

İŞYERİNDE MOBİNG*: SOSYAL HİZMET MESLEĞİ İÇİN YENİ BİR ÖNCELİK ALANI

Yazar: Elisabeth Reichert

Çeviren: Emine Özmete**

Özet

Bu makalede Southern Illinois Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü Profesörü olan Elisabeth Reichert, işyerinde uygulanan mobbing/psikolojik taciz konusunun sosyal hizmet mesleği için yeni bir öncelik alanı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu makale mobbingin tanımı, mobbingin ortaya çıktığı çevre, mobbingi uygulayanların karakteristikleri ve seçtikleri hedef, mobbingin etkileri, mobbingin yasal boyutları ve mobbingin ortaya çıkmasını önleme stratejileri gibi işyerinde mobbingin farklı boyutlarını incelemektedir. Reichert, mobbingi işyerinde insan hakları ihlali olarak tanımlamakta, mobbing sürecinin evrensel insan hakları doktrinlerini ihlal eden bir konu olduğunu belirtmektedir. Bu noktada, sosyal hizmet mesleğinin insan haklarını koruma esasına dayalı işlevselleğine dikkat çekmektedir. Sosyal hizmet mesleğinin öncelikli olarak mobbingi açığa çıkarma sorumluluğu olduğunu ve işyerinde mobbing konusunun önemini ortaya koyarak rehber olması gerektiğini açıklamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Mobbing /psikolojik taciz, sosyal hizmet, insan hakları

WORK PLACE MOBING: A NEW FRONTIER FOR THE SOCIAL WORK PROFESSION

Abstract

Elisabeth Reichert, Professor of Social Work at Southern Illinois University, investigates the workplace mobbing as a new frontier for the social work profession. This article examines different aspects of workplace mobbing, including a definition of mobbing, the environment in which mobbing occurs, characteristics of mobbers and their targets, the effects of mobbing, legal aspects of mobbing, as well as strategies to prevent the occurrence of mobbing. Reichert defines to mobbing as violating of individual's human rights at workplace. In this point, she takes attention to functionality of social work profession based on human rights. She account for primarily responsibility of social work profession on exposure of mobbing and explaining to importance of mobbing issue for leading of social work profession.

Key Words: Mobbing, social work, human rights

Kaynak: Reichert, R. (2003). Workplace Mobbing: A New Frontier for the Social Work Profession. *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education*.5:3,4-12.

*Mobbing kavramı yerine Türkçede; "psikolojik/duygusal şiddet", "psikolojik zorbalık", "psikolojik taciz", "psikolojik istismar" ya da orijinal şekli ile "mobbing" gibi sözcükler kullanılarak açıklanabilmektedir. Bu çalışmada mobbing kavramı orijinal şekli ile kullanılmıştır.

**Doç.Dr., Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü Öğretim Üyesi.

Giriş

Amerika Birleşik Devletlerinde, mobbingden söz ederken; genellikle sokakta suç işleyen, şiddet uygulayan, gürültücü, kavgacı kişilerin yarattığı görüntüler akla gelmektedir. Bu bağlamda, mobbing kitlesel katılım ile oluşur ve kendi içinde bir güç haline gelir. Çoğunlukla yasal değildir ya da ahlaki yargılara dayanmaz. Mobbing kitlesel olarak harekete geçmeyi, bir gruba ait olarak söz dinlemeyi, çalışanlar arasında işbirliği yapmayı içerir.

Mobbing kavramının, bir grup tarafından kötü ve istismar edici davranışların uygulandığı bir iş çevresini tanımlamak için kullanılması, özellikle Avrupa'da ve dünyanın diğer bölgelerinde yaygındır. ABD'de bu terminoloji henüz benimsenmemiştir. Böylece ABD'deki mobbing ile ilişkili vakalar belgelenmemiştir (Davenport et al,1999). Yöneticiler ve çalışanların, iş yerinde çalışan diğer meslektaşlarına psikolojik istismar uygulaması, çalışanların karşı karşıya kaldığı ciddi ve en yaygın sorunlardan birini oluşturur (Yamada,2000: 475).

Yaklaşık 100 milyon Amerikalı işçi ya da işveren olarak çalışma yaşamını sürdürür(NAWS, 2000). Çalışma yaşamı zorunlu maaş ödemelerinin yani gelirin yanı sıra bireye saygı ve toplum içinde bir statü sağlar. İnsanlar çoğunlukla iş yerinde yaptıkları ile kendilerini tanımlarlar. Bu nedenle çalışma yaşamında ortaya çıkan sorunların özel bir anlamı vardır. Bu sorunlar ailede ve toplumdaki sorunların kötüleşmesine de neden olur.

Sosyal çalışmacılar için işyerinde mobbing konusu; birey, grup ve toplumun tümü üzerindeki duygusal ve diğer olumsuz etkilerinin ortaya çıkması nedeni ile önemlidir. İtibar ve saygı herkesin hakkı olduğu için işyerinde bireye nasıl davranıldığı temel insan hakları sorunudur. Sosyal hizmetin insan hakları odaklı bir meslek olması nedeniyle; sosyal çalışmacıların işyerinde mobbing konusunu anlayarak, temel insan hakları konusu ile ilişkilendirmeleri gereklidir.

Bu makale mobbingin tanımı, mobbingin ortaya çıktığı çevre, mobbingi uygulayanların karakteristikleri ve seçtikleri hedef, mobbingin etkileri, mobbingin yasal boyutları ve mobbing davranışlarını önleme stratejileri gibi işyerinde mobbingin farklı boyutlarını inceler. Ayrıca bu makale mobbingin niçin bireyin temel insan haklarının bir ihlali olduğunu açıklar.

Bir işyeri fenomeni/olgusu olarak mobbing

“Mob” kelimesi kanunsuz olarak, şiddete başvuran düzensiz kalabalık(çete) anlamına gelmektedir(Davenport et al,1999:20). Bu kavram latince düzenli ve sabit olmayan kalabalık anlamına gelen “mobile Vulgus”/ sözcüklerinden türetilmiştir. Son yıllara kadar mobbingden söz edilirken işyeri ile ilişkisi kurulmazdı. Ancak 1980'lerde Alman endüstri psikoloğu olan Heinz Leymann, işyerinde yetişkinler arasındaki grup şiddetini tanımlamak için mobbing kavramını kullanmıştır (Leymann ve Gustavsson, 1984). İş yerinde mobbing kavramını aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

Mobbing duygusal bir saldırdır. Mobbing bir birey saygısız ve zarar verici davranışların hedefi haline geldiğinde başlar. İşyerinde bir kişiye ya da gruba güç katmak için süregelen kötü niyetli hareketlere istekli ya da isteksiz bir şekilde katılarak bir araya gelen bireylerin, hedef olarak belirledikleri bir bireye karşı imalı davranışları, dedikodusunu çıkarmaları, itibarını düşürmeleri, saldırgan ve düşmanca bir çevre oluşturmaları ile gerçekleşir (Davenport et al,1999:33).

Leymann işyerinde mobbing araştırmasına işyerinde diğerleri tarafından “belalı/zor” olarak tanımlanan ve hedef seçilen bireyleri inceleyerek başlamıştır (Leymann ve Gustavsson, 1984). Leymann “belalı/zor” olarak adlandırılan bu kişilerin çalışmaya ilk başladıklarında bu davranışlar ile karşılaşmadıklarını bulmuştur.

Leymann’ın bulguları, bu süreçte insanları belalı olarak tanımlayarak; etiketlemek, sınıflandırmak için diğer bireyleri harekete geçirerek mobbing koşullarını destekleyen bir iş çevresi ve kültürünün ortaya çıktığını açıklamaktadır. Öncelikle bir yönetici/işveren ve bunu izleyen çalışanlar bir kişiyi “belalı” olarak belirlemektedirler. Yönetici/işveren kadın ya da erkek çalışanın işine son verecek nedenleri oluşturur. Leymann belirlenen çalışanların mobbing ile “belalı/zor” olarak tanımlanma sürecini ortaya koymaktadır.

Leymann, 1984 yılında işyerinde mobbinge ilişkin bulduklarını açıkladığı ilk raporunu yayınladı (Leymann ve Gustavsson, 1984) Bugüne kadar Leymann bu konuda birbirini izleyen 60’dan fazla makale ve kitap yazdı. Ayrıca Leymann’ın mobbing araştırması; Norveç, Finlandiya, Avusturya, Macaristan, İtalya, Fransa, İngiltere, İrlanda, Almanya, İsviçre, Avusturya, Yeni Zelanda, Japonya ve Güney Afrika’daki mobbing araştırmalarında örnek olarak incelendi (Bjorkqvist et al, 1994; Nield, 1995; Zapf ve Leymann, 1996; Einarsen ve Rakens, 1997; Keashly, 1998; Hoel, Rayner ve Cooper, 1999; Groeblichhoff ve Becker, 1996; Resch ve Schubinski, 1996; Vartia, 1996). İşyerinde mobbinge ilişkin araştırmalar, mobbing davranışlarının arkasındaki nedenlere ve hareketlerin genişliğine göre sürecin değiştiğini göstermektedir. Ancak mobbingin, mobbinge maruz kalan kişilerde sıklıkla sağlık problemlerine neden olduğu fikir birliğine varılan esas noktadır. Mobbing sürecinde devam eden duygusal ve fiziksel istismar eylemi, endüstride danışmanlık veren sosyal çalışmacıların başlıca ilgi alanı olmalıdır.

ABD’nde, bir işyeri olgusal/fenomeni olarak mobbingden sıklıkla söz edilmez. Bunun yerine araştırmacılar, mobbinge benzer davranışları tanımlamak için duygusal istismar ya da fiziksel şiddet, kabadayılık (bullying) gibi kavramları kullanmaktadırlar. Örneğin; işyerinde fiziksel şiddet/bullying kavramı, bir hedefi/kişiyi kontrol etme arzusu güden bir kabadayının (küçük kimseleri ezen kişi) kasıtlı, acı veren, incitici ve tekrarlanan kötü davranışlarını tanımlamak için kullanılmaktadır (Namie ve Namie, 1998). İşyerinde fiziksel şiddet/bullying, meslektaşlarının bir çalışana kasıtlı olarak sözlü ya da sözlü olmayan istismarı ile düşmanca bir iş çevresi yaratmasını içerir (Yamada, 2000).

ABD’ndeki araştırmacıların tümü işyerindeki her kötü davranış için fiziksel şiddet/bullying kavramını kullanmazlar. Bazıları yalnızca işyerinde saldırı ve taciz yerine bu kavramdan söz ederler (Neuman ve Baron, 1997). Bazıları ise bir kişiye ya da kişilere yönelen düşmanca sözler ya da imalar ve fiziksel olmayan davranışlar ile ortaya çıkan iş yerindeki bu acıları/güçlükleri duygusal istismar olarak tanımlarlar. Bu durum genellikle yetenekli olan hedef bireyin duygularını olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Keashly, 1998).

Sözü edildiği gibi, ABD’nde işyerinde mobbing kavramı yapılandırılırken kavramın gerçek anlamı benimsenmedi. Ancak mobbing kavramının kullanılması hem sürecin önemine ve gücüne, hem de grubun rolüne ve katılımına dikkati çeker. Fiziksel şiddet/bullying hedef olarak seçilen çalışana saldırgan davranışlar uygulayan ya da fiziksel zarar veren tek bir kişinin etkisini ifade eder. Oysa, hedef olarak seçilen çalışana yönelik açıkça ve kasıtlı olarak uygulanan davranışlar kadar hilekar ve kurnazca davranışlarda yıkıcı olabilir. Duygusal istismar mobbing olgusunu tam olarak tanımlamamaktadır ve dikkatler kurbanı odaklanmaktadır.

Mobbing sürecinde ise sorunun çözülmesi için dikkatler suçu işleyen, bu davranışları uygulayan kişiye yönelmelidir.

Amerika işyerindeki davranışlar ile ilişkili olarak mobbing kavramını benimsemelidir.

Mobbing işyerinde bir grup tarafından uygulanan fiziksel ve duygusal istismarı içerir. Çünkü mobbing genellikle bir dizi adımı ya da olayı içeren bir süreçtir. Kavram, işyerinde fiziksel şiddetten daha çok şeyi ve gerçekten ne olduğunu tanımlar. Tabii ki, fiziksel şiddet/bullying ve duygusal istismar mobbingin içerdiği geçerli kavramlardır. Mobbing kavramı duygusal istismara neden olan sürece odaklanarak, bireylerin grup olarak tek bir bireye yönelik istismarını daha etkili bir şekilde ifade eder.

Mobbingin kapsamı

ABD’nde bir araştırmacı, yaklaşık 20 milyon çalışanın işyerindeki günlük olaylarda istismar ya da mobbing ile karşı karşıya kaldığını tahmin etmektedir (Hornstein, 1996). Bir çalışma, bir yıl süresince, çalışanların dörtte birinin tehdit edildiğini, fiziksel saldırıya ya da tacize uğradığını göstermektedir (Northwestern National Life Insurance, 1993). İşyerinde mobbinge ilişkin tahminler ülkelere göre değişiklik göstermektedir. Örneğin, İsveç’te mobbing oranı % 25 civarında iken, İngiltere’de bir araştırmacı, tüm çalışanların kariyerleri boyunca bazı zamanlarda mobbinge uğradıklarını tahmin etmektedir (Hoel, Rayner ve Cooper, 1999). 1990 yılında Leymann İsveç’teki çalışanların (toplam işgücünün) % 3.5’inin mobbing mağduru olduğunu belirlemiştir (Leymann, 1995). Norveç’te ise nüfusun % 8.6’sı son altı ay boyunca mobbing mağduru olduklarını belirtmişlerdir (Vartia, 1996). Mobbinge ilişkin tahminler farklılık gösterirken, ABD’nde de mobbinge ilişkin genel bir ilgi ortaya çıkmıştır. Birçok Amerikalı modern işyerlerinde nezaketin ve terbiyenin kalmadığına inanmaktadırlar. Küresel ekonomik krizler, enflasyon, sendikalaşmanın azalması gibi son ekonomik ve sosyal eğilimler, modern işyerlerinde çalışanlara yönelik istismar davranışlarına neden olan koşulları yaratmıştır (Yamada, 2000). Popüler Pazarda, işyerinde “belalı/zor” olarak tanımlanan ve mobbinge maruz kalan çalışanların bu süreç ile nasıl başa çıkabileceğini ve istismar davranışlarını anlatan kitaplara ihtiyaç duyulmaktadır (Keashly, 1998). Bu artan ilgiye karşın; ABD’nde işyerinde mobbinge ilişkin örgütsel araştırmalar sınırlı sayıdadır. Araştırmalar iş stresi ile başa çıkmada bir engel olarak iş ilişkileri üzerinde dururken, bu araştırmalar genellikle stresin nedeni olarak iş ilişkilerine odaklanmaz.

İşyerindeki istismarın bu şeklinin yaygın olması, sosyal çalışmacıların mobbing olgusunu anlamasını zorunlu hale getirmektedir. Çalışanları “belalı/zor” olarak sınıflandırma eğilimi konuyu fazlaca basite indirgemektir. İşyerindeki çatışma ve istismar gerçeği mobbing dinamiklerinin, kültürünün ve diğer ilişkili faktörlerin daha derinlemesine anlaşılmasını gerektirir.

Mobbing koşulları

Mobbing ile her işyerinde karşılaşılabilir. Ancak mobbingi daha olası bir şekilde ortaya çıkaran başlıca koşullar vardır. Katı hiyerarşik sistemi olan örgütler, otoriter yönetim biçimleri, çalışma grubu içindeki yetersiz iletişim, kötü davranışlar ile birlikte ortaya çıkar ve riskleri artırır (Leymann, 1990; Vartia, 1996)). Bazı araştırmacılar mobbingin kar amacı güden daha büyük şirketlerden çok eğitim ve sağlık hizmetleri gibi kar amacı gütmeyen sektörlerde daha sıklıkla ortaya çıktığını bulmuşlardır (Davenport et al, 1999). Yönetimde az deneyimi olan bireylerin kar amacı güden şirketlerden çok, kar amacı gütmeyen şirketlere yönetici olma

olasılıkları fazladır. Ayrıca, kar amacı gütmeyen organizasyonlardaki finansal baskılar, mobbing vakalarının artmasına neden olur. Ancak diğer bazı bulgular; kar amacı güden kuruluşlar ile karşılaştırıldığında, kar amacı gütmeyen örgütlerde mobbing görülme sıklığının daha çok olmadığını ortaya koymaktadır (Hoel et al, 1999).

İşverenin ticari faaliyeti ya da iş statüsü ile ilişkili olmaksızın mobbingi ortaya çıkaran özel işyeri koşulları vardır. Mobbingi destekleyen bu koşullar aşağıdaki gibi özetlenebilir (Davenport et al,1999):

- İnsan kaynaklarının maliyetini en alt düzeyde tutmak
- Aşırı katı hiyerarşik yapı
- Açık iletişim politikasının yetersizliği
- Zayıf iletişim ağı
- Çatışma çözme yeteneğinin zayıflığı, işyerinde etkili olmayan şikayet süreci ve çatışma yönetimi
- Zayıf liderlik
- Farklılıklar için etkili olamayan eğitim.

Çoğu işyerinde, mobbing bu faktörlerin bir kombinasyonu olarak ortaya çıkar. Burada yönetimin tutum ve davranışları en önemli faktördür. Yönetim ya da yöneticiler mobbingi örgütleri ya da şirketleri için büyük bir tehlike olarak kabul etmedikleri sürece mobbinge neden olan mevcut koşullar yara olarak kalmaya devam edecektir.

Mobbing uygulayanların karakteristik özellikleri

Bir işyerinde mobbingin niçin olduğunu anlamak için çoğunlukla mobbing uygulayanların karakteristik özelliklerini tanımlamak önemlidir. Günümüze kadar, ABD’nde işyerinde mobbing uygulayanlar ile başa çıkmayı konu alan deneysel çalışmaların sayısı çok azdır (Davenport et al,1999). Araştırmacılar, mobbing sürecinin genellikle mobbingi uygulayanların; yaşam ile ilgili yeteneksiz olma, bireylerarası ilişkilerde rol yapma, açık iletişim kurmama, dürüst olmama, yüksek benlik duygusu ve itibarını yükseltme ihtiyacı gibi özelliklerinden kaynaklandığını söylemektedirler. Bu araştırmacılar, mobbing uygulayanların kişiliğini aşırı kontrol ihtiyacı olan, cesur olmayan, sinirli ve güce aç kavramları ile tanımlamaktadırlar. Mobbing uygulayan bir bireyin davranışları güvensizlik ve endişe duyguları ile ortaya çıkan kıskançlık ve düşmanlık ile kendini gösterir (Leymann, 1993). Bir araştırmada insanların kendi yetersizliklerini örtmek için işyerinde mobbinge sığındıkları bulunmuştur. Sahip oldukları statü ve itibarlarına ilişkin endişe/ korku ve çaresizlik onları diğer bireyleri kötümeye zorlar. Bu nedenle, sosyal çalışmacılar işyerinde mobbing uygulayanların kişilik özelliklerine ilişkin genellemeleri dikkatli bir şekilde incelemelidirler. Çünkü bu konudaki deneysel çalışmalar henüz iyi bir şekilde ortaya konulmamıştır (Hoel et al, 1999).

Fiziksel istismardan/bullying farklı olarak, grup dinamikleri işyerinde mobbingin önemli bir yüzünü oluşturmaktadır. Gerçekte mobbingin grup dinamikleri bağlamında incelemesi gerekir. Bireylerin tek başına mobbing uygulaması niçin düşük orandadır? Grup dinamikleri teorileri, düşük öz-saygıya sahip bireylerin destek bulacakları bir grup içinde kendilerini daha güvende hissedeceklerini belirtmektedir (Westhues, 1998; Davenport et al,1999; Mayer, 1999). Grubun birleştirilmiş/ ortak gücü işyerindeki istismarı kolaylaştırır. Grubun üyeleri uyumlu

olmak için birlikte bir birey üzerinde yoğun baskı oluşturabilir (Neck ve Manz, 1994).

İşyerinde mobbing uygulayanların karakteristiklerini ortaya koyabilmek için mobbingin arkasındaki nedenlerin anlaşılması gerekir. Leymann'a göre bireyleri mobbing davranışına yönlendiren başlıca dört neden vardır (Leymann, 1993):

1.Güçlü olmak için grup normlarını benimsemek: "Eğer benimsemezlerse, gitmek zorundadırlar." Bu güdü bireyin mobbing uygulama nedeni olabilir. Homojenlik ve benzerlik olduğunda grubun bağlı ve güçlü olabileceği en önemli kanıdır.

2.Düşmanlıktan zevk almak: Mobbingi destekleyen insanlar, mobbingi ortadan kaldırmaktan hoşlanmazlar. Örgütlerdeki hiyerarşik statüler bazen önemli değildir. Kişisel olarak birinden hoşlanmadıklarında yöneticiler ya da çalışanlar mobbing sürecini başlatmada birbirlerine benzerdir.

3.Zevk duymak: Başkalarına kötü davranmaktan zevk duyan, sadist kişilikli bireyler mobbing uygulayarak; başkalarına kötü davranmaktan ve cezalandırmaktan zevk alırlar.

4.Önyargıyı desteklemek: İnsanlar belirli bir sosyal ya da etnik gruba ait hoşlanmadıkları ya da nefret ettikleri kişilere mobbing davranışlarını uygularlar (Vartia, 1996).

Yukarıdaki mobbing nedenlerine ek olarak; düşmanlık, yönetimin zayıflığı, işlerdeki rekabet, terfi, yöneticiler tarafından beğenilme ve onaylama diğer mobbing nedenleri olarak sıralanabilir.

İşyerinde mobbing uygulayanların hedefleri

İşyerinde mobbingin incelenmesi hedef olarak seçilen çalışanların özelliklerinin de dikkate alınmasını gerektirir. Araştırmalarda, işyerinde mobbing uygulayanların üç genel profile uygun kişiler arasından mağduru seçtikleri belirtilmektedir (Namie ve Namie, 1998). Mobbing uygulayanların hedefi "hoş/kibar insanlar"dır. Çünkü mobbing uygulayan kişi bu insanların en az direnci göstereceğine inanır. Diğer bir deyişle mobbing uygulayanlar için hoş/kibar insanlar kolay bir avdır. Benzer şekilde "savunmasız insanlar"da hedefdir. Çünkü bu insanlar mobbing uygulayanlara daha az misilleme yaparlar ya da daha az karşı dururlar. Hoş ve savunmasız insanların aksine mobbing uygulayanlar sıklıkla "en iyi ve parlak" bireyleri hedef seçerler. Çoğunlukla yetersizlik hissi ile mobbing uygulayanlar işyerinde daha başarılı olan en iyi ve parlak şekilde amaçlarına ulaşan bireylere yavaş ve sinsice zarar verirler. Tabii ki, işyerinde mobbing uygulayanlar yukarıda tanımlanan üç profilin dışındaki bireyleri de hedef seçebilirler. Ancak, mevcut araştırmacılar bu üç profilin- "hoş/kibar insanlar", "savunmasız insanlar" ve "en iyi ve parlak insanlar"- mobbing uygulayanların en sık hedefi olduğunu göstermektedir.

Bir süreç olarak mobbing

Mobbing zaman içinde acı veren istismar davranışlarını içeren bir süreçtir. Mobbing genellikle esas faaliyetleri arttırmak ve hız kazandırmak için küçük davranışlarla başlar. Leymann, mobbing sürecindeki beş aşamayı açıkça ortaya koymaktadır.

1.Aşama: Başlangıç aşaması kritik olaylar ya da çatışmalardan oluşur.

2.Aşama: İkinci aşamada mobbing dinamikleri davranışa dönüşmüştür. Mobbing uygulayanlar, hedeflerine karşı sınırlı ve gergin davranışlar sürdürmeye devam ederler.

3.Aşama: Üçüncü aşamada yönetim, hedefle ilgili sıklıkla yanlış değerlendirmeler ve hükümler öne sürer. Yönetim hedefi desteklemek yerine, dışlayan ve yok sayan davranışları sürdürür.

4.Aşama: Bu aşamada hedef birey belalı, kavgacı ya da ruhsal/zihinsel açıdan hastalıklı olarak etiketlenir. Bu aşamada hedefe yönelik saygısızca ve negatif davranışlar artar.

5.Aşama: Son aşama işten çıkarmadır. Mobbing uygulayan genellikle belirlediği amaca ulaşmıştır. Hedef/mağdur işyerinden ayrılmaya zorlanmıştır.

İşyerindeki mobbing uygulamalarının hepsi tam olarak bu beş aşamayı izlemeyebilir. Örneğin, hedef kişi yönetimin desteğine ihtiyaç duysa bile mobbing uygulayanlar ile tek başına da mücadele edebilir ve mobbing sürecini durdurmada başarılı olabilir. Ayrıca mobbing mağdurlarının hepsi işten ayrılmayabilirler. Ancak araştırmalar genellikle mobbing sürecinin bu beş aşamayı izlediğini göstermektedir.

Mobbingin etkileri

Mobbing hedef ya da mağdur kişinin mental sağlığını açık bir şekilde olumsuz etkiler. İşyerinde mobbinge maruz kalan bireyler ağır stres ve kaygı yaşarlar (Leymann ve Gustavsson, 1996). Mobbing hastalıklara, sosyal dışlanmaya ve hatta suça neden olur, mesleki ilerlemeyi ve para kazanmayı engelleyebilir (Groebllingshoff ve Becker, 1996).

Avrupa'daki araştırmalarda, işyerinde mobbing hedefi olarak seçilen bireyin olumsuz duygusal koşullar nedeniyle aşırı stres yaşayabileceği ortaya konulmuş; ancak bunun işveren açısından da bir maliyetinin olabileceğine dikkat çekilmemiştir (Niedl, 1995). Her mobbing vakası, genel bir maliyet analizi yapmayı engelleyen kendine özel detayları ve olayları içerir. Örgütsel çalışmalar mobbingin verimliliğin düşmesine neden olabileceğini göstermektedir. Bu nedenle mobbing toplam iş verimliliğini olumsuz etkileyen bir maliyet faktörü olarak görülmelidir(Niedl, 1996).

Mobbinge karşı yasal koruma

ABD işyerindeki ayrımcılığı ve yanlış uygulamaları önlemeye yönelik yasal uygulamaları ile onur duyar. Ancak konu mobbinge gelince, batı ülkelerinde de uygulanan işveren koruma kanunlarının arkasına sığınır. Yamada (2000:476), bu durumu aşağıdaki gibi açıklamaktadır:

İşverenler ve çalışanlar açısından işyerinde olumsuz olaylar yaşandığında, özellikle çalışanlara fiziksel şiddet davranışı uygulandığında, yasal sistem çalışanları desteklemek için doğal bir şekilde varlığını gösterir. Bu durum işverene de bir rahatlık sağlar. Ne yazık ki çalışanlar için yasal düzenlemelerin artması ve genel kanunların uygulanması-özellikle çalışanlar için çalışma yaşamındaki ayrımcılığına ilişkin- duygusal strese neden olan haksız uygulamalar ve diğer istismar davranışları açısından çok etkili olamamıştır. Tarihsel süreçte birbirine benzer kanunlar günlük çalışma alanını düzenlemede yetersiz kalmıştır. İşyerindeki istismar henüz Amerika'nın yasal sistemi tarafından tanımlanmamış ve kabul edilmemiştir.

ABD'nin aksine, İsveç, Norveç, Finlandiya, Avusturya ve Almanya çalışma yaşamında duygusal refahı iyileştirebilecek, mesleki güvenliği koruyucu yasaları kabul etmiştir (Davenport et al,1999). Çalışan bir bireyin hakkı olarak duygusal refahın iyileştirilmesi, özellikle işyerinde mobbingin önlenmesini içermektedir. Avrupa'daki bu ülkeler işyerinde mobbingi önlemenin yasal bir ihtiyaç olduğunu

kabul ederken, Amerika'da karşılaştırılabilir bir eğilim ya da hareket olmaması tedirgin edicidir. Belki Amerikalılar zahmetli ve özensiz çalışma koşullarını fazlası ile kabul etmişlerdir ya da işverenler, çalışanları kendilerine dava açabilir korkusunu yaşamaktadırlar. Ancak, kanun yapıcıların işyerindeki mobbingin neden olduğu önemli tehlikeleri dikkate almaları gerekmektedir.

Mobbingin önlenmesi

Açık bir şekilde, hiçbir işveren işyerinde mobbingi teşvik etmek ya da mobbinge göz yummakla suçlanmak istemez. Avrupa'da bile işverenler olumsuz çağrışımlar nedeni ile mobbing konusundan nefret ederler (Resch ve Schubinski, 1996). Bu nedenle çalışanlar anti-mobbing programları talep etseler dahi, mobbingi önlemek için özel bir program oluşturmaya ihtiyaç duyulmaz. İşverenler kendi işyerlerinde mobbinge izin verilmeyeceğine diğerlerinin inanmasını isterler. Bunun yerine işverenler, işyerinde alkol kullanımı ya da istismar davranışları gibi çalışanların yetersizliklerine odaklanan programları tercih ederler.

İşverenlerin, işyerindeki mobbingi sosyal bir problem olarak kabul etmedeki isteksizlikleri, mobbing davranışlarına ilişkin farkındalığın artmasını engellemektedir. İşyerindeki mobbing hakkında tartışmaların ve bu konuda araştırmaların yapılması gereklidir. Ne yazık ki sosyal hizmet literatüründe işyerinde mobbing hakkında bir şey yoktur. Oysa sosyal çalışmacılar sıklıkla işyerinde mobbinge yol açan davranışlar ve konular ile karşı karşıya kalırlar.

İşverenler, işyerinde mobbingin ekonomik ve sosyal maliyetini kabul etmesine karşın, mobbingin önlenmesine yönelik program ya da politikaların uygulanmasına direnç göstermektedirler. İşyerinde mobbingin önlenmesine yönelik bir program; eğitim, yönetim eğitimi ve mobbingin çözümlenmesi sürecine ilişkin bilgileri içermelidir (Leymann, 1993).

Eğitim

İşyerinde mobbing hakkındaki eğitim, yönetim düzeyindeki çalışanlarda dahil olmak üzere tüm çalışanlara verilmelidir. Bu eğitim mobbingin tanımını, belirtilerini ve mobbing ile ortaya çıkan etkileri içermelidir. İşverenler uzman olan konuşmacılar davet ederek, mobbing ile ilgili düzenli olarak seminerler, çalışma atölyeleri düzenlemelidirler. Bu seminerler mobbingi önlemeye ilişkin uygulamalı eğitimi de içermelidir.

Yönetim eğitimi

Yönetim eğitimi, mobbing davranışlarını düzeltmek için geleceğe yönelik önleyici yöntemlerin uygulamasını ve işverenlerin çatışmaları kabul edebilme becerilerinin geliştirilmesini içerir. Bu eğitim, mobbing sürecine ilişkin ilk uyarı işaretlerinin zamanı geçmeden, potansiyel mobbing durumu oluşmadan etkili bir şekilde değerlendirilmesine ışık tutmalıdır.

Mobbingin çözümlenmesi süreci

İşverenler mobbing olayı gerçekleştiğinde çalışanlara yol gösterebilecek bir rehber oluşturmalarıdır. Bir işveren mobbinge ilgili yasal bir uygulama olursa çalışana misilleme yapılmayacağını garanti etmelidir. Süreç, bir grubun genel görüşüne karşı olsa bile, mobbingden şikayet eden bireyi korumalıdır. Mobbing karşıtı politikaların oluşturulması, kabul edilebilir davranış normlarına uygun örgütsel politikaların gelişmişliği ile ilişkilidir. Örneğin, çoğunlukla işverenlerin cinsel taciz, istismar edici ya da etik dışı davranışlar ile ilgili bir rehberi vardır. Mobbingi önlemeyi amaçlayan bir politika da bu rehberlerden farklı değildir.

Sosyal hizmet alanında çalışan bir akademisyen, etik konulu çalışmasında işyerindeki istismar davranışlarının önlenmesine ilişkin bir değerlendirme yapmıştır. Sosyal çalışmacılar için etik bir dinleyici olma modeli geliştirmede, F. Reamer sosyal çalışmacılara kendi kurumlarında bir risk değerlendirmesi yapmaları için öneride bulundu. F Reamer danışanlara yönelik etik risklere odaklanırken (güven ve mahremiyet), meslektaşları ile birlikte iftira ya da uygulayıcıların yetersizlikleri gibi konuları ortaya koymaya çalıştı (Reamer, 2000). Reamer'in örgütsel risk değerlendirme modeli, ilk aşamada düzeltilbilecek güç alanlara odaklanmayı amaçlar (Reamer, 2001).

Mobbingin önlenmesi, pek çok işyerinde ortaya çıkan mobbingin kabul ve fark edilmesini gerektirir. Mobbing davranışları konusunda bilgilendikten sonra, işyerinde uzlaşma mobbingin etkili bir şekilde önlenmesinde işverenin atacağı önemli bir adımdır.

Sosyal çalışmacılar ve eğitimin sürdürülebilirliği

İşyerinde mobbing konusunda bilgilendirme, sosyal çalışmacıların uygun önleme stratejilerini geliştirebilmeleri için önemlidir. Süpervisör, yönetici, vaka çalışanı, klinik sosyal çalışmacı gibi kariyer alanları ile ilişkili olmaksızın tüm sosyal çalışmacılara mobbing hakkındaki bilgi verilmelidir. Çünkü sosyal hizmet literatürü bu konuda bir çalışma içermemektedir. Bu bilgi sosyal çalışmacıların danışanlarına daha iyi yardım edebilmeleri için gereklidir.

Mobbing ve insan hakları

İş, bireyin yaşamının en önemli parçasıdır. Bireyler sıklıkla kendilerini iş deneyimleri ile tanımlarlar ve genellikle saygın bir işyerinde gününün önemli bir bölümünü geçirirler. Bu nedenle, bireyler için çalışma arkadaşlarının davranışları büyük öneme sahiptir.

Birleşmiş Milletler'in bütün üyeleri tarafından onaylanan İnsan hakları evrensel beyanamesi, "Bütün insanlar özgür doğarlar, eşit haklara ve değere sahiptirler. Akıl ve vicdan sahibi olarak, birbirlerine karşı kardeşlik anlayışıyla davranmalıdırlar." (United Nations, 1948)

Başka önemli bir insan hakları raporu her bireyin işyerinde adil ve uygun koşullarda bulunma hakkına sahip olduğunu kabul etmektedir. Bu hak çalışanlar için "güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları" olarak adlandırılır (United Nations, 1976).

Sosyal hizmet açık bir şekilde insan haklarının korunmasına dayalı bir meslektir (Ife, 2001; Reichert, 2001a; Reichert, 2001b; International Federation of Social Workers, 2000; Staub-Bernasconi, 1998; Witkin, 1998). İşyerinde bir insana nasıl davrandığı, insan hakları konusudur ve işyerinde mobbing mevcut insan hakları doktrinlerini/öğretilerini ihlal eden bir konudur. İşyerinde mobbing uygulayarak insan haklarını ihlal etme noktasında, sosyal çalışmacılar mobbing karşısı politikaların iyileştirilmesinde katkı sağlayabilirler.

Özet

ABD'nde işyerinde mobbing konusu sosyal hizmet literatüründe yer almamaktadır. Sosyal hizmet alanında çalışan bir akademisyen etik ile ilgili çalışmasında dolaylı olarak bu konuya değinmektedir. İşyerinde mobbing konusunun sosyal hizmet mesleği içinde daha özel olarak tartışılması gerekmektedir. Mobbing süreci anlaşılmağı, bir sosyal çalışmacı tahminlerinde yanlışlar yapabilir ve işyerindeki ortamı tam olarak anlamadan mobbingden şikayet eden hedef bireye odaklanabilir. Sosyal hizmet mesleğinin öncelikli olarak mobbingi açığa çıkarma

sorumluluğu vardır. Sosyal hizmet mesleğinin işyerinde mobbing konusunun önemini ortaya koyarak rehber olması gereklidir.

Kaynaklar

Adams, A. (1992). *Bullying at work*. London: Virago Pres.

Bjorkqvist, K. et al. (1994). Aggression Among University Employees. *Aggressive Behaviour*, 20, 173-184.

Davenport, N., Distler S.R. and Eliot G. (1999). *Mobbing emotional abuse in the American workplace*. Ames, Iowa : Civil Society Pub.

Einarsan, S. and Rakens, B. (1997). Harassment in the Workplace and the Victimization of Men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263.

Einarsan, S. and Skogstad, A. (1996). Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-203.

Groeblinghoff, D. And Becker, M. (1996). A Case Study of Mobbing and the Clinical Treatment of Mobbing Victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 277-294.

Hoel, H., Rayner, C. And Cooper, C (1999). Workplace Bullying. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14, 195-230.

Hornstein, H. (1996). *Brutal bosses and their prey. how to identify and overcome abuse in workplace*. New York: Riverhead Boks.

Ife, J. (2001). *Human rights and social work: towards rights based practice*. Cambridge, MA: Cambridge University Pres.

International Federation of Social Workers (2000). *Policy Statement International Federation of Social Workers*. <http://www.ifs.org/publication/>

Keashly, L. (1998). Emotional Abuse in the Workplace: Conceptual and Empirical Issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1 (1), 85-117.

Leymann, H. and Gustavsson, B. (1984). Psykiskt vald I arbetslivet. Tva explorativa undersokningar (Psychological violence at workplace: Two explorative studies). Undersokningsrapport 42, Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen (National Board of Occupational Safety and Health).

Leymann, H. (1993). Atiologie und Haufigkeit von Mobbing am Arbeitsplatz : Eine Übersicht über die Bisherige Forschung. *Zeitschrift fuer Personalforschung*, 7, 271-284.

Leymann, H. (1995). *Begleitkoffer zum Buch Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz*. Wien: Verlag des Oesterreichischen Gewerkschaftsbundes.

Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

Leymann, H. and Gustafsson, A. (1996). Mobbing at Work the Development of Post-traumatic Stress Disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.

Mayer, M. (1955). *They thought they were free*. Chicago: The University of Chicago Press.

Namie, G. and (Namie, R. (1998). *Bullyproof yourself at work. personal strategies to recognize and stop the hurt from harassment*. Benicia: Double Doc. Press.

- NAWS Policy Statements 2000-2003. (2000). *National association of social workers. 5th edition. occupational social work*. Washington DC.: NAWS Press.
- Neck, C.P. and Manz, C.C. (1994). From Groupthink to Teamthink: Toward the Creation of Constructive Thought Patterns in Self-managing Work Teams. *Human Relations*, 47(8), 929-952.
- Neuman, J. and Baron, R. (1997). Aggression in the workplace, R. Giacalone, J. Greenberg (Eds.) *Antisocial Behaviour in Organizations*, Thousand Oaks: Sage Pub.
- Nield, K. (1995). *Mobbing Bullying am Arbeitsplatz: Eine Empirische Analyse zum Phaenomen Sowie zu Personal –wirtschaftlich Relevanten Effekten von Systematischen Feindselighkeiten*. München und Mering: Rainer Hampp Verlag.
- Nield, K. (1996). Mobbing and Well-being: Economic and Personal Development Implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 239-249.
- Northwestern National Life Insurance Company (1993). *Fear and violence in the workplace*. Minneapolis: Northwestern National Life Insurance Company.
- Reamer, F. (2000). The Social Work Ethics Audit: A Risk Management Strategy. *Social Work: Journal of the National Association of Social Workers*, 45(4), 355-366.
- Reamer, F. (2001). The Social work ethics audit: a risk management tool. Washington D.C.: NAWS Pres.
- Rehner Iversen, R. (1998). Occupational Social Work for the 21st Century. *Social Work: Journal of the National Association of Social Workers*, 43(6), 551-566.
- Reichert, E. (2001a). Placing Human Rights at the Center of Social Work Profession. *The Journal of Intergroup Relations*, 28(1), 43-50.
- Reichert, E. (2001b). Move From Social Justice to Human Rights Provides New Perspective. *Professional Development: The International Journal of Continuing Social Work Education*, 4(1), 5-13.
- Resch, M. and Schubinski, M. (1996). Mobbing Prevention and Management in Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 295-307.
- Staub-Bernasconi, S. (1998). Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession in Wohrele (hg) *Profession und Wissenschaft Sozialer Arbeit. Positionen in Einer Phase der Generellen Neuverortung und Spezifika* (pp 305-332), Cengage, Pfaffenweiler.
- United Nations. (1948). *Universal Declaration of Human Rights*. New York: Author.
- United Nations. (1976). *International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights*. New York: Author.
- Vartia, M. (1996). The Sources of Bullying: Psychological Work Environment and Organizational Climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-215.
- Westhues, K. (1998). *Eliminating professors: a guide to the dismissal process*. queenstone: Canada Kempner Collegium Pub.
- Witkin, S. (1998). Human Rights and Social Work. *Social Work*, 43, 197-201.

Wyatt, J. and Hare, C. (1997). *Work abuse: how to recognize and survive it*. Rochester, Vermont: Schenkman Books, Inc.

Yamada, D. (2000). The Phenomenon of Workplace Bullying and the Need for Status-blind Hostile Work Environment Protection. *The Georgetown Law Journal*, 88(3), 475-536.

Zapf, D., Knorz, C. and Kulla, M. (1996). On the Relationship between Mobbing Factors and Job Content: Social Work Environment and Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-239.

Zapf, D. and Leymann, H. (1996). Mobbing and Victimization at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2) 161-164