran Davenport vd., 2003: 38-39): (i) Saldırgan “kabul etmiyorlarsa gitsinler” düşüncesiyle, çalışanı bir grup kuralını kabule zorlar. Zira saldırgan grubun uyumu arttıkça daha çok güç kazanacağını düşünmektedirler. (ii) Saldırganın düşmanlıktan hoşlanmasıdır. Bu özelliklerini ve duygularını, işyerinde hoşlanmadıkları kimselerden kurtulmak için harekete geçirebilmektedir. Böylesi bir nedenin yol açtığı olayda, saldırganın işyerindeki statüsünün (işveren, çalışan ya da iş arkadaşı) önemi yoktur. Psikolojik şiddet sürecini başlatan hiyerarşik pozisyona bağlı bir güç değil, saldırganın hoşnutsuzluğu ve düşmanlığıdır. (iii) Saldırganın eziyet etmekten ve acı çektirmekten hoşlanan sadist kişiliğe sahip olmasıdır. Asıl amaç, hoşlanmadığı birinden kurtulmak değil, sadece eziyet etmektir. (iv) Saldırgan, bir kimseye belli bir sosyal, ırksal, dini ya da etnik bir grubun üyeliği nedeniyle şiddet uygulayabilir. Bu da, psikolojik şiddetin işyerinde ayrımcılığı pekiştirerek, yeniden ürettiği söylenebilir.

4.2. İş Konumu

Psikolojik şiddetin, çoğu zaman benzer iş koşullarında ortaya çıktığı söylenebilir (Chappell ve Di Martino, 2000). Bununla birlikte, farklı demografik gruplar değişik iş konumuna ilişkin özelliklerden ve örgütsel faktörlerden tam tersi biçimde de etkilenebilirler. Cinsiyet dağılımının eşitsiz olduğu meslekler ya da işlerde psikolojik şiddet daha çok görülmektedir. Özellikle erkek egemen işyerlerinde kadınlar daha çok şiddete hedef olmaktadır (Paloli ve Merlie, 2000). Örneğin işyerlerinde

kadınların yüzde 10'u, erkeklerin ise yüzde 8'i psikolojik şiddete uğrama riski altındadır. Ancak, işyerindeki cinsiyet ayrımcılığı ve cinsiyet temelli algılanan güç farklılığı psikolojik şiddetin önemli nedenlerinden birini oluşturmaktadır.

Psikolojik şiddetin iş konumuyla ilgili tetikleyicilerinden biri, çalışanın güç ilişkisinde eşitsizlik algılamasıdır. İşyerinde eşitsiz güç ilişkisi, statü, cinsiyet rolü, fiziksel güç farklılığı, ekonomik bağımsızlık ya da iş güvencesizliği gibi çeşitli nedenlerden kaynaklanabilmektedir (Salin, 2003: 1219).

İş güvencesizliği, işgücü piyasasının yapısal özelliklerinden biridir. Güvencesizlik çalışanların çalışma koşullarıyla birlikte, doğrudan yaşam koşullarını da etkilemektedir. İş güvencesizliği durumunda işveren çalışana ister haklı bir nedenle, isterse hiç bir neden göstermeksizin işten çıkarabilir. Bu anlamda, iş güvencesizliği çalışan için gelecek ve belirsizlik kaygısının kaynağı haline gelir (Kapar, 2005: 36–37). İş güvencesizliği olan çalışan, psikolojik şiddetten dolayı olarak iki biçimde etkilenmektedir. Birincisi şiddet sürecinde iş güvencesizliği, mağdurun çaresiz ve korumasız konumunu güçlendirmektedir. Her an işini kaybetme korkusu ve tedirginliği yaşayan mağdur, iş güvencesinden yoksun ve korumasız bir haldeyken daha çok psikolojik şiddete maruz kalmaktadır. İkincisi, iş güvencesinden mahrum bir çalışanın içinde bulunduğu işgücü piyasası koşulları da, onun dışarıda daha iyi, hatta benzer bir iş bulma şansının bile olmadığını göstermektedir. Bu da çalışanın maruz kaldığı şiddetten uzaklaşarak, yeni bir işe girebilmesine engel olmaktadır.

Eşitsiz güç ilişkisi ve iş güvencesizliğinin birlikteliği psikolojik şiddeti yeniden üreterek, mağdur için psikolojik şiddetin anlamını daha güçlendirmektedir. Sonuçta eşitsizlik ve güvencesizlik, hem psikolojik şiddete neden olmakta, hem de psikolojik şiddetin giderek etkisi artan bir biçimde devam etmesini sağlayan koşulları oluşturmaktadır.

Nedenler arasında yer alan bir güvencesizlik biçimi de, özellikle vasıflı çalışanlar için risk anlamına gelen kariyer güvencesizliğidir. Kariyer güvencesizliği, çalışanın işletmede kendini gerçekleştirme ve statü olarak yükselme olanağından yoksun olmasını ifade eder (Kapar, 2005: 37). İşyerinde kariyer kaygısı yaşayan çalışanlar arasında bireysel rekabet yoğunudur. Güvencesiz koşullarda çalışanlar, aynı şiddet olayında taraf olabilmektedirler. Ancak bunların mağdur mu, yoksa saldırgan mı olacaklarında kişilik özelliklerinin etkili olduğu düşünülebilir.

Yapılan işin hangi sektörde ya da ne tür bir iş olduğu da psikolojik şiddetin ortaya çıkmasında etkilidir. Diğer sektörlerde oranla hizmet sektöründe ve özellikle de sağlık, eğitim, sosyal çalışma, otel ve restoranlarda çalışanların şiddete daha çok maruz kaldıkları görülmektedir. Ayrıca, müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu işler, müşterilerden gelen aşırı talepler, çalışanlara kötü davranış eğilimlerini arttırabilmektedir. Hatta hizmet sektöründe müşteriler de (satın alma, otelcilik, sağlık hizmetleri gibi) çalışanlara psikolojik şiddet uygulayabilmektedirler.

4.3. Örgütsel Özellikler

Çalışanın içinde bulunduğu örgütün bazı özellikleri, psikolojik şiddetin nedenleri arasında yer almaktadır. Bunlar liderlik tarzı, kötü yönetim, örgütsel değişim, örgüt kültürü ve iklimi, işin karmaşıklığı ve kontrol, rol çatışması ve belirsizliği, stres, işyeri katılım mekanizmalarının zayıflamasıdır.

Liderlik tarzının etkileri araştırılmıştır. Bulgular özellikle otoriter ve liberal yönetim biçiminin psikolojik şiddetle ilişkili olduğunu göstermektedir (O'Moore, 2000, Vartia, 1996: 203–214). Hem otoriter yönetim anlayışı, hem de yönetimde liberal yaklaşım işyerinde psikolojik şiddet olaylarının artmasında etkili yönetim biçimleridir. Otoriter liderlik tarzının benimsendiği işyerlerinde, disiplin anlayışı ve formel güç farkının işyeri ilişkilerinde katı biçimde kullanılması, özellikle işverenlerin çalışanlara yönelik bu tür şiddet davranışlarına zemin hazırlayabilmektedir. Örgütsel değişim sürecindeki işverenin otoriter yaklaşımı, şiddet içeren davranışları arttırıcı bir risk taşımaktadır. Zorla uygulatılan bir takım çalışması da, sınırlı ödüller için takım içi rekabeti ve çatışmayı arttırması nedeniyle psikolojik şiddetin öncülü olabilmektedir.

Diğer yandan, liberal liderlik tarzının baskın olduğu işyerlerinde de aynı etkinin görüldüğü söylenebilir. Liberal yönetim müdahaleden kaçınarak, sorunun çözümünü taraflara bırakmakta ve böylece şiddetin yönetim tarafından göz ardı ediliyormuş gibi algılanmasına neden olabilmektedir.

İşten ve iş ortamından kaynaklanan stres de, psikolojik şiddetle yakından ilişkilidir. Stres, bazen şiddetin sosyal bir tetikleyicisi, bazen de yaşanan olayın bir sonucu olarak ortaya çıkabilir. Çoğu çalışmada, psikolojik şiddetin olumsuz ve stresli bir çalışma çevresi ile ilişkili olduğu sonucuna varılmaktadır (O'Moore, 2000). Buna göre, çeşitli iş çevresi

faktörlerinin ürettiği mesleki stres, çatışma ve daha sonra psikolojik şiddet riskini arttırmaktadır.

Örgütsel özelliklere bağlı ortaya çıkan bir diğer neden de, çalışana verilen monoton görevler ve buna bağlı olarak iş çevresi üzerindeki kontrolünün düşük olmasıdır. (DiMartino vd., 2003: 21). Rol çatışması, çalışanın üstlendiği iş rolü ile çelişkili talep ve değerler algılamasıdır. Bir Norveç sendikasının üyeleri arasında yapılan araştırmada, yüksek rol çatışması ve rol belirsizliği ile psikolojik şiddet davranışı arasında doğrusal bir ilişki bulunmuştur. Böylece psikolojik şiddet, çalışanın işine yönelik olarak öngörülebilir bulunmadığı durumlarda artabilmektedir (Vartia, 1996: 203–214).

Bir başka önemli neden, işyeri katılım mekanizmalarının zayıflamasıdır. Gerek sendikal örgütlenme, gerekse yönetime katılma ile çalışanların yönetimde söz sahibi olabilmeleri eşitsiz güç ilişkisini zayıflatarak psikolojik şiddet riskini azaltmaktadır. Ayrıca, bunlar psikolojik şiddete neden olabilecek kişiler arası çatışma ve aşırı stresi azaltan bir etki de yaratabilmektedir. Dolayısıyla bu katılım mekanizmalarının zayıflaması, şiddet davranışlarının işyerlerinde görülme riskini arttırabilmektedir.

Kötü yönetim de nedenler arasında sayılabilir. Yaklaşık 800 vaka incelemesinde, son derece kötü organize edilmiş üretim sisteminin ya da çalışma koşullarının, çaresiz ya da ilgisiz yönetimin psikolojik şiddet olaylarının en tehlikeli kaynağı olabileceği görülmüştür. İşveren, problemi çözmek yerine, aktif olarak tacize katılabilmekte ya da olaya taraf olabilmektedir. Ayrıca, yönetimin kavgayı ihmal etmesi, çıkan çatışmayı derinleştirip hızlandırabilmektedir. Her iki davranış türü de, oldukça tehlikelidir.

İrlanda'da bir grup mağdurla yapılan araştırmada, mağdurlar işyerlerini, "son derece stresli ve rekabetçi bir çevre", "kişiler arası çatışmalarla dolu", "arkadaşlığın ve destekleyici bir atmosferin olmadığı", "örgütsel değişimin olduğu" ve "otoriter bir liderlik tarzıyla yönetilen yer" olarak tanımlamıştır. Altı farklı işçi sendikası üyesinden 2200 çalışanın katıldığı bir Norveç araştırmasında ise, psikolojik şiddet olaylarının tarafları (mağdur ve saldırganlar), diğerlerine göre iş çevrelerinden daha memnuniyetsizdirler. Bunun nedenlerini ise "yapıcı liderliğin yokluğu", "işyerinde izleme ve kontrol yokluğu", özellikle "yüksek düzeyde rol çatışması", "kıskançlık", "işyerinde rekabet" ile açıklamaktadırlar. Özellikle haklar, ödevler, ayrıcalıklar ve statüler bakımından, rollere ilişkin, birbiriyle uyuşmayan talepler, beklentiler, görevler ve sorumluluklar çalışma grubu içinde hayal kırıklığı ve stres

yaratabilmektedir. Bu durum, çatışmayı ve çalışanlar arasında zayıf ilişkileri göstermektedir. Finlandiya'da ise yapılan bir başka araştırmada, mağdurlar ve tanıklar içinde buldukları örgütlerin özelliklerini "zayıf bilgi akışı, otoriter yollarla görüş farklılıklarının önlenmesi, amaçlar ve görevlere ilişkin tartışmaların olmaması, çalışanların yönetimde söz sahibi olmaması" (Einarsen, 1999: 21–22) biçiminde sıralamaktadırlar.

İş konumu ve örgütsel nedenlere ilişkin yapılan araştırmalar henüz yeterli düzeyde değildir. Özellikle kadın ve erkek yöneticilerin davranış farklılıklarını açıklayan araştırma azdır. Örneğin, Finlandiya'da yapılan bir araştırmada kadın yöneticilerin tercih ettiği psikolojik şiddet davranışları arasında dedikodu, iftira, diğer kişileri mağdura karşı harekete geçirmek gibi davranışlar yer almaktadır (Leymann, 1996: 177–178).

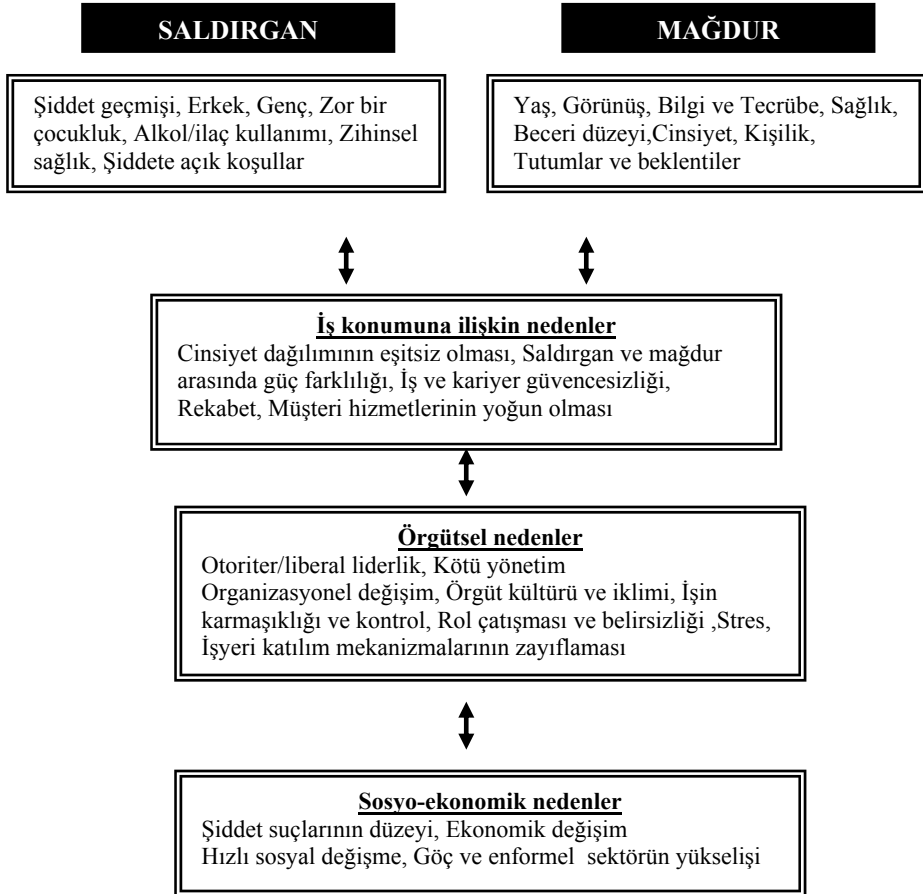
4.4. Sosyo-ekonomik Koşullar

İşyerinde psikolojik şiddet davranışları, çalışanların kişiliğine, iş koşullarına ve örgüte bağlı olduğu kadar, örgütün içinde bulunduğu toplumun ekonomik ve sosyal koşullarıyla da yakından ilişkilidir. Özellikle küresel rekabetin baskısı altında, tüketici talepleri, teknolojik değişim, değişen emek talebi, çevresel farkındalık ve ekonomik daralma, örgütleri değişimin içine sürüklemiştir. Bu değişim sürecindeki belirsizlikle gelen yeniden yapılanma, kuşkusuz örgütle beraber çalışanları da etkilemektedir (Sheehan, 1999). Değişimin sosyo-ekonomik faktörlerinin bir bileşimi işyerinde bu tür bir şiddetin ortaya çıkmasına ve devam etmesine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca, bir toplumda genel şiddet suçlarının oranının yüksek olması, işyerlerine yansımaktadır. İntihar oranlarının yüksek olduğu ülkelerde, işyerinde psikolojik şiddet olaylarının daha yoğun yaşandığı gözlenmiştir (Chappell ve Di Martino, 2000).

Küresel piyasalarda artan rekabetçi ortam, küçülen örgütlerde yeniden yapılanma ve esnek istihdamın artışıyla dramatik bir değişim sürecine neden olmuştur. Söz konusu koşullar altında çalışanlar arasındaki ilişkiler, bu değişimden etkilenmiştir. Psikolojik şiddetin bu etkiye bağlı nedenleri, yarı zamanlı çalışmaların yaygınlaşması, yüksek mobilite ve sık iş değişiklikleridir. Bunun yanı sıra çalışanın değiştirilebilir ve yenilenebilir bir eşya gibi algılanması ve ona bu şekilde davranılması çalışma ortamında insani değerleri olumsuz etkilemektedir. Bu da, işyerinde psikolojik şiddete daha kolay zemin sağlamaktadır.

Son bir neden, ekonomik değişmeye paralel olarak, hızlı sosyal değişimdir. Bu bağlamda şiddeti arttıran pek çok değişken ortaya çıkmaktadır. Örneğin göç, emek mobilitesi işyerinde psikolojik şiddeti olumsuz etkileyebilir. Göç edenlerin sayısının giderek artması bu sorunun önemini de vurgular niteliktedir. Göç, AB'de son yıllarda artan bir seyir izlemektedir. Özellikle yasa dışı göç, iş güvencesinin olmadığı ikincil işlerde ve enformel ekonomide istihdam artışına neden olmaktadır. Kötü çalışma koşullarına sahip enformel ekonomide, kaza ve şiddet olayları düzeyinin de yüksek olduğu bilinmektedir (Di Martino vd., 2003: 22).

TABLO-2: İşyerinde Psikolojik Şiddet- Nedensel İlişkiler



6. SONUÇ

İşyerinde psikolojik şiddet özellikle son yıllarda yaygınlığı artan bir işyeri şiddeti biçimi olarak görülmektedir. İşyerinde 1980'lere kadar tanımlanmamış olan psikolojik şiddet, bir veya birkaç çalışan/işveren tarafından sistematik biçimde, bir başka çalışına yöneltilen, sağlık ve güvenlik riski yaratan, sıklıkla ve uzun bir süre devam eden, hedef aldığı mağduru korunmasız ve çaresiz bir durumda bırakan düşmanca ve gayri ahlaki bir etkileşimi ifade etmektedir. Bu olguyu tanımlamak için birbirleri yerine geçen pek çok farklı kavram kullanılmış olsa da (yıldırma, zorbalık, duygusal taciz vb.), her birinin tanımladıkları süreç, nedenleri ve etkileri bakımından aynıdır. Ancak, çalışanlar arasında görülen düşmanca ve uygunsuz her davranışı psikolojik şiddet olarak da tanımlamak mümkün değildir. Bu tür düşmanca ve gayri ahlaki davranışların kasıtlı biçimde kurgulanmış sistematik bir süreç içinde gerçekleşmesi gerekmektedir.

İşyerinde psikolojik şiddet aynı anda birden çok nedenin etkileşimi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Söz konusu etkileşim içinde, her olayda nedenler farklı bir sıralama ya da düzen içinde gerçekleşebilmektedir. Örneğin bir psikolojik şiddet olayında kişilik özellikleri tetikleyici olurken, bir başka olayda tetikleyici rekabet ve iş güvencesizliği olabilir. Kimi durumda da tetikleyici nedenle birlikte var olan diğer nedenler şiddetin devam etmesine katkı sağlayabilmektedir. Psikolojik şiddetin nedenlerine ilişkin altı çizilmesi gereken en önemli konu, bu sorunun tek bir nedene dayanarak açıklanamayacak kadar kapsamlı ve karmaşık bir süreç olduğunun bilinmesidir.

İşyerinde psikolojik şiddet, iş sağlığı ve güvenliği açısından geleneksel olarak tanımlana gelen kimyasal tehlikeler ve güvenlik sorunlarından farklıdır. Şiddete uğrayan çalışanların ruhsal sağlıkları üzerinde derin ve ağır etkileri olan örtük bir sosyal tehlikedir. Sosyal politikanın amacı, sadece istihdam yaratılması değil, aynı zamanda insan onuruna yaraşır sağlıklı, güvenli bir işyeri ve çalışma ortamı sunan uygun işlerin yaratılmasıdır. Bu açıdan, işyerinde ister çalışanlar arasında, isterse işverenle çalışan arasında yaşansın psikolojik şiddet içeren davranışların artması, iş sağlığı ve güvenliği açısından açıkça görünmeyen bir risk oluşturmaktadır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- CHAPPELL, D.-Di MARTINO, V. (2000), *Violence at Work, Second Edition*, ILO, Geneva.
- CORTINA, L.M.- MAGLEY, V.J.- WILLIAMS, J.H. & LANGHOUTT, R.D. (2001), "Incivility in the workplace: Incidence and impact", *Journal of Occupational Health Psychology*, 6 (1).
- COYNE, I.-SEIGNE, E.-RANDALL, P. (2000), "Predicting Workplace Victim Status from Personality", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9 (3).
- COYNE, I.-SMITH, P.-CHONG, L.-SEIGNE, E.-RANDALL, P. (2003), "Self and peer nominations of bullying: An Analysis of Incident Rates, Individual Differences, and Perceptions of the Working Environment" *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (3).
- DAVENPORT, N.- SCHWARTZ, R.D.-ELLIOT, G. P. (2003), *Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz, Sistem Yayıncılık, (Çev. O. C. ÖnerToy), İstanbul.*
- Di MARTINO, V. -HOEL, H. - COOPER, C. L. (2003), *Preventing Violence and Harassment in the Workplace, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin.*
- EASHW (2002), *Bullying at Work, Fact sheet 23, European Agency for Safety and Health at Work, Bilbao.*
- EINARSEN, S. - SKOGSTAF, A. (1996), "Prevalence and Risk Groups of Bullying and Harassment at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2).
- EINARSEN, S.; "Norwegian Research on Bullying at Work: Empirical and Theoretical Contributions", *Work Trauma Foundation. <http://www.worktrauma.org> (20.08.2003).*
- EINARSEN, S.-RAKNES, B.-MATTHINESEN, S. (1994), "Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality" *European Work and Organizational Psychologist*, 4 (4).
- EINARSEN, S. - RAKNES, B. I. (1997), "Harassment at Work and the Victimization of Men" *Violence and Victims*, 12.
- EINARSEN, S. (2000), "Harassment and Bullying at Work: A Review of The Scandinavian Approach", *Aggression and Violent Behavior*, 5 (4).
- ENIARSEN, S. (1999), "The Nature And Causes Of Bullying At Work", *International Journal of Manpower*, 20 (1/2).
- ELLIS, A.; "Workplace Bullying", *Work Trauma Foundation. <http://www.worktrauma.org/research/research02.htm> (20.08.2003).*

- GILIOLI, R.-FINGERHUT, M. A.-KARTUM-MARGOT, E. (Eds.) (2003), *Rasing Awareness of Psychological Harrasment at Work, Protecting Workers' Health Series, No.4, Work Health Organization, Italy*
- <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM> (20.08.2003).
- ILO/ICN/WHO/PSI (2003), *Workplace Violence in the Health Sector: Country Case Study-Questionnaire, Genova.*
http://www.icn.ch/SewWorkplace/WPV_HS_questEN.pdf
- KAPAR, R. (2005), *Sosyal Korumanın İşgücü Piyasasına Etkisi, Birleşik Metal-İş Yayınları, İstanbul.*
- LEWIS, D. (1999), "Workplace Bullying-In term Findings of a Study In Further and Higher Education in Wales", *International Journal of Manpower*, 20(1/2).
- LEYMANN, H.; "The Context and Development of Mobbing at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, 5 (2).
- LEYMANN, H.-GUTAFSSON, A.; "Mobbing at Work and Development of Post-traumatic Stres Disorder", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, 5 (2).
- MATTHIESEN, S. B.-EINARSEN, S. (2004), "About Perpetrators and Targets of Bullying at Work Some Personality Differences", *The Fourth International Conference on Bullying And Harassment In The Workplace, Proceedings, EINARSEN, S.-NIELSEN, M. B. (Eds), Bergen, Norway.*
- MATTHIESEN, S.B.-EINARSEN, S. (2001), "MMPI-2 Configurations Among Victims of Bullying at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4).
- MIKKELSON, E.G. - EINARSEN, S. (2002), "Relationship between Exposure to at Work Psychological and Psychosomatic Health Complaints: The Role of State Negative Affectivity and Generalized Self-Efficacy", *Scandinavian Journal of Psychology*, 43.
- NEILD, K. (1996), "Mobbing and Well-being: Economic and Personnel Development Implications", *European Journal of Work And Organizational Psychology*, 5 (2).
- NIOSH, NATIONAL INSTITUTE OF ORGANIZATIONAL SAFETY AND HEALTH, *Violence at Workplace, DHHS, Pub. No. 96-100.*
<http://www.cdc.gov/niosh/violcont.html>
- O'MOORE, M. (2000); *Bullying at Work in Ireland: A National Study, Anti Bullying Centre, Dublin.*
- ÖZEN, S. (2004), "Çalışma Yaşamında İşyeri Şiddeti Sorunu ve AB Ülkelerinde Durum", ÜZUN, T.-ÖZEN, S. (Edi.) *Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye, Seçkin Yayıncılık, Ankara.*

- PAOLI, P.-MERLIE, D. (2000), *Third European Survey on Work Conditions 2000*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin.
- RAYNER; C.-SHEEHAN, M.-BARKER, M. (1999), "Theoretical Approaches to the Study of Bullying at Work", *International Journal of Manpower*, 20 (1/2).
- SAFEWORK, *Introduction to Violence at Work*, ILO, In focus Programme on Safety and Health at Work and Environment. <http://www.ilo.org>
- SALIN, D. (2003), "Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the Work Enviroment" *Human Relations*, 56 (10).
- SHEEHAN, M. (1999), "Workplace Bullying: Responding with Some Emotional Intelligence", *European Journal of Marketing*, 20 (1/2).
- SMITH, P.-COWIE, H.-OLAFFSON, R. F.-LIEFOOGLE, A. (2002), "Definitions of Bullying: A Comparison of Terms Used, and Age and Gender Differences, in Fourteen-Country International Comparison", *Child Development*, 73(4).
- TINAZ, P.; *İşyerinde Psikolojik Taciz- Mobbing*, Beta Basım, İstanbul, 2006.
- VARTIA, M. (1996), "The Sources of Bullying-Psychological Work Environment and Organizational Climate", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2).
- VARTIA, M. (2003), "Workplace Bullying- A Study on the Work Environment, Well-being and Health", *People and Work Research Reports 56*, Finnish Institute of Occupational Health, Helsinki.
- VARTIA, M.-HYYTI, J. (2002),"Gender Differences in Workplace Bullying Among Prison Officers" *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1).
- YÜCETÜRK, Elif; (2005), "Bilgi Çağında Örgütlerin Görünmeyen Yüzü: Mobbing", *Sendikal Notlar*, Sayı 36, s.77- 91.
- *World of Work* (1998), "When Working Becomes Hazardous", *Sept/Oct.*, 26.
- ZAPF, D. (1999), "Organizational Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work", *International of Manpower*, 20 (1/2).
- ZAPF, D. - KNORZ, C.-KULLA, M. (1996), "On the Relationship between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, A Health Outcomes", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2).
- 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).