



**T.C.**  
**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI**

**ÇALIŞANLARIN SİBER ZORBALIĞA MARUZ KALMASI VE İŞ**  
**STRESİ DURUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ**

**(YÜKSEK LİSANS TEZİ)**

**Cansu DAĞLAR**

**BURSA – 2022**





**T.C.**  
**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI**

**ÇALIŞANLARIN SİBER ZORBALIĞA MARUZ KALMASI VE İŞ**  
**STRESİ DURUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ**

**(YÜKSEK LİSANS TEZİ)**

**Cansu DAĞLAR**

**Danışman:**

**Doç. Dr. Selver YILDIZ BAĞDOĞAN**

**BURSA – 2022**

## ÖZET

<b>Yazar adı soyadı</b>	Cansu DAĞLAR
<b>Üniversite</b>	Bursa Uludağ Üniversitesi
<b>Enstitü</b>	Sosyal Bilimler Enstitüsü
<b>Anabilim dalı</b>	Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
<b>Bilim dalı</b>	Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
<b>Tezin niteliği</b>	Yüksek Lisans
<b>Mezuniyet tarihi</b>	... /... / 2022
<b>Tez danışmanı</b>	Doç. Dr. Selver YILDIZ BAĞDOĞAN

### ÇALIŞANLARIN SİBER ZORBALIĞA MARUZ KALMASI VE İŞ STRESİ DURUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu çalışmada çalıştıkları işyerinde siber zorbalığa maruz kalan çalışanların siber zorbalık deneyimleri, etkileri ve mücadele yöntemleri ile işyeri siber zorbalığın iş stresi üzerindeki etkileri incelenmektedir. Araştırmanın çalışma grubu Yalova, Bursa ve İstanbul illerinde çalışma hayatına devam eden 22 kişi ile oluşturulmuştur. Çalışanların farklı meslek gruplarında ve sektörlerde yer alan kişiler olması göz önünde tutulmuştur. Siber zorbalık ile ilgili problemlerin belirlenmesi ve farklı meslek gruplarındaki değişkenleri saptamak amacıyla çeşitlilik sağlanmaya çalışılmıştır. Çalışmada kriterleri belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan sorular yüz yüze ve online toplantılarda kullanılmıştır.

İşyeri siber zorbalığı ve iş stresine olan etkisini araştırmak için yapılan bu çalışmada kişiler ile yapılan görüşmelere bakıldığında; farklı meslek ve sektörlerde çalışanlar da büyük çoğunluğunun sık sık siber zorbalığa maruz kaldığı, genel itibari ile siber zorbalığı aynı şekilde tanımladıkları, çalışma hayatı üzerindeki etkilerinin benzer olduğu ve iş stresi yaşamalarına da neden olan önemli bir problem olduğu gibi bulgular tespit edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Zorbalık, siber zorbalık, işyeri siber zorbalığı, stres, iş stresi

## ABSTRACT

<b>Name &amp; surname</b>	Cansu DAĞLAR
<b>University</b>	Bursa Uludağ University
<b>Institute</b>	Institute of Social Sciences
<b>Field</b>	
<b>Subfield</b>	
<b>Degree awarded</b>	Master
<b>Date of degree awarded</b>	... / ... / 2022
<b>Supervisor</b>	Doç. Dr. Selver YILDIZ BAĞDOĞAN

### EVALUATION OF CYBERBULLYING AND WORK STRESS SITUATIONS OF EMPLOYEES

**In this study, the cyberbullying experiences, effects and methods of struggle of the employees who are exposed to cyberbullying in the workplace where they work are examined, as well as the effects of workplace cyberbullying on work stress. The study group of the study was formed with 22 people who continued their working life in Yalova, Bursa and İstanbul. It was taken into consideration that employees continue to operate in different occupational groups and sectors. Diversity has been tried to be provided in order to identify the problems related to cyberbullying and to determine the variables in different occupational groups. In order to determine the criteria in the study, the questions prepared by the researcher were used in face-to-face and online meetings.**

**In this study, which was conducted to investigate workplace cyberbullying and its effect on work stress, when the interviews with people were examined; Although they work in different professions and sectors, it has been determined that the vast majority of them are frequently exposed to cyberbullying, that they define cyberbullying in the same way in general, that their effects on working life are similar and that it is an important problem that causes them to experience work stress.**

**Keywords:** Bullying, cyberbullying, workplace cyberbullying, stress, work stress

## ÖNSÖZ

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde, değerli bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşan, her zaman tüm enerjisi ve samimiyeti ile bana yol gösteren, değerli vaktini her zaman ayıran, birçok konuda bana güç vererek motivasyonumu her zaman yüksek tutan ve her konuşmamız da hem meslek hayatıma dair hem de hayata dair bana çok kıymetli bilgiler öğreten çok değerli hocam Sayın Doç. Dr. Selver YILDIZ BAĞDOĞAN'a tüm kalbimle çok teşekkür ederim.

Her zaman hayran olduğum ve başarılı bir kadın olmamdaki en büyük sebep olan annem Güner Dağlar'a, desteğini her zaman hissettiğim babam Aykut Dağlar'a ve hep ilk koştuğum kişi olan abim Alper Dağlar'a sonsuz teşekkür ederim. Son olarak ise bu yolda yürümeme teşvik eden çok değerli Melih Üyük'e teşekkürü borç bilirim.

# İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
TABLolar LİSTESİ .....	ix
GİRİŞ .....	1
BİRİNCİ BÖLÜM .....	4
İŞYERİ SİBER ZORBALIĞININ KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ.....	4
1.1. Zorbalık Kavramı .....	4
1.2. Siber Zorbalık Kavramı.....	7
1.3. Siber Zorbalığın Geleneksel Zorbalıktan Farklılıkları .....	13
1.4. Siber Zorbalık Türleri .....	16
1.4.1. Çevrimiçi Kavga.....	18
1.4.2. Zarar Verme .....	18
1.4.3. Başka Bir Kimliğe Bürünme .....	19
1.4.4. Başkasına Ait Bilgi ve Görüntüleri Ortaya Çıkarma.....	19
1.4.5. Dışlama.....	19
1.4.6. Siber Taciz.....	20
1.5. Siber Zorbalık Araçları .....	20
1.5.1. Anlık Mesajlaşma .....	20
1.5.2. Cep Telefonu .....	21
1.5.3. E-posta.....	21
1.5.4. Metin Mesajları .....	22
1.5.5. Sosyal Paylaşım Siteleri .....	22
1.5.6. Blog ve Forumlar.....	23
1.6. Siber Zorbalığın Nedenleri.....	23
1.6.1 İçsel Nedenler .....	24
1.7. Siber Zorbalığın Etkileri .....	27
1.7.1. Duygusal ve Psikolojik Etkiler .....	27
1.7.2. Sosyal Etkiler .....	28
1.7.3. Akademik Etkiler .....	28
1.7.4. Fiziksel Etkiler .....	29
1.8. İşyeri Siber Zorbalığının Etkileri .....	29
1.9. Siber Zorbalık Yaygınlığı .....	30

İKİNCİ BÖLÜM.....	34
İŞ STRESİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ.....	34
2.1. Stres Tanımı .....	34
2.2. İş Stresi Tanımı .....	36
2.3. İş Stresi Kaynakları .....	38
2.3.1. Bireysel Stres Kaynakları .....	38
2.3.2. Örgüt Dışı Stres Kaynakları .....	40
2.3.3. Örgütsel Stres Kaynakları .....	42
2.4. İş Stresinin Belirtileri .....	45
2.4.1. Fizyolojik Belirtiler .....	45
2.4.2. Psikolojik Belirtiler .....	46
2.4.3. Davranışsal Belirtiler.....	46
2.5. İş Stresinin Sonuçları .....	47
2.5.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları .....	47
2.5.2. Stresin Örgütsel Sonuçları.....	49
2.6. İş Stresi ile Mücadele Yöntemleri.....	51
2.6.1 Bireysel Mücadele Yöntemleri.....	52
2.6.2 Örgütsel Mücadele Yöntemleri .....	56
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....	61
ARAŞTIRMA .....	61
3.1. Araştırmanın Amacı .....	61
3.2. Araştırmanın Önemi.....	61
3.3. Varsayımlar .....	62
3.4. Kapsam ve Sınırlılıklar .....	62
3.5. Araştırmanın Yöntemi.....	62
3.6. Araştırma Örnekleme.....	63
Tablo 1. Görüşme Yapılan Kişiler.....	64
3.7. Veri Toplama Aracının Hazırlanması .....	65
3.8. Verilerin Toplanması .....	66
3.9. Verilerin Analizi ve Bulgular.....	67
3.9.1. İşyeri Siber Zorbalığı ve İş Stresi ile İlişkisine İlişkin Bulgular .....	68
SONUÇ .....	92
KAYNAKÇA.....	100
EKLER .....	113



## **TABLÖLAR LİSTESİ**

Tablo 1. Görüşme Yapılan Kişiler

## GİRİŞ

Son yıllarda teknoloji alanında yaşanan değişimler ve gelişmeler ilk olarak iletişim şeklimizi değiştirmekle birlikte iş hayatımızın da birçok sürecinin dijitalleşmesine neden olmuştur. Bu gelişmeler sonucunda olumlu değişimler yaşanmış ve bazı işler çok daha hızlı ve kolay gerçekleşmeye başlamıştır. Ancak tüm bu olumlu değişimlerin yanında kişilerin artık birçok işini online ortamda yapması veya online iletişim kurması nedeni ile iş hayatında sıkça yaşanan zorbalık veya mobbing gibi davranışlar da online ortamda meydana gelmeye başlamıştır (D'Cruz & Noranha, 2013) Online ortamda gerçekleşen bu davranışlar genel itibari ile “siber zorbalık” olarak ifade edilmektedir.

Online ortamda gerçekleşen siber zorbalık genellikle “tehdit, iftira, taciz, kavga, başkasının kimliğini kullanma, düşmanca davranma, özel bilgileri ele geçirme ve izinsiz yayma gibi” farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Aslında siber zorbalık yüz yüze zorbalığın dijital versiyonu yani yeni türü olarak ifade edilmektedir. Siber zorbalık kavramını genel olarak; “kişi veya kişiler tarafından hedefteki kurbanıya yönelik kasıtlı olarak düşmanca davranışların veya söylemlerin teknolojik aletlerin kullanılarak gerçekleşmesi” olarak ifade edilmiştir (Slonje & Smith, 2008, s. 147-154). Siber zorbalık kavramını diğer zorbalık ve mobbing türlerinden ayıran belirgin özellikleri bulunmaktadır. Bunlar; tekrarlı, kasıtlı olması ve e-posta, telefon, bilgisayar gibi bilişim teknolojisi araçları kullanılarak yapılmasıdır. Bireyleri psikolojik ve fizyolojik olarak olumsuz etkileyen siber zorbalık, en tehlikeli zorbalık türlerinden biridir. Siber zorbalık olgusunda zaman ve mekân sınırlaması yoktur, siber zorbalılar istedikleri yer ve zamanda bu davranışları sergileyebilirler. Ayrıca teknolojinin de yardımı ile saniyeler içinde birçok kişi bu davranışlara şahit olmakta ve kurbanlar bu davranışlardan kolayca kurtulamamaktadır. Siber zorbalık, yüz yüze gerçekleşen zorbalık türleri kadar hatta bazı durumlarda daha da yıkıcı ve zararlı olabilmektedir (Campbell, 2005).

Teknolojik gelişmeler ile iletişimin online ortama geçmesi ve iş hayatının da fiziksel ortamdaki online ortama doğru kayması iş yeri siber zorbalık olgusunun da yaygınlaşmasına neden olmuştur. Çocuklar ve ergenler arasında yaygın olarak görülen bu davranışlar artık aynı iş yerinde çalışan kişiler arasında da görülmeye başlamıştır. Böylece iş yeri siber zorbalık kavramı gündeme gelmeye başlamıştır. İş yeri zorbalık

davranışları ve oluşturduğu problemler hem çalışanlar hem de işveren ve örgütler için giderek ciddileşen bir problem haline gelmektedir (D’Cruz, 2013)

İşyeri siber zorbalığı ile ilgili çalışmaların diğer zorbalık türleri ile ilgili yapılan çalışmalara oranla çok daha az sayıda yapıldığı görülmektedir. Ancak incelenen çalışma sonuçlarına göre birçok olumsuzluğa neden olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalarda iş yeri zorbalığının zihinsel gerginlik oluşturduğu, iş doyumunu, iş tatmini ve çalışan verimliliğini düşürdüğü aynı zamanda çalışanların işe yabancılaşmasına neden olduğu görülmektedir (Farley, 2018). Ayrıca siber zorbalık davranışlarına maruz kalan çalışanların duygusal problemler ve sağlık problemleri yaşadıkları, iş kazalarının arttığı ve işe devamsızlıkların da arttığı saptanmıştır (Heatherington & Coyne, 2014). Birçok olumsuzluğa neden olan siber zorbalık kavramı hem bireysel hem de örgütsel anlamda önlemler alınmasını gerektiren bir kavramdır.

İşyeri siber zorbalığının çalışanlar üzerinde stres yarattığı da bilinmektedir. Stres kavramı hayatımızın her anında bizimle olduğu gibi iş hayatımızda da var olan bir kavramdır. Ancak iş hayatındaki stres için iş stresi kavramı kullanılmaktadır.

Yapılan çalışmalarda iş stresinin çalışanın sağlığını olumsuz etkileyen bir faktör olduğu görülmektedir. Çalışanların çok yüksek seviyede iş stresine maruz kalmaları; anksiyete, panik atak, depresyon gibi birçok psikolojik rahatsızlığa neden olurken mide, kalp tansiyon gibi ciddi sağlık problemlerine de neden olduğu belirtilmektedir. Bu nedenle stres, bireylerin motivasyonlarının, iş tatminlerinin ve performanslarının düşmesine neden olmaktadır. Bununla birlikte iş stresi nedeni ile hata yapma oranlarının arttığı ve iş kazası yaşanması riskinin de arttığı görülmektedir.

Çalışma sonuçları incelendiğinde işyeri siber zorbalığının ve neden olduğu iş stresinin çalışanlar üzerinde birçok olumsuzluğa neden olduğu görülmektedir. Rekabet ortamında devamlılık sağlayamaya çalışan şirketler için bu konu oldukça önemlidir bu nedenle önlenmesi gereken bir konudur.

Bu bağlamda çalışanların çalışma hayatında göstermeleri gereken performans düşünüldüğünde; psikolojik ve fiziksel olarak sağlıklı olmaları iş kalitesi ve verimliliği için son derece önemlidir. İş yerindeki siber zorbalık davranışlarının çalışanlar üzerinde yarattığı en büyük problem olan iş stresi olgusunu değerlendirmek gerekmektedir. Bu

bakımdan bu çalışmanın işyeri siber zorbalık konusunda yapılacak araştırmalara yardımcı olacağı düşünölmektedir. Literatürdeki siber zorbalık çalışmaları incelendiğinde de sadece zorbalığa uğrama oranlarına dikkat edildiği; hangi davranışların siber zorbalık olarak adlandırıldığı, deneyimleri ve etkileri ile ilgili detaylı çalışma yapılmadığı görölmektedir. Bu çalışma nitel araştırma yöntemi ile hazırlanmış ve siber zorbalık mağdurlarının duyguları, deneyimleri, mücadele yöntemlerine ilişkin detaylı bir gözlem olanağı sağlamıştır. Ayrıca siber zorbalık ve iş stresi kavramları arasındaki ilişkinin detaylı olarak incelenmesine de katkı sağlamayı hedeflemektedir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### İŞYERİ SİBER ZORBALIĞININ KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

#### 1.1. Zorbalık Kavramı

Siber zorbalık kavramı “siber” ve “zorbalık” kavramlarının birlikte ele alınmasından ortaya çıkmış bir kavramdır. Bu kapsamda ilk olarak bu kavramların incelenmesi daha doğru olacaktır. Zorbalık kavramı sözlük anlamında; “zorbaca davranışta bulunma” olarak açıklanmıştır. Zorbalık davranışlarında yakın geçmişte alışılmışın üstünde bir artış yaşanmaya başlamıştır. Yaşanan bu artıştan dolayı zorbalık kavramı birçok ülkede araştırmacıların ve yazarların ilgisini çekmiştir (Çiftçi, 2015).

Zorbalık kavramı tehdit ve fiziksel saldırıyı içinde bulundurur (Altuntaş, 2010). Dalmaç ise zorbalık kavramını arka arkaya gelen öfke olarak tanımlamıştır (Dalmaç, 2016).

Olweus’un yaptığı tanım ise literatürde en yaygın kullanılan ve temel bir tanım olarak yer almaktadır. Olweus yaptığı tanımda zorbalık kavramını “bir kişinin veya kişilerin başka bir kişiyi ya da kişileri bilerek, devamlı ve belirli bir zaman aralığının da yineleyen süre devam eden olumsuz davranışlara maruz bırakması” olarak tanımlamıştır (Çiftçi, 2015, s. 15) Ancak sonrasında yaptığı çalışmalar ile kavramı yıllar içinde geliştirmiştir. Zorbalık kavramının içerisine “fiziksel veya sözel gibi değişik biçimlerde görülmesi, bilinçli zarar verme amacı taşınması, mağdur ve zorba arasında fiziksel ya da psikolojik güç dengesizliğinin olması” gibi ayrıntılar dahil etmiştir. 1999 yılında yenilediği tanımda ise zorbalığın üç önemli özelliğine parmak basmıştır. Bu özellikler ise zorbalık davranışlarının; (1) bilinçli şekilde zarar verme amacıyla yapılması, (2) tekrarlanması ve (3) güç dengesizliği içermesidir (Çiftçi, 2015, s. 15).

Zorbalık; kendini savunamayacak güçsüz kişilere karşı devamlı ve bilinçli şekilde gerçekleştirilen kırıcı ve negatif davranışlardır (Erbiçer, 2017). Kowalski ve Limber (Kowalski & Limber, 2007) ise zorbalığı; saldırganlık davranışları olarak tanımlamışlardır. Smith ise yine Kowalski ve Limber’in yaptığı tanıma benzer bir tanım ortaya koyarak zorbalık kavramını “saldırganlık içeren ve kasıtlı yapılan bir davranış” olarak tanımlamıştır. Ayrıca Smith yaptığı çalışmada zorbalık davranışlarının, kurbanların korkmasına ve acı çekmesine neden olduğunu söylemektedir (Korkmaz,

2016). Araştırmacıların zorbalık kavramında ortak noktasında saldırganlık davranışları öne çıkmaktadır.

Başka araştırmacılar, zorbalığa örnekler vererek bir tanım yapma yoluna gitmişler. Bu kapsamda ise zorbalığın; isim takma, dalga geçme, dışlama, aşağılama, korkutma, baskı kurma, dedikodu çıkarma gibi özelliklere sahip olduğunu söylemişlerdir (Bridge & Collins, 2010). Sharp ve Smith ise benzer bir bakış açısıyla örnekler vererek kavramı açıklamaya çalışmışlardır. Sharp ve Smith'e göre "kişinin bir başka kişiye rahatsızlık veren kötü söylemlerde bulunması ve tehdit etmesi; ona kötü içerikli yazılar göndermesi gibi davranışlar zorbalıktır. Ayrıca yaptıkları çalışmada zorbalığın elindeki gücün bilinçli olarak kötüye kullanılması olarak da tanımlamışlardır (Sharp & Smith, 1994, s. 1-5).

Besag ise (Besag, 1989) yaptığı tanıma; "ıkar sağlama, haz alma, kırıcı ve acıtan" kelimelerini ilave etmiştir. Rigby ve Pişkin de yaptıkları çalışma da zorbalık kavramını; zorbanın sergilediği davranışlar sonucunda keyif aldığı ancak kurbanın üzüldüğü, kırıldığı davranışlar olarak tanımlamıştır (Pişkin & Rigby, 2002).

Sonuç olarak yapılan bu çalışmalar ışığında zorbalığı; kişinin veya kişilerin kendilerinden daha zayıf gördükleri kişilere karşı çıkar sağlamak ve keyif almak için bilinçli ve sürekli olarak yapılan ve kurbanı acı ve üzüntü veren davranışlar olarak tanımlayabiliriz. Yapılan çalışmalarda da görüldüğü üzere zorbalık olaylarının artmasıyla konu ile ilgili yapılan tanımlarda daha detaylı hale gelmiştir.

Son yıllarda işyeri zorbalığı ile ilgili çalışmaların da arttığı görülmektedir. İş yerinde zorbalık kavramı, sıkça karşılaşılan bir sorun olmasına rağmen kolayca tanımlanamayan, görmezden gelinen çok kapsamlı ve çok disiplinli bir olgudur (Tınaz, 2008).

Leymann, bu konuda öncü kabul edilen isimlerden birisidir. İşyeri zorbalığı kavramını ilk kez kullanmıştır. Bu kapsamda işyeri zorbalığını, çalışma hayatında hedef olarak seçilen kişi veya kişilere yönelik, kişiyi güçsüz ve korumasız bırakmaya yönelik etik olmayan ve düşmanca davranış olarak tanımlamıştır (Leymann, 1990).

Vartia işyeri zorbalığını "alışanın, bir veya daha fazla çalışan tarafından devamlı ve tekrarlayan biçimde kötü davranışlara maruz kalması" olarak tanımlamıştır (Vartia, 2001, s. 63-69).

Doyle yaptığı çalışmada detaylı olarak işyeri zorbalığını tanımlamıştır. Yaptığı tanıma göre işyeri zorbalığını, ” doğrudan veya dolaylı, sözlü, fiziksel veya başka türlü; kişi veya kişiler tarafından işyerinde veya mesai saatleri dışında bir başka kişi ya da kişilere karşı gerçekleştirilen, kasıtlı olarak birey veya bireylerin iş yerindeki itibarını sarsan hareketler olarak sayılabilecek, tekrarlı ve uygunsuz davranışlardır” şeklinde tanımlamaktadır. (Demirtaş, 2008, s. 25)

Başka bir tanımda işyeri zorbalığı “bir ya da daha fazla kişiye karşı, kurban-zorba taraflarını içeren düşmanca bir iş ortamının oluşmasına neden olan sürekli hale gelen ve negatif davranışları içeren durumlar” olarak yer almaktadır. (Salin, 2003, s. 1213-1232)

Yapılan araştırmalarda işyeri zorbalığı tanımlayan önemli kriterlere ulaşılmıştır. Bunlar; davranışların negatif veya düşmanca olması, sistemli olması ve düzenli bir şekilde (haftada bir kez ve en az birkaç ay süresince) tekrarlanıyor olmasıdır (Einarsen, 2003). İşyeri zorbalığının ortaya çıkmasındaki önemli sebeplerden biri ise saldırgan ve kurban arasında güç eşitsizliği bulunması ve kurbanın kendisini savunamayacak durumda olmasıdır.

İşyeri zorbalık davranışlarının sebepleri değişmektedir. İş yeri zorbalığı bazen sadece iş ile ilgili konularda gerçekleşirken bazen kişisel özellikler nedeni ile (başarılı, ilgi çeken, yakışıklı/güzel olması, dünya görüşü, siyasi görüşü, cinsel yönelimi. vb.) gerçekleşmektedir (Arşan, 2008). Ayrıca çalışanların içinde buldukları örgüt kültürü, işin niteliği, çalışma arkadaşları ve yöneticilerin karakter yapıları, ekonomik kriz gibi etkenlerde işyeri zorbalığının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Deniz, 2019).

Einarsen “liderlik, rol çatışması, rol belirsizliği, düşük iş kontrolü” gibi yapılan iş ile ilgili olan özelliklerin işyeri zorbalığının gerçekleşmesindeki önemli faktörlerden olduğunu belirtmişlerdir (Einarsen S. , 1994, s. 381-401)

Zorbalık davranışlarına maruz kalan ve kalmayan çalışanlar arasında yapılan bir çalışmada, kurbanların kendilerini daha değersiz, niteliksiz, şanssız ve dünyayı adaletsiz bir yer olarak gördükleri ifade edilmektedir (Vartia, 2001). Yapılan çalışmaların diğer bir sonucu ise; zorbalık kurbanlarının daha yüksek düzeyde kaygı, stres ve depresyon yaşadıkları buna bağlı olarak da işten ayrılma niyetlerinin olduğu saptanmıştır.

Yapılan bu çalışmalar ışığında işyeri zorbalık kavramının giderek önem kazandığını söylemek yanlış olmayacaktır. Ortak bir tanıma varılmış olunmasa da genel olarak işyeri zorbalığını, kendisini koruyamayacak durumda olan kişilerin maruz kaldığı, işyerindeki düşmanca, saldırganca davranışların sistematik ve bilinçli olarak yapılması olarak tanımlayabiliriz.

## **1.2. Siber Zorbalık Kavramı**

Son yıllarda yaşanan teknolojik değişimler ve neredeyse tüm dünyanın bunları etkin bir şekilde kullanması ile yüz yüze yaşanan zorbalık olayları artık sanal ortamda meydana gelmeye başlamıştır. Başka bir deyişle 21. Yüzyıl teknolojisi yeni bir zorbalık türünün ortaya çıkmasına yol açmıştır. (Morgan, 2006). Sticca ve Perren ise siber zorbalığı modern zorbalık biçimi olarak adlandırmışlardır. Bu yaşanan olayların sayısı ise gün geçtikçe artmaya devam etmiştir. Bununla orantılı şekilde siber zorbalıkla ilgili yapılan araştırma sayılarında da artış yaşandığı görülmüştür (Whittaker & Kowalski, 2015).

Siber zorbalık (cyberbullying) kavramının literatürde çok farklı şekilde adlandırıldığı görülmektedir. İncelenen çalışmalarda siber zorbalık için; sanal zorbalık (Bayar ve Uçanok, 2012; Dilmaç, 2009), teknolojik zorbalık (Tamer ve Vatanartıran, 2014), çevrimiçi şiddet (Aslan ve Doğan, 2017) ve siber şiddet (Turan ve Dilmen, 2016) gibi isimler ile Türkçe bir kavram ortaya çıkarılmaya çalışılsa da daha yaygın olarak kullanılan tercih edilen kavramın siber zorbalık (Dikmen ve Tuncer, 2017; Eroğlu ve Güler, 2015, Arıca, 2011, Özer,2016, Erdur-Baker ve Kavşut,2007) olduğu gözlemlenmiştir. Bu çalışmada da bu neden ile siber zorbalık kavramı kullanılmıştır.

Kanadalı eğitimci Bill Belsey siber zorbalık kavramını kullanan ilk kişidir. Belsey siber zorbalık kavramını “e-posta, cep telefonu, metin mesajları, anlık mesajlaşma, web siteleri ve bilgi teknolojilerinin kullanılması ile bir kişi veya birkaç kişi tarafından diğer kişilere zarar vermek amacıyla bilerek ve tekrarlayan saldırgan davranışlar” şeklinde tanımlamıştır (Sakallı, 2016, s. 100-128). Ybarra ve Mitchell ise siber zorbalığı; “kişilere yönelik bilgi teknolojileri kullanılarak kaba ve hoş olmayan söylemlerde bulunma, isteyerek zarar verme ve utandırma şeklinde” tanımlamıştır (Ybarra & Mitchell, 2004).

Smith ve arkadaşları ise yaptıkları tanımda siber zorbalığı “bir grup veya bir kişi tarafından başka bir kişiye yönelik elektronik iletişim aletleri kullanılarak, sistematik ve



kasıtlı olarak gerçekleştirilen saldırgan ve düşmanca tavırlar” olarak tanımlamıştır (Smith & Slonje, 2008, s. 147-154)

Bu konuyla ilgili yapılan çalışmalardan bir tanesi olan Erdur-Baker ve Kavşut (2007) ise siber zorbalık ve geleneksel zorbalık arasındaki farklılıklara değinmişlerdir. “Geleneksel zorbalık ile siber zorbalığı birbirinden ayıran temel farkın siber zorbalığın elektronik iletişim araçları ile gerçekleşiyor olmasıdır” şeklinde ortaya koymuşlardır. Ayrıca başkalarına ait olan e-posta ve mesajları okumanın, şifreleri kullanmanın bu davranışlara ek olarak; kişileri utandıracak mesaj göndermenin ve kişilerin izni olmadan onlara ait fotoğraf çekmenin ve bunu sosyal medyada paylaşmanın da siber zorbalık olarak adlandırılması gerektiğini ortaya koymuşlardır. (Erdur-Baker & Kavşut, 2007, s. 31-42)

Erdur-Baker ve Topçu yaptıkları çalışmayı daha detaylı bir hale getirerek “hangi davranışların siber zorbalık olgusu altında değerlendirileceğini” netleştirmek adına birçok örnek ortaya koymuşlardır. Siber zorbalık davranışlarına örnek olarak;

- Bir sebep yokken bir kişiyi sohbet odasından çıkarma
- Kişiyi kötüleyen, utandıran ve aşağılayan web sayfaları hazırlama
- Elektronik posta ya da cep telefonu mesajı ile aşağılayıcı, alay edici, tehditkâr mesajlar gönderme
- Cinsel taciz veya şiddet içeren mesajlar gönderme
- Kurbanı yönelik küçültücü web sayfaları hazırlama
- Kurbanın web sayfasına ya da sosyal medya hesaplarına incitici, küçük düşürücü, tehdit edici mesajlar ya da resimler ekleme
- Cep telefonu aracılığı ile kurbanların uygunsuz görüntülerini anında internet ortamında yayınlama
- Kurbanı ilişkin dedikodular ortaya çıkarmak, verilmiştir (Erdur-Baker & Kavşut, 2007, s. 31-42).

Hinduja ve Patchin ise bu konuda yaptıkları çalışma ile bir davranışın siber zorbalık olarak adlandırılabilmesi için gerekli özellikleri belirtmişlerdir. Bu özellikler; ısrarcı olma, tekrar etme ve zarar vermedir (Hinduja & Patchin, 2015).

Bayram ve Saylı ise siber zorbalığı, “sanal ortamda başkalarına isteyerek kötü davranmak, aşağılamak, hakaret etmek, tehdit ve teşhir etmek “olarak tanımlanmıştır (Bayram & Saylı, 2011).

Arıcak ise literatürde kullanılan en kapsamlı siber zorbalık tanımlarından birisini ortaya koymuştur. Arıcak’ a göre siber zorbalık, “bilgisayar, cep telefonu ve diğer iletişim teknolojileri aracılığıyla bir birey ya da gruba karşı isteyerek ve tekrarlanarak yapılan zarar verme davranışlarının tümüdür” (Arıcak, 2011, s. 10-12) . Yaman ve Peker (2012) ise kavramı kısa süre içinde geliştirerek farklı özellikler dahil etmişlerdir. Bu özellikler ise; “tekrar etme, zarar verme, ısrar edicilik ve cep telefonu, bilgisayar ve diğer teknolojik aletler ile yapılmış olmasıdır” (Yaman & Peker, 2011).

Başka bir çalışma siber zorbalığı; “kişilerin bilgi ve iletişim teknolojilerini ve dijital araçları kullanarak (cep telefonları, elektronik posta, web siteleri, sosyal medya hesapları, bloglar, anlık mesajlaşma) başka kişileri tehdit etmesi ve aşağılaması” şeklinde tanımlamıştır. Benzer şekilde siber zorbalığın üç temel özelliğine dikkat çekilmiştir. Bunlar; zorbalığı gerçekleştiren bireyin kimliğinin belli olmaması, zorbalığa çok sayıda bireyin sessiz kalması ve cinsel tacizdir (Shariff, 2008).

Başka bir tanıma göre siber zorbalık, “kişiyi incitmek, tehdit etmek, rahatsız etmek, aşağılamak, dışlamak, ayırım yapmak, küçük düşürmek ya da kişisel bilgilerini açığa çıkarmak, bireyin zarar görmesi amacıyla rahatsız edici, kaba ya da küçümseyici yorumlar içeren üslup kullanımı” olarak tanımlanmıştır (Cassidy, Faucher, & Jackson, 2014, s. 279-299).

Başka bir çalışmada siber zorbalık, “saldırganlığı sürekli tekrarlayarak kurban ile saldırgan arasında güç dengesizliği yaratmak için teknolojik araçların kullanılmasını içeren, bir kişinin veya grubun diğerine karşı yıldırma, taciz ve kötü davranışlar sergilemesi” şeklinde tanımlanmıştır (Monks, Mahdavi, & Rixa, 2016, s. 39-48). Caravita, Colombo, Stefanelli ve Zigliani’ ne göre siber zorbalık, “elektronik veya sosyal medya aracılığıyla gerçekleştirilen zararlı bir davranış” olarak tanımlanmıştır (Caravita, Colombo, Stefanelli, & Zigliani, 2016, s. 49-59).

Başka bir tanıma göre siber zorbalık, elektronik cihazlar yoluyla yapılan çevrimiçi hakaret ve tehditleri gerçekleştiren internet tacizleri veya elektronik cihazlarla uygulanan zorbalık olarak tanımlanmıştır (Zych, Ruiz, & López, 2016).

Yapılan çalışmalar ve literatür incelediğinde bu konuda çalışmaların ortak noktaları dikkate alarak şöyle bir tanım yapılabilir. Siber zorbalık, saldırganların seçtikleri kişi ya da kişilere yönelik kitle iletişim araçlarını ve diğer teknolojik araçları kullanarak, bilinçli olarak yapılan, kişiye zarar ve rahatsızlık veren ısrarlı davranışlardır.

Sonuç olarak gelişen dünya ve beraberinde getirdiği teknolojik gelişmelerin hayatımıza yeni bir kavram olarak “siber zorbalığı” kattığını belirtmeliyiz. Birçok araştırmacı bu konunun öneminin giderek artmasıyla beraber birçok araştırma ortaya koymuştur. Son yıllarda yapılan araştırmalara göre ise durumun ciddiyeti giderek artmaktadır.

İşyeri siber zorbalığı ise 21. Yüzyıl teknolojisi ile ortaya çıkmıştır. Teknolojinin gelişmesi çalışma hayatına birçok kolaylık ve rahatlık getirirse de beraberinde getirdiği siber zorbalık kavramı ise çalışma hayatının önemli sorunlarından birini oluşturmuştur.

Literatür incelendiğinde siber zorbalık ile ilgili yapılan çalışmaların çoğunlukla; çocuklar ve gençler arasında, “bir kişi veya grup tarafından onlardan daha zayıf bir kişi veya gruba karşı kasıtlı olarak zarar vermek amacıyla, teknolojik aletler kullanılarak gerçekleşen davranışlar” olarak tanımlanmaktadır (Smith, 2008).

Çocuk ve gençler arasında yaygın olarak ele alınan bu olgu son yıllarda işyerlerinde de görülmeye başlamıştır. Farklı bir deyişle yetişkinler ve işyerinde ele alınan siber zorbalık kavramı literatürde daha yeni bir kavramdır.

Ancak son zamanlarda yapılan çalışmalar incelendiğinde ise siber zorbalığın iş hayatında ve yetişkinler arasında da giderek yaygınlaşan kavram olduğu görülmektedir (Snyman, 2015).

Günümüzde teknolojinin son derece yaygınken bu durum iş hayatında da etkinliğini giderek arttırmaktadır. Gelişen teknoloji çalışma koşullarını ve kurallarını da aynı hızla değiştirmektedir. Değişen kurallardan biri de günümüz iş hayatı çalışanların her an ulaşılabilir olmasını istemektedir. Başka bir ifade ile iş hayatındaki zaman ve mekân kavramının ortadan kalkması anlamına gelmektedir. Yaşanan bu değişimlerin sonucunda

da çalışanların siber zorbalığa maruz kalmalarına sınırlanamaz şekilde izin verilmektedir (D'Cruz & Noranha, 2013).

Zhang ve Leidner (2014) ise yaptıkları çalışmada iş yeri zorbalık kavramı ve genel siber zorbalık kavramından yararlanarak yeni bir işyeri siber zorbalık tanımı ortaya koymuşlardır. Tanımda işyeri siber zorbalığından "zorbanın kurbandan daha çok güce sahip olduğu bir durumda, bir çalışanın uzun bir süre boyunca elektronik iletişim araçları yoluyla üstleri, çalışma arkadaşları veya astlarından tekrarlayan kötü davranışlara sistematik olarak maruz kalmasıdır" şeklinde bahsedilmektedir. Çalışmalarında işyeri siber zorbalık davranışlarına örnek olarak, "kişinin çalışma performansını etkileyecek şekilde e-posta yoluyla bilginin saklanması, metin mesajlarında kişiyi küçük düşüren veya düşmanca söylemlerde bulunulması ve yapılan yanlışları sürekli e-posta yoluyla hatırlatılması" verilmiştir (Zhang & Leidner, 2018).

Campbell ise işyeri siber zorbalığını teknolojik araçlar aracılığıyla kişiye, gruba yönelik küçük düşürücü ve tehdit içeren online davranışlar şeklinde tanımlayarak sürecin sanal ortamda gerçekleşmesine vurgu yapmıştır (Campbell, 2005). Sonraki yıllarda Campbell ve Privitera beraber yaptıkları çalışmada ise, iş yerinde siber zorbalığa maruz kalmayı; çalışanın dengesini bozan, işini olumsuz yönde etkileyen, rahatsız eden, küçük düşüren, korkutan davranışlar ifade etmişlerdir (Privitera & Campbell, 2009). Yapılan çalışmalarda zaman geçtikçe konu ile ilgili çok daha detaylı bilgilerin elde edildiği ve kavramın daha detaylı hale geldiğini görmek mümkündür.

Vranjes, Baillien, Vandebosch, Erreygers ve De Witte (2018) bu konu ile ilgili literatürdeki çalışmaları inceleyerek iş yerinde üç farklı siber zorbalık türünün sergilendiğinden söz etmişlerdir. Bunları ise; kişi ile ilgili, iş ile ilgili ve saldırı davranışları olarak ele almışlardır. Kişi ile ilgili ve iş ile ilgili davranışların genel olarak yapılan tanımlar ile uyduğu görülmektedir. Kişi ile ilgili olarak, doğrudan kişiyi hedef alan kötü ve negatif davranışları gösterirken iş ile ilgili olarak da kişinin işi ile ilgili bilgilerin saklanması, işini yapmasını engelleyecek şekilde eksik ve yanlış bilgi verilmesi, rahatsız edilmesi gibi davranışlar örnek gösterilmiştir. Saldırgan davranışları ise online ortamda gerçekleştirilen agresif davranışlar olarak ifade etmişlerdir (Vranjes, Baillien, Vandebosch, Erreygers, & Witte, 2018).

D’cruz ve Noronha (2013)’’ iş yeri siber zorbalık davranışlarının yaygın hale gelmesinin ve sınırının olmaması sebebiyle çalışanların özel hayatını ele alan ve onları kötü etkileyen davranışlar’’ olarak tanımlamışlardır (D’Cruz & Noronha, 2013, s. 324-343).

Siber zorbalık davranışları yapılan tanımlarda her ne kadar kişilerin bilerek başka kişilere zarar vermesine yönelik davranışları kapsasa da online ortamda gerçekleşen kaba davranışlar ve söylemler de siber zorbalık kapsamında değerlendirilmektedir. Kowalski ise iş ile ilgili gönderilen e-posta ve mesajlardaki kaba, imalı ve uygunsuz söylemlerin de bu davranışlar kapsamında değerlendirilmesi gerektiğini söylemektedir (Kowalski, 2017).

Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde işyeri siber zorbalığı hakkında birçok tanım yapıldığı ve yapılmaya devam edildiği görülmektedir. Yapılan tanımlar da birçok ortak noktalar bulunmaktadır.

Farley ve arkadaşları işyerinde siber zorbalığın karakteristik özelliklerini şu şekilde sıralamaktadır: (Farley, Coyne, & D’Cruz, 2018)

- 1) İşyeri siber zorbalığı yüz yüze zorbalıktan farklıdır online ortamlarda gerçekleştirilmektedir. Hedef seçilen kişiye duyulan öfke, kızgınlık gibi duygular online ortamda ifade edilmektedir.
- 2) İşyeri siber zorbalığı gerçekleştiği anda zorbanın ve kurbanın aynı ortamda bulunması gerekmemektedir yani zorba ve kurban birbirlerini görememektedir.
- 3)Kaba, uygunsuz söylemler içeren siber zorbalık davranışları online ortamda çok uzun süre kalmakta ve çok sayıda kişiye ulaşmaktadır.
- 4) Siber zorbalık davranışları zaman ve mekândan bağımsızdır. Dolayısıyla zorba, istediği her an ve her yerde bu davranışları sergileyebilmektedir. Gerekli tek şey bilişim teknolojisi aracıdır.
- 5) Siber zorbalığın geleneksel zorbalıktan daha çok kişiye ulaşma veya tanıklık etme özelliği vardır.
- 6) Siber zorbalık davranışlarına tanık olan kişiler için de durum zordur. Çünkü ya taraf olmadan olayları izlemeye devam edecekler ya da zorba veya mağdur olarak siber zorbalık davranışlarına ortak olacaklardır.

Yapılan tanımlarda da görüldüğü üzere siber zorbalık davranışlarının oldukça olumsuz özellikleri bulunmaktadır. Bu kapsamda bireyleri etkileyen her olayın çalıştıkları örgütleri de etkileyeceği çok açıktır. Bu kapsamda işyerlerindeki olumlu atmosfer hem çalışanlar hem de örgütler için son derece önemlidir. Bu durum işyeri siber zorbalığı için de geçerlidir. İşyerinde siber zorbalık davranışları, çalışanlar için stres kaynağı da olabilmektedir. Yaşanılan stres, süreç içerisinde çalışanların hem psikolojik hem de fiziksel durumlarını olumsuz şekilde etkileyebilmektedir (Loh, 2020). Bununla birlikte stres faktörü bireylerin motivasyonlarının, iş tatminlerinin ve performanslarının düşmesine de neden olmaktadır (Glasø, 2012). Görüldüğü üzere işyeri siber zorbalığının birçok olumsuzluğa neden olduğu görülmektedir. İlerleyen başlıklarda işyeri siber zorbalığı ve iş stresi ilişkisine detaylı olarak değinilecektir.

Bu çalışmalar ışığında işyerinde siber zorbalık kavramının literatürde henüz az yer almakla birlikte giderek daha fazla çalışma yapıldığını söyleyebiliriz. Teknolojik gelişmelerin vazgeçilmezliği ve hızı dikkate alındığında konunun önemi ve maruz kalan çalışan sayısının artacağı da ortadadır. İşyerinde gerçekleşen siber zorbalık da saldırganlar kendilerini gizleyerek hedefteki kişiye yönelik sanal ortamda kaba ve uygunsuz şekilde mesaj gönderebilmektedirler. İş ile ilgili bilgi almalarını engelleyerek işin yapılmasına engel olabilmektedirler. Konunun önemini arttıracak başka bir nokta ise çalışanlar ve örgütler üzerinde yarattığı olumsuz etkilerdir.

### **1.3. Siber Zorbalığın Geleneksel Zorbalıktan Farklılıkları**

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi ve herkes tarafından kullanılmasının yaygınlaşması sebebiyle, yüz yüze meydana gelen zorbalık olaylarından sonra sanal ortamda yaşanan zorbalık olaylarının sayısının gittikçe arttığı görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması, siber zorbalığa maruz kalma oranlarını yükseltmiş ve siber zorbalığın geleneksel zorbalıktan daha kolay gerçekleşmesini mümkün hale getirmiştir (Çalışgan, 2013).

Zorbalık (geleneksel zorbalık) ve siber zorbalık kavramları birbiri ile bağlantılı ve oldukça yakın kavramlardır (İlhan, 2016). Ancak literatürde bu konuyla ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde bu iki kavram arasında önemli farklılıklar bulunduğu da görülmektedir.

Literatürdeki ilk çalışmalarda; siber zorbalık davranışları ile geleneksel zorbalık davranışları arasında benzer özellikler olduğu varsayılmıştır. Ancak daha sonraki çalışmalarda; siber zorbalık özelliklerinin geleneksel zorbalık özelliklerinden son derece farklı olduğu gözlemlenmiştir (Özby, 2013). Öncelikle literatürdeki çalışmalar incelendiğinde siber zorbalık çalışmalarının geleneksel zorbalık çalışmalarına göre daha az sayıda olduğu görülmektedir. Bu durumun en önemli sebebi teknolojik gelişmelerin ve araçların yaygınlaşmasının görece daha yeni olmasıdır.

Siber zorbalık ve geleneksel zorbalık arasındaki çok temel farklılıklar; siber zorbalıkta zorba olan kişi gerçek kimliğini gizleyebilmektedir. Geleneksel zorbalıkta ise zorbanın kimliği bellidir ve kendini gizleme gereği pek duymaz (Özel, 2013). Başka bir farklılık ise siber zorbalıkta zaman ve mekân sınırlamasının ortadan kalkmasıdır ancak geleneksel zorbalıkta sınırlama görülmektedir. Zorba olan kişiler bu siber zorbalık davranışlarına istedikleri yer ve zamanda devam edebilirler.

Kınay (2012) ise yaptığı çalışmada siber zorbalık ve geleneksel zorbalık arasındaki farkları aşağıdaki şekilde belirtmiştir (Kınay, 2012):

- Siber zorbalık, bilgi ve iletişim teknolojileri araçları aracılığıyla gerçekleştiği için geleneksel zorbalıktan farklıdır.
- Siber zorbalık davranışı sergileyen kişiler, kimliklerini kolayca gizleyebilirler ve kim oldukları bilinmeden zorbaca davranışlarına devam edebilirler. Ancak geleneksel zorbalıkta bu kişiler kendilerini gizleyemezler.
- Siber zorbalık sanal ortamlarda yapıldığı için kısa sürede birçok kişiye ulaşabilmektedir fakat geleneksel zorbalıkta sadece olaya tanıklık eden kişiler zorbalık olayını bilmektedir.
- Siber zorbalık kurbanları bu süreçten çok kolay şekilde kurtulamazlar çünkü saldırganlar her an ve her yerde bu davranışlarına devam edebilirler ancak geleneksel zorbalıkta kişiler olayın gerçekleştiği yerden uzaklaştıklarında bu durumdan kurtulabilmektedir.

Görülmektedir ki siber zorbalık ve geleneksel zorbalık arasındaki temel farklılıkların başında zorbalığın meydana geldiği ortam bulunmaktadır. Geleneksel zorbalık yüz yüze

gerçekleşirken; siber zorbalık bilgisayar, internet ve cep telefonu gibi araçlar aracılığıyla online ortamda meydana gelmektedir. Zorbalık davranışlarının gerçekleştiği ortam farklılığının yanı sıra geleneksel zorbalık ve siber zorbalık davranışlarının meydana gelme sıklığında da farklılıklar gözlemlenmektedir. İncelenen çalışmalarda siber zorbalığın daha sık meydana geldiği görülmektedir (Campbell, 2005). Bunun en büyük sebebi de saldırganların kurbanlarına istedikleri zaman zorbalık davranışlarını sergilemeleridir.

Siber zorbalık ve geleneksel zorbalık arasındaki en temel farklılıklardan bir diğeri ise; siber zorbalık davranışı sergileyen kişilerin gerçek kimliklerini kolayca gizleyebilmeleridir. Siber zorbalılar bu davranışları sahte sosyal medya hesapları, mesajlar ve telefon aramaları ile gerçekleştirebilmektedir (Hinduja & Patchin, 2015). Saldırgan gerçek kimliğini gizleyerek rahatça bu tarz davranışlara devam edebilmektedir. Kimliklerinin belirlenme süreci de zor olduğu için yakalanma korkusu olmadan zorbalık yapmaya devam edebilirler.

Ayrıca siber zorbalık ve geleneksel zorbalık davranışları arasındaki önemli farklılıklardan bir diğeri ise zorbalık davranışlarının sınırlarıdır. Geleneksel zorbalıkta sınırlar bellidir, zorbalılar kurbanlarına belirli zaman ve yer içerisinde bu davranışları uygulayabilirler ve kurban o yerden uzaklaşınca süreç biter ancak siber zorbalıkta zaman ve mekân sınırlaması yoktur. Online ortamda ve sınırsızca gerçekleştiği için siber zorbalık davranışlarından kurtulmak çok zordur. Siber zorbalık davranışlarının sınırları çok geniştir ve zorbalılarda bu imkanları kullanarak sınırsızca davranışlarına devam edebilmektedir (Hinduja & Patchin, 2015).

Siber zorbalığın denetimi oldukça zordur. Siber zorbalık davranışlarında sınırların olmayışı ve bu davranışların 7/24 gerçekleşme olasılığı denetimleri oldukça zorlaştırmaktadır. Bunun yanı sıra online ortamda gerçekleştiği için çok kısa zamanda çok fazla kişiye ulaşabilmekte ve bu davranışlar online ortamda kalmaya devam etmektedir. Kişiler bu davranışlardan istese de kurtulmakta sıkıntılar çekebilmektedir. Bu özellikler nedeniyle geleneksel zorbalıktan daha ciddi problemlere yol açtığı söylenebilir (Tanrikulu, 2013). Geleneksel zorbalıkta ise denetim olanakları çok daha kolaydır. Kişiler iş yeri, okul gibi yerlerde meydana gelen zorbalık davranışlarından oradan ayrıldıklarında bu davranışlardan kurtulabilmektedir (Özer, 2016). Siber zorbalık



kurbanları ise kesintisiz şekilde zaman ve yer fark etmeksizin bu davranışlara maruz kalabilmektedirler.

Zorbalık deneyimleri hakkında yapılan çalışmalarda birçok kurban, siber zorbalığın online ortamda gerçekleşmesinden dolayı çok daha fazla kişiye ulaşması, çok sayıda insanın bu olaylara tanık olması nedeniyle siber zorbalığın geleneksel zorbalıktan daha fazla olumsuzluğa neden olduklarını belirtmişlerdir (Özbay, 2013).

Geleneksel zorbalık ve siber zorbalığın kurbanlar açısından sonuçları oldukça benzerdir. Siber zorbalığa maruz kalanlarda intihar düşüncesi, yeme bozuklukları ve kronik hastalıklar görülen belirtilerden bazıları olmakla beraber depresyon, düşük özgüvene sahip olma, zayıf sosyal ve akademik hayat bu belirtilerden sadece bazılarıdır (Çiftçi, 2015).

Aralarında benzerlik ve farklılıklar bulunsa da bu davranışlara maruz kalan kişiler için sonuçlar oldukça benzerdir. Siber zorbalığa maruz kalan kişilerde de geleneksel zorbalığa maruz kalan kişilerin yaşadığı olumsuz sonuçlar görülmektedir. Yapılan çalışmalarda siber zorbalık davranışlarına maruz kalan kişilerin; yeme bozuklukları ve uyku problemleri yaşadıkları, kendilerine olan güveni kaybettikleri ve kendilerini değersiz hissettikleri bu süreçler sonucunda depresyon belirtileri gösterdikleri görülmektedir. Birçok kurban ise intihar etme eğiliminde olabilmektedir.

Sonuç olarak benzer kavramlar olsalar da birçok farklı noktaları bulunmaktadır. Mekân ve zaman sınırlaması olmaması, kişinin kimliğini gizleyebilmesi ve belirsiz olması, gerçekleştiği ortamın bilgi ve teknoloji araçları olması gibi birçok önemli ayrıntı bulunmaktadır. Bu fark yaratan özellikler sayesinde de siber zorbalık olaylarının sayısı hızla artmaktadır.

#### **1.4. Siber Zorbalık Türleri**

Siber zorbalık hayatımızda daha sık rastladığımız bir olguya dönüşürken, birçok araştırmacı bu konuya daha fazla önem vermeye başlamıştır. Çünkü teknolojik gelişmeler ile birlikte yaygınlaşan siber zorbalık kavramının türlere ayrılması bu konuda önemli bir yere sahip olacaktır. Bu kapsamda siber zorbalık türleri ile ilgili birçok bilim insanı çalışmalar yapmıştır. Bu çalışmalar arasında ise en çok kabul gören Willard'ın 2006 yılında yaptığı çalışmadır. Willard (2006) siber zorbalık davranışlarını; aşışılama, başka

bir kimliğe bürünme, özel bilgileri paylaşma, tuzağa düşürme, sanal taciz ve sanal takip olarak sınıflandırmıştır.

Yapılan sınıflandırmaya göre aşağılamayı, kurban hakkında gerçeği yansıtmayan, onu inciten ve düşmanca yapılan konuşmalar olarak tanımlamıştır. Kimliğine bürünme ise kurbanı ait özel hesabı ele geçirerek başka kişilere uygun olmayan mesajlar gönderilmesi veya konuşmalar yapılması olarak gerçekleşmektedir. Bu durum kişinin ilişkilerine zarar vererek kişiyi zor durumda bırakmak için uygulanan davranışlardır. Özel bilgileri paylaşma ise kişilerin özel konuşmalarını veya görüntülerini sanal ortamda diğer kişiler ile paylaşmaktır. Tuzağa düşürme, kurbanın kendi özel bilgilerini, sırlarını sanal ortamda diğer kişilere ifşa ederek kurbanı inciten ve utandıran durumlara yol açar. Dışlama ise, online ortamda kurbanın belirli bir grup tarafından istenmeyen kişi ilan edilmesi ve sosyalleşmesinin önüne geçilmesi veya kısıtlanmasıdır. Sanal takip, kurban olarak seçilen kişiye ısrarcı bir tavırla, korkutmak ve sindirmek amacıyla mesajların gönderilmesidir. Sanal taciz ise, hedef seçilen kurbanlara yönelik saldırgan bir tavırla tekrarlanan mesajların gönderilmesidir (Yenilmez & Seferoğlu, 2013). Yapılan bu sınıflamadan yola çıkarak siber zorbalık türlerini seçilen kurbanı yönelik onu inciten, korkutan, diğer insanlara ifşa eden ve ilişkilerine zarar veren davranışlar olarak tanımlayabiliriz.

Ortega ve arkadaşları (2009) cep telefonu kullanarak veya internet aracılığı ile gerçekleşen iki farklı siber zorbalık davranışı olduğunu belirtmişlerdir. Smith ve Slonje (2008) ise benzer bir yaklaşım ortaya koymuş ve daha detaylı bir şekilde siber zorbalık davranışlarını; “metin mesajları, resim/fotoğraf veya videolar, e-posta, telefon aramaları, anlık mesajlaşma ve internet sayfaları” aracılığı ile gerçekleşen olmak üzere çok sayıda gruba ayırmışlardır (Smith & Slonje, 2008). Bu tanımların ışığında da genel olarak siber zorbalık davranışlarının gelişen teknolojik gelişmeler ile çeşitlendiğini söylemek doğru olacaktır.

Türkiye’de ise siber zorbalık alanında önemli çalışmalar yürüten Arıcak (2011) ise elektronik zorbalık ve iletişim zorbalığı olarak iki farklı başlık altında siber zorbalığı incelemiştir. Elektronik zorbalık; kişilere ait şifrelerin çalınması, kişilere ait hesapların ele geçirilmesi, virüs içeren e- postaların gönderilmesi gibi davranışları içermektedir. İletişim zorbalığı ise; kişileri rahatsız etmek, dalga geçmek, hakaret etmek ya da onlara ait görüntüleri izinsizce online ortamda paylaşmak gibi davranışları kapsamaktadır.

Bireyler elektronik zorbalık davranışlarından dolayı şekilde zarar görürken e-iletişim zorbalığında ise doğrudan zarar görmektedir (Özer, 2016).

Siber zorbalık ile ilgili yapılan çalışmalar incelediğinde birçok farklı davranışın siber zorbalık olarak değerlendirildiği görülmektedir. Bu davranışlara örnek olarak ise; kişiler hakkında dedikodu ve gerçeği yansıtmayan bildiler yayma, kişilerin görüntülerini paylaşma veya onlar üzerinde değişiklikler yapma, kişilerin özel hesaplarını çalarak kötü ve uygunsuz paylaşımlar yapma, tehdit edici mesajlar ve e-postalar gönderme gibi davranışlar gösterilmektedir. Online ortamda meydana gelen bu davranışlara ek olarak geç saatlerde telefon ile aranmanın da siber zorbalık olduğu belirtilmektedir (Vandebosch, 2009). Literatür incelendiğinde ise siber zorbalık türleri aşağıdaki başlıklar ile sıralanmıştır (Hinduja, 2015).

#### ***1.4.1. Çevrimiçi Kavga***

Taraflar arasında sanal ortamda gerçekleşen çoğunlukla düşmanca, kaba, hakaret ve tehdit içeren tartışmalardır. Saldırgan kişi ortaya çıkan tartışmada kurbanı kışkırtmak için aşağılayıcı ve bazen tehdit içeren mesajlar gönderirken düşmanca ve uygun olamayan davranışlarda ve söylemlerde bulunabilirler. Kurbanın duygularını daha fazla incitmek adına, büyük harfler, çeşitli semboller ve simgeler kullanılabilir. Çevrimiçi kavgalar çoğunlukla tartışma grupları, sohbet odaları veya online oyunlar gibi herkese açık ortamlarda gerçekleşmektedir (Hinduja, 2015). Çevrimiçi kavgalarda saldırgan kişi her zaman kurbanı yönelik kaba ve kırıcı sözler sarf etmekle beraber kurbanı da olaya dahil etmek için kışkırtıcı davranışlarını da sergilemektedir. Bu sebeple bazen bu süreç iki taraflı olarak da karşımıza çıkabilmektedir.

#### ***1.4.2. Zarar Verme***

Saldırganın kişilere sürekli olarak uygunsuz, kaba ve hakaret içeren mesajlar göndermesi olarak tanımlanmaktadır. Burada önemli nokta mesajların sadece bir seferlik değil sürekli olarak kurbanı iletilmesidir. Bu mesajlar hedef seçilen kurbanı yönelik çoğunlukla e-posta ve metin mesajları gibi yöntemler ile gönderilmektedir. Ancak diğer yöntemlere göre az sayıda gerçekleşse de bu davranışlara forumlarda, sohbet odalarında ve herkese açık iletişim ortamlarında da rastlamak mümkündür. Çevrimiçi kavgadan farkı ise bu sürecin daha uzun süreli ve tek taraflı olmasıdır (Kowalski & Mieczynski, 2008). Bu tanımlardan ise zarar vermenin genel olarak daha bilinçli ve sistematik bir şekilde

yapıldığını söylenebilir. Saldırgan seçtiği kurbanı yönelik eylemlerini uzun süre devam ettirebilmektedir.

#### ***1.4.3. Başka Bir Kimliğe Bürünme***

Siber zorbanın kurban seçilen kişinin kimliğine bürünerek diğer kişilere yönelik negatif ve zararlı mesajlar göndermesi olarak ifade edilebilmektedir. Siber zorbalar, kurbanı ait sosyal medya hesaplarını ve profillerini kullanmaktadır. Kurbanın saygınlığına zarar vermek, ilişkilerini bozmak ve onu sıkıntıya sokmak amaçlanmıştır (Mieczynski, 2008). Teknolojinin kötü yanlarından biri de kontrol mekanizmasının daha zor olmasıdır. Saldırganlar bu açığı kullanarak birçok kişinin özel sayfalarını ele geçirerek onları gibi davranıp ilişkilerine zarar verebilirler.

Online ortamda bir başkası gibi görünmek ve gerçek kimliği gizleyebilmek oldukça kolaydır, bu yüzden siber zorbaların sıkça bu yöntemle başvurduğu görülmektedir.

#### ***1.4.4. Başkasına Ait Bilgi ve Görüntüleri Ortaya Çıkarma***

Kişiyi özel bilgilerin, sırların, resim veya videoların herkesin ulaşabileceği online ortamda paylaşılmasını ve ifşa edilmesini ifade etmektedir. Ayrıca buna ek olarak kişiyi özel olan mesajların okunması ve kişinin izni olmadan fotoğraf ve video çekilmesi de zorbalığın parçasıdır.

Willard, bu davranışların birinden intikam alma veya birini tehdit etmek amacıyla kullanılabilirliğini ifade etmiştir. Ayrıca kurbanı dostça yaklaşım bu bilgileri kimseyle paylaşmayacağını söyleyerek edinilen bilgileri başkalarına göndermek ya da internet ortamında ifşa etmek yine siber zorbalık adı altında değerlendirilmektedir (Hinduja, Kowalski, & Bamford, 2015).

#### ***1.4.5. Dışlama***

Sanal ortamda kurban seçilen kişiyi gruba almama veya gruptan atma şeklinde tanımlanmaktadır (Nocentini, 2010). Daha detaylı şekilde ise kişiyi online ortamda gerçekleşen konuşma gruplarından, sosyal medyadan, toplantılardan çıkartmak olarak ifade edilmektedir. Bu tarz davranışların ise kişiler üzerindeki etkilerinin oldukça yıkıcı olduğu görülmektedir (Williams, 2000). Sosyal ağların hayatımızın önemli kısmında yer almaları sebebiyle günümüzde bu olayların sıklığı da giderek artmıştır.

#### **1.4.6. Siber Taciz**

Willard siber tacizi “aşağılayıcı ve göz korkutucu tehditler içeren ve şantaj barındıran olumsuz mesajları devamlı olarak birine gönderme” olarak ifade etmiştir. Bu şekilde gerçekleşen siber taciz davranışlarında siber zorbalar kurbanın sosyal ilişkilerini bozmaya ve onları küçük düşürücü bir duruma sokmaya çalışabilirler. Willard siber taciz türünde kurbanın hayati tehlikesinin olduğunu ve güvenliğinin ciddi şekilde tehdit edildiğini ifade etmiştir (Willard, 2006).

#### **1.5. Siber Zorbalık Araçları**

Siber zorbalık kavramında üzerinde durulan bir diğer konu ise bu davranışların hangi araçlar üzerinden gerçekleştirildiğidir. Hayatımızın her alanına giren teknoloji, saldırgan kişilere her an her yerde zorbalık davranışlarını sergilemek için fırsat yaratmaktadır. Siber zorbalık davranışları çok farklı türlerde gerçekleştiği için siber zorbalar birçok farklı iletişim aracı kullanarak siber zorbalık davranışlarını gerçekleştirmektedir.

Remond, Kern ve Romo, siber zorbalığı geleneksel zorbalığın yeni türü olarak tanımlamışlar ve bu davranışların elektronik iletişim aletleri ile yapıldığını belirtmişlerdir (Rémond, Kern, & Romo, 2014). Özdemir ve Akar ise siber zorbalık davranışlarının çoğunlukla sosyal medya sitelerinde ve cep telefonu ile meydana geldiğini belirtmektedir (Özdemir & Akar, 2011).

Siber zorbalığın gerçekleştiği araçlar üzerine birçok bilim insanı çalışma yapmıştır ve bunlardan birisi de Rogers tarafından ortaya koymuştur. Rogers siber zorbalığı, “mesaj, fotoğraf ve video, telefon aramaları, e-posta, sosyal medya siteleri, mesajlaşma uygulamaları ile gerçekleştiğini belirtmektedir (Rogers, 2010).

Literatürde ise siber zorbalık araçlarının birçok farklı başlık altında incelendiği görülmektedir. Bu çalışmada siber zorbalık araçları; anlık mesajlaşma, cep telefonu, e-posta, metin mesajları, sosyal paylaşım siteleri ve blog-forumlar olarak 6 başlık altında incelenmektedir.

##### **1.5.1. Anlık Mesajlaşma**

WhatsApp, Bip, Telegram gibi internet aracılığıyla kullanılan uygulamalar ile gerçekleşen yazışmalar olarak ifade edilebilir. Anlık mesajlaşmalar, “ tarafların aynı zamanlarda internette aktif olarak yer aldığı ve karşılıklı mesajlaşmasıdır” şeklinde

tanımlanabilir. Anlık mesajlaşma uygulamalarında yapılan yazışmalar ise kişilerin kayıtlı üyeler ve kendi kişisel rehberlerinde kayıtlı olan kişiler arasında gerçekleşmektedir (Peker, 2013). Siber zorbalılar anlık mesajlaşma yoluyla hedeflerindeki kurbanı karşı uygunsuz, kaba ve tehditkâr mesajlar gönderebilirler. Yanı sıra saldırganlar kurbanın kimliğini kullanarak bu platformlar üzerinden onun gibi davranıp başkalarına da bu şekilde mesaj gönderebilirler (Kowalski, 2008).

### ***1.5.2. Cep Telefonu***

Cep telefonu kullanma yaygınlığının çok yüksek olması siber zorbalığın cep telefonu yardımıyla gerçekleştirilmesini daha da kolay hale getirmiştir. Çoğunlukla kişilerin cep telefonu numarasına doğrudan yapılan zorbalıklardır. Siber zorbalılar çoğunlukla kurbanlarını sürekli arayarak, bazen aradıklarında konuşmayarak veya sessizce bekleyerek ve uygunsuz, kaba mesajlar göndererek rahatsız etmektedir. Bunun yanı sıra siber zorbalılar, cep telefonları ile kurbanın izni ya da haberi olmadan fotoğraflarını ve videolarını onu tehdit etmek ve küçük düşürmek için online ortamlarda paylaşmaktadır. Buna ek olarak kurbanın telefonunu ele geçirip başka kişilere zarar vermek için de kullanabilirler (Rogers, 2010). Yapılan bu tanımlar ışığında cep telefonu kullanma yaygınlığının giderek arttığı dünyamızda cep telefonu üzerinden yapılan siber zorbalık kurbanı olma olasılığımız da her gün artmaktadır.

### ***1.5.3. E-posta***

En kısa tanımıyla e-posta aracılığıyla yapılan zorbalıklardır. Elektronik posta, kişi ya da kişilere gönderilen iletileri içermektedir (Willard, 2006). İletişim araçları içinde en sık kullanılan araçlardan biri de elektronik postadır. Siber zorbalılar e- posta göndererek bir kişinin rahatsız olabileceği bilgileri anında birçok insana iletebilmektedirler (Çiftci, 2015). İletişim kurmak için tercih edilen yöntemlerden biri de elektronik postadır. E-posta yöntemi ile çok hızlı şekilde birçok kişiye bilgi ve belge gönderilmektedir bu sebeple de siber zorbalıların sıkça başvurduğu yöntemlerin başında gelmektedir.

E-postaların siber zorbalılar tarafından sıkça kullanılmasının temelde iki nedene dayandırılabilir. İlk neden; siber zorbalılar, istedikleri şekilde ve sayıda sahte hesap oluşturarak hedef seçtikleri kişi veya kişilere zarar verici mesajlar gönderebilmektedir. Ayrıca gerçek kimliklerini gizleyebildikleri ve yakalanma korkuları olmadığı için de bu davranışlara devam edebilmektedir (Rogers, 2010). İkinci nedenin ise; göndermek

istedikleri mesajı, görüntüleri ve bilgileri çok kısa sürede çok fazla kişiye ulaştırabilmeleridir. Bu sebeplerle siber zorbalarm e-posta aracını sık sık kullandıkları görölmektedir.

#### ***1.5.4. Metin Mesajları***

Metin mesajlaşmaları genellikle cep telefonlarından kısa mesajlaşma (SMS) ve kişisel dijital yardımcı (PDA) kullanılarak gerçekleşmektedir. Siber zorba, kurbanı tehditkâr ve saldırgan mesajları defalarca gönderebilmektedir (Rogers, 2010). Bu mesajlar sadece yazılı olmamakta kimi zaman görüntüler de içermektedir. Metin mesajlarının kimi zaman farklı internet sitelerinden de gönderiminin sağlanması zorbanın kimliğini saklamasını da kolaylaştırmaktadır (Özel, 2013).

#### ***1.5.5. Sosyal Paylaşım Siteleri***

Sosyal paylaşım siteleri ya da daha güncel adı ile sosyal medya siteleri; kişilerin bu uygulamalar üzerinde kendilerine ait bilgileri paylaşarak oluşturdukları hesaplar olarak tanımlanabilmektedir. Sosyal paylaşım siteleri bu uygulamaları ile kişilere; bilgilerini, fotoğraflarını veya videolarını, hoşlandıkları ya da hoşlanmadıkları şeyleri, düşündüklerini uygulamaya kayıtlı diğer kişiler ile paylaşma imkânı sunmaktadır (Hinduja, 2015).

Günümüzde en çok kullanılan sosyal paylaşım siteleri şu şekildedir; Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Snapchat, Youtube, Tumblr, Skype. Bu uygulamaların sayısı artmaya da devam etmektedir.

Popülerliklerinin giderek arttığı sosyal paylaşım siteleri siber zorbalık ve mağduriyet oluşturma oranlarını da aynı doğrultuda arttırmışlardır. Bu paylaşım siteleri zorbalarmın kolayca farklı hesaplar açarak kimliklerini gizlemelerine de kolaylık sağlamıştır. Zorbalar bunun yanında birçok kişinin sosyal paylaşım sitelerini ele geçirerek onları küçük düşürmek ve mağdur etmek için kullanmışlardır (Bhat, 2008). Yapılan incelemelere bakıldığında birçok insanın sosyal paylaşım siteleri üzerinden siber zorbalığa maruz kaldığı görölmüştür. Saldırganların bu uygulamalar üzerinden gerçek kimliklerini saklamaları da bu davranışlarına devam etmelerine sebep olmaktadır.

### **1.5.6. Blog ve Forumlar**

Blog kavramı İngilizce “web” ve “log” kelimelerinin birleşmesi ile ortaya çıkmıştır. Blog kavramı, kişilerin nitelikli bilgi sahibi olmadan istedikleri konu hakkında istediklerini ve fikirlerini paylaşma üzerine kurulan bir nevi dijital günlük olan internet siteleridir. Willard blogu, “internet siteleri ve tartışma sitelerinin birleşmiş hali olan web günlükleri” olarak tanımlamıştır (Willard, 2006). Zorbalar ise blogları, başkalarının hayatına karışmak ve onları kırmak, küçük düşürmek veya onlarla dalga geçmek için kullanmaktadır. Siber zorbalar blog sayfalarında gerçekleştirdikleri davranışlar ile, kurbanların kişisel veya fiziksel özelliklerini, zekalarını, yaptıkları işleri, düşüncelerini ve hatta cinsel yönelimlerini bile eleştirmektedir (Kowalski & Limber, 2007). Kişilere ait olan ve sadece onları ilgilendiren özel durumları herkesin saniyeler içerisinde ulaşabileceği platformlarda paylaşmak siber zorbalar için çok kolaydır ve verdikleri zararları da görmedikleri için bu davranışlarına sınırsızca devam edebilmektedirler.

Forumlar ise, kişilerin herhangi bir konu ile düşüncelerini, bilgi ve tecrübelerini paylaştıkları bir platformdur. Kişiler kaydolma kurallarına göre hesap oluşturarak kişilerle iletişim kurabilmekte ve fikirlerini paylaşabilmektedir. Bu forumlar zamanla güzel arkadaşlıklar oluşmasına vesile olsalar da çoğu zaman art niyetli zorbaların da uğrak yerleri olmaktadır. Bazı güzel olaylar yaşansa da siber zorbalar bu platformlarda da sahte hesaplar oluşturarak insanları kandırmakta, yanlış bilgiler paylaşmakta, kişilerin düşünceleri ile alay etmektedir (Yaman, 2011).

Yapılan tüm bu tanımlar ışığında hayatımızda yer edinen kitle iletişim araçları üzerinden siber zorbalık mağduru olma olasılığımız çok yüksektir dememiz çok da yanlış olmayacaktır. Saldırganların teknolojinin bazı açık yönlerini kullanarak kendilerini gizlemeleri, başka bir kimliğe bürünmeleri ise bu duruma devam devam etmelerinin önünü açmaktadır. Kurbanların ise kaçabilecekleri bir yer olmaması nedeni ile siber zorbalık etkilerinin yıkıcı olduğunu da söyleyebiliriz.

### **1.6. Siber Zorbalığın Nedenleri**

Literatür incelendiğinde siber zorbalığın birçok farklı neden ile gerçekleştirildiği görülmektedir. Genel olarak nedenler içsel ve dışsal olarak ikiye ayrılmıştır. İçsel nedenler; kişisel özelliklere ve demografik özelliklere bağlı nedenlerdir. Dışsal nedenler



ise aile veya arkadaş çevresinden ve siber zorbalığın doğasından kaynaklanan nedenler olarak incelenmiştir.

### **1.6.1 İçsel Nedenler**

Bireyin siber zorba olmasına sebep olan, kişisel ve demografik özelliklerine ilişkin nedenlerdir.

#### **Kişisel Nedenler**

Siber zorbalık davranışlarında kişisel nedenler önemli bir yere sahiptir. Yapılan çalışmalarda kişisel nedenler ile ortaya çıkan siber zorbalık davranışlarının; gücünü ispatlamak, zamanında maruz kaldığı zorbalık olaylarını başka kişilere de yaşatmak, intikam almak, can sıkıntısını gidermek, başkalarına zarar vermekten keyif almak, insanlara öfke duymak, dikkat çekmek gibi birçok farklı sebepten dolayı ortaya çıkar. Bunun yanı sıra kişilerin internette fazla vakit geçirmeleri ve siber zorbalık davranışlarını sergilediklerinde havalı, güçlü, popüler olacaklarını düşünmeleri de siber zorbalık davranışlarının ortaya çıkmasında itici bir güç olarak görülmektedir (Hinduja & Patchin, 2015).

Yapılan çalışmalarda, siber zorbalık davranışı sergileyen bireylerin daha öfkeli ve daha baskın karakterli oldukları görülmüştür. Bu davranışı sergileyen bireylerin iletişim kurarken zorluk çektikleri ve bu nedenle de alkol veya madde kullanmaya daha eğilimli oldukları ifade edilmektedir. Bununla beraber diğer kişilere oranla siber zorba olan kişilerin fiziksel veya psikolojik şiddet gösterme eğilimlerinin ise oldukça yüksek olduğu da bilinmektedir (İlhan, 2016).

Bireyler çoğu zaman yaptıkları davranışın zorbalık olduğunu bilmedikleri (Mishna, 2010) ve yaptıkları davranışın zararsız olduğunu düşündükleri ve verdikleri zararları göremedikleri için de siber zorbalık davranışlarını sergileyebilmektedirler (Hinduja & Patchin, 2015).

#### **Demografik Değişkenlerden Kaynaklı Nedenler**

Yapılan araştırmalarda kişilerin buldukları yaş ve cinsiyete göre, siber zorbalık yaşama durumlarının anlamlı olarak farklılık göstermektedir. Yapılan bazı araştırmalarda online ortamda erkeklerin kadınlara oranla daha fazla siber zorbalık davranışları gerçekleştirdikleri görülmüştür (Erdur-Baker & Kavşut, 2007). Siber zorbalık

davranışlarının ise kişilerin yaşları ile orantılı olduğu, büyük yaştaki çocukların siber zorba oranlarının yaşça küçük olan çocuklara oranla oldukça yüksek olduğu görülmüştür (Slonje & Smith, 2008).

Yapılan çalışmalar sonucunda siber zorbalık davranışlarının kadınlara yönelik olduğu görüşü daha yaygındır. Bazen farklı sonuçlar ortaya çıksa da genellikle siber zorbalık olayları kadınlarda daha sık görülmektedir. Kowalski ve Limber ise, erkek öğrencilerin siber zorba olma oranlarının kadın öğrencilere oranla çok daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Kowalski & Limber, 2007). Serin' in (2012) hazırladığı tez çalışmasında ise kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre hem daha az siber zorbalık davranışları sergiledikleri hem de daha az oranla siber mağduriyet yaşadıkları görülmüştür (Serin, 2012, s. 85-100).

Hinduja ve Patchin (2008) yaptıkları çalışma sonucunda ise; erkeklerin genel olarak geleneksel zorbalık yapma eğiliminde olduklarını ve azınlık bir kısmının siber zorbalık davranışlarına maruz kaldığını ortaya koymuşlardır. Ancak kadınların erkeklere oranla daha çok sosyal medya kullandıkları ve yaşadıkları zorbalık olaylarını ifşa etmek, büyük kitlelere duyurmak ve zorbaların utandırılması için bu olaylara başvurduğu gözlenmiştir (Kaygısız, 2020).

### **1.6.2. Dışsal Nedenler**

Bireylerin siber zorba olmalarına ve siber zorbalık davranışlarına maruz kalmasına yol açan dışsal nedenler; bireylerin aile yapısından, çevresinden ve siber zorbalığın doğasından kaynaklanan nedenler olarak sıralanabilir.

#### **Aileden Kaynaklanan Nedenler**

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, siber zorbalık davranışlarında ailenin öneminin azımsanmayacak kadar önemli olduğu görülmektedir. Küçük yaşlarda zorbalık davranışlarına maruz kalan veya gözlemleyen çocukların daha sonraki dönemlerde zorba olma oranları oldukça yüksektir.

Başka bir ifade ile; sevgi görmeden ve gerekli temel ihtiyaçları giderilmeden büyüyen çocukların ileride siber zorbalığa yatkın oldukları gözlenmektedir (Sönmezay, 2010).

Yukarıdaki nedenlerin yanı sıra, ebeveynlerin çocuklarının internet kullanımını serbest bırakması, denetlememesi, bir çizginin olmayışı çocukların siber zorba olma durumlarında destekleyici olarak görülmektedir. Yine farklı olarak bir aile bağının olmaması, çok ilgisiz veya çok baskı görerek büyüyen çocukların yetişkinlik dönemlerinde siber zorbalık davranışlarında bulunma olasılıklarının daha yüksek olduğu görülmüştür (Willard, 2006).

### **Çevreden Kaynaklı Nedenler**

Literatür incelendiğinde görülmektedir ki zorbalar, arkadaş çevresinin onayını almak, kendini ispat etmek veya dışlanmamak için zorbalık olaylarına başvurmayı tercih etmektedir. Bazen farklı olarak destek almak, saygınlık kazanmak için yapılan davranışlar olumsuz tepkiler alındığında ise siber zorbalık davranışları şiddetini arttırarak devam edebilmektedir. Arkadaş çevresinin onayını aldıça siber zorbalık düzeylerinin arttığı da görülmektedir (Calvete, 2010).

Yapılan siber zorbalık davranışları eğer çevrede desteklenir ve öne çıkarılırsa diğer kişilere örnek olarak bu davranışların çoğalmasına neden olabilir. Bu nedenle sosyal çevrenin siber zorbalık konusundaki etkinliği önemlidir.

### **Siber Zorbalığın Doğasından Kaynaklı Nedenler**

Siber zorbalık davranışlarında, siber zorbanın kimliğini kolayca gizlemesi veya farklı bir kimlik ile hesap açabilmesi, yakalanma olasılığının düşük olması sebebiyle kendini daha rahat ve güvende hissedebilirler. Bu nedenle bu siber zorbalık davranışlarına ara vermeyi düşünmeden devam edebilmektedirler.

Teknolojik araçlar ile gerçekleştiği için de siber zorba, kurban ile yüz yüze gelmediği ve davranışlarının etkilerini görmediği için bu davranışlarına da devam edebilmektedir. Sonuçlarına şahit olmadığı için çoğu zaman bu davranışlarının zarar verdiğini bile düşünmemektedir.

Geleneksek zorbalığa oranla çok daha rahat yapılabilirdiği için de zorbalık yapmak isteyen kişiler siber zorba olma yolunu tercih edebilmektedir (Topçu & Erdur-Baker, 2017). Siber zorbalık olaylarının sayısının giderek artması da bunu kanıtlar niteliktedir. Bunun ile birlikte giderek dijitalleşen hem özel hem iş hayatında bireylerin siber zorbalık kurbanı olma ihtimalleri de giderek artmaktadır.

## **1.7. Siber Zorbalığın Etkileri**

Siber zorbalık kavramı hayatımıza yeni girmesine rağmen Hastalık Kontrol ve Önleme Merkezleri tarafından halk sağlığı için tehdit olarak bildirilmiştir (Aboujaoude, Savage, Starcovic, & Salame, 2015).Yapılan araştırmalarda siber zorbalık davranışlarının seçilen kurbanlar üzerindeki etkilerinin son derece olumsuz ve zarar verici olduğu saptanmıştır. Kurbanların üzerindeki etkileri ise gerçekleşen siber zorbalığının şiddetine, zamanına ve kurbanın dayanıklılığına, kişiliğine ve psikolojik durumuna göre değişmektedir (Sleglova, 2011).

Çalışmamızda ise siber zorbalığın kurban açısından etkileri; duygusal ve psikolojik etkiler, sosyal etkiler, akademik etkiler ve fiziksel etkiler olarak incelenecektir.

### ***1.7.1. Duygusal ve Psikolojik Etkiler***

Siber zorbalığa maruz kalan kurbanların ufak bir kısmı zorbalık davranışlarını ciddiye almadıkları, siber zorbalığın engellenemeyeceğini düşündükleri ya da sanal ortamda gerçekleştiği için onlara zarar veremeyeceğini düşündükleri için siber zorbalığın onları etkilemediklerini belirtirken kurbanların büyük çoğunluğu ise siber zorbalık davranışlarından psikolojik olarak oldukça etkilendiklerini ifade etmişlerdir (Hinduja & Patchin, 2015).

Siber zorbalık kurbanlarının; üzüntü, öfke ve kızgınlık duyguları hissederken stres, utanç, korku, endişe, hayal kırıklığı, yalnızlık, çaresizlik, savunmasızlık, intikam ve nefret duygularını da yaşadıkları görülmektedir (Topçu & Erdur-Baker, 2017). Yapılan araştırmalarda siber zorbalığa maruz kalan kişilerde farklı duyguların yaşandığı ve etkilerinin de kişiden kişiye göre değişmektedir.

Ybarra ve Mitchell (2004) ise çalışmalarında, siber zorbalık kurbanlarının bu duruma maruz kalmayanlara oranla altı kat daha fazla duygusal bunalım yaşadıklarını belirtmiştir (Ybarra & Mitchell, 2004).

Araştırma sonuçlarında da siber mağduriyetin depresyonla ilişkisi olduğunu saptanmakla beraber buna ek siber zorbalık kurbanlarının siber zorbalık yaşamayanlara oranla üç kat daha fazla depresyon belirtileri gösterdiği görülmektedir.

Siber zorbalığın en ciddi ve zarar verici psikolojik etkisi ise intihardır (Serin, 2012). Yapılan araştırmalarda siber zorbalık davranışlarına maruz kalan kişilerin intihar etme

düşüncesine ve buna benzer zarar verici davranış sergilemelerine daha meyillidirler (Hinduja & Patchin, 2007).

Privitera ve Campbell (2009) ise siber zorbalığın işyerindeki etkileri üzerine gerçekleştirdikleri çalışmada; iş yerinde siber zorbalığa maruz kalan kurbanların psikolojik ve fizyolojik durumlarının olumsuz şekilde etkilendiğini ve bununla beraber iş performanslarının ve verimliliklerinin düştüğü ve devamsızlıklarının arttığı görülmüştür.

### ***1.7.2. Sosyal Etkiler***

Siber zorbalığa maruz kalan kurbanlar yaşadıkları olaylar yüzünden özgüvenlerini ve kendilerine olan saygılarını kaybedebilirler ve çevreleri ile de sorun yaşamaya başlayabilirler. Bununla birlikte siber zorbanın kimliğinin gizli olması nedeniyle kurbanlar çevrelerinden, iş arkadaşlarından şüphe duymaya başladıkları için de çevrelerine karşı olumsuz davranışlar sergilemeye başlayabilirler (Hinduja & Patchin, 2007).

Ayrıca yapılan bir çalışmanın sonucuna göre siber zorbalığa maruz kalan kurbanların mağduriyet yaşamayan kişilere oranla daha fazla sosyal kaygı düzeyine sahiptirler (Juvonen, 2008).

### ***1.7.3. Akademik Etkiler***

Siber zorbalık ile ilgili çalışmaların çoğunlukla okul çağındaki çocuklar ve gençler arasında yapıldığı görülmektedir ve bu çalışmalardan biri olan Lİ ve Beran (2005) tarafından gerçekleştirilen çalışma sonuçlarında; siber zorbalık kurbanı olan öğrencilerin neredeyse yarısından fazlasının dikkat eksikliği ve odaklanma problemi yaşadıkları, her beş öğrenciden birinin başarı oranında düşüş yaşadığı ve on öğrenciden birinin okula gitmediği görülmüştür (Beran & Li, 2005).

Hinduja ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada da benzer olumsuz davranışların yaşandığı göze çarpmaktadır. Çalışma sonuçlarına göre; siber zorbalık kurbanı öğrencilerin üçte birinin sınavlarda kopya çektiği, dörtte birinin devamsızlık yaptığı, beşte birinin ise diğer öğrencilere karşı uygunsuz davranışlar sergilediği ve hatta bir kısım öğrencinin yanlarında silah ve zarar verici alet taşıdığı bulgusuna erişilmiştir (Hinduja, Kowalski, & Bamford, 2015). Sonuçların her çocukta farklı etkiler gösterdiği ve eğer önlem alınmazsa çok ciddi problemlerin yaşanacağı da ortaya koyulmuştur.

Siber zorbalığa maruz kalan çocukların kendilerini güvende hissetmedikleri de yapılan araştırmalarda görülmüştür. Siber zorbalık her ne kadar internet ortamında gerçekleşse bile etkilerinin çocukların normal hayatlarına ne kadar olumsuz yansıdığı ve öğrenim hayatlarını etkilediği açıkça görülmüştür.

#### **1.7.4. Fiziksel Etkiler**

Siber zorbalığın etkileri her ne kadar psikolojik olarak görülse de bireyleri fiziksel olarak da oldukça olumsuz yönde etkilediği görülmektedir. Literatür incelendiğinde siber zorbalık kurbanlarının genel olarak; “baş ağrısı, karın ağrısı, mide rahatsızlıkları ve uyku problemleri” gibi fiziksel etkiler ile karşılaştığı belirtilmektedir (Sourander, 2010). Baştürk- Akça ve arkadaşlarının (2015) ortaya koydukları çalışma sonuçlarında ise siber zorbalık davranışlarına maruz kalan kişilerin; zorbalık davranışlarının sona ermesinden sonra da kendilerini fiziksel olarak kötü hissetmeye devam ettikleri, uyku problemlerinin ve yeme-içme problemlerinin devam ettiği ifade edilmektedir (Baştürk-Akça, Sayımer, & Ergül, 2015).

Sonuç olarak siber zorbalığa maruz kalan kişilerin hayatlarında çoğu şey olumsuz yönde değişmektedir. Yaşanan olumsuz süreç ciddi problemlere neden olabilmektedir. Siber zorbalık konusundaki çalışmaların sayısının da giderek artması bilim insanlarının bu konuya önem verdiğini göstermektedir.

#### **1.8. İşyeri Siber Zorbalığının Etkileri**

Sosyal hayatımızda sıkça kullandığımız ve sayılan sebepler ile maruz kaldığımız siber zorbalık davranışları giderek iş hayatımızı da etkisi altına almaktadır. Gelişen teknolojilerin çalışma hayatımızda da giderek yaygınlaşması işyerinde siber zorbalık olaylarının yaşanmasına ve giderek artmasına neden olmaktadır. İşyerinde siber zorbalığa maruz kalan kişilerde de birçok olumsuz durum ile karşılaşılabilir. İşyerinde yaşanan siber zorbalık davranışları çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlıklarını olumsuz etkilerken çalışma hayatlarını da olumsuz şekilde etkilemektedir. Siber zorbalığa maruz kalan çalışanların çalışma kalitelerinin düştüğü, verimliliklerinin azaldığı ve bunlara bağlı olarak iş kazalarının ve devamsızlıklarının arttığı görülmektedir (Farley, 2018).

Siber zorbalığa maruz kalan çalışanların psikolojik durumları incelendiğinde ise diğer çalışanlara kıyasla daha derin yara aldıkları görülmektedir (Oksanen, 2020).

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve yaşadıkları iş stresinin siber zorbalık davranışlarına maruz kalmaları ile doğrudan ilgili olduğu saptanmış ve buna ek olarak yaşanan süreçlerin bireylerin örgütsel hayatını olumsuz şekilde etkileyeceğini ve bu durumun örgüte de yansıtacağı bildirilmiştir. (Farley, 2018). Bu konuda öncü çalışmalar ortaya koyan Forssell, işyeri siber zorbalığının sadece çalışanlar için değil örgütler için de ciddi bir tehdit oluşturduğunu ortaya koymuştur (Forssell, 2020).

İşyeri siber zorbalığının çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini; “gerginlik, tükenmişlik, depresyon, absenteizm (Makul bir sebep olmaksızın işyerindeki görev ve yükümlülüklerine devam etmeme), konsantrasyon bozukluğu, çalışma kalitesinin düşmesi, iş verimliliğinin azalması” şeklinde sıralayabiliriz (Oksanen, 2020).

İşyerinde siber zorbalığa maruz kalmamış ama tanık olan çalışanlarda da bazı olumsuz etkiler görülebilmektedir. Genel olarak bu etkiler; düşük motivasyon, azalan örgütsel bağlılık, düşük performans, azalan verimlilik, çatışma ortamlarının oluşması olarak sıralanabilir. (Privitera, 2009).

Ayrıca işyeri zorbalığına tanık olan çalışanlar, sonrasında kendilerini kurban olarak düşündükleri için de kendilerini tehdit altında hissedebilmekte ve işten ayrılma niyetlerinde de artışa neden olmaktadır (Zhang & Leidner, 2018).

Bununla birlikte işyeri siber zorbalığının kurban ve tanıklar üzerindeki olumsuz etkilerinin yanı sıra işyerini de bu siber zorbalık olayları olumsuz yönde etkileyecektir. İşyeri siber zorbalığı sürekli ve yaygın bir hale gelebilir bu da örgütsel bağlılığın zayıflamasına, devamsızlıkların artmasına ve işten ayrılma niyetlerinde artışa sebep olabilmektedir.

Bu konuyla ilgili yapılan araştırmalarda çıkan sonuçlar siber zorbalık davranışlarının çalışanlar üzerindeki etkilerinin büyük ölçüde olumsuz olduğunu göstermektedir. Siber zorbalık yaptığı davranışlar ile kurbanın hayatını olumsuz yönde etkilerken bulunduğu örgüte ve diğer çalışma arkadaşlarına da zarar vermeye devam etmektedir.

### **1.9. Siber Zorbalık Yaygınlığı**

Literatürde siber zorbalık ile ilgili yapılan çalışmaların sayısı az da olsa, teknolojik iletişim araçlarının sıkça kullanılması ve yaygınlaşması, siber zorbalık olaylarının

çoğalmasına ve paralel olarak siber zorbalık alanında yapılan çalışmaların sayısının da giderek artmasına sebep olmuştur. Siber zorbalık üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde dünyada ve Türkiye’de farklı bulgular saptanmaktadır (Özel, 2013). Siber zorbalık davranışlarının yaygınlığı ile ilgili yapılan çalışmaların sayısı henüz az olmakla birlikte ilerleyen yıllarda daha fazla çalışma yapılması ve bu bulguların artması beklenmektedir.

Mishna ve arkadaşlarının (2010) Kanada’da ortaokul ve lise öğrencilerine yönelik yaptıkları çalışma sonucunda; öğrencilerin yarısının siber zorbalık davranışlarına maruz kaldığı ve üçte birinin siber zorba davranışları sergiledikleri ortaya konmuştur. 2010 yılında Tayvan’da benzer bir çalışmada ortaokul öğrencilerinin üçte birinin siber zorbalık kurbanı olduğu, beşte birinin siber zorba olduğu ve yarısından çoğunun ise bu davranışlara seyirci oldukları görülmüştür. Belçika’da Walvare ve Heirman’ın; 12-18 yaş aralığında bulunan gençlere yönelik yaptıkları çalışmada da öğrencilerin üçte birinin siber zorbalık kurbanı olduğu ve beşte birinin de siber zorba olduğu saptanmıştır. Benzer yıllarda farklı ülkelerde yapılan çalışma sonuçları incelendiğinde birbirine oldukça benzer sonuçların ortaya çıktığı görülmektedir. Siber zorbalık olgusunun tüm dünyada giderek yaygınlaştığını ve etkisini arttırdığını söyleyebiliriz.

Ülkemizde de siber zorbalık olgusunun yaygınlığını ölçmek amacıyla farklı çalışmalar yapılmıştır. 2007 yılında lise öğrencilerine yönelik yapılan çalışmada; “öğrencilerin yaklaşık üçte birinin siber zorbalık kurbanı” olduğu görülmüştür (Erdur-Baker & Kavşut, 2007). 2015 yılında Baştürk ve arkadaşları tarafından 7. ve 8. sınıf öğrencilerine yönelik yapılan araştırma sonucunda ise 200 öğrencinin onda birinin (%9,5) siber zorbalığa uğradığı, çok azının ise sadece siber zorba (%7) ve siber mağdur/zorba (%7,5) olduğu ortaya çıkmıştır (Baştürk-Akça, Sayımer, & Ergül, 2015).

Ülkemizde bu konuyla ilgili öncü olan isimlerin başında gelen Arıcağ 2008 yılında ortaokul öğrencilerine yönelik yaptığı çalışmada öğrencilerin üçte birinin siber zorba olduğunu, dörtte birinin hem siber zorba hem de siber zorbalık kurbanı olduğunu ortaya koymuştur. Arıcağ aynı yıl üniversite öğrencileri arasındaki siber zorbalık yaygınlığını tespit etmek amacıyla farklı bir çalışma yürütmüştür. Çalışma sonuçlarına göre; üniversite öğrencilerinin beşte ikisinin siber zorbalığa maruz kaldığını, beşte birinin ise hem siber zorba hem de siber zorbalık kurbanı olduğunu ortaya koymuştur (Arıcağ, 2008)



Arıcak ve diğer araştırmacıların sonuçları karşılaştırıldığında ise çok benzer sonuçların görüldüğü ve siber zorbalığa maruz kalan kişilerin bu davranışları başkalarına da yaşatarak siber zorba olma yolunda ilerledikleri göze çarpmaktadır.

Sonuç olarak, ülkemizde de öğrencilerin üçte birinin siber zorbalık kurbanı olduğu ifade edilebilir. Ayrıca, yine öğrencilerin birçoğu siber zorbalık sergilemekte ve bu oran da giderek artmaya devam etmektedir. Yapılan çalışmalardan çıkan sonuçlar siber zorbalık davranışlarının göz ardı edilemeyecek kadar ciddi olduğunu göstermektedir. Ayrıca bugün öğrencilik yaşamına devam eden siber mağdurların ve siber zorbaların ilerleyen dönemlerde iş hayatına katılacaklarını düşünecek olursak siber zorbalık konusunun ne kadar ciddi bir problem olduğunu söylemek doğru olacaktır.

Literatür incelendiğinde siber zorbalık üzerine yapılan çalışmaların genel olarak okul çağındaki çocuklar ve gençler üzerinde yapıldığı görülse de son yıllarda yetişkinler ve işyerinde siber zorbalık davranışları ile ilgili yapılan çalışmaların sayısında da artış yaşandığı görülmektedir.

İşyeri siber zorbalığı ile ilgili yapılan araştırmaların sonucu ise hem ülke içinde hem de ülkeler arasında farklılıklar yaşandığını ortaya koymaktadır. İskandinav ülkelerinde yürütölen çalışma sonucunda; işyerinde siber zorbalık davranışlarının gerçekleşme oranı %3,5 ile %16 arasında değişirken, ülkemizde yapılan benzer bir çalışmada bu oranın yaklaşık %51 olduğu görölmektedir (Metin, 2017).

Oksanen (2020) tarafından Finlandiya’da ülke çapındaki 563 uzman çalışan ve 1817 genel çalışanın katkı verdiği çalışmada uzman olan çalışanların %12,61’nin, genel çalışanların ise %17,39’unun siber zorbalık kurbanı oldukları bulgusuna erişilmiştir.

Forssell (2016) 3371 çalışan ile yürüttüğü çalışmasında ise “çalışanların %9,7’sinin işyerinde siber zorbalığa maruz kaldığını saptamıştır. Gardner ve arkadaşları ise (2016) 826 çalışan ile Yeni Zelanda’da gerçekleştirdikleri araştırmada “çalışanların %2,8’inin son 6 ay içinde siber zorbalığa uğradıklarını” belirtmişlerdir.

Privitera ve Campbell tarafından (2009) Avustralya’da imalat sektöründe çalışan 103 kişi ile yapılan çalışma sonucunda, çalışanların %10,3’ünün siber zorbalığa maruz kaldığı saptanmıştır (Privitera & Campbell, 2009) Görüldüğü üzere işyerlerinde siber zorbalık yaygınlıkları da azımsanmayacak kadar yüksektir hızla artmaya da devam etmektedir.

Ülkelerin gelişmişlik düzeyleri bu oranları etkilese de siber zorbalık çalışma hayatında varlığını giderek arttırmaktadır.

Ülkemizde bu konuyla ilgili yapılan araştırma sayısı yok denilebilecek kadar azdır ama konunun öneminin anlaşılmasıyla beraber bu sayısının artması beklenmektedir. Bu kapsamda dünyada yapılan araştırmalar incelendiğinde de işyerinde siber zorbalığa maruz kalan çalışan sayısı oldukça fazladır ve bu sayının da giderek artacağı düşünülmektedir. Siber zorbalığın etkileri göz önünde bulundurulduğunda siber zorbalığın öneminin giderek arttığı söylenebilir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞ STRESİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

#### 2.1. Stres Tanımı

Stres kavramı köken olarak Latince “estricia” kelimesinden gelmektedir. 17. Yüzyılda “felaket, bela, musibet, dert, keder” gibi anlamda kullanılmış olan stres kavramı sonraki yüzyıllarda değişikliğe uğrayarak; “bireye, objelere ve ruhsal yapıya uygulan baskı, güç olarak” kullanılmaya başlanmıştır (Demirci, Engin, & Bakay, 2013). Günümüzde ise stres kavramının genel olarak; sıkıntı, darlık, güçlük, zorluk, üzüntü anlamlarında kullanıldığı görölmektedir (Tutar, 2008).

Bilim dünyasında ise stres kavramını ilk kez 17. Yüzyılda Robert Hook kullanmıştır. Fizikçi olan Hook yaptığı tanımda stresi “elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişkiyi” açıklamak amacıyla kullanmıştır (Aydın, 2004).

Bernand ise stres kavramını “bütün canlıların en temel özelliklerinden birisinin çevresinde yaşanan değişimler karşısında, kendi iç çevrelerini veya iç ortamlarını belirli sınırlar içerisinde sabit tutma çabası” şeklinde ifade etmiştir (Eroğlu, 2014, s. 20-25)

Stres kavramı bilim dünyasında birçok farklı araştırma konusunda yer alan çok geniş kapsamlı bir olgudur (Serinkan, Kaymakçı, Alişan, & Avcık, 2012). Stres kavramı ilk önce fizik ve mühendislik bilimlerinde kullanılmıştır sonrasında ise tıp, biyoloji, psikoloji ve yönetim ve örgüt psikolojisi alanlarında da yer almaya başlamıştır.

Stres kavramı birçok araştırmacının konusunda yer alsa da bu konudaki öncü çalışmalara imza atan kişi Hans Selye olmuş ve stres kavramının insanlar üzerindeki etkilerinin açık şekilde ifade edilmesi diğer araştırmacıların da ilgisini giderek arttırmıştır (Gökgöz, 2013). Selye bu konudaki öncü isimlerden biri olsa da Walter Cannon stres kavramının insanlar üzerinde hastalıklara yol açabileceğini söyleyen ilk kişi olmuştur. Cannon çalışmasında stresi; “istenmeyen çevresel etkenlerden dolayı bozulan fizyolojik iç dengeyi yeniden kazanmak için gerekli olan fizyolojik uyarılar” olarak ifade etmiştir (Aydın, 2004).

Stres kavramı birçok bilim insanı tarafından farklı şekillerde ifade edilmiş ve tanımlanmış olsa da bilinen ve kabul edilen stres tanımı 1930’lu yıllarda Hans Selye tarafından ortaya

konulmuştur. Selye stresi; “bireyin herhangi bir fiziksel veya psikolojik uyarıcı karşısında gerekli uyumu sağlayabilmek için ruhsal ve bedensel olarak harekete geçmesi, tepki göstermesi” şeklinde tanımlamıştır. Stres konusunda birçok çalışma ortaya koyan Selye yaptığı çalışmaların sonucunda stresin bireyler üzerindeki etkisini ortaya koyan “genel uyum sendromu” kavramını ortaya koymuştur. Genel uyum sendromuna göre stresin bireyler üzerinde gerçekleşen etkileri “alarm”, “direnme” ve “tükenme” olarak üç farklı aşamadan meydana gelmektedir (Keser, 2014).

**Alarm Aşaması:** Bireyin stresi ilk olarak algıladığı aşamadır. Bu aşamada birey ilk olarak “savaş ya da kaç” tepkisini verecektir. Buna göre birey stres ile mücadele edebilecek ise savaşmayı, edemeyecek ise kaçmayı tercih edecektir. Alarm aşamasında, ilk olarak stresle karşılaşan birey vücudunda bir alarm mekanizması oluşturmuş olacaktır.

**Direnme Aşaması:** Bireyin stresi algıladığı ve onunla mücadele etmeye başladığı aşamadır. Stres karşısında vücut tepki vermeye ve normale dönebilmek için kendini tamir etmeye çalıştığı aşamadır. Birey, stresle mücadelesinde başarılı olması durumunda stresin etkileri onarılır ve vücudun verdiği tepkiler ortadan kaybolur, aksi durumda stres etkisini sürdürmeye devam ederse üçüncü aşama olan tükenme aşamasına geçilecektir

**Tükenme aşaması:** Yıkıcı etkilerin ortaya çıkmaya başladığı bu aşamada birey stresle mücadele etmede gücünü kaybetmeye ve tükenmeye başlayacaktır. Birey artık stresle mücadelede başarısız olmuş kendisine zarar veren sonuçlarla karşılaşmaktadır.

Günümüzde ise popülerliğini literatüre girişinden itibaren sürekli artıran stres kavramı, birçok araştırmacı tarafından incelenmiş ve stres hakkında çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Cüceloğlu stresi, "bireyin fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayret" olarak ifade etmiştir (Cüceloğlu, 2002, s. 320-330).

Selye 'ye göre stres; vücudun kendisine gelen herhangi bir talebe spesifik olmayan şekilde verdiği tepkidir (Selye,1976).

Günümüzde kullanılan stres kavramlarına bakıldığında ise Iwancevich, Gibson ve Donnelly'nin yaptığı tanımın sıkça kullanıldığı göze çarpmaktadır. Stres; “bireysel farklar ve psikolojik süreçler vasıtasıyla gösterilen uyumsuz bir davranış olarak kabul edilmekte ve birey üzerinde aşırı psikolojik ve fiziksel baskılar oluşturan herhangi bir dış ve iç

hareket, olay veya durumun organizmada gözlemlenen sonucu” olarak ifade edilmektedir (Kaya, Güzel, & Çubukçu, 2011).

Stres kavramı çok uzun yıllardır insan hayatında yer almaktadır. Bilim geliştikçe yapılan kavramların da daha detaylı hale geldiği ve birbirinden farklı stres tanımlarının yapıldığı görülmüştür. Nitekim literatür incelendiğinde de birbirinden farklı stres tanımlarının yapıldığı görülmüştür. Bu farklılıkların nedeni ise stres kavramının çok geniş kapsamlı bir olgu olması ve herkesin farklı bir bakış açısından incelenmesidir. Bu tanımlar ışığında stresi genel olarak; kişinin ruhsal durumu, kişiliği, algı düzeyi ve mücadele etme gücü ile ilgili olarak gerçekleşen psikolojik, sosyal ve fiziksel olayların sonucunda bu durumlara verdiği tepki şeklinde tanımlanabilmektedir.

## **2.2. İş Stresi Tanımı**

İş hayatında yarattığı olumsuzluklar nedeni ile güncel bir problem olarak görülen iş stresi, incelenmesi gereken önemli bir konudur. Hayatını devam ettirebilmek için çalışmak zorunda olan insanoğlu yaşamının önemli bir bölümünü geçirdiği çalışma hayatında sıkça iş stresi ile karşılaşmaktadır.

İş ortamının strese her zaman elverişli olduğu ve bütün yönlerinin strese yol açabilir. Dolayısıyla hayatını çalışarak idame ettirmek zorunda olan herkesin iş stresi ile karşılaşma durumu söz konusudur. (Aytaç, 2002)

İş stresi, çalışanların olağan davranışlarını etkileyen, psikolojik veya fiziksel durumlarını etkileyen ve iş ile ilgili olayların sonucunda ortaya çıkan psikolojik bir durum olarak ifade edilebilmektedir (Sökmen, 2010: 226). Aydın iş stresini; “bireyin iş ya da örgüt ile ilgili beklentilerine karşı harekete geçen enerji” şeklinde ifade etmiştir (Aydın, 2008).

Ünsal yaptığı tanımda iş stresini “iş ile ilgili faktörlerin bireyin fizyolojik ve psikolojik gerilim yaşamasına neden olan durumlar” olarak açıklamaktadır (Ünsal, 2009, s. 346).

İş stresi, çalışanların normalden farklı şekilde davranmasına neden olan psikolojik bir durum şeklinde de açıklanmaktadır. Özdevecioğlu iş stresinden “stres faktörleri ile mücadele edilemeyişinin sonucunda ortaya çıkan psikolojik ve fiziksel olarak istenmeyen bir durum” olarak bahsetmiştir (Özdevecioğlu, 2003, s. 113).

Çalışanların iş hayatında karşılaştıkları tehditlere karşı gösterdikleri tepkiler, dengesizlikler, iş stresini açıklamaktadır. Ayrıca tehditlere karşı fiziksel ve zihinsel açıdan gözlenen farklı tutum ve davranışlar iş stresi kapsamında yer almaktadır (Deveci, 2017).

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde ise iş stresi kavramı yerine birçok farklı kavram kullanıldığı görülmektedir. Bu kavramlar; “mesleki stres”, “çalışma stresi”, “endüstriyel stres”, “örgütsel stres”, “iş baskısı” ve “iş gerilimi” olarak değişmektedir (Tutar, 2016).

Genel olarak iş stresi; “çalışanın kapasitesini karşılamayan durumlarda bireylerin verdiği duygusal ve fiziksel tepkiler” olarak ifade edilmektedir (Arrington, 2008). Cicei’de (2012) benzer bir tanımla; “iş stresi çalışanın ihtiyaçları, yetenekleri veya sorumlulukları ile işin koşulları örtüşmediği zaman ortaya çıkan fiziksel ve duygusal tepki halidir” şeklinde ifade edilmiştir. Çalışanın yaptığı iş ile niteliklerinin uyuşmadığı durumlarda da iş stresi yaşanabilmektedir (Blaug, 2007). Yine çalışanlar üzerinde oluşan zaman baskısının da iş stresine neden olduğu yapılan çalışmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Yukarıdaki tanımlardan da görüleceği gibi çalışanların iş stresine neden olan birçok unsur bulunmaktadır bu kapsamda iş stresi kavramının da çok boyutlu ve geniş kapsamlı olduğu görülmektedir.

İnsanlar hayatlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmektedir. Bu bağlamda gerek insani gerekse ekonomik açıdan son derece önemli olan iş stresinin doğru yönetilmesi gerekir. Aksi takdirde iş stresi yaşayan kişinin uğradığı duygusal ve fiziksel zarar örgütsel açıdan da doğrudan ve dolaylı olarak bir maliyet yaratmış olacaktır (Keser, 2014).

İş stresi çalışma hayatında her zaman var olmuştur ve olmaya da devam edecektir. Bireyler hayatlarının büyük birçoğunu çalışarak geçirmektedir bu yüzden hem psikolojik hem de fiziksel sağlıkları için çalışma hayatları oldukça önemlidir. Bu konuda Freud “insanın sağlığını koruyan iki temel faktör vardır. İşini sevmesi ve hayatı sevmesi” şeklinde çok anlamlı bir söz ile konuyu özetlemiştir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde iş stresi kavramının hayatımızda önemli bir yer kapladığı görülmektedir. Çok yönlü bir kavram olduğu için birçok farklı tanımla bulunmaktadır. Genel olarak ise iş stresi kavramını; kişinin işi ile ilgili yaşadığı durumlar ve olaylar neticesinde psikolojik ve fizyolojik gerilim ve verdiği tepki olarak

açıklayabiliriz. Her meslekte karşılaşılabilecek bir durum olduğu için etki alanı çok geniştir. Göz ardı edemeyeceğimiz olumsuz sonuçlar doğurduğu için önlem alınması gereken bir konudur. Bu sebeple de günümüzde birçok araştırmacının çalışmasında yer edinmiştir. Giderek derinleşen ve farklı özellikleri ortaya çıkan bu kavramın her zaman hayatımızda olacağını bilmek ve bunun için önlemler almak hem bireyler hem de örgütler için oldukça önemlidir. Çalışmamızın sonraki kısımlarında ise iş stresi kaynakları, belirtileri ve mücadele yöntemleri detaylı şekilde incelenecektir.

### **2.3. İş Stresi Kaynakları**

İş stresine kaynak oluşturan birçok farklı faktör bulunmaktadır. Bunun yanı sıra her geçen gün farklı iş stresi kaynaklarının ortaya çıkabilecek olması da çok olasıdır. Bu çalışmada ise iş stresi kaynakları; bireysel stres kaynakları, örgüt dışı stres kaynakları ve örgütsel stres kaynakları olarak üç ayrı başlık altında incelenecektir.

#### **2.3.1. Bireysel Stres Kaynakları**

Yapılan çalışmalarda örgütsel ve örgüt dışı stres kaynaklarının önemini yadsımamak ile birlikte çoğu araştırmacı stres olgusunun temel kaynağının bireyin kendisi ile ilgili olduğu görüşünü savunmaktadır (Braham, 1998). Bireysel faktörler çalışanlar için potansiyel stres kaynaklarıdır. Bireysel stres kaynakları; çalışanın kişilik yapısı, yaşı, cinsiyeti, eğitimi ve aile hayatı olarak farklı başlıklar altında ele alınacaktır.

#### **Kişilik Yapısı**

Kişilik, bireyi diğer bireylerden ayıran, farklı kılan ve ayırt edilmesini sağlayan özelliklerin sağladığı ilişki olarak tanımlanabilmektedir (Soysal, 2009). Bireyin sahip olduğu kişilik özelliklerinin stres oluşumunu etkilediği görülmektedir. Taştan (2004) ve Izgar (2001) ise araştırmalarının sonucunda bireylerin sahip olduğu A tipi ve B tipi kişilik yapılarına göre stres oluşumlarını incelemiş ve kişilik yapılarının stresi oluşturan önemli bir etken olduğunu belirtmişlerdir.

*A tipi kişilik yapısına sahip olan bireylerin genel özelliklerini; “idealist, mükemmeliyetçi, hareketli, mücadeleci, rekabetçi, saldırgan, aceleci, öfkeli, eleştirici, sorumluluk sahibi, kaybetmeyi sevmeyen” olarak sıralayabiliriz (Eren, 2010). Bu kişiler işlerini çok önemserler, kazanmak için her türlü mücadeleyi verebilirler.*

Bu bireyler çok çalıştıkları, mücadele verdikleri ve kazanmayı çok istedikleri için her zaman yüksek beklenti düzeyine sahiptirler ve eğer beklentileri karşılanmazsa stres yaşamaları çok olasıdır (Ayhan, 2011).

*B tipi kişilik yapısına sahip bireylerin* genel özelliklerini ise; “esnek, rahat, sabırlı, aşırı hırslardan uzak, sakin, düzenli” olarak ifade edebiliriz. Bu tip kişiler insanlar ile rekabet etmekten hoşlanmazlar daha kolay mutlu olabilirler. Başarı onlar için çok önemli değildir onlar hayattan keyif almayı tercih ederler (Güçlü, 2001).

Sahip oldukları özellikler sayesinde A tipine sahip olan bireylere kıyasla daha sakin ve kolay bir çalışma hayatları vardır. Stres düzeyleri çok daha alt seviyede yer almaktadır.

### **Yaş**

Bireyler yaşlandıkça stres olgusuna karşı dirençleri azalmaktadır. Bireylerin yaşlanma sürecinde; oluşan baskılara ve stres kaynaklarına karşı direnme güçleri hem zihinsel hem de fiziksel olarak giderek düşmektedir. Bireylerin yaşları değiştikçe davranış şekilleri ve düşünce yapıları da değişebilmektedir. Bu yüzden karşılaştıkları stres kaynaklarına farklı yaşlarda farklı tepkiler sergilemeleri mümkündür (Barlı, 2010).

### **Cinsiyet**

Stres olgusunun cinsiyetler üzerindeki etkileri de birçok araştırmanın konusu olmuştur. Bu kapsamda kadınların da erkeklerin de ciddi şekilde stres altında kaldıkları gözlemlenmiştir fakat çalışma hayatında kadınlara yönelik olumsuz bakış açılarının olması ve kadının yerinin iş hayatı olarak görülmemesi kadınların bu kapsamda daha çok stres altında olduklarını göstermektedir.

Yapılan araştırmalar sonucunda; kadınların çoğunlukta bulunduğu bir iş ortamında erkek çalışanın, erkeklerin çoğunlukta bulunduğu iş ortamında kadın çalışanın daha fazla stres yaşadığı ifade edilebilir. Cinsiyetçiliğin ortaya koyduğu olumsuz çalışma koşulları her iki cinsiyet için de oldukça önemli bir stres kaynağı oluşturmaktadır (Barlı, 2010).

Bunun dışında kişilerin cinsel yönelimlerinin de insanlar tarafından eleştirilmesi, kişilerin bu neden ile dışlanması, zorbalığa maruz bırakılması bireylerin çok daha fazla stres yaşamalarına neden olmaktadır.



## **Eğitim**

Eğitim düzeyi, bireylerin stres yaşamasına yol açan önemli bir faktördür. Eğitim düzeyi ile kariyer doğru orantılı bir ilişki içerisindedir. Bireylerin statüleri arttıa sorumlulukları ve beklentileri de artmaktadır. Bu durum yükselmenin getirdiği sorumluluğun fazla olmasıyla strese neden olabilmektedir (zmutaf, 2006). Bunun yanı sıra bireyin aldığı eğitim ile yaptığı iş arasında bir uyumsuzluk ve orantısızlık bulunması durumunda bireyin stres yaşaması kaçınılmazdır.

## **Aile**

Bireylerin iş hayatı dışında özel hayatları ve sosyal çevrelerinde yaşadıkları stresin boyutu iş hayatındaki durumlarını da olumsuz etkilemektedir. Aile yelerinden birinin kaybı, boşanma, yer değişikliği, taşınma, ailevi problemler gibi durumların yaşanması bireylerin stres yaşamasına neden olabilmektedir. Benzer Şekilde bireylerin iş hayatında karşılaştığı problemler de özel hayatlarına ve aile yaşamına yansıldığı için problemlerin yaşanmasına ve mutsuzluk, kaygı ve stresin yaşanmasına yol açabilmektedir. Aile problemlerinin yarattığı stresin bireylerin çalışma hayatında daha fazla iş stresi yaşamalarına sebep olduğu da çalışmalarda vurgulanmaktadır (Gümüştekin & ztemiz, 2004).

### **2.3.2. Örgüt Dışı Stres Kaynakları**

Çalışanların planlarını ve programlarını dış çevrenin koyduğu kurallara uyarak Őekillendirmek zorunda olmaları çalışanları strese sokmaktadır. Örgüt dışı stres kaynaklarını da siyasal, ekonomik, teknolojik gelişmeler ve bu değişim ile gelen bilinmezlik durumları olarak sıralayabiliriz (Gençay, 2007).

## **Ekonomik Koşullar**

Ekonomik koşullardaki belirsizlikler ve problemler, çalışanların iş yaşamını olumsuz yönde etkilemektedir. Ekonomik sisteme duyulan güven azalırsa bu durum yaşanan stresin de artmasına sebep olmaktadır. Ülkenin ekonomi politikasının zarar görmesi, sürekli değişen faiz oranları, enflasyonun artması, yatırımların azalması ve ekonomik krizlerin yaşanması, çalışanların işten çıkarılmasına sebep olabilmekte ve bu durum sonucunda da işsizlik olgusu giderek artmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler sonucunda ise çalışanların yaşayacakları gelecek kaygısı ve korkusu stres seviyelerini yükseltecektir

(Gümüştekin, 2004). Yapılan çalışmalarda görülmüştür ki özellikle ekonomik kriz dönemlerinde çalışanların stres seviyeleri hızla yükselmektedir.

### **Siyasal Hayat**

Ülkede yaşanan siyasi problemler, hükümetlerin ve iktidarların çok sık değişmesi, darbe girişimleri ve bu durumların yarattığı olumsuzluklar çalışma hayatını da olumsuz şekilde etkilemektedir. Siyasi problemler ülkedeki ekonomik ve sosyal hayatı da belirsiz hale getirmekte bu kapsamda yasaların çıkarılması, mevzuatın denetlenmesi ve yaptırımların uygulanması zorlaşmaktadır. Yaşanan bu süreçlerde ise çalışanların kendilerini güvende hissetmedikleri ve belirsizlik hali oluşması nedeni ile kendilerini huzursuz ve stresli hissettikleri görülmektedir (Biçki, 2016).

### **Teknolojik Değişim**

Çalışma hayatında yaşanan teknolojik gelişmeler çalışanlar için büyük bir nimet olarak gözükmese de bu durum mevcut iş yapma biçimlerinin de hızla değişmesine neden olmaktadır. Yeni teknolojik gelişmeler işin gereklerini ve yetkinliklerini de değiştirmektedir. Teknolojik değişimler ile birlikte otomasyon sistemlerinin yaygınlaşması ve bunun sonucunda insan gücüne duyulan ihtiyaç azalmaktadır. Bu durum ise mevcut bazı mesleklerin ortadan kalkmasına, işten çıkarmaların yaşanmasına neden olmakta ve dolayısıyla işsizlik olgusunun artmasına neden olmaktadır. Çalışanların ise bu süreçte iş stresi yaşadıkları görülmektedir (Can, 2005).

### **Toplumsal ve Kültürel Yapı**

Sosyal sınıf, yalnızlık, ötekileştirme, din, toplumsal yapı toplumsal ve kültürel stres kaynaklarını oluşturmaktadır. Aynı zamanda bireyin sosyal çevresi, çalışma arkadaşlarıyla kurulan iletişimin niteliği, aile ve toplumun algısı da stres kaynakları içinde yer almaktadır (Okutan, 2002).

### **Kentin Çevresel ve Ulaşım Sorunları**

Dünyada yaşanan çevresel problemler bireyin yaşadığı ortamı biyolojik ve sosyo-psikolojik olarak tehlikeye sokmaktadır (Ayhan, 2011). Bu kapsamda yaşanan problemler sonucunda da bireyler stres yaşayabilmektedir.

Ayrıca bireylerin iş yerlerine giderken trafikte yaşadıkları problemler, servis aracının bulunmaması gibi faktörler de bireylerin daha işyerlerine ulaşmadan iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır.

### **2.3.3. Örgütsel Stres Kaynakları**

Örgütsel stres kaynakları iş hayatında çalışanları oldukça olumsuz şekilde etkilemekte ve yaşadıkları iş stresi düzeylerini değiştirmektedir. Örgütsel stres kaynakları “aşırı iş yükü veya az iş yükü, monotonluk, işin niteliği, zaman baskısı, örgüt içi iletişim, örgütsel yapı ve örgüt iklimi, rol çatışması ve rol belirsizliği, mobbing, vardiyalı çalışma” olarak incelenecektir.

#### **Aşırı İş Yükü veya Az İş Yükü**

İş yükü, bireyin görev ve sorumlulukları kapsamında verilen sürede ortaya koyması gereken iş miktarı olarak tanımlanmaktadır. İş yükü kavramını aşırı iş yükü ve az-yetersiz iş yükü şeklinde ikiye ayırmak mümkündür. Yaşanan her iki durumda da çalışanların iş stresi yaşadıkları görülmektedir (Özkalp, 2013). Çalışanlar gereğinden fazla iş yüküne sahip olduğu durumlarda iş stresi yaşayabildiği gibi kendi potansiyellerinin aşığıında bir iş yüküne sahip olduklarında da iş stresi yaşamaları çok olağan bir durumdur.

#### **Monotonluk**

Bir işin sürekli aynı şekilde tekrarlanarak gerçekleşmesinin yarattığı bıkkınlık ve yorgunluk durumları monotonluk olarak ifade edilmektedir (Keser, 2014). İş hayatında her gün aynı işlerin yapılması, iş zenginleştirmelerin ya da rotasyonların yapılmaması monotonluğu arttırmaktadır. Bu kapsamda otomasyon sistemlerinin yaygınlaşması da bireylerin yaratıcılığını azaltmakta ve monotonluğu da giderek arttırmaktadır (Güney, 2011). Yapılan işin monotonluktan kurtulamaması ve önlem alınamaması durumunda çalışanın süreç içinde işine yabancılaşması durumu çok yaygın olarak görülen bir stres kaynağıdır (Okutan, 2002).

#### **İşin Niteliği**

Her işin kendine özgü nitelikleri bulunmaktadır ve dolayısıyla stresle karşılaşma düzeyleri farklılık göstermektedir. Her işin belli zorlukları, sorumlulukları ve yarattığı problemler farklıdır, bu nedenle de her işin bir stres kaynağı olduğu söylenmektedir. Her işin stres kaynağı olmasına birçok farklı etken sebep olmaktadır. Genç ise bu etkenleri;

rollerde ve görev dağılımlarında yaşanan problemler, çalışanların nitelikleri ve deneyimleri ile işin gerektirdiği niteliklerin ve deneyimlerin uyumsuzluğu da çalışanların iş stresi yaşamalarına neden olabilmektedir (Genç, 2004).

### **Zaman Baskısı**

Çalışma hayatında zaman baskısı her zaman olmaktadır. Hatta bazı işler tamamen zamana dayalı olarak gerçekleşmekte ve çalışanlar işi yetiştirme telaşı ile çalışma hayatını sürdürmektedir. İncelenen çalışma sonuçlarında da iş yetiştirme baskısının çalışanlar üzerinde büyük baskı ve stres yarattığı görülmektedir (Gürgen, 2003). Kişilerin zaman baskısı ile nasıl mücadele ettiği ve bu olaya verdiği tepkiler de değişmektedir ancak çoğu kişinin bu baskı altında çok daha stresli olduğu ve olumsuz şekilde etkilendiği görülmektedir.

### **Örgüt İçi İletişim**

Örgütsel iletişim; her türlü metot ve araç- gereç yardımı ile örgüt içindeki bireylerin ve farklı departmanların arasındaki bilgi alışverişinin sağlanması, duyguların ifade edilmesini sağlayan yazılı, sözlü, sözsüz her türlü iletişim olarak adlandırılmaktadır (Bahar, 2011)

Bireylerin örgütsel stres kaynaklarını oluşturan temel problemlerinden biri ise, örgüt içindeki eksik, zayıf ve yetersiz iletişimden kaynaklanmaktadır. Örgütsel iletişimin yetersiz olması yapılan iş ile ilgili çalışanlar arasındaki bilginin eksik kalmasına, bilgi kaybına ve sonucunda beklenenden farklı sonuçlar doğmasına ve yanlış işler yapılmasına neden olabilmektedir. Bu durum ise çalışanların iş stresi yaşamalarına neden olabilmektedir (Gümüştekin, 2004).

### **Örgütsel Yapı ve Örgüt İklimi**

Örgütün kültürel yapısı, çalışanlar tarafından benimsenen değer ve normlardan oluşmaktadır. Örgütün kültürel yapısı hem örgütün hukuki gücünü attırmakta hem de örgütün düzen ve devamını sağlamaktadır. Örgütün kültürel yapısı eğer çalışanları değersiz hissettiriyorsa, düşüncelerini dikkate almıyorsa onlara sadece çalışan olarak bakılıyorsa, hakları ve özgürlükleri kısıtlanıyorsa bu durum çalışanların stres yaşamalarına neden olabilmektedir (Özkalp & Kırel, 2010). Böyle durumlarda çalışanlar

zaman içerisinde kendilerini çalıştıkları örgüte ait hissetmeyecekleri için devamsızlıklar ve iş bırakma gibi süreçler yaşanabilmektedir.

Örgüt iklimi ise genel olarak; çalışanlar arasındaki iletişim, samimiyet, motivasyon düzeyi hakkında bilgi veren kavram olarak ifade edilmektedir (Tınaz, 2009). İletişimin eksik olması, sosyal desteğin olmaması, işveren ve çalışanlar arasındaki çatışma, astlarla ve üstlerle zayıf ilişkiler, yaşanan mobbing olayları gibi durumlar yetersiz örgütsel iklimin işaretleridir (Genç, 2004) Örgüt iklimi içinde adaletsizlik olgusu da çalışanlar için çok önemlidir. Adaletsiz bir çalışma ortamı çalışanlarda stres ortaya çıkarabilmektedir.

### **Rol Çatışması**

Örgütlerin çalışanları için hazırladıkları rol haritası görev ve rollerin açıkça belirtildiği ve belirsizlikleri yok eden bir kavramdır ve çalışanlar bu rol haritası önderliğinde davranışlarını sergilemektedir (Aydın, 2008).

Rol çatışması iş beklentilerinin bir diğeri ile çatışması halinde ortaya çıkmaktadır. Çalışanların beklentileri ve rol haritasındaki yönergelere aykırı verilen roller çalışanların iş stresi yaşamalarına neden olabilmektedir. Çalışanların görev ve sorumluluklarını açıkça bilmesi, belirsizliklerin ortadan kalkması çalışanlar arasındaki çatışma ortamını engelleyecek ve çalışanların bu konu yüzünden stres yaşamalarının önüne geçilmiş olacaktır (Akat, 2009) .

### **Rol Belirsizliği**

Rol belirsizliği de potansiyel bir iş stres kaynağıdır, çalışanlar üstlenecekleri görev ve sorumlulukları konusunda belirsizlik yaşadıklarında veya iş ve görev tanımları açık bir şekilde belirtilmediği durumlarda ortaya çıkmaktadır (Salami, 2010) .

Çalışanların üstlendikleri görev ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması, iş ile ilgili kuralların, hedeflerin ve istenen standartların net olmaması, zaman konusunda net bilgilerin verilmemesi, sorumlulukların kesinleştirilmemesi, kısaca çalışanın üstleneceği görevler ile ilgili açıkça bilgilendirilmemesi çalışanların iş stresi yaşamalarına neden olan unsurların başında gelmektedir (Ulutürk, 2006).

### **Mobbing ve İşyeri Şiddeti**

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), işyeri şiddeti tanımını, sadece fiziksel davranışlar ile sınırlamayıp bunun yanında pasif ve psikolojik davranışları da kapsayacak şekilde

genişletmektedir. Yani: şiddet, sadece kaba biçimi ile fiziksel olmayıp, ekonomik, siyasal, sosyal ve psikolojik niteliklerde de olabilmektedir. Psikolojik şiddet türü olan mobbing, fiziki şiddetten çok daha ciddi ve ağır sonuçlara neden olabilmektedir (Laçiner, 2006).

Günümüzde işyerinde gözlemlenen işyeri şiddeti, mobbing ve mobbingin yeni yüzü olan siber zorbalık olgularında günden güne artan bir yükseliş gözlenmektedir. Yapılan çalışmalarda konuyla ilgili olarak; işyeri şiddetinin ve mobbing kavramının hem bireysel olarak hem de örgütsel olarak birçok olumsuzluğa neden olduğu görülmektedir. Doğrudan zorbalık ve mobbing mağduru olmanın yanı sıra bu davranışlara tanık olan çalışanların da psikolojik olarak olumsuz etkilenmesine ve korku ile beraber stres olgusu yaşamalarına neden olduğu görülmektedir. İşyeri şiddetinin ve mobbing olaylarının iş doyumsuzluğuna, örgütsel bağlıluğa, işe devamsızlık sayılarının artmasına ve işten ayrılma niyetlerine yol açtığı görülmektedir (Işık, 2007). İşyeri şiddeti ve mobbing davranışları çalışanların stres seviyelerini arttırmakta ve ciddi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır.

#### **2.4. İş Stresinin Belirtileri**

Bireyler çalışma hayatında karşılaştıkları sorunlara karşı mücadele ederler ve istedikleri başarıya ulaşamadıkları taktirde bireylerde bazı psikolojik, fizyolojik, davranışsal, duygusal belirtiler ortaya çıkabilmektedir. Ortaya çıkan bu belirtiler kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Bazen bireylerde tek bir belirti ile ortaya çıkarken bazen birçok belirti aynı anda görülmektedir.

Literatürde iş stresinin belirtilerini genel olarak psikolojik, davranışsal ve fizyolojik olmak üzere üç farklı başlık altında ele alındığını söylemek mümkündür (Sökmen, 2010).

##### **2.4.1. Fizyolojik Belirtiler**

Stresin insan bedeni üzerindeki etkileri fizyolojik belirtiler olarak değerlendirilir. Yapılan çalışmalarda bireylerin yaşadığı bazı sağlık sorunlarının ve kronik rahatsızlıkların temelinde yaşadıkları iş stresinin etkili olduğu görülmektedir (House, 1981). Stresin insan vücudunda pek çok fizyolojik belirtisi bulunmaktadır ve bu belirtiler kişilerin psikolojik ve fiziki durumlarına göre farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir.

Yapılan çalışmalarda ise stresin en belirgin fizyolojik örnekleri olarak iştahsızlık, kilo kaybı, kilo alma sıralanabilmektedir (Eren, 2014). Üzüm (2010) ise stresin diğer fizyolojik belirtilerini; sürekli yorgunluk hissi, kalp rahatsızlıkları, tansiyon problemi, nefes darlığı, ellerde titreme, uykusuzluk, mide ve baş ağrıları, alkol ve sigara tüketiminde artış ve bayılma şeklinde sıralamıştır. Bu belirtiler kişiden kişiye göre değişiklik göstermektedir. Bazı kişiler bu durumu daha az hasarla ile atlatırken bazı kişiler ise çok ciddi sağlık problemleri yaşayabilmektedir. Yaşanan bu sorunlar ise kişinin hem özel hem de iş hayatını son derece olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

#### **2.4.2. Psikolojik Belirtiler**

Yapılan araştırmalarda mesleki hastalıklar kapsamına giren ilk on hastalıktan birinin psikolojik rahatsızlıklardan kaynaklandığı görülmüştür. İnsan psikolojisi üzerinde büyük etkisi bulunan stres; başta gerginlik olmak üzere, iş tatminsizliği, endişe, sinirli olma hali, panik atak gibi şekillerde ortaya çıkabilmektedir (Uludağ, 2019).

Batıgün yaptığı çalışmada, stresin bireyler üzerinde yarattığı bazı psikolojik belirtileri; yorgunluk hissi, sinirli, şüpheli ve saldırgan tavırlar, bıkkınlık, depresyon, alınganlık, sürekli kaygı, endişe ve korku yaşamak, işe odaklanamama, kendine güvenmeme, unutkanlık yaşama, zihin karışıklığı, sosyal hayattan uzaklaşma şeklinde sıralamaktadır (Batıgün, 2006).

Stresin neden olduğu birçok psikolojik belirti bireylerin hayatını olumsuz şekilde etkileyecektir. Bununla birlikte çalışma arkadaşları ile yaşanan sorunlar, iş kazalarında yaşanan artış, depresyon ve intihar eğilimleri de stresin uzun ya da kısa dönem belirtilerindedir (Aytaç, 2009).

#### **2.4.3. Davranışsal Belirtiler**

İş stresinin diğer belirtileri ise çalışanların davranışlarında ortaya çıkmaktadır. Yaşanan olaylar sonucunda çalışanların davranışlarında farklılıklar görülmektedir. Çalışanların yaşadığı stres nedeniyle verdiği tepkiler ve davranışlar kişiden kişiye göre değişmektedir.

Hammer ve Sauter (2013) yapmış oldukları çalışmalar ile insan davranışları ile iş stresi arasında doğrusal bir ilişki olduğunu destekleyen sonuçlar elde etmişlerdir. İşyerinde yaşanan stresin bireyin sadece iş performansını ve üretkenliğini etkilemediği bununla birlikte kişinin sosyal ilişkilerini ve özel hayatını da olumsuz yönde etkilediği gerçeği

yapılan çalışmaların sonucu olarak gösterilmektedir. İş hayatındaki stresli ortam çalışanların alkol, sigara ve uyuşturucu kullanımını tetiklediği gibi, üretkenliklerinin azalması, işe devamsızlık yapmaları, iş kazaları yaşamaları gibi olumsuz davranışlara da neden olabilmektedir (Aydın, 2008).

## **2.5. İş Stresinin Sonuçları**

İş stresinin birçok farklı sonucu bulunmaktadır. Çalışanların psikolojik ve fizyolojik dayanıklılığına göre bunlar farklılık gösterse de birçok olumsuz sonuç doğurduğu yapılan çalışmaların sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışmamızda iş stresinin sonuçları, bireysel ve örgütsel sonuçlar olmak üzere iki başlık altında incelenecektir.

### **2.5.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları**

İş stresi bireylerin hem iş hayatını hem de sosyal yaşantılarını etkilediği için çok önemli bir konudur. İş stresi çalışanları ilk olarak psikolojik olarak etkilese d süreç içinde bu durum fizyolojik tepkilere doğru bir ivme kazanmaktadır. Bu kapsamda çalışanlarda hem psikolojik hem de fizyolojik sonuçlar doğurabilmektedir.

Bu çalışmada iş stresinin sonuçları davranışsal, psikolojik ve fizyolojik olarak üç ayrı başlık altında incelenecektir.

### **Psikolojik Sonuçlar**

Stres çalışanlar üzerinde ciddi psikolojik sonuçlara neden olabilmektedir. Aytaç (2009) yaptığı çalışmada psikolojik sonuçlara örnek olarak; gerginlik, duygusal anlamda patlamalar, çabuk sinirlenme, korku, çabuk ağlama, öfke atakları, hassaslaşma, güvensiz hissetme, saldırgan tavırlar, depresyon ve tükenmişlik duygularını göstermektedir (Aytaç, 2009).

Genel olarak çöküntü ve bunalım olarak adlandırılan depresyonun, endüstrileşme ve şehirleşmenin getirdiği rekabet, yüksek ve hızlı tempoda çalışma zorunluluğu, insan ilişkilerin zayıflaması ve beklentilerin artması sonucunda son yıllarda giderek artan bir psikolojik rahatsızlık olduğu gözlemlenmektedir (Yılmaz, 2003). Psikiyatride, bu ruh halinin uzun sürmesi, kişinin sosyal, bireysel veya mesleki yaşamı üzerindeki olumsuz etkilerinin hissedilebilir derecede ağır olması halinde ciddi bir problem olduğu görülmektedir (Tezcan, 2010).



Uzun süreli stres, bireylerde asabiyet, gerginlik, hayal kırıklığı, kin, agresif hareketler ve hissiyatlar, ilgi kaybı, dikkat kaybı, takıntı gibi kişilik yapısında değişikliklere sebebiyet verebilmektedir. Bu sonuçlar çalışma hayatını da olumsuz yönde etkileyerek; iş ortamında çatışma yaşanmasına, kişilerin mobbing davranışları sergilemesine ve olumsuz iş ortamının oluşmasına neden olabilmektedir.

### **Fizyolojik Sonuçlar**

İş hayatında strese maruz kalan çalışanlar süreç içerisinde fiziksel problemler yaşayabilmektedir. Stresin fiziksel sonuçları, çalışanların bu duruma verdikleri tepkiler ve dayanıklılıkları ile doğrudan ilişki içerisindedir. Bazı çalışanlar çok daha hafif semptomlar ile atlatırken bazı çalışanlar ciddi fizyolojik problemler ile karşılaşabilmektedir. Bireylerin stres ile karşılaştıkları ilk anlarda verdikleri tepkiler; kalp atışlarının hızlanması, nefes alıp vermenin düzensizleşmesi, kasların gerilmesi ve terleme şeklinde sıralanabilmektedir. Vücudun verdiği bu ilk tepkiler Selye'nin Genel Uyum Sendromunda alarm aşamasındaki "savaş ya da kaç" tepkileri olup, hayatı tehdit eden durumlara karşı evrimleşmiş olan hayatta kalma mekanizmasının bir parçasıdır (Keser, 2014).

Stresin bireylerde genel olarak görülen sonuçlarını ise Aytaç (2009) yaptığı çalışmada; kalp çarpıntısı, sırt ve göğüs ağrısı, kan basıncının yükselmesi, sindirim sistemi sorunları, kas ağrıları, deri hastalıkları, kiloda ani değişimler, sürekli yorgunluk, titreme, alerji, ağızda kuruluk, diş gıcırdatma, sinirsel tikler, alkol ve sigara tüketiminde artış, el ve ayaklarda buz kesme, uyku problemleri, tırnak yeme, baş dönmesi, kekeleme olarak sıralamaktadır (Aytaç, 2009). Görülen bu sonuçlar her bireyde farklı etkiler göstereceği gibi şiddet düzeyleri de değişebilmektedir ve bunun sonucunda da bireyler kendilerini hasta hissetmekte ve yaşam kaliteleri bozulmaya başlamaktadır.

### **Davranışsal Sonuçlar**

Bireyler üzerinde fiziksel ve psikolojik anlamda ciddi problemler doğuran stres olgusu bireylerin davranışlarını çeşitli şekillerde etkilemektedir. Yapılan araştırmalar stresle karşılaşan bireylerin bu durumla baş etme yöntemi olarak sigara ve alkol kullanımını tercih etmelerinin yanı sıra bağımlılık yapan maddeleri kullanma eğiliminde olduklarını da göstermektedir. Bunlara ek olarak sayılabilecek diğer stres kaynaklı davranışsal sonuçları ise yeme bozuklukları, uyku düzensizlikleri, şiddet uygulamaya meyilli olmak,

konuşma bozuklukları, iş yerinde performans düşüklüğü yaşamak, işe devamsızlık yapmak, işten ayrılma isteği içerisinde olmak, işe devamsızlık hali şeklinde sıralanmaktadır (Altun, 2018).

Hammer ve Sauter (2013) ise stres üzerine yaptıkları çalışmalarda, iş stresi ile bireylerin sergiledikleri davranışlar arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşarak, iş stresinden kaynaklı olumsuz davranışları engellemek ve bireylerin daha sağlıklı ortamlarda çalışmalarının sağlanması için çalışmalar yapılması gerektiğinin öneminden bahsetmişlerdir.

### **2.5.2. Stresin Örgütsel Sonuçları**

Stres olgusunun bireysel sonuçları kadar örgütsel sonuçları da büyük önem arz etmektedir. Örgütler de bireylerin yaşadıkları stres olgusundan son derece olumsuz olarak etkilenmektedir. Çalışmamızda örgütsel stres sonuçları, “işe devamsızlık, işe yabancılaşma, iş gören devir hızı, işte hata yapma, isabetsiz kararlar verme, mesleki hastalıklar, iş kazaları, verimsizlik ve performans düşüklüğü” olarak incelenecektir.

### **İşe Devamsızlık**

Devamsızlık, çalışanın çalışma programı veya düzenine göre çalışması gereken gün ve zamanlarda işe gelmemesi olarak ifade edilmektedir (Sökmen, 2010).

Çalışanlar yaşadıkları iş stresi nedeni ile işe devam etmek istememekte ve devamsızlık yaparak bu durumdan uzaklaşmaya çalışmaktadır. Yapılan çalışmalarda da stres olgusunun neden olduğu çeşitli problemler yüzünden işe devamsızlık yapıldığı görülmektedir.

İş hayatında önemli olan devamsızlık kavramı işe gelmeyen bireylerin stresten uzaklaşmalarına neden olurken diğer çalışanların iş yükünü arttırdığı için diğer çalışanların daha fazla iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır. Örgütleri de olumsuz şekilde etkileyen bu aksaklıklar iş hayatında önlem alınması gereken konuların başında gelmektedir.

### **İşe Yabancılaşma**

Çalışanların yaptıkları işin, çalışma düzeni içindeki önemini, anlamını anlamadan çalışma hayatında bulunmaları, kişilerin kendilerini çalıştıkları örgütün misyon ve vizyonuna ait olarak görmemesi bu nedenle de örgütsel ilişkilerden uzak durmaları işe yabancılaşma kavramının temelini oluşturmaktadır (Eroğlu, 2007). Yapılan çalışmalarda görülen

başlıca işe yabancılaşma belirtileri; “amaçsızca çalışmak, gelecek kaygısı nedeni ile çok çabalamamak, sosyal iletişimden kaçınmak veya çok az iletişim kurmak, kendini küçük görmek” olarak sıralanabilmektedir (Aydın, 2008).

Çalıştıkları örgütte stresli ortamda çalışan bireylerde işe yabancılaşma olgusu sıkça görülmektedir. Bu durum sonucunda ise işi bırakmak gibi eylemler oluşabilmektedir.

### **İş Gücü Devir Hızı**

Bir örgütte görev alan çalışanların istihdam edilirken emeklilik, ölüm, işten çıkarılma veya işi bırakma gibi sebepler ile işten ayrılmaları literatürde iş gören devir hızı olarak tanımlanmaktadır. Toplu işten çıkarılmalar ve emeklilik durumlarının dışında yaşanan işten ayrılmaların çoğunlukla işyerindeki olumsuz çalışma koşullarından, yaşanan çatışma ortamından ve stres durumlarından kaynaklandığı görülmektedir (Eroğlu, 2007).

İş gören devir hızının yüksek olması ve sürekli çalışan değiştirilmesi örgütlerde görev alan bireylerin iş stresi yaşadıklarının ve mutsuz bir çalışan olduklarının işareti olarak gösterilmektedir.

### **İşte Hata Yapma**

Yaşanan iş stresinin neden olduğu önemli sonuçlardan bir diğeri de işte hata yapma oranının hızla yükselmesidir. İş stresi çalışanların konsantrasyonunu azaltmakta ve dikkatlerini dağıtmaktadır böylece çalışanlar daha dalgın ve dikkatsiz oldukları için hata yapma oranları artmaktadır (Aydın, 2008).

İş stresinin sonuçlarına dair yapılan çalışmalar ışığında da iş stresinin bireyleri olumsuz şekilde etkilediği ve iş stresi yaşayan bireylerin yaşamayanlara göre daha çok hata yaptıkları söylenebilir.

### **İş Kazaları**

İş kazalarının, kazaya maruz kalan kişi için bedenen ve ruhen bir zarara sebebiyet vermesi yanında, diğer çalışan kişilerin güvenliğini tehlikeye soktuğu ve işletmelere büyük zararlar verdiği bilinmektedir (Eroğlu, 2007).

Çalışanlar karşılaştıkları stres veya gerilim yüzünden iş kazası yaşayabilmektedir. Stres olgusunun iş kazasına neden olan etkenleri ise; hatalı davranış sergileme, tehlikeyi fark etmeme, panik ve heyecan hali, ani tepki, dikkat eksikliği, sinir ve öfke hali, yüksek kan

basıncı, ani tansiyon yükselmesi veya düşmesi, üzüntü ve depresyon, yorulma ve tecrübesizlik olarak sıralanabilmektedir (Aydın, 2008).

İş kazaları hem bireylerin fizyolojik sağlıklarını tehlikeye atarken hem de örgütlerin bazı kanuni sorumluluklara ve yükümlülüklerine katlanmasını gerektirmektedir. Her iki taraf için de istenmeyen bir durum olan iş kazalarının iş stresi ile çok yakın ilişki içinde oldukları ve bireylerin stres anında kaza yaşama riskinin çok yüksek olduğu görülmektedir. Bireyler stres anında sadece kendi hayatlarını değil diğer çalışma arkadaşlarının da hayatını riske atabilirler. Bu anlamda iş stresinin yarattığı en ciddi problemlerin başında iş kazaları gelmektedir.

### **Verimsizlik**

Aşırı yüksek derecedeki stres çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlıklarını bozabilmektedir. Hastalıkların çoğalması, iş kazalarının artması, işgücü kayıpları, sağlık giderlerinin çoğalması, kalifiye eleman kayıpları, ödenen tazminatlar örgüte ağır bir mali külfet yüklemektedir (Soysal, 2009). Yaşanan durumlar nedeni ile de bireylerin verimlilikleri giderek azalmaktadır.

### **Performans Düşüklüğü**

Şiddetli ve uzun süreli devam eden stresin örgütler üzerindeki en önemli etkilerinin başında ise performansta görülen azalma gelmektedir (Barlı, 2010). Kar etmek örgütler açısından hayati bir öneme sahiptir ve yoğun rekabet ortamında ayakta kalmak isteyen örgütlerin mümkün olabilen en az maliyetle, en yüksek mal ve hizmet üretimini yapmaları, başka bir deyişle performanslarını mümkün olan en yüksek seviyeye ulaştırmaları gerekmektedir (Yılmaz, 2003).

Belli bir seviyenin üstünde yaşanan stres olgusu bireyleri olumsuz şekilde etkileyeceği için süreç içerisinde bu olumsuzluklar örgütü de etkileyecektir. Çeşitli maliyetler artacak, iş tatmini azalacak ve bunlar sonucunda da örgütün mal ve hizmet üretiminde de azalmalar meydana gelecektir.

## **2.6. İş Stresi ile Mücadele Yöntemleri**

Stres olgusu hayatımızın her anında bizimle olabilmektedir ve stressiz bir hayat yaşamamız çok mümkün görünmemektedir. Genel olarak stres ile mücadele etmek, bireylerin ani durum değişimlerinden etkilenmelerini azaltmak, hayat kalitesini sabit

tutmak veya yükseltmek, olumsuzluğa sebep olan etkenleri ortadan kaldırmaya çalışmak veya değiştirmektir.

Stres yönetimindeki temel amaç stresi ortadan kaldırmak değildir tam aksine stres düzeyini belli bir seviyede tutmaya çalışarak verilen zararları azaltmak veya ortadan kaldırmaya çalışmaktır. Aydın stres yönetimini; “stresin bütününden kaçınmak değil verimlilik, enerji ve atıklığe doğru olumlu bir güç oluşturabilmek, amaç ne çok az ne de çok fazla olan optimum stres düzeyini korumak” şeklinde tanımlamıştır (Aydın, 2002, s. 105).

Bireylerin hem özel hayatında hem de iş hayatlarında yaşadıkları stresin etkilerinin azaltılmasında uygulayabileceği yöntemler bulunmaktadır. Stres ile mücadele yöntemleri bireylerin kendileri için yapabilecekleri veya örgütlerin çalışanları için alabileceği önlemler olarak ikiye ayrılmaktadır. Bu kapsamda çalışmamızda stres ile mücadele yöntemleri bireysel ve örgütsel düzeyde olmak üzere iki başlık olarak incelenecektir.

### ***2.6.1 Bireysel Mücadele Yöntemleri***

Bireysel olarak iş stresi ile mücadele yöntemi; “çalışanların iş stresi yaşamalarına neden olan faktörleri fark edip ortadan kaldırmalarını sağlayan veya kontrol altına almalarını kolaylaştıran, stres faktörleri ile mücadele etmelerini öğreten uygulamalar” şeklinde tanımlanabilir (Güçlü, 2001).

Yapılan çalışmalarda bireysel mücadele yöntemlerinin iş stresi ile baş etme sürecinde oldukça etkili olduğu görülmektedir. Çalışanların bu yöntemleri uygulamaları iş stresi ile mücadelede daha dirençli ve kuvvetli hale gelerek stresin neden olabileceği olumsuz etkileri giderek azaltmaktadır (Solmuş, 2010). İş stresi ile mücadelede kullanılan bireysel yöntemlerden bazıları aşağıda ele alınmış ve detaylı bir şekilde incelenmiştir.

### **Beslenme**

Beslenme alışkanlıklarının stres üzerinde oldukça etkili olduğu yapılan araştırmalar sonucunda ortaya konulmuştur. Bazı yiyeceklerin stres oluşumuna neden olduğu, stres düzeyini arttırdığı ve çalışanları stres olgusuna karşı daha savunmasız hale getirdiği görülmüştür Buna ek olarak bazı yiyeceklerin yorgunluk ve sinirsel duyarlılığı arttırarak stres oluşumuna neden olduğu da yapılan araştırmaların sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışanların yetersiz ve kötü beslenmesi hem iş hayatlarını hem de özel hayatlarını oldukça olumsuz yönde etkilemektedir. Özarlan'a göre çalışanların beslenmeleri ile ilgili olarak oluşabilecek olumsuz etkileri; çalışma kalitesini düşürür, çalışanların bağışıklıklarını düşürerek hastalığa yakalanmalarına sebep olur, işe devamsızlıkları arttırır ve iş kazalarını arttırır şeklinde sıralamıştır (Özarlan, 1981). Yapılan çalışmalarda kötü ve yetersiz beslenmenin çalışanların performansını azalttığı, verimliliklerini düşürdüğü, çalışma kalitelerinin azaldığı, devamsızlık veya işe geç kalma gibi durumların sayısında artış yaşanır. Ülkemizde, işçiler üzerinde yapılan bazı çalışmalarda, stresin beslenme ve sağlık durumu açısından birtakım olumsuzluklara yol açtığı saptanmıştır (Güneyli, 1973). Bireylerin daha dengeli ve sağlıklı beslenme ile hem daha sağlıklı hem de stresten daha uzak bir yaşam sürebilmelerinin mümkün olduğu görülmektedir.

### **Bedensel Egzersiz**

Bireyler gün içinde çok yoğun iş temposunda çalışmaktadır ve sık sık iş stresine maruz kalabilmektedir. Stresin fiziksel olarak verdiği zararların başında da kaslarda meydana gelen gerilme gelmektedir. Kaslarda meydana gelen gerginlik ve kasılmalar bireylerde daha fazla strese neden olabilmektedir. Egzersiz yapmak bilinen en kolay stres azaltıcı yöntemlerden biridir. Kaslarda birikmiş olan gerginliği azaltmak için egzersiz yapmak etkili bir yöntemdir. Egzersiz yapmanın sadece fiziksel duruma olumlu etkisi olmayıp bireyin psikolojik durumunu düzenleyici etkisi de bulunmaktadır (Baltaş, 2012). Düzenli egzersiz yapan kişilerin fiziksel olarak kendilerini daha iyi hissettikleri ve bununla birlikte işten uzaklaştıkları, işi düşünmedikleri ve rahatladıkları için de daha az stres yaşadıkları yapılan çalışmalarda gözlenmiştir.

### **Meditasyon**

Meditasyon ise bireylerin kullandığı diğer mücadele yöntemlerinden biridir. Meditasyonun stresi azaltmak ve daha sakin bir zihin için etkili bir yöntem olarak kullanıldığı bilinmektedir. Losyk'a göre meditasyon yapmanın; bireylerin iletişim ve odaklanma yeteneklerini güçlendirdiğini, özel ve iş hayatlarında da yaşam kalitelerini yükselttiğini söylemektedir (Losyk, 2006). Düzenli şekilde yapılan meditasyon, huzur verir, yaşanan olumsuz olaylar ile mücadele etmeyi kolaylaştırır ve yaşamdan alınan tatmin ve mutluluğu arttırır. Meditasyon stresten uzaklaşmada tüm dünyada kullanılan en etkili ve tercih edilen yöntemlerden biridir.

## **Nefes Egzersizleri**

Nefes egzersizleri de stres ile mücadelede tercih edilen yöntemlerden biridir. Vücuda alınan oksijenin yetersizliği strese neden olan bir unsurdur. Yapılan araştırmalarda, yeteri kadar oksijen alınamamasının birçok olumsuz sağlık problemine yol açtığı ayrıca yaşanan bu sürecin bireyin psikolojik sağlığını da son derece olumsuz şekilde etkilediği görülmektedir. Bireyler kendilerini stresli hissettiklerinde solunum hareketleri hızlanmaktadır. Normalde bir dakika süresince 16 nefes alırken strese maruz kalan bireylerde bu sayı 20'ye çıkmaktadır. Yaşanan bu gelişmelerin sonucunda kalp krizi, baygınlık, hafıza kayıpları gibi bazı istenmeyen durumlar da yaşanabilmektedir (Tekin, 2010). Bu yüzden hem stres ile mücadele aracı olarak hem de sağlık problemleri yaşamamak adına doğru nefes alıp vermek oldukça önemlidir. Bireylerin stresli hissettikleri anlarda doğru nefes almaya çalışmaları ve çoğu psikoloğun da terapilerinde nefes egzersizi yaptırılmaları stres ile mücadelede etkili ve kolay bir yöntem olduğunu göstermektedir.

## **Gevşeme**

Bireyler stres ile mücadele ederken gevşeme tekniklerinden de yararlanabilirler. “Psikologlar gevşeme tekniklerinin, kalp atışı, solunum, vücut ısısı ve kan basıncı gibi önemli vücut ölçümlerinde değişiklikler yarattığını saptamışlardır” (Sabuncuoğlu, 2001) Böylelikle bedensel gevşeme sonucunda rahatsızlık ve huzursuzluk ortadan kalkmaktadır ve bireyler daha stressiz bir yaşam sürebilmektedir.

## **Zaman Yönetimi**

Zaman yetersizliği ve zaman kaygısı çalışanların stres yaşamasına neden olabilmektedir. Strese bağlı sorunların en aza indirilmesi zaman planlaması ile mümkün olabilmektedir. Planlı ve düzenli bir çalışma sistemi ile işler aksatılmadan ve sorunsuz bir şekilde yapılabilmektedir. Planlama yapmak kısıtlı zamanın stresinden kurtulmanın anahtarıdır. Planlama yapılmadan yapılacak işlerde risk söz konusu olmakta ve karşılaşılan herhangi bir sorunda ikinci bir çözüm yolu bulunamamaktadır. Bu durum çalışmada zaman, emek kaybına ve örgütte harcanan sermayenin boşa gitmesine neden olmaktadır. Planlama ile zamanın yönetilmesi bireyde oluşacak stresi azaltarak, başarıya ulaşmasını sağlayacaktır. Yaşam kalitesi yükselecek ve yaşamdan zevk alma durumu en yüksek düzeylere çıkabilecektir (Aydın, 2013).

## **Sosyal Destek**

Sosyal destek sistemi genel itibariyle; “bireylerin birbirlerine yardım ederek oluşan problemlerin üstesinden gelmesine ve yaşanan stresin azaltılmasına yardımcı olmaktadır” şeklinde ifade edilmektedir (Kılıç & Sakallı, 2013). Verilen bu destekler sayesinde bireyler kendilerini daha mutlu, güçlü ve değerli hissetmektedir. Yaşadıkları bu duygu değişimleri ise onları karşılaştıkları strese karşı daha dirençli hale getirmektedir. Sosyal destekler yaşanan stres olgusunu tamamen yok etmese bile etkisinin zayıflamasına neden olmaktadır. Kişiler bu sosyal destek sonrasında daha olumlu, sakin, kendini kontrol edebilen bireyler olarak hayatlarına devam edebilmektedir (Baltaş, 2004).

Sosyal destek kavramı iş hayatı dışında kullanılan bir kavram olarak karşımıza çıksa da yapılan çalışmalar sosyal destek kavramının iş hayatında da yer aldığını kanıtlar niteliktedir. Çalışanların iş hayatlarında, çalışma arkadaşlarından ve yöneticilerinden aldıkları destek ile daha verimli, mutlu ve stressiz şekilde çalıştıkları görülmektedir (Polatçı, 2015). Çalışanlar ne kadar destek görürlerse o kadar olumlu şekilde değişeceklerdir ve bu olumlu değişiklikler buldukları örgütü de aynı şekilde etkileyecektir.

## **Sosyal ve Sportif Etkinliklere Katılma**

Stres ile mücadele yöntemlerinden biri de sosyal aktiviteler içinde aktif olarak yer almaktır. Bireyler başka insanlar ile sosyalleştikçe stres düzeyleri azalmakta ve kendilerini daha rahat ve mutlu hissetmektedir. Onları olumsuz etkileyen düşüncelerden uzaklaşmak stres seviyelerini düşüreceği için daha olumlu şekilde hayatlarına devam edebileceklerdir. Spor yapmanın ise, bireyin hem bedensel hem de ruhsal sağlığına iyi geldiği bilinmektedir. Spor aktivitelerinde kendilerine olan güvenlerini geri kazanan ve hoşgörüyü öğrenen bireyler bu olumlu duyguları çalışma hayatlarına da kolayca adapte edebilirler. Böylece daha stressiz bir iş ortamı yaratabilirler.

Stresin etkileri her kişide farklı etki gösterdiği gibi mücadele yöntemleri de kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Burada önemli olan kişinin kendini tanıyıp kendini en iyi hissettiği yöntemi bulmaktır. Stresi hayatımızdan tamamen çıkarmak mümkün olmadığı için onunla yaşamayı öğrenmek ve doğru seviyede tutmak için çalışmalıyız.



### **2.6.2 Örgütsel Mücadele Yöntemleri**

Sosyal hayatımızı stresten uzak geçirmek ne kadar imkânsız ise bireylerin hayatının büyük kısmını geçirdiği iş yaşamının da stresten uzak olması o kadar imkânsız görülmektedir. Stres olgusunu hayatımızdan tamamen çıkaramayacağımıza göre yapmamız gereken şey; stresin nedenleri, stresin çeşitleri ve stres ile mücadele etme yöntemleri hakkında bilgi sahibi olmamızdır (Geybullayev, 2002). Örgütsel mücadele yöntemi; örgütlerin stresten uzak ve daha sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak amacıyla stresin neden olduğu olumsuz etkileri en aza indirmek için farklı stratejiler ve önlemler alması şeklinde tanımlanabilir (Aydın, 2013, s. 55).

Bireylerdeki stresin azaltılmasının hem örgüte olumlu katkıları artmakta hem de çalışanların performansları ve iş doyumları yükselmektedir. Daha sağlıklı ve mutlu bir iş ortamında çalışan bireylerin varlığı ile çatışma ortamı azalmakta, çalışma kalitesi ve verimliliği artmaktadır. Bu durum da örgütteki tüm süreçlerde verimliliği arttırmakta, üretim maliyetlerini düşürerek rekabeti, karlılığı olumlu şekilde etkilemektedir. Yapılan çalışmaların sonucunda da görüldüğü üzere bireylerdeki stres seviyesinin azaltılması örgüt için çok önemli ve önüne geçilmesi gereken bir konudur.

### **Çalışma Şartlarının İyileştirilmesi**

Çalışanların iş hayatında daha verimli ve kaliteleri çalışmalarını çalışma koşullarının da sağlıklı ve iyi olmasıyla doğrudan bağlantılıdır. Hayta kötü çalışma koşullarını; “yetersiz aydınlatma, havalandırma, ısıtma gibi fiziksel şartların uygunsuzluğu, aşırı ve uzun çalışma saatleri, ergonomik koşullara uyulmaması, iş güvenliğinin olmaması” şeklinde sıralamaktadır (Hayta, 2007, s. 22).

Örgütlerin çalışma koşullarının iyileştirilmesindeki amacı; çalışanların motivasyonlarını arttırmak, iş stresini azaltmak ve iş doyumunu en üst seviyeye taşımaktır (Dinçer & Fidan, 2013). Soysal’a göre çalışma şartlarının iyileştirilmesi çalışan motivasyonunu, performansını olumlu yönde etkiler ve yaşanan iş stresini düşürür (Soysal, 2019).

### **İş Zenginleştirme**

İş zenginleştirme kavramı; işin getirdiği sorumluluk, unvan değişimi, tanınırlık, başarı faktörlerinin geliştirilmesinin yanında iş ile ilgili olan işin niteliği, görev tanımı, kararlarda yetkinlik gibi niteliklerin de gelişmesi olarak adlandırılmaktadır (Okutan & Tengilimoğlu, 2002).

Literatürdeki çalışmalara göre çatışmalara neden olduğu söylene de doğru şekilde yapılan iş zenginleştirmenin, çalışanların iş tatmin düzeyini arttırdığı ve motivasyonlarını yükselttiği için işlerini daha mutlu ve düzgün yerine getirirler (Akova & Işık, 2008).

### **Destekleyici Bir Örgüt Havası Yaratmak**

Çoğu örgüt yapısında katı kuralların olduğu, çatışma ortamının sıkça yaşandığı ve kişisel olmayan bir havanın var olduğunu söyleyebiliriz. Ancak merkeziyetçiliğin olmadığı ya da az olduğu, demokratik yapının olduğu, çalışanların kararlara katılabildiği, ast-üst ilişkilerinin sağlıklı olduğu örgütlerde çalışma koşulları çok daha sağlıklı ilerlemektedir. Dolayısı ile çalışanlar kendilerini daha değerli hissetmekte, işlerine daha sıkı bağlanmakta ve yaşadıkları stres seviyeleri düşmektedir (Günbayı, Tokel, Yörük, & Özçetin, 2014).

### **Örgütsel Roller Belirleme ve Çatışmaları Azaltma**

Rol belirsizliği ve rol çatışması; çalışanların öfke, huzursuzluk ve stres gibi duygular yaşamasına neden olurken aynı zamanda iş tatminsizliği, devamsızlık gibi durumların da yaşanmasına yol açmaktadır (Balcı, 2014).

Rol belirsizliği, çalışanın işine olan güvenini kaybetmesine yol açar ve iş stresi yaşanmasına neden olur. Rol belirsizliğinin yaşandığı durumlarda işlerin aksaması veya yanlış gerçekleşmesi gibi durumlar yaşanabilmektedir. Bu neden ile örgütsel rollerin belirlenmesi, çalışanların kendilerinden beklenenleri net olarak belirlenmesi bireylerin stres seviyelerinin azalmasına katkı sağlayacaktır (Taştan, 2020).

Rol çatışması ise çalışma huzurunu bozarak, çalışanlar arasında gerginlik yaşanmasına neden olmaktadır. Ayrıca çalışanların kendine olan güvenini ve saygısını da kaybetmesine yol açmaktadır. Bu nedenle bireysel ve örgütsel anlamda olumsuz sonuçlara neden olan bir durum olduğu görülmektedir. Alınacak önlemler ile yaşanan gerilimlerin azalacağı ve çalışma huzurunun sağlanacağı öngörülmektedir.

### **Kariyer Yollarının Planlanması ve Danışmanlık**

Örgütlerdeki kariyer planlaması ile ilgili değişiklikler genellikle yöneticiler tarafından gerçekleştirilmektedir. Çalışanların alacağı görevlerin ve rollerin sadece bir kişiye bağlı olarak gerçekleşmesi, izleyecekleri yolun bilinmemesi çalışanların yüksek seviyede stres yaşamalarına neden olmaktadır (Karagül, 2011).

Örgütlerde kariyer yolları ile ilgili herkesin ulaşabileceği yol haritalarının belirlenmesi, belirli aralıklar ile bu konu hakkında danışmanlık hizmetinin verilmesi çalışanların bu konuda yaşadıkları stres seviyesini azaltacak ve bireylerin daha mutlu çalışmasına olanak sağlayacaktır (Baykal, 2014).

### **Stres Danışmanlığı**

Çalışanların problemlere karşı verdikleri duygusal tepkiler, çalışma hayatı ile doğrudan ilişkilidir (Gümüştakin & Öztemiz, 2004). Bunun farkına varan örgütler ise; çalışanlarının duygusal dengelerini korumak, duygusal değişimleri en aza indirmek, daha verimli ve sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmak arayışlarına girmişlerdir. Bu kapsamda Sabuncuoğlu da bu konuda örgütlerde psikolog, rehberlik danışmanı gibi görevlilerin istihdam edilmesi gerektiğini vurgulamıştır (Sabuncuoğlu, 2001).

Bu kapsamda oluşan stres danışmanlığını ise genel itibariyle; çalışanların duygusal problemleri ile mücadele etmesini ve bu konuda farklı çıkış yollarını öğreten, gördükleri zararı en alt seviyede tutmak için çalışan bir sistem olarak açıklayabiliriz.

Çalışanların psikolojik durumlarının her ne kadar sadece bireyleri etkilediği düşünülse de onların bir insan olduğunu, duyguları ve etkilendikleri olayları yaşadıklarını düşünmek, bu durumu çözmek için ilk adım olarak değerlendirilmelidir. Örgütler çalışanlarının yaşadıkları problemlere saygı gösterip, onların yanında olduklarını hissettirdikleri zaman farkında olmadan en büyük iyiliği kendi örgütlerine yapacaklardır.

### **Katılımlı Yönetim**

“Çalışanların kendileri ile ilgili olan konularda kararlara katılımlarının doğrudan veya temsilcileri vasıtasıyla ile sağlanmasını katılımlı yönetim” olarak ifade edebiliriz. Çalışanların düşüncelerinin örgütte alınan kararlarda etkili olmaması, fikirlerinin yok sayılması ve değersiz görülmesi çalışanların iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır (Küçük, 2015).

Örgütler ve yöneticiler, çalışanlarının alınan kararlarda etkinliğini arttırarak iş stresi yaşanmasını engelleyebilirler. Çalışanların çalıştıkları örgütte kendilerini daha değerli, saygılı ve sorumluluk sahibi hissetmeleri stres düzeylerini olumlu şekilde değiştirecektir. Başka bir ifade ile çalışanlar kendilerini çalıştıkları örgütün bir parçası olduklarını

hissettiklerinde yaşanan olumsuz süreç sona erebilir ve iş stresi yaşamaları son bulabilir. Ayrıca bu durum örgütün verimliliğine de olumlu şekilde yansiyacaktır.

### **Ödüllendirme Sistemi**

Yapılan çalışmalarda örgütlerin yaşanan problemleri çözmek için akıllarına gelen ilk seçeneğin ödüllendirme sistemi olduğu görülmektedir. Ödül sisteminin çalışanları bir noktaya kadar olumlu etkilediği doğrudur ancak kesinlikle tek ve en önemli yol ödül sistemi ve ücret iyileştirmeleri değildir.

Örgütlerde ödül sistemlerinin açık ve net olması çalışanların hangi durumlarda ödüllendirileceğini bilmesi yaşadıkları stres seviyesini düşürebilmektedir. Ödül sisteminin adil ve etkili bir şekilde uygulanmasının stres ile mücadelede de etkili olduğu görülmektedir (Can, Aşan, & Aydın, 2006). Bunun yanı sıra çalışanların performansını ve verimliliklerini de iyileştirdiği görülmektedir. Çalışanların hangi şartlar altında ödüllendirildiğini görmesi de aynı davranışların tekrarlanmasında motivasyon kaynağı olmakta ve diğer çalışma arkadaşlarının da aynı davranışlara özendirilmesinde etkili olmaktadır (Tunçer, 2013).

Çalışanların ödül sisteminin adil ve eşit olmasına inanması da iş hayatındaki çatışma olaylarını azaltmaktadır. Bu durum kişilerin daha istekli ve motive bir şekilde çalışmasına da yol açmaktadır. Bu konu üzerinde yaşanan stres olgusu da azalmakta ve çalışanlar olumsuz etkilerden uzaklaşmaktadır.

### **Mobbing ve İş Yeri Şiddetinin Engellenmesi**

İşyerinde mobbing ve iş yeri şiddeti olaylarının sayısı günden güne artarak devam etmektedir. Çalışma hayatında hızla yaşanan değişimler ise yeni mobbing türlerinin de doğmasına neden olmaktadır. Siber zorbalık (siber mobbing) bu türlerden birisidir. Yapılan çalışmalarda iş yeri stresi ile işyeri şiddeti ve mobbing kavramları arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Işık, 2007).

Mobbing, bir stres kaynağı olarak, tüm stres oluşturanlar arasında belki de en karmaşık olan stresör, buna bağlı olarak oluşan stresin sonuçlarını da diğerlerine göre en ağır hasara neden olan önemli bir etken olarak gösterebiliriz. Diğer sonuçlara nazaran mobbing ve işyeri şiddetine karşı alınacak önlemler de daha kapsamlı ve geniş olmalıdır (Işık, 2007). Yapılan tüm çalışmalar bu konunun önemini ve ciddiyetini ortaya koymuştur ancak hem

bireysel hem de örgütler açısından önlem alınan, üstüne düşünölen bir olgu değildir iş hayatının doğası denilerek göz ardı edilmektedir.

Ölkemizde olduğu gibi birçok ölkede de işyeri şiddeti ve mobbing kavramları için net, belirgin ve caydırıcı yasalar yoktur. Hatta çoğu işveren ve örgüt bu konudaki sorumluluklarını bile bilmemektedir. Bu kapsamda yapılması ve uyulması gereken kuralların ve yasaların çıkartılması ve sonrasında da uygulanabilirliğinin denetlenmesi gerekmektedir. Örgütler ve yöneticiler de bu kapsamda üstüne düşen tüm sorumlulukları eksiksiz şekilde yerine getirmelidir. Çalışma hayatının sorunsuz, çatışmasız ve daha sakin ortamda olması ve çalışanlarında hem psikolojik hem de fiziksel sağlıklarının korunması için oldukça önemli olan bu konu dikkate alınmalıdır (Göktürk & Bulut, 2012).

Alınacak önlemler ve uygulanabilecek stratejiler ile çalışanlar stresten ve stresin olumsuz etkilerinden uzak, daha sağlıklı, huzurlu ve verimli bir çalışma hayatı sürdürürken örgütlerde bu olumlu havadan etkilenecektir. İş hayatında ciddi bir problem olan iş stresi ile mücadele edilerek ve tedbir alınarak bireysel ve örgütsel düzeyde daha olumlu bir çalışma hayatı yaratılması mümkün olacaktır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; işyerinde siber zorbalığa maruz kalan çalışanların deneyimlerini, psikolojik ve fiziksel durumlarını, verimlilik ve performanslarına etkilerini ve mücadele yöntemlerini saptamak amacıyla yapılmıştır. Ayrıca siber zorbalık kavramı ile iş stresi kavramı arasındaki ilişkiyi anlamak ve siber zorbalığının neden olduğu iş stresinin çalışanlar üzerindeki sonuçlarını ve mücadele yöntemlerini saptamak amacıyla yapılmıştır.

#### 3.2. Araştırmanın Önemi

Siber zorbalık ile ilgili yapılan araştırmaların genel olarak çocuklar ve ergenler üzerinde yapılması nedeniyle yetişkinler ve iş yerinde çalışanların siber zorbalık davranışları ilgili literatürde çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle bu çalışmada, işyerinde çalışanlar arasında gerçekleşen siber zorbalık davranışlarına yönelik bulgular ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır.

İş yerinde siber zorbalığa maruz kalan çalışanların bu kapsam da ne kadar bilgi sahibi oldukları, bu davranışlardan ne şekilde, nasıl etkilendikleri, çalışma hayatında hangi davranışlara maruz kaldıkları ve sorunla nasıl mücadele ettiklerine dair bilgiler elde edilmek üzere yola çıkılmıştır.

Siber zorbalık davranışlarının iş hayatında sebep olduğu olumsuz durumların incelenmesi ve çalışma performansına, kalitesine ve verimliliğine olan etkilerin incelenmesi de bu konudaki diğer araştırmalara yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Araştırmada, siber zorbalık olgusunun iş hayatının en büyük problemlerinden biri olan iş stresi kavramı ile ilişkisinin anlaşılmasında da önemli olduğu düşünülmektedir. Çünkü siber zorbalığa maruz kalan veya tanık olan çalışanların iş streslerinin artacağı tahmin edilmektedir. Bu kapsam da siber zorbalık davranışlarının neden olduğu iş stresinin de çalışanlar üzerindeki etkilerinin ve mücadele yöntemlerinin belirlenmesinde katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak, bu araştırmada elde edilecek bulguların çalışanların maruz kaldıkları siber zorbalık olgusuna ve ortaya çıkan iş stresine dair farkındalıklarının arttırılmasına, siber zorbalık davranışlarının kapsamının anlaşılmasına, etkilerinin neler olduğuna, mücadele yöntemlerinin geliştirilmesine ve alınabilecek önlemlerin belirlenmesinde de katkı sağlanacağı mit edilmektedir.

### **3.3. Varsayımlar**

Bu araştırmada, belirlenen araştırma yöntemiyle, işyerinde siber zorbalığa maruz kalan çalışanların siber zorbalık yaşama düzeylerinin, çalışanlar üzerindeki etkilerinin ve mücadele yöntemlerinin ve işyeri siber zorbalığının neden olduğu iş stresi kavramı ile ilgili ilişkisinin ve sonuçlarının ortaya çıkarılabileceği varsayımıyla hareket edilmiştir.

### **3.4. Kapsam ve Sınırlılıklar**

Bu araştırma Yalova, Bursa ve İstanbul illerinde çalışma hayatında yer alan çalışanların görüşleri ile sınırlıdır. Çalışanların işyeri siber zorbalığı hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması ve yaşadıkları olayların ne olarak adlandırıldığını bilinmemesi bu kapsam da görüşme yapılacak kişi sayısının az sayı da olmasına neden olmuştur. Literatür de siber zorbalık ile ilgili yapılan çalışmaların çoğunlukla çocuklar ve ergenler üzerinde olması, yetişkinlerin/çalışanların siber zorbalık durumları ile ilgili anket sayısının az olması ve yapılan çalışmaların genel olarak siber zorba ve siber kurban olma oranlarına odaklandığı ve detaylı bilgi vermemesi nedeni ile çalışmanın yönteminin nitel araştırma olarak seçilmesine neden olmuştur. Görüşme soruları, daha önceden yapılan nicel araştırma sorularından ve literatür taramasından elde edilen bilgilerin ışığında elde edilmiştir.

### **3.5. Araştırmanın Yöntemi**

Bu araştırma, nitel araştırma yöntemlerinden keşfetmeye dayalı bütüncül tek durum yöntemi ile yapılmıştır. Nitel araştırma “gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” şeklinde ifade edilmektedir (Yıldırım, 2008). Görüşme sorularından elde edilen cevaplar, veri seti olarak kabul edilmiştir.

Nitel araştırma yöntemi, disiplinler arası bütüncül bir bakış açısını temel alarak, araştırma problemini yorumlayıcı bir yaklaşımla incelemeyi benimseyen bir araştırma yöntemidir.

Nitel araştırma yöntemini; yaşanan olaylar üzerinden giderek bu olaylar karşısında insanların nasıl etkilendiği, hangi süreçlerden geçtiğini anlamaya yönelik bir çalışma yöntemi olarak da ifade edilmektedir (Özdemir & Akar, 2011). Nitel araştırma karşı tarafta yer alan bireyle sohbet havasında konuşabilmek ve sorulan sorularla kişiyi doğru bir şekilde yönlendirmek, yaşadıklarını doğru bir şekilde aktarılmasını sağlamak açısından önemli bir yere sahiptir. Çalışmada, bir nitel araştırma türü olan “yarı yapılandırılmış görüşme tekniği” kullanılarak veri elde edilmeye çalışılmıştır. Görüşmeye katılan kişilerin konunun dışına çıkmalarını önlemek ve süreci bir bütünlük içinde yönetebilmek için önceden hazırlanmış sorular, görüşmecilere sorulmuş ve alınan cevaplar doğrultusunda da farklı sorular, görüşme sırasında katılımcılara sorular sorularak daha ayrıntılı cevaplar elde edilmeye çalışılmıştır. Katılımcılara yöneltilen soru seti ekte yer almaktadır. Çalışmada elde edilen veriler, betimsel analiz yöntemi ile değerlendirilmeye çalışılmıştır. Yapılan görüşmelerden elde edilen metin, araştırmacı tarafından deşifre edilmiştir. Betimsel analiz sürecinde, önceden belirlenen temaya göre cevaplar analiz edilmeye çalışılarak katılımcıların kendi cevaplarından doğrudan alıntılar da yapılmıştır.

Bu çalışma, işyeri siber zorbalığa maruz kalan çalışanların deneyimleri saptamak, hangi davranışlara maruz kaldıklarını öğrenmek, çalışma hayatı ve özel hayatları üzerindeki etkilerini belirlemek ve mücadele yöntemlerini belirlemek ve bununla birlik işyeri siber zorbalık kavramının iş stresi üzerindeki etkilerini de incelemek amacıyla yapılmıştır. Bu kapsam da çalışma temel olarak uygulamalı, amacı açısından keşfedici, yöntemi açısından nitel ve analiz düzeyi açısından ise bireysel düzeyde bir araştırmadır. Nitel araştırma tekniğinin tercih edilme sebebi ise; işyeri siber zorbalık kavramına ait kabul görmüş bir anket çalışmasının olmaması ve yapılan çalışmaların sadece siber zorbalık oranlarına dikkat çekiyor oluşudur. Bu kapsam da nitel yöntem kullanılarak işyeri siber zorbalığına maruz kalan çalışanların tüm süreçlere dair deneyimlerini ve yaşadıklarını derinlemesine inceleme şansı bulunmuştur. Bu araştırma için belirli görüşme soruları hazırlanmıştır.

### **3.6. Araştırma Örneklemi**

Bu araştırma işyeri siber zorbalığına maruz kalan çalışanların deneyimleri, çalışma ve özel hayatları üzerindeki etkilerini, mücadele yöntemlerini ve işyeri siber zorbalık



kavramı ile iş stresi kavramı arasındaki ilişkiyi keşfetmek amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla Yalova, İstanbul ve Bursa ilinde çalışma hayatında yer alan ve işyeri siber zorbalığına maruz kalan kişiler arasından maksimum çeşitlilik örneklem yöntemine göre 22 çalışan ile gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi ile gerçekleştirilen görüşmeler de yer alan katılımcıların bilgileri Tablo 1 de yer almaktadır.

Maksimum çeşitlilik örneklem yöntemi, “Maksimum çeşitlilik örnekleme; evrende incelenen problemle ilgili olarak kendi içinde benzeşik farklı durumların belirlenerek çalışmanın bu durumlar üzerinde yapılmasıdır. Burada araştırmacı araştırdığı sorunların türleri ve yoğunluğunda değişme olabileceğine inandığı farklı durumları örnekleme alabilecektir. Bu tür bir örneklemede genelleme kaygısı olmamakla birlikte, problemle ilgili farklı durumların örnekleme alınması nedeniyle, evren değerleri hakkında önemli ipuçları verebileceği söylenebilir” (Uysal, 2010). Yapılan görüşmeler esnasında, katılımcıların verdiği cevaplar benzerlik gösterdiği fark edildiğinde görüşmeler sonlandırılmış ve toplamda 22 kişi ile süreç tamamlanmıştır. Görüşmeye katılan katılımcıların kimlik bilgilerinin gizliliğini koruyabilmek adına katılımcılar K1, K2, K3 şeklinde kodlanmıştır.

Tablo 1. Görüşme Yapılan Kişiler

<b>KOD</b>	<b>UNVAN</b>	<b>FAALİYET ALANI</b>	<b>CİNSİYET</b>	<b>EĞİTİM DURUMU</b>
K1	İnsan Kaynakları Elemanı	Danışmanlık	Kadın	Lisans
K2	Muhasebe Uzmanı	Madencilik	Erkek	Lisans
K3	İhracat Uzmanı	Tekstil	Kadın	Lisans
K4	Ücret ve Bordrolama Uzmanı	Gıda	Erkek	Yüksek Lisans
K5	Sekreter	Madencilik	Kadın	Ön lisans
K6	Finans Elemanı	Mağazacılık	Erkek	Lisans
K7	Üretim Planlama Elemanı	Tekstil	Kadın	Lisans
K8	Gişe Elemanı	Mağazacılık	Erkek	Lisans
K9	İdari İşler Yöneticisi	Eğitim	Kadın	Lisans
K10	Yönetici Asistanı	Gıda	Kadın	Lisans

K11	Eğitim Geliştirme Elemanı	Eğitim	Kadın	Lisans
K12	İnşaat mühendisi	İnşaat	Kadın	Yüksek Lisans
K13	Operasyon Yöneticisi	Kimya	Erkek	Ön lisans
K14	İdari İşler Elemanı	Dijital	Kadın	Lisans
K15	Bölüm Şefi	Hizmet	Erkek	Lisans
K16	Müşteri Hizmetleri Danışmanı	Online Alışveriş	Kadın	Ön Lisans
K17	Üretim Planlama Müdürü	Tekstil	Erkek	Lisans
K18	Asistan	Eğitim	Kadın	Lisans
K19	Mağaza Müdürü	Mağazacılık	Erkek	Ön lisans
K20	Şube Müdürü	Bankacılık	Kadın	Lisans
K21	Denetim Personeli	Denetim	Erkek	Yüksek Lisans
K22	Mağaza Elemanı	Mağazacılık	Kadın	Lisans

Katılımcıların 13'ü kadın ve 9'u erkek olmak üzere toplam 22 kişiden oluşmaktadır. Katılımcılarımızın 4'ü ön lisans, 15'i lisans ve 3'ü yüksek lisans eğitimine sahiptir. Katılımcılar farklı faaliyet alanlarında çalışmakta ve farklı ünvanlara sahip kişilerden oluşmaktadır.

### 3.7. Veri Toplama Aracının Hazırlanması

İşyeri siber zorbalığı olgusunun çalışanlar üzerindeki etkilerini derinlemesine incelemek ve süreci detaylı olarak incelemek amacıyla bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemin tercih edilmesinin temel nedeni işyeri siber zorbalık sürecinde tüm yaşananların detaylı şekilde ortaya konulmasının hedeflenmesidir. Ayrıca işyeri siber zorbalık kavramı üzerinde yapılan çalışmaların çoğunlukla çocuklar ve ergenler üzerinde yapılması ve dolayısıyla yetişkinler ve işyeri siber zorbalığı hakkındaki çalışmaların sınırlılığı ve yapılan az sayıdaki çalışmada da sadece maruz kalanların oranları üzerinde durulması, bu yöntemin tercih edilmesine yol açmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmede araştırmacı önceden hazırladığı sorular yanında görüşme esnasında verilen cevaplara bağlı olarak da kaynak kişiye sorular yöneltmektedir (Balcı, 2014).

Bu yöntem aracılığıyla çalışanlar ile birebir görüşülmüş ve işyeri zorbalığının çalışanlar üzerindeki etkileri, deneyimleri, yarattığı olumsuzluklar ve iş stresi kavramı ile ilişkisi hakkında da bilgi edinilmiştir.

### **3.8. Verilerin Toplanması**

Tablo 1’de yer alan çalışanlar ile Ek-1’ de görüşme formunda sunulan sorular kapsamında gerçekleştirilen görüşmeler için Yalova, İstanbul ve Bursa ilinde işyeri siber zorbalığına maruz kalan çalışanlar tespit edilmiştir. Tespit edilen çalışanlar ile ilk önce LinkedIn aracılığı ile iletişime geçilmiş ve sonrasında randevu oluşturulmuştur. Randevu oluşturulduktan sonra kişiler ile yüz yüze ve online toplantılar şeklinde görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Çalışanlara görüşmelerden önce araştırma kapsamı ve konusu ile ilgili açıklamalar yapılmıştır. Ayrıca çalışanların gizlilik konusundaki hassasiyetleri dikkate alınarak detaylı bir bilgilendirme ile güvence oluşturulmuş ve daha rahat şekilde deneyimlerini paylaşmaları sağlanmaya çalışılmıştır. Sonrasında katılımcılar ile uygun saatler oluşturulmuş ve herhangi bir problem yaşanmamıştır. Görüşmeler, 30 ila 60 dakikalar arasında değişen süreler içinde gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler sürecinde ise aşağıdaki noktalara özellikle özen gösterilmiştir.

- Çalışanların işyeri siber zorbalıkları deneyimlerini detaylıca anlatabilmeleri ve yaşadıkları süreçlerdeki örnek olaylardan bahsedebilmeleri için görüşmelerin daha samimi ve sohbet havasında geçmesine dikkat edilmiştir.
- Görüşme esnasında alınan cevaplara göre farklı görüşme formu soruları kapsamında farklı sorular ile bilgi edinilmeye çalışılmıştır.
- Katılımcıların sorular ile ilgili problem yaşadığı anlarda bazı açıklamalar yapılarak daha doğru cevaplar almaya dikkat edilmiştir.
- Görüşme süreleri doğru ayarlanmaya çalışılmış ve katılımcıların sıkılmamasına özen gösterilmiştir.
- Daha fazla bilgi alınmak istenen konular üzerinde daha çok durulmuş ve daha detaylı bilgi alınmak istenmiştir.
- Görüşmeler esnasında katılımcıları yönlendirmeye neden olabilecek davranışlara karşı çok dikkat edilmiş ve hassas davranılmıştır.

### 3.9. Verilerin Analizi ve Bulgular

Bu çalışmada Yalova, İstanbul ve Bursa ilinde işyeri siber zorbalığına maruz kalan çalışanların bu süreçteki deneyimlerini saptamak, işyeri siber zorbalık olgusunun çalışma hayatı ve özel hayat üzerindeki etkilerini keşfetmek, yol açtığı olumsuzlukları nitelemek ve işyeri siber zorbalık olgusu ve iş stresi kavramları arasındaki ilişkiyi detaylı olarak incelemek amacıyla 22 kişi ile görüşülmüş ve bu konu hakkındaki görüşleri alınmıştır. Bulguları analiz ederken “betimsel analiz” yönteminden yararlanılmıştır. “Betimsel analiz, çeşitli veri toplama teknikleri ile elde edilmiş verilerin daha önceden belirlenmiş temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını içeren bir nitel veri analiz türüdür”. Araştırmacı görüştüğü ya da gözlemiş olduğu bireylerin görüşlerini en iyi şekilde yansıtabilmek için doğrudan alıntılara sık sık yer verir. Bu analiz türünde amaç, elde edilen bulguları özetleyerek yorum yapabilmeye olanağı elde etmektir (Özdemir & Akar, 2011).

Betimsel analiz dört aşamada gerçekleşir:

1-Araştırmacı araştırma sorularından, araştırmanın kavramsal çerçevesinden ya da görüşme ve gözlemlerde yer alan boyutlardan hareket ederek veri analizi için bir çerçeve oluşturur. Böylece verilerin hangi temalar altında düzenleneceği ve sunulacağı belirlenmiş olur.

2-Araştırmacı daha önce oluşturmuş olduğu çerçeveye dayalı olarak verileri okur ve düzenler. Bu süreçte verilerin anlamlı ve mantıklı bir biçimde bir araya getirilmesi önem taşımaktadır.

3-Üçüncü aşamada sonra araştırmacı, düzenlemiş olduğu verileri tanımlar. Bunun için gerekli yerlerde doğrudan alıntılara da başvurmak zorunda kalabilir.

4-Son aşamada ise tanımlamış olduğu bulguları açıklar, ilişkilendirir ve anlamlandırır. Araştırmacı bu aşamada ayrıca yapmış olduğu yorumları daha da güçlendirmek için bulgular arasındaki neden sonuç ilişkilerini açıklar ve ihtiyaç duyulması durumunda farklı olgular arasında karşılaştırma yapar (Özdemir & Akar, 2011).

İşyeri zorbalığına maruz kalan çalışanların deneyimleri, yaşadıkları olayları, yaşanan olumsuz değişimleri ve iş stresi düzeylerindeki değişimlerinin araştırıldığı çalışmada çalışanlar ile yapılan görüşmelerden alınan bulgulara göre “Çalışanların işyeri siber

zorbalığına ilişkin deneyimleri, yaşadıkları olaylar, mücadele yöntemleri ve işyeri siber zorbalığının iş stresine olan etkisi” 9 temel başlık-tema altında incelenmiş ve yorumlanmıştır. Bu başlık / temalar, görüşme sorularına verilen cevaplar ışığında araştırma ekibinin görüş birliği sonunda elde edilmiştir.

### ***3.9.1. İşyeri Siber Zorbalığı ve İş Stresi ile İlişkisine İlişkin Bulgular***

Belirlenen ana sorun kategorileri çerçevesinde yapılan betimsel analiz sonuçları aşağıda sunulmuştur.

#### ***Çalışanların İşyeri Siber Zorbalık Tanımları ve İşyeri Siber Zorbalık Çerçevesinde Değerlendikleri Davranışlar***

Bu başlık altında çalışanların işyeri siber zorbalık tanımı hakkındaki bilgilerini ve kavramı nasıl tanımladıklarını öğrenmek için ***“İşyeri siber zorbalığı hakkında neler biliyorsunuz?”*** sorusu sorulmuş ve verilen cevaplar analiz edilerek aşağıda sunulmuştur.

Yapılan görüşmeler sonucunda çalışanların birbirine benzer siber zorbalık tanımları yapmalarına rağmen farklı davranışları işyeri siber zorbalık davranışları çerçevesinde değerlendirildikleri görülmüştür. Çalışanlar arasında birbirinden farklı pek çok çeşitli davranışın siber zorbalık olarak algılandığı bulgusuna ulaşılmıştır. Aşağıda katılımcıların kendi sözleriyle yaptıkları tanım ve davranış örnekleri verilmiştir.

**K3 kodlu katılımcı:** *“Teknolojik aletler ile kişilerin rahatsız edilmesi, kötü söylemlere maruz kalması ve yine kendini kötü hissetmesine yol açan davranışlar olarak nitelendirebilirim ve işyeri siber zorbalığının yeni bir zorbalık türü olduğunu düşünüyorum”* şeklinde ifade etmiştir. Yine benzer bir tanımla **K14 kodlu katılımcı,** *“çalışma ortamının dijitalleşmesi ile mevcut zorbalıkların da siber ortama taşındığını bu nedenle online bir zorbalık türü”* olarak işyeri siber zorbalığını tanımlamıştır. Çalışanların verdikleri cevaplar ile işyeri siber zorbalığının yeni bir zorbalık/ mobbing türü olarak kabul gördüğü ve yüz yüze gerçekleştirilen davranışların artık online ortamda da meydana geldiğini söyleyebiliriz.

10 katılımcının ise çok daha detaylı tanımlar yaptığı görülmüştür. Örneğin; **K17,** *“İşyeri siber zorbalığı, iş yerinde veya iş yeri dışında teknolojik aletler kullanılarak gerçekleşen ast-üst arasında ya da çalışma arkadaşları arasında her türlü sözlü veya yazılı kaba ve haksız davranışlar olarak belirtebilirim”* demiştir. Diğer bir katılımcı olan **K15** ise;

*“Atılan mesajlarda ve mailler de yanlış ve uygunsuz sözcüklerin kullanılmasının, emir cümlelerinin yer almasının, yapılan telefon görüşmelerinde hoş olmayan şeyler söylenmesinin ve bağırtılmasının işyeri siber zorbalığı olduğunu düşünüyorum”* şeklinde verdiği cevap ile düşüncesini ortaya koymuştur. Diğer katılımcılarda benzer şekilde işyeri siber zorbalık davranışları hakkındaki düşüncelerini dile getirmiştir. Ancak **K8**, işyeri siber zorbalığına dair fikirlerini belirtirken 4 katılımcı dışında diğer katılımcıların dile getirmediği sosyal medya hesaplarına da değinmiş ve fikrini; *“çalışma arkadaşları veya yöneticilerin kişilerin özel hayatlarını paylaştıkları sosyal medya hesaplarını eklemesini, kabul edilmemesi durumunda ısrarla istek gönderilmesi işyeri siber zorbalığıdır”* şeklinde belirtmiştir.

Sonuç olarak katılımcılar, ortak noktalarda buluşarak işyeri siber zorbalık kavramı hakkındaki görüşlerini dile getirmiştir. Kavramın literatürde yeni olması ve işyeri siber zorbalık kavramının çok yaygın olarak dile getirilmemesine rağmen katılımcıların önemli bir kısmının bilgi sahibi olduğu sadece 2 katılımcının çok bilgi sahibi olmamasına rağmen fikir yürüttüğü görülmüştür. Literatürdeki tanımlara destek olarak işyeri siber zorbalık davranışlarının yeni bir zorbalık türü olarak görüldüğü ve birçok çalışan tarafından da araştırıldığı ve önem verilen bir konu olduğu söylenebilir.

Çalışmanın devamında, çalışanların çalışma hayatında yaşadıkları durumlar ile hangi davranışların işyeri siber zorbalık çerçevesinde değerlendirdiğini daha detaylı öğrenmek ve kavramı daha kapsamlı hale getirebilmek için **“Sizce hangi davranışlar işyeri siber zorbalığı çerçevesinde değerlendirilebilir?”** sorusu yöneltilmiş ve cevaplar analiz edilerek aşağıda sunulmuştur.

Verilen cevaplar ışığında 15 katılımcının genel olarak mesai saatleri dışında gelen aramalara ve mesajlara maruz kaldığı ve bundan oldukça şikayetçi oldukları görülmüştür. Örneğin K3, mesai saatleri dışında yapılan davranışların özellikle işyeri siber zorbalığı olduğu söylemiş ve fikrini *“Mesai saatlerinin dışında telefon ya da mesaj yoluyla çalışana karşı kendini kötü hissettirecek söylemlerin kullanması bunun dışında öğle arası saatlerinde ya da mesai saatinin bitiminde çalışandan bir iş yapılmasının istenmesi, iş ile ilgili sürekli aranması ve rahatsız edilmesi de bence siber zorbalıktır”* savunmuştur. Benzer noktalara değinen **K7** ise birçok farklı nokta daha ekleyerek düşüncelerini; *“kişiyi inciten, kıran, zorba üslupla söylenen sözlerin söylenmesinin bunun yanında mesai*

*saatlerinin dışında sürekli aranması ya da mesaj yoluyla rahatsız edilmesi” şeklinde sıraladığı davranışları, işyeri siber zorbalığı olarak ifade etmiştir. Bu katılımcılara ek diğer katılımcılarının da bu konuya değindikleri ve bu durumu çok sık yaşadıkları saptanmıştır. Ayrıca iletişim araçları ile iş dışında da iş ile ilgili konuşmanın işyeri siber zorbalık olduğunu düşünen 11 katılımcının çokluğu dikkat çekmiştir. Örnek olarak ise **K13**, “iş saatleri dışında herkesin kendi özel hayatı vardır bu nedenle sosyal medya ya da whatsapp gibi uygulamalar ile iş konuşulmasının işyeri siber zorbalık olduğu düşünüyorum” şeklinde vurgulamıştır.*

Bunun dışında 5 katılımcının işyerlerinde sıkça telefon görüşmeleri yapmalarının ve uzun süren telefon görüşmelerinin de hem iş yapmalarına engel olduğu hem de konsantrasyonlarını bozdukları gerekçeleri ile işyeri siber zorbalığı olarak nitelendirmişlerdir. Bu düşünceleri kanıtlar nitelikte ise **K2**, “iş hayatında maalesef gün içinde hem kendi şirket içimizde hem de diğer şirket çalışanları ile çok uzun süren ve bitmek bilmeyen telefon çağrularına maruz kalıyoruz. Bu görüşmeler sırasında geçen uygunsuz konuşmaların yanı sıra bence çok fazla bu görüşmelere maruz kalmak, sürekli aranmak gibi davranışlar da işyeri siber zorbalığı olarak adlandırılmalı” olarak fikrini ifade ederek bu davranışları da işyeri siber zorbalığı içinde değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmiştir.

**K19** ise farklı noktalara değinerek mail hesaplarında meydana gelen problemlere ve yanlış bilgilerin gönderilmesini de işyeri siber zorbalığı olarak nitelendirmiştir. Düşüncesini ise “iş ile ilgili yanlış bilgilerin gönderilmesi, ortak mail hesaplarından başkalarına mail gönderilmesi, elektronik imzanın kullanılarak işlerin halledilmesi gibi durumların siber zorbalık olarak değerlendirilebileceğini düşünüyorum” şeklinde dile getirmiştir. Literatürde çok fazla yer verilmeyen elektronik imza gibi örneklere yer vererek kavramın daha kapsamlı hale getirilmesinde önemine gönderme yapmıştır.

**K16**, işyeri siber zorbalık olgusunun teknolojinin giderek gelişmesine bağlı olarak çok farklı şekillerde devam ettiğini ve sadece telefon ya da mesaj yoluyla iletişime geçilmenin ötesinde olduğunu vurgulamıştır. K16 kodlu katılımcı; “Şirkette kullanılan uygulamalar ile kişinin yaptığı işlerin denetlenmesi, kaç dakika online oldu yani iş yaptı kaç dakika mola verdi bunların izlenmesi, hiç ortada yokken bir anda online toplantı yapılması ve katılımın zorunlu olması, kişilerin uygunluğu sorulmaksızın kamera açma zorunluluğun

*olması gibi davranışların işyeri siber zorbalığı olduğunu düşünüyorum”* diyerek çok detaylı olarak fikrini dile getirmiştir. Yapılan literatür araştırmasında konunun bu yönüne pek değinilmediği dikkate alındığında konunun bu yönü üzerine de çalışmalar yapılması gerektiği ifade edilebilir. Gelişen teknoloji ile birlikte işyeri siber zorbalık davranışlarının da çok daha farklı şekillerde ortaya çıkarak yaygınlaştığı ve yaygınlaşacağı söylenebilir.

Sonuç olarak katılımcıların aslında aynı konulardan şikâyet ettiği görülmüştür. Ancak belirli noktalarda çok daha detaylı ve kapsamlı olarak farklı düşüncelerde ortaya konmuştur. Teknolojinin çalışma hayatında giderek etkinliğini ve sürekli gelişerek yaygınlığını arttırmasının iş hayatında siber zorbalık bağlamında önemli bir problemlere yol açabileceği ifade edilebilir. Pek çok çalışanın benzer davranışlara maruz kaldığı saptanmıştır. Genel olarak mesai saatleri sonrasında gelen telefon çağrılarının ve mesajlarının işyeri siber zorbalık olarak algılandığı bütün katılımcıların hem fikir olduğu bir noktadır. Dolayısıyla sonraki çalışmalarda kavramın çok daha detaylı olarak incelenmesi gerektiği vurgusu yapılabilir. İşyeri siber zorbalığının, teknolojik olarak her değişimden etkilenecek çok farklı şekillerde meydana gelerek yaygınlığını ve kapsamını da bu şekilde arttıracığı beklenmektedir.

#### ***Çalışanlara Göre Siber Zorbalık Davranışlarının Ortaya Çıkma Nedenleri***

Bu başlık altında işyeri siber zorbalık davranışlarına maruz kalan çalışanlara ***“Sizce işyerinde siber zorbalık davranışlarının ortaya çıkmasına neden olan unsurlar nelerdir?”*** sorusu sorulmuş ve literatürdeki çalışma sonuçlarından farklı bir bulgular da elde edilmeye çalışılmıştır.

İşyeri siber zorbalık davranışlarının ortaya çıkmasında birçok farklı unsurun olduğu yapılan literatür araştırmasında da görülmüştür. Çalışmamızda benzer noktalar olsa da görüş ayrılıklarının yaşandığı da ifade edilmeye çalışılmıştır. Katılımcıların 8’i bu davranışları gerçekleştiren kişilerin psikolojik sorunları olduğunu veya karakterleri ile ilgili olduğunu dile getirmişlerdir. Örneğin; **K4**, *“üstlerin ve baskın karakterli kişilerin çalışma hayatında söz sahibi olmak ve kendilerini güçlü göstermek için bunu yaptıklarını düşünüyorum”* olarak durumu açıklamıştır. Bu görüşü destekler nitelikte görüşleri olan **K2** ise; *“otorite kurmak ve baskıyla üstünlük kurma isteği olduğunu düşünüyorum. Çalışma arkadaşları arasında yapılan zorbalığın ise kendi yerine geçmesine izin vermeme, ayağını kaydırma, bezdirme olarak yapıldığını söyleyebilirim”* şekilde



düşüncelerini paylaşmıştır. Yapılan görüşmelerde 10 katılımcının bu fikirlere katıldığı ve işyeri siber zorbalık davranışlarının güç kullanmak, söz sahibi olmak, kendini kanıtlama duyguları ile ortaya çıktığını düşündükleri dile getirilmiştir.

İşyeri siber zorbalık davranışlarının ortaya çıkmasında kişilik özellikleri ve kişilerin psikolojik durumlarının çok önemli olduğu saptanmıştır. Yukarıdaki unsurlara ek olarak ise **K3** katılımcısı; *“şu an zorbalık yapan kişiler de bence bir zamanlar kurbandılar ve şu an o yüzden böyle davranıyorlar bunun büyük bir sebep olduğunu düşünüyorum”* şeklinde düşüncesini paylaşmış ve farklı bir bakış açısı ortaya koymuştur. Çalışma hayatında daha önce kurban olan kişilerin daha sonrasında uygun pozisyon ve gücü elde ettiklerinde bir intikam alma içgüdüleriyle bu davranışları sergilediklerini ifade etmiştir. Sadece K3 katılımcının paylaştığı bu düşünce ile de siber zorbalığın daha öncesinde siber zorbalık kurbanı olma olasılıklarının yüksek olduğu düşünülmektedir. İşyeri siber zorbalık davranışlarında kişisel nedenlerin önemli bir yer tuttuğu da görülmüştür.

12 katılımcının verdiği cevaplarda ise siber zorbalığının doğasından kaynaklı nedenlerin en büyük destekleyici güç olduğundan bahsedilmektedir. Bu görüşe örnek olarak **K15**; *“teknolojinin gelişmesiyle bu durum daha da yaygınlaştı ve kolaylaştı diye düşünüyorum. Çünkü insanlar artık tek bir tuş ile istedikleri kişiye istedikleri zaman ulaşabiliyorlar”* şeklinde cevap vermiştir. Siber zorbalık davranışlarının ortaya çıkmasındaki ve yaygınlığı giderek arttırmasına neden olan unsurun teknolojinin giderek yaygınlaşması ve ulaşılabilirliğin artmasının önemli bir etken olduğu saptanmıştır. Bu düşünceye ek olarak **K18** kodlu katılımcı düşüncesini *“Ben bu durumun kesinlikle çok çabuk ulaşılabilir olduğumuz için yaşandığını düşünüyorum. İnsanlar sürekli telefon ellerinde hemen her şeyi öğrenebilecekleri, bilgiye istedikleri an ulaşabilecekleri için bunu yapıyorlar ve bunu teknoloji yüzünden kötüye kullanıyorlar”* olarak ifade etmiştir. Bu düşünceye paralel olarak insanların teknolojik gelişmeleri kendi amaçları doğrultusunda kötüye kullandıkları görülmektedir. İşyeri zorbalığının zaman ve mekân kavramından uzak olduğu, siber zorbalığın istedikleri zaman bu davranışları sergileyebildikleri saptanmıştır. Bu görüşler ışığında geleneksel zorbalık davranışlarından çok daha kolay gerçekleştiği ve çok rahat olduğu için işyeri siber zorbalık davranışlarının sayısının da giderek artması bu düşünceleri kanıtlar niteliktedir.

Farklı bir bakış açısı olarak ise **K21** ise bu davranışların iş hayatında yaşanan köklü değişimler olduğunu söylemiştir. Fikrini ise, “*İş hayatı temel yapısının dışında kurallarını esnetti bu da bunu kötüye kullanmak isteyen kişiler için avantaj oldu yani bence mesai saati kavramı ortadan yok oldu. Yöneticiler ve diğer çalışanlar zaten telefon ve bilgisayar elimizin altında mantığı ile hareket ediyorlar ve bu davranışları sergiliyorlar*” olarak ifade etmiştir. Birçok katılımcı da artık mesai saati kavramının olmadığını vurgulamış ve sürekli çalışıyor (24 saat) olarak hissettiklerini de vurgulamıştır.

21 katılımcının bu davranışların kişisel nedenler ve işyeri siber zorbalığının doğasından kaynaklanan nedenler nedeni ile gerçekleştiğini 1 katılımcının ise iş hayatındaki değişimler nedeni ile gerçekleştiğini düşündükleri saptanmıştır. Teknolojik değişimlerin çalışma hayatında farklı değişimlere neden olduğu da görülmektedir. Çalışanların artık sadece işyerinde değil iş saatleri dışında da yaşadıkları davranışlar ile sürekli çalışıyormuş hissinde oldukları da önemli bulgular arasında yer almaktadır. Teknolojinin çok yaygın olmasının ve insanların bu durumu kötüye kullanma isteklerinin işyeri siber zorbalık davranışlarının giderek yaygınlaşmasına neden olduğu da çalışma sonucunda elde edilen bulgular arasında yer almaktadır.

### ***Çalışanlara Göre Siber Zorbalık Davranışlarının Gerçekleştiği Kanallar***

Bu alt başlık altında ise işyeri siber zorbalık davranışlarının hangi kanallar aracılığı ile gerçekleştiğine dair detaylı bilgiler yer almıştır. Çalışanların hangi kanallar aracılığı ile siber zorbalık davranışlarına maruz kaldıklarını öğrenmek için çalışanlara “***En çok hangi kanallar (telefon, mail, whatsapp, sosyal medya vs.) ile zorbalığa maruz kaldığınızı düşünüyorsunuz?***” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar aşağıda detaylı olarak analiz edilmiştir.

Çalışanların bu soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde çok sayıda ortak noktanın olduğu saptanmıştır. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde siber zorbalık davranışlarının hangi kanallar aracılığı ile ilgili daha kapsamlı bilgiler yer alırken işyeri siber zorbalık kanalları hakkında çok detaylı bilgi bulunmamaktadır. Bu kapsamda elde edilen bulguların bu konu için önemli bilgiler olduğu düşünülmektedir. İşyeri siber zorbalık davranışlarının yaygın olarak gerçekleştiği kanalların ise telefon ve whatsapp uygulaması üzerindeki mesajlaşmalar olduğu görülmektedir. Örneğin, **K1**; “*Kesinlikle*

*yöneticilerim ve çalışma arkadaşlarım tarafından en çok telefon aramalarına ve whatsapp mesajlarına maruz kaldığımı söyleyebilirim. Çok sert bir dil ve emir kipi kullanılan whatsapp mesajları ve gece yarısı gelen bilgi mesajları sürekli şekilde devam ediyor. Bu nedenle ben en çok telefon ve whatsapp mesajlarına maruz kalıyorum diyebilirim”* şeklinde durumu ifade etmiştir. Bu düşünceye benzer olarak **K14**, “*En çok telefon ve whatsapp üzerinden zorbalığa maruz kaldım. WhatsApp’ın altını üstünü çiziyorum hatta. Çok acil bir durum varsa ki genelde çok da acil olmuyor, öyle olduğu düşünülüyor bu sebeple sürekli arıyorum. Fakat haricinde herhangi bir durum için bile gecenin bir saati whatsapp üzerinden mesaj alıyorum ve bu inanılmaz rahatsız edici bir noktaya erişmiş durumda. Neredeyse tüm emeğini benim sarf ettiğim büyük işlerde LinkedIn üzerinden reklam yapıp ismimin bile anılmaması da benim için ilginç bir deneyimdi”* şeklinde deneyimlerini paylaşmıştır.

18 katılımcının da telefon aramalarına ve whatsapp mesajlarına çok sık maruz kaldığı ve bu durumdan çok şikâyetçi oldukları dile gelmiştir. Ayrıca K14 kodlu katılımcının da dile getirdiği gibi işyeri siber zorbalıkları sadece bu kanallar üzerinden değil farklı platformlar üzerinden de gerçekleşebilmektedir. Çağımızın kariyer sitesi olarak da görülen LinkedIn üzerinden de benzer davranışlara maruz kalınması bu durumun giderek yaygınlaştığını ve farklı şekillerde de ortaya çıktığının göstergesi olmuştur.

Her işyerinde telefon ya da whatsapp kullanılması çok olağan olsa da bazen şirketler iletişimlerini farklı uygulamalar üzerinden de gerçekleştirebilmektedir ve siber zorbalık davranışlarının da bu uygulamalar üzerinden yaşanması çok olağandır. Buna örnek olarak ise; **K9**, “*Whatsapp ve farklı bir şirket içi uygulaması üzerinden maruz kalıyorum diyebilirim. Şirket içinde kullandığımız bir Microsoft uygulaması mevcut. İşlerle ilgili paylaşımlar bu platform üzerinden yapılıyor ve Facebook mantığında altına yorumlar yapılabilir. Orda işin yapılma süreci ile ilgili yapmış olduğum bir paylaşım vardı. Bunun altında benim ve yaptığım iş ile ilgili beni küçük düşüren, aşağılayan yorumlara maruz kalmıştım”* olarak bu tecrübesini paylaşmıştır. Şirketlerin iletişim adına kullandıkları uygulamaları değiştirebildiklerini ancak yaşanan olumsuzlukları değiştiremedikleri de görülmektedir.

Yukarıdaki kanalların dışında dijitalleşme ile birlikte yaygınlığı da hızla artan sosyal medya uygulamaları da maalesef siber zorbalıkların en çok uygulandığı kanallar arasında

yer almaktadır. 5 katılımcı ise işyeri siber zorbalığına sosyal medya uygulamaları üzerinden de uğradıkları görülmüştür ancak diğer katılımcılar böyle bir durumdan bahsetmemiştir. Örneğin, **K5** kodlu katılımcı; *“En çok telefon sonrasında ise mesaj yoluyla siber zorbalığa maruz kalıyorumdur ancak beni en çok yıpratın zorbalığa ise sosyal medya üzerinden gerçekleştiğini söyleyebilirim. Bir zamanlar bir kilo problemi yaşıyordum ve öğle yemeklerinde iş arkadaşlarım ile yemek yemiyor ya da evden getirdiğim şeyleri yiyordum bunu sosyal medya hesaplarında kendilerinde komik olan ama beni çok kıran ve üzen davranışlara maruz kaldım”* şeklinde ifade etmiştir. Burada da telefon ve mesaj kanallarının yaygın olduğu ancak sosyal medya uygulamaları üzerinden de kişileri inciten ve yıpratın durumların yaşandığı fark edilmiştir. Aynı şekilde **K12**; *“Telefon ve whatsapp üzerinden sıkça rahatsız edilsem ve baskı görsem de sosyal medyada da buna maruz kaldım. Sosyal medyada paylaştığım bir fotoğraf iş grubunda paylaşılıp onlar için eğlenceli ama benim için çok kırıcı şekilde paylaşılıp alay edildi”* diyerek bu durumun yaşandığını dile getirmiştir. Bu cevaplar ışığında işyeri siber zorbalık davranışlarının sadece iş ile ilgili iletişim uygulamaları ve aletlerinin dışında kişilerin özel sosyal medya hesapları üzerinden de gerçekleştiği görülmektedir.

4 katılımcı ise siber zorbalığa uğradıkları kanalı mail olarak ifade etmiştir. Katılımcıların verdikleri cevaplar da çok az sayıda siber zorbalığa uğranın bir kanal olarak gözüken mail kanalının ise daha resmi ve önemli işlerde kullanıldığı için tercih edilmediği ancak yine de nadir de olsa kullanıldığı görülmektedir. **K15**, bu görüşü destekler nitelikte *“Bence çağımızda en çok ve en rahat 2 yolla oluyor bu durum mail ve whatsapp yoluyla. Buna örnek olarak ise; gece yarılarında atılan maillerde istemediğim bir üslupla karşılaştığım zamanlar çok oldu. Bundan sürekli rahatsızlık hissettim. Emir cümleleri ve saygısız şekilde gönderilen çok mail oldu hatta en son bu şekilde aldığım mail “Bu sana son uyarım, kaç senedir çalışıyorsun hala işi mi öğrenemedin” tarzındaydı”* olarak düşüncesini dile getirmiştir.

Sonuç olarak işyeri siber zorbalık kanallarının çok fazla değişiklik gösterdiği ve kanalların giderek de sayısının arttığı görülmektedir. Katılımcıların verdikleri cevaplar ışığında, işyeri siber zorbalık davranışlarının yaygın olarak gerçekleştiği kanalları; telefon, whatsapp, sosyal medya ve mail olarak sıralayabiliriz. Ancak şirketlerin tercih ettiği uygulamalar ile de bu davranışların ortaya çıktığı saptanmıştır. Teknolojinin her geçen gün geliştiği ve farklı iletişim uygulamalarının çıktığı günümüz iş hayatında işyeri

siber zorbalık kanallarının da değişim göstereceği ve sayısının artacağı ve bu nedenler ışığında işyeri siber zorbalık davranışlarının iş hayatı üzerindeki olumsuz etkilerinin de artacağı beklenmektedir.

### ***Siber Zorbalık Davranışlarının Çalışanların Özel Hayatlarına ve Sağlıklarına Olan Etkileri***

Bu başlık altında ise işyeri siber zorbalığına maruz kalan çalışanların bu olaylar sonucunda özel ve sosyal hayatlarında yaşanan olumsuzluklar ve ortaya çıkan sağlık problemlerine ilişkin araştırma bulguları sunulacaktır. Bu kapsam da katılımcılara ***“İşyerinde maruz kaldığınız siber zorbalık davranışlarını özel hayatınızı (aile ve arkadaşlık ilişkileri) nasıl etkiledi ve bu kapsamda işyeri siber zorbalık davranışlarına maruz kaldıktan sonra yaşadığınız sağlık problemleri oldu mu?”*** sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar aşağıda yorumlanmıştır.

Verilen cevaplar ışığında bütün katılımcıların bu süreçte olumsuz şekilde etkilendiği ancak bu sürecin karşılaşılan olayların şiddetine, uzunluğuna ve kişilerin psikolojik dayanıklılığına göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Bu bulgulara ek olarak kadın katılımcıların duygusal olarak çok daha yıprandığı ve ciddi problemler yaşadığı ancak erkek katılımcıların bu anlamda daha dayanıklılık gösterdiği de elde edilen bulgular arasındadır.

**K4;** *İş ve özel hayatın birbirine karıştığını söyleyebilirim. Bunun dışında yaşadığım bu stres tabii ki beni etkilediği kadar çevremi de olumsuz yönde etkiliyor. Kendime ve aileme ayıracağım zamanı hala işteymiş gibi yaşadığım zamanlar oldu ve bu da maalesef huzursuzluğa sebep olabiliyor”* şeklinde ifade etmiştir. Ayrıca yaşadığı siber zorbalık davranışlarından sonra *“Kalp krizi geçiriyor gibi hissettiğim zamanlar oldu ve ufak hasarlar kaldı diyebilirim. Onun dışında mide problemleri ve baş ağrısı oldu bende ve hala devamlı olarak ilaç kullanmaya devam ediyorum”* şeklinde yaşadığı sürecin sağlığını da olumsuz şekilde etkilediğini dile getirmiştir.

K20 kodlu katılımcı ise kendi yaşadıklarının yanı sıra tanık olduğu olayı da paylaşarak durumun ne kadar ciddi boyutlara ulaştığını göstermektedir. **K20** durumu; *“Özel hayat tabii etkileniyor. Kendine ayıracağın zamanı iş yaparken ya da telefon ile konuşurken bulabiliyorsun. Ama özellikle çok daha şiddetli yaşayan kişilerin özel hayatlarının çok*

*daha fazla olumsuz etkilendiğini gözlemledim. İnsanlar aileleriyle problem yaşamaya, kendilerinden uzaklaşmaya başlıyorlar ve sonrasında problemler katlanarak büyümeye devam ediyor. Bir arkadaşımın bu davranışlarından sonra evliliği bitti, ciddi hem fiziksel hem de psikolojik olarak ciddi problemler yaşadı ve tedavi süreci hala devam ediyor”* şeklinde anlatmıştır. Bu cevap ışığında da bu davranışlarının sonucunda çalışanların hem psikolojik hem de fiziksel anlamda ne kadar zorlandığı ve yıpratıcı sonuçlar ortaya çıktığı bulgusuna erişilmiştir.

**K14**, yaşadıkları olaylar yüzünden ciddi problem yaşayan katılımcıların arasında yer alıyor ve yaşadıklarını “*İster istemez bu negatif ruh hali çevremize de ciddi anlamda yansıyor. İş sebebiyle stresli olduğum dönemler ailemle de arkadaşlarımla da daha çok kavga ettiğim veya hemen her şeye daha çabuk sinirlendiğim ve sonrasında ağlama krizleri yaşadığım birçok gün olmuştu sonrasında ise yaşadığım siber zorbalık/siber saldırı sonrası hayatımı gerçekten sürdürememem üzerine danıştığım psikiyatr bana depresyon ve anksiyete bozukluğu teşhisi koydu. İlk başta 6 ay tedavinin ardından ara verildi, daha sonra da devam etti. Hatta çok kısa bir süreye kadar da halen devam ediyordu. Yıllarıma mal oldu diyebilirim”* olarak dile getirmiştir. Bu kapsam da yaşanan olayların ne kadar ciddi sonuçlara yol açtığı ve tehlikeli bir zorbalık türü olduğu ifade edilebilir.

**K5** de benzer şekilde “*özel hayatımı çok kötü etkiledi gerçekten. Bu olaylar yüzünden eşimle kavga ettiğim çok zaman oldu. Sevdiklerimle geçirdiğim zamanlarda gelen bir telefon yüzünden tüm dikkatim dağılıyor ve kafam da iş düşünmeye başlıyorum bu da tabii ki çevremdeki insanları da olumsuz etkiliyor. Ve şunu fark etmiştim yaşadığım kötü olaylar yüzünden bir süre sadece iş ile ilgili konuşuyordum. Onu yapmam gerek şöyle olması gerek bugün bu oldu tarzında tüm hayatımı işe adadığım olmuştu. Özel hayatım ve kendime ayırdığım zamanım yok olmuştu bu da ciddi kilo verme sürecimin başlamasına sebep oldu. Çok kısa zamanda çok hızlı şekilde kilo verdim bu nedenle de birçok sağlık problemi yaşadım ve çok şiddetli baş ağrılarım oldu”* diyerek durumu ifade etmiştir. Bu anlamda işyeri siber zorbalık davranışlarının ciddi sağlık problemlerine yol açtığı görülmektedir.

12 katılımcı birçok ciddi problemler yaşarken **K21** katılımcısı ise; “*bu anlamda yaşadığım problemleri asla özel hayatıma yansıtılmaya çalışıyorum. Bu konuda güçlü*

*bir karakter olduğumu düşünüyorum. Ben istemediğim sürece kimse benim üzgün ya da mutsuz olduğumu anlayamaz. Tabii ki bazen fazla agresif olduğum zamanlar oldu ama benim için en olumsuz yani sigara tüketimimi çok arttırdı diyebilirim. Bunun dışında bir sağlık problemi yaşadığımı hiç hatırlamıyorum”* şeklinde düşüncesini paylaşmıştır. Bu cevap ışığında da bu durumlar da kişilik özelliklerinin de önemli olduğu saptanmaktadır.

Sonuç olarak ise görüşme yapılan 17 katılımcının tansiyon, mide problemleri, baş ağrısı ve nadiren de olsa kalp rahatsızlıklarının yaşandığı bulgusuna erişilmiştir. Özel hayatlarında ise 15 katılımcının bu durumları istemeden de olsa özel hayatlarına yansıtıkları ve problemler yaşadıklarını dile getirilmiştir. İş hayatında meydana gelen problemler mesai saatleri dışında da çalışanların neredeyse tüm hayatlarını etkilediği ve sonrasında yaşanan problemlerde aktif olarak rol aldığı görülmektedir. Bu bulgulara ek olarak ise yaşanan siber zorbalık davranışlarından sonra sigara kullanan 12 katılımcının da bu alışkanlıklarının giderek yaygınlaştığı saptanmıştır.

#### ***Siber Zorbalık Davranışlarının Çalışanların Çalışma Hayatları Üzerindeki Etkileri***

Burada ise işyeri siber zorbalığına maruz kalan çalışanların çalışma hayatında yaşanan değişimleri ve olumsuzlukları tespit etmek amacıyla katılımcılara ***“İşyeri siber zorbalığının çalışma hayatınız üzerindeki etkilerinin neler olduğunu düşünüyorsunuz?”*** sorusu yöneltilmiştir. Alınan cevaplar ise analiz edilerek aşağıda sunulmuştur.

Verilen cevaplar kapsamında tüm çalışanların işyeri siber zorbalık davranışlarının çalışma hayatları üzerinde olumsuz etkileri bulunmaktadır. Örneğin **K6**; *“Stres ve karamsar düşüncelerin artmasıyla birlikte bildiğini bile yapamama durumları yaşanıyor ve sonrasında motivasyon düşüklüğü ve performans düşüşü yaşanıyor”* olarak durumu özetlemiştir. Benzer noktalara değinse de farklı olumsuzluklara değinen **K18** ise; *“Kesinlikle çalışma kalitem çok düşüyor çok isteksiz oluyorum. Çalışmak istemiyorum sürekli molaya çıkmak istiyorum bu durumda da işler aksıyor ve farklı bir baskı ile karşılaşıyorum. Maruz kaldığımız cümleler, söylemler o kadar ağır olabiliyor ki insanın kendisine olan güveni azalıyor”* olarak durumu ifade etmiştir. 19 katılımcı maruz kaldıkları davranışlar sonrasında iş yapma isteklerinde azalma hissettikleri ve bu sebeple işe kısa ve uzun süreli ara/mola vermek istedikleri ancak sonrasında başka bir baskı durumu ile karşılaştıklarını ifade etmişlerdir.

İşyerindeki olumsuz çalışma koşullarının hata yapma oranını arttırdığı yapılan araştırmalarda saptanmıştır ancak katılımcıların deneyimleri ile işyeri siber zorbalığının da iş hatası yapma oranını arttırdığı bulgusu elde edilmiştir. Örneğin, **K10** bu durumu; *“Çalışma isteğimin ve kalitemin düştüğünü söyleyebilirim. Performansım gerçekten düşüşe geçiyor. Odaklanma problemi yaşamaya başlıyorum ve böylelikle yanlış yapma olasılığım artıyor. Hatta bu durumlardan sonra çok daha fazla hata yaptığımı gözlemliyorum. Ayrıca bazen çok dikkatli şekilde çalışsak bile çalan bir telefon ile dikkat dağınıklığı yaşıyoruz hem işe devam etmemiz hem telefon ile görüşmememiz gerekiyor bu da hata yapmamıza neden olduğu için sonrasında bir de tekrardan hatalarımızı düzeltiyoruz. İş yükümüz daha da artıyor”* şeklinde çok detaylı olarak açıklamıştır. İşyeri siber zorbalığının performans ve çalışma kalitesini düşürdüğünü hem katılımcıların verdiği cevaplar hem de bu konu ile ilgili yapılan çalışmalarda görülmüştü ancak işyeri siber zorbalığının iş yükünü arttırdığı da bulgular arasında yer almaktadır.

Çalışma hayatında birçok olumsuz problem yaşanmakta ve her olayın farklı bir sonucu olabilmektedir. Yaşanan problemlerin en son noktası ise işten ayrılma durumudur ve **K8** kişisi de işyeri siber zorbalık davranışlarına maruz kalan çalışanların işten ayrılma niyetlerinde bir artış yaşanacağını vurgulamıştır. **K8** düşüncelerini; *“Bu davranışlar sonucunda kişi artık işini sevmeyecektir, sadece bir zorunluluk ve maddi kazanç olarak gördüğü için motivasyonu düşecek ve işin gerekliliklerini yaparken hata yapacaktır. Son nokta olarak örgüte olan bağlılığını yitirecek ve iş hayatına son verecektir”* şeklinde paylaşmıştır.

İş hayatındaki problemlerimizin birçok sonucu olabilmektedir. 22 katılımcının da işyeri siber zorbalığına maruz kaldıktan sonra benzer problemler yaşadığı görülmektedir. Ancak **K11** yaşadığı siber zorbalık deneyimlerinden sonra çalışma hayatı üzerindeki olumsuzlukları *“Tükenmişlik hissi, yaptığım işin görülmediği hissiyatı, bulunduğum ortamda huzursuzluk gibi duygu düşüncelere sebep oluyor. Bunların sonunda da bir özgüven eksikliği meydana çıkıyor. Kendi benliğimi görmüyor, değerimin farkında olmuyorum. Kendimi değersiz hissediyorum ve her kötü sözü hakkediyormuşum gibi kötü bir psikolojiye giriyorum”* şeklinde paylaşmıştır. Bu cevaptan yola çıkarak işyeri siber zorbalık davranışlarının çalışanlarda özgüven eksikliğine neden olduğu, kişilerin kendilerini sürekli hatalı olarak görmeye başladıkları ve işten yabancılaşımaya başladıkları görülmüştür.



Sonuç olarak işyeri siber zorbalığının birçok farklı probleme yol açtığı görülmektedir. 22 katılımcının benzer işyeri siber zorbalık davranışlarına maruz kaldıktan sonra çalışma kalitelerinin düştüğü, verimliliklerinin azaldığı ve işte hata yapma oranlarının arttığı elde edilen bulgular arasındadır. Ancak işyeri siber zorbalığının çalışma hayatındaki olumsuz etkileri daha geniş kapsamlı olduğu görülmektedir. 13 katılımcının ise bu davranışlar yüzünden işe yabancılaştıkları ve motivasyonlarının kaybolduğu görülmektedir. Yine önemli olarak işyeri siber zorbalık davranışlarının iş değiştirme, işi bırakma düşüncelerinin ortaya çıkmasında önemli bir etken olduğu da görülmektedir. **K14** ise bu durumu özetler niteliğindeki düşüncesini “*Şirketlerin iyi ve nitelikli çalışanlarını bu davranışlar yüzünden kaybettiği düşünüyorum*” şeklinde paylaşmıştır. Elde edilen bulgular işyeri siber zorbalığının çalışma hayatı açısından çok ciddi bir problem olduğunu gözler önüne sermektedir. Bu kapsamda bundan sonraki çalışmalarda kullanılmak adına önemli bulgular elde edildiği düşünülmektedir.

#### ***Siber Zorbalık Davranışlarının Önlenmesine Yönelik Çalışanların Tavsiyeleri***

Bu başlık altında ise işyeri siber zorbalık davranışlarının önlenmesi için çalışanların tavsiyeleri yer almaktadır. Literatürdeki siber zorbalık davranışlarına yönelik alınan önlemlerin daha çok sosyal hayat ya da öğrenciler üzerinde alındığı görülmektedir. Bu neden ile çalışma hayatında önemini giderek arttıran işyeri siber zorbalık davranışlarının engellenmesi noktasında çalışanlara “***Sizce siber zorbalık davranışının ortaya çıkmasının engellenmesi noktasında neler yapılmalıdır? Yasalar, yöneticiler, bireysel olarak neler yapılabilir?***” sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar aşağıda analiz edilerek sunulmuştur.

Görüşme yapılan kişilerin bu noktada hepsinin aynı fikirde olduğu görülmektedir. Bu anlamda hepsi siber zorbalık suçlarının da tüm zorbalık türleri ile aynı şekilde değerlendirilmesini, bu konuda daha kapsamlı çalışma yapılmasını ve önlemler alınmasını istemektedir. Örneğin, **K14** kodlu katılımcı çok detaylı şekilde; “*Yasaların bu konuda mağdurun yanında durması çok önemli. Teknoloji devrinde halen siber suç kavramının yeni oturuyor olması akıl işi değil. Sosyal medya, teknolojik cihazlar artık vücudumuzun bir uzantısı gibi bir noktaya geldi. Günlük hayatı ilgilendiren hırsızlık, cinayet gibi suçların cezai yaptırımları nasılsa, yetkili hukuk mercileri bu suçlara da acilen el atmalıdır. Sahte profillerin arkasına gizlenip insanlara tehdit yağdıranlar*

*birçok insanı yaşarken öldürmenin acısını çekmeli. Yönetici kısmına gelirse, bir iş yerinde böyle bir şeye asla müsamaha gösterilmemeli, bir çalışanın bir çalışana hedef gösteren; aşağılayan bir paylaşımı direkt işten kovulma sebebi olmalıdır. Bireysel olarak da zaten sağlıklı bir bireyin siber zorbalık yapacağını düşünmüyorum” şeklinde düşüncelerini ifade etmiştir. Yine benzer şekilde en etkili çözüm yolunun kanunla ile olacağını düşünen **K13** de, “Bence kesinlikle burada en önemli görev kanun koyucularda olmalı. Çalışma hayatını düzenleyen iş kanununa bununla ilgili maddelerin eklenmesi gerek diye düşünüyorum. Bununla birlikte yöneticiler de bu durumlar ile ilgili çalışanlarına bir mail göndererek işyeri kuralları olarak bunlardan bahsedebilirler mesela; mesai saatleri dışında iş arkadaşlarınız veya yöneticileriniz ile iş hakkında konuşmamanız gerekmektedir şeklinde ufak hatırlatıcılar yapılmalı ya da eğlenceli bir seminer düzenlenmeli” olarak fikrini ifade etmiştir. Diğer 20 katılımcının da benzer cevaplar verdiği dikkate alındığında kanunların bu anlamda eksik kaldığı ve eksikliğin öncelikle giderilmesi gerektiği daha sonrasında yöneticiler ve verilen eğitimler ile bu durumun engellenebileceği düşüncesinin çok yaygın olduğu görülmüştür.*

İşyeri siber zorbalık davranışlarının engellenmesi noktasında kanunların çok büyük bir caydırıcılığı olacağı söylenebilir ancak bu durumu tamamen ortadan kaldırmayacağı da ortadadır. Mevcut çalışma mevzuatındaki pek çok düzenlemeye rağmen çeşitli sorunların dikkate alındığında yasaların yeterli olmayacağını da söyleyebiliriz. Özellikle siber zorbalık davranışlarının kimlik gizleme, başkasının profilini kullanma, kişisel hesapları ele geçirme gibi durumları göz önünde tutarsak sadece kanunların engelleyebileceği bir durum olmadığı anlaşılmaktadır. Bu neden ile yöneticilerin ve çalışanların bu konuda eğitim almasının ve geliştirilmesinin de önemli olacağı bir gerçektir. Bu düşünceye benzer olarak **K20**; “Bence her şirket kendi içinde bu konuda mutlaka eğitimler vermeli ve hem yöneticilerini hem de çalışanlarını bilgilendirmeli. Bunun dışında aktif ve doğru kullanılan bir şikâyet hattı veya danışma ortamı oluşturmalı ve insanlar korkmadan bu konu da şikâyetlerini dile getirmeli. Sonrasında bence iyi yöneticiler mentörlük hizmeti vererek çalışanlara örnek olmalı çift taraflı bir sistem ile iletişimsizlikler ve problemler her iki taraf içinde anlaşılabilir olmalı. Böylece alınacak aksiyonlar çok daha doğru olur diye düşünüyorum” olarak fikrini savunmuştur. İşyeri siber zorbalık davranışlarını önleme konusunda her şirketin kendine özel uygulama sistemlerinin de oluşturabileceği bu cevap ışığında görülmektedir.

Benzer bir bakış açısına sahip olan **K22**, “İşyerlerinde siber zorbalığa karşı eğitimler, programlar düzenlenebilir ve çalışanlar bilgilendirilebilir. Böyle bir durumla karşılaşıldığında işveren çalışanına karşı her zaman olumlu bir şekilde açık olmalı ve onu anlamalıdır. Siber zorbalık insanı canından bile edebilir o yüzden hafife alınacak bir konu değildir bu yüzden işyerleri siber zorbalık karşısında caydırıcı yaptırımlar ve cezalar uygulamalı, kurallar koymalıdır” şeklinde önerisini dile getirmiştir. Burada önemli bir noktaya değinen katılımcının işyeri siber zorbalık davranışları sonucunda çok ciddi problemlerin yaşanabildiğini bu nedenle ciddi önlemler alınması gerektiği bir kez daha vurgulanmıştır. Çok yıkıcı sonuçlara yol açan işyeri siber zorbalık davranışlarının engellenmesi noktasında ise **K2**; “Belli bir yaptırımı olmalı sadece yöneticiler değil çalışanlar arasında da bir yaptırım uygulanmalı. Herkes çalışma arkadaşına karşı sorumluluk hissetmeli ve bence şirketler bu anlamda uzman destek yardımı vermeli örnek vermek gerekirse bu tür davranışlar psikolojik sorunları ortaya çıkarıyor bu nedenle uzman desteğinin karşılanması ya da çalışan ve yöneticiye bu tür davranışlar için gerekli eğitim ve seminerler verilmeli bu davranışların ciddi sonuçlara yol açtığı anlatılmalı ve önüne geçilmeye çalışılmalı” olarak ifade etmiş ve bu anlamda verilecek eğitimlerin önemi bir kez daha vurgulanmıştır.

Sonuç olarak bu başlık altında, işyeri siber zorbalığı çerçevesinde alınabilecek önlemlerden bahsedilmiştir. Genel olarak katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde tüm katılımcıların yasal düzenlemelerin yapılması ve caydırıcı yasakların çıkmasını bekledikleri görülmektedir. Aynı zamanda katılımcıların bu konu da bireysel anlamda alınacak önlemlerin yetersiz olduğunu düşündükleri bulgusuna erişilmiştir. Yöneticilerin ise bu konuda gerekli bilgiye ve donanıma sahip olmasının bu davranışları engelleme noktasında alınabilecek önlem olarak görüldüğü saptanmıştır. Bu kapsam da işyeri siber zorbalık davranışları için çalışanların beklentileri ve önerileri anlamında değerli bilgilerin öğrenildiği düşünülmektedir.

### ***Çalışanların İş Stresi Yaşamalarına Neden Olan Kaynaklar ve Siber Zorbalık Davranışlarının İş Stresine Olan Etkileri***

Burada çalışanların iş stresi yaşama sebepleri hakkında detaylı bilgi edinmek ve işyeri siber zorbalık davranışlarının iş stresi ile ilgili ilişkini incelemek amacıyla katılımcıların görüşleri ve düşünceleri yer almaktadır. Bu anlamda işyeri siber zorbalık kavramının iş

stresi ile ilgili ilişkisinin saptanmasında önemli bulgular elde edilmiştir. Çalışanlara *“Çalışma hayatınızda iş stresi yaşamanıza sebep olan olgular nelerdir ve yaşadığınız işyeri siber zorbalık davranışları iş stresi yaşamanıza sebep oldu mu ya da ne gibi değişiklikler meydana getirdi?”* sorusu sorulmuş ve verilen cevaplar analiz edilerek aşağıda sunulmuştur.

Katılımcıların verdikleri cevaplar ışığında işyeri siber zorbalık kavramı ile iş stresi kavramının birbiri ile bağlantılı olduğu ve işyeri zorbalık davranışlarının çalışanların iş stresi düzeylerini arttırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca literatür incelendiğinde iş stresine neden olan birçok farklı unsur olduğu görülmektedir bu unsurlara ek olarak çalışanların işyeri stres davranışlarını da bu kapsam da değerlendirdiği görülmüştür. Örneğin; **K7** kodlu katılımcı; *“Tabii ki iş hayatında iş stresi yaşadığım oluyor zaten olmaması imkansız diye düşünüyorum ve iş stresi yaşamama sebep olan olaylar ise dediğim gibi mesai saatleri dışında bir yöneticimin telefon aramasını görmek ve bunun dışında bir işi yetiştiremedim de veya da yarım kaldığında iş stresi yaşıyorum ya da bir olay benim yüzümden ya da benim sorumlu olduğum bir olayda bir sorun olduğunda ve çözülmediğinde stresi daha fazla yaşayabiliyorum bunun dışında ani gelişen mesailer sonunda verilen işler beni gerçekten fazlasıyla stresi yaşamama sebep oluyor”* olarak düşüncelerini ifade etmiştir. Bu düşünceye benzer şekilde **K5**; *“Özellikle yaşadığım bu zorbalık olayları beni fazlasıyla strese sokuyor. Hem teknolojik araçlar ile uğradığım zorbalık hem de yüz yüze yaşadığım zorbalık en büyük stres sebeplerimden. Yöneticilerin genel olumsuz tavırları, söz hakkımızın olmaması diğer sebepler olarak söylenebilir. Bunlara ek olarak fazla iş yükü verilmesi de beni strese sokuyor çünkü kendi görevlerimi tamamlamadan üstüne eklenen görevler beni daha çok geriyor ve strese girmemi sağlıyor. Yaşadığım süreçler iş stresimi kesinlikle çok arttırdı. Artık her telefon çaldığında kalbim daha fazla hızlanıyor bunu hissedebiliyorum. Bu yüzden iş stresi yaşamadığım bir günüm bile olmuyor diyebilirim”* diyerek düşüncelerini paylaşmıştır.

Alınan cevaplar ışığında çalışanların iş stresine yaşamasına neden olan birçok farklı faktör varken bir de son yıllarda bu durumlara işyeri siber zorbalık davranışlarının eklendiğini söyleyebiliriz. Tüm katılımcılar iş stresinin çalışma hayatının olmazsa olmazı olarak nitelendirmişlerdir. Katılımcılar birbirinden farklı noktalar da belirtmişlerdir ancak işyeri siber zorbalık davranışlarının hepsinin ortak noktası olduğu görülmüştür. Örneğin; **K20**, farklı iş stresi yaratan unsurlara değinse de işyeri siber zorbalık olgusunun

etkisinden de bahsetmektedir. Aynı katılımcı; *“Bence her işin kendine has stres yaratan özellikleri var. Benim yaptığım işte ise paralar ile ilgili süreçler olduğu için çok stres oluyorum. Bir dikkatsizlik çok ciddi zararlara ve sonuçlara neden olabiliyor. Beni sürekli zaman baskısı ve belirlenen hedefler ulaşmak için zorlanmak çok strese neden oluyor. Onun dışında monotonluk da bende stres yaşamama neden oluyor. Ama bunun dışında beni en çok strese sokan ve kötü etkileyen olgunun zorbalık davranışları olduğunu söyleyebilirim. İş ortamındaki çatışma ortamı, gerginlik ve psikolojik şiddet olayları beni son derece olumsuz etkiliyor. Son yıllarda da giderek yaşadığım siber zorbalık olguları da başta geliyor”* olarak durumu açıklamıştır.

Katılımcıların verdikleri cevaplar literatürdeki çalışmalar ile de paralellik göstermektedir. Ancak işyeri siber zorbalık olgusuna yönelik yapılan araştırmaların az sayıda olması nedeni ile iş stresine olan etkisine dair fazla bulgu olmaması nedeni ile çalışmada elde edilen bilgilerin bu anlamda çok değerli olduğu düşünülmektedir.

**K19** kodlu katılımcı düşüncelerini *“Stressiz bir iş hayatı düşünemiyorum. Şahsen stres olmadan bir gün geçirdiğim neredeyse yoktur birçok neden olsa da bence en büyük problem kişiliğim bence çok fazla stresli biriyim. Bunun dışında iş hayatında yaptığım iş nedeni ile zaten stresli olurken fazla iş yükü, çalışma saatlerinin uzatılması, mobbing ve baskı olaylarının sıkça yaşanması da iş stresi yaşamama neden oluyor. Bence siber zorbalık durumlar iş stresi seviyemizi yükseltiyor çünkü bu zorbalığın sadece sanal hali yani aynı şekilde kendimizi utanmış, aşağılanmış hissediyoruz ve sonrasında iş bitiminde de bu davranışlara maruz kalıyoruz ve stresten kurtulamıyoruz”* şeklinde paylaşmıştır. Bu kapsamda iş yeri siber zorbalık davranışlarının iş stresi seviyesini arttırdığı da saptanmıştır.

Özetle katılımcıların verdikleri cevaplar ile işyeri siber zorbalık kavramı ile iş stresi kavramının birbirleri ile yakın ilişkili olduğu saptanmıştır. İş yeri siber zorbalık davranışlarına maruz kalan çalışanların iş stresi seviyelerinde artış olduğu da elde edilen bulgular arasında yer almaktadır. Ayrıca çalışanların iş stresi yaşamalarına neden olan unsurların genel olarak benzerlik gösterdiği görülmektedir. Bu unsurları genel olarak; zaman baskısı, zaman yönetimi, mesai saatlerinin uzaması, çatışma ortamının varlığı, zorbalık olayları, aşırı iş yükü, monotonluk, kişilik özellikleri gibi sıralayabiliriz. İşyeri

siber zorbalık davranışlarının da bu unsurların içerisinde önemli bir yer aldığı da çalışmanın önemli bulguların birisi olmuştur.

### ***Siber Zorbalık Davranışlarının Yarattığı İş Stresinin Çalışanlar Üzerindeki Olumsuz Etkileri***

Burada çalışanların işyeri siber zorbalık davranışlarına maruz kaldıktan sonra yaşanan iş stresinin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerine dair görüşleri ve deneyimleri yer alacaktır. Katılımcıların verdikleri cevaplar ışığında önce bireysel olumsuz etkilerden bahsedilecek sonrasında örgütsel anlamda yaşanan olumsuzluklara değinilecektir.

Çalışma hayatının en büyük sorunlarından biri olan iş stresinin işyeri siber zorbalık davranışlarından sonra daha da arttığı saptanmıştır. Bununla birlikte iş stresinin de çalışanlar üzerinde birçok olumsuzluğa neden olduğu görülmüştür. Bireysel sonuçları öğrenmek için ise çalışanlara ***“İş yeri siber zorbalığın sebep olduğu iş stresinin sizde yarattığı olumsuz değişimler oldu mu? Bu süreçlerden bahsedebilir misiniz?”*** sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar aşağıda analiz edilerek sunulmuştur.

İş stresinin çalışanlar üzerinde birçok psikolojik, fizyolojik ve davranışsal olarak olumsuzluklara yol açtığı bilinmektedir. Bu çalışmada katılımcıların verdikleri cevapların da benzer şekilde olduğu saptanmıştır. Örneğin **K17 kodlu katılımcı**; *“Hayat enerjimi kaybettim. İçe kapandım diyebilirim eskiden çok fazla konuşurdum ve kendimi savunabilirdim ama artık insanlara kendimi anlatamadığımı görünce bende konuşmaktan vazgeçtim diyebilirim. Çok stresli olduğum günlerde daha öfkeli biri oluyorum. Ayrıca yaşadığım bu kötü olaylar nedeni ile maalesef tansiyon problemleri yaşamaya başladım”* Diyerek yaşadığı durumu özetlemiştir. Bu anlamda 21 katılımcının psikolojik ve davranışsal olarak olumsuz yönde etkilendiğini sonrasında ise fizyolojik olarak da bazı rahatsızlıkların ortaya çıktığı saptanmıştır. Benzer durumları yaşadığını ifade eden **K21** ise; *“Kendimi iyi hissetmemeye başladım. İnsanlar ile olan iletişimimi çok sınırladım. Çok Agresif biri haline geldim. Kimse ile görüşmek istemediğimi fark ettim. Bununla birlikte çok ciddi baş ağrıları ve mide problemleri de yaşadığımı söyleyebilirim.”* diyerek yaşadıklarını ifade etmiştir. Genel anlamda 21 katılımcının benzer şekilde bu durumlardan oldukça olumsuz etkilendiğini görülmekte birlikte başta psikolojik olarak başlayan durumların sonrasında davranışsal olarak geliştiği ve fizyolojik rahatsızlıkların da başladığı saptanmıştır.

Alınan cevaplar ışığında, kadın çalışanların bu süreçten çok daha fazla etkilendiği saptanmıştır. Buna örnek olarak, **K12**, yaşadığı süreci; *“Sürekli kötü bir olay yaşanacak psikolojisine büründüm. Panik atak başlangıcı teşhisi konuldu. Bu süreç içerisinde içime kapandım ve depresyon başlangıcı olarak adlandırdığım bir dönemim oldu. Tedaviye başladım ve devam ediyorum. Baş ağrılarım bu süreçte çok oldu ve psikolojik olarak çok etkilendiğim içinde vücudum tepkiler vermeye ve mide problemleri yaşamaya başladım”* olarak ifade etmiştir. İş stresi kavramının çalışanlar üzerinde ne kadar ciddi sonuçlara yol açtığı da bir kez daha saptanmıştır. **K22** ise; *“ağlama krizleri çok olmuştu. Sinirimi kontrol edemiyordum zaten. Bununla birlikte içime kapanma ve kimse ile konuşmama gibi problemler oldu. Bunların sonrasında ise kalp ve kilo verme problemleri de yaşadım”* diyerek benzer durumların yaşandığını ifade etmiştir. 13 kadın katılımcının verdikleri cevaplar ışığında hepsinde daha çok ağlama krizlerinin yaşandığı, içe kapanmaya daha yatkın oldukları, panik atak gibi problemlerin daha sık yaşandığı saptanmıştır. Erkek katılımcıların ise bu davranışlar karşısında daha çok öfke problemleri yaşadıkları ve agresif bir kişi oldukları elde edilen bulgular arasında yer almaktadır.

İş stresi kavramının kişiler üzerinde birçok olumsuzluğa yol açtığı yapılan çalışmalar ile de kanıtlanmıştır. Bu çalışmada da benzer sonuçların alındığı görülmektedir. Genel olarak bireysel anlamdaki sonuçların psikolojik, davranışsal ve fizyolojik olarak sıralamak çok doğru olacaktır. Psikolojik sonuçları genel olarak; gerginlik, içe kapanma, güvensiz hissetme, ağlama krizleri gibi sıralanabilmektedir. Çalışanların davranışsal sonuçlarını ise; öfkeli ve agresif davranma, sigara tüketiminde artış ve yeme içme sorunları olarak sıralamak mümkündür. İş stresinin fizyolojik sonuçlarını ise; kalp problemleri, baş ağrıları, mide problemleri, nefes alıp verme sorunları gibi durumlar olarak ifade edebiliriz. Bu anlamda birçok olumsuzluğuna neden olan iş stresi kavramının çok ciddi sonuçlara neden olduğu da kanıtlanmıştır.

İş stresi kavramının bireysel sonuçları kadar örgütsel sonuçları da çok büyük önem arz etmektedir. Her çalışanın iş stresi yaşadığını düşünürsek iş hayatının en büyük problemlerinden biri olduğunu söylemek doğru olacaktır. Bu anlamda çalışanların yaşadıkları iş stresinin örgütsel hayat üzerindeki olumsuzlukları öğrenmek için **“İşyeri siber zorbalık olaylarının sonucunda yaşadığınız iş stresi örgütsel (çalışma) hayatınızı nasıl etkiledi?”** sorusu sorulmuş ve alınan cevaplar aşağıda analiz edilerek sunulmuştur.

İş stresinin örgütsel hayat üzerinde de birçok olumsuzluğa neden olduğu yapılan çalışmalar sonucunda görülmektedir bu anlamda **K1**; *“İş stresi bence çalışma hayatının en büyük düşmanlarından biri. Hem çalışan kişiye hem de dolayısıyla şirkete olumsuz şekilde yansıyor. Çalışma isteğiniz kalmıyor, istediğiniz verimlilikte çalışamıyorsunuz. Performansınızın düştüğü görüyorsunuz sonrasında ise konsantrasyon eksikliği yaşıyorsunuz. İşte hata yapma oranınız giderek artıyor”* şeklinde yaşadıklarını ifade etmiştir. Bu kapsamda iş stresinin örgütsel sonuçlarından birçoğuna da değinmiştir.

Genel olarak 22 katılımcının da benzer cevaplar verdiği görülmektedir. Örneğin **K17**, *“Kötü etkiledi. Tedirgin olarak iş hayatıma devam ettim. Aynı işi yapıyorum ama aynı istek ve motivasyon ile çalışmıyorum. İstediğim şekilde etkili çalışmadığımı fark ettim. Kalitesiz demek istemem ama başarabileceğimden daha kötü işler ortaya koyduğum oldu”* şeklinde ifade etmiştir. Bu anlamda iş stresinin genel itibarı ile performans kaybı, motivasyon eksikliği gibi olumsuzluklara sıkça neden olduğu görülmektedir.

İş stresinin çalışma hayatı üzerindeki olumsuzluklara bir diğer örnek ise; işe devamsızlıkların artması ve çatışma ortamının oluşmasıdır. Bu anlamda 9 katılımcının da bu konu üzerinde durulduğu görülmüştür ve buna örnek olarak **K19**, *“Verimliliğim kesinlikle azaldı. Devamsızlık yapma isteğim arttı diyebilirim ayrıca atışma ortamı giderek arttı çünkü diğer arkadaşlarım da benzer problemler yaşadığı için rekabet ortamı oldu ve ilişkiler bozuldu”* şeklinde durumu ifade etmiştir. Örneğin **K10** kodlu katılımcı, *“Devamsızlık yaptım çünkü gerçekten kendimi iyi hissetmediğim günler oldu. Yaşanan durumlar sonucunda Yöneticilerimiz ile bağımız çok azaldı. Sadece iş ile ilgili konuşuyor olduk. Bu nedenle çalışma ortamındaki huzursuzluk arttı sürekli bir gerilim vardı ve bu da performansımıza yansıtıyordu. Bence her şekilde çok kötü süreçlerin yaşanmasına neden oluyor.”* şeklinde yaşadığı durumu özetlemiştir. Verilen cevaplarda da görüldüğü gibi iş stresinin neden olduğu problemler sadece performans ve motivasyon ile ilgili olmayıp işyeri huzuru ve barışı içinde oldukça önemlidir. Bu kapsamda çok geniş kapsamlı etkilere sahip olan iş stresinin çalışma hayatındaki en büyük problemlerinden biri olarak görüldüğü saptanmıştır.

İş stresinin çalışma hayatı üzerindeki bir diğer olumsuzluğunun ise iş kazası ve işte hata yapma oranını arttırdığı bilinmektedir. Bu anlamda 8 katılımcının verdiği cevaplarda bu olayların benzer olduğu görülmüştür. **K2**; *“İş stresinin performansımı olumsuz yönde etkilediğini söyleyebilirim. Odaklanma problemleri yaşıyorum bu nedenle de başarı*



oranım düşerken yanlış yapma ihtimalim giderek artıyor. Ayrıca çok stresli olduğum bir iş gününde kafamın doluluğundan ötürü dikkatim dağıldığı ve kendimi toparlayamadığım için bir trafik kazası yaşadım” olarak deneyimlerini paylaşmıştır. Bu deneyime çok benzer bir deneyim yaşayan **K13** ise durumu; “İş stresi performansımı ve çalışma kalitemi tabii ki olumsuz etkiledi. Ancak ben stres yüzünden daha olumsuz bir iş kazası yaşadım maalesef. İş yerinde bazen telsiz ile de haberleşiyoruz o gün süreli telsizden bir şeyler söylenir ve aynı zamanda telefonum çalışıyor ve bende bir işi halletmeye çalışıyorum. O kadar stres oldum ki gerçekten bir anlık dalgınlık nedeni ile yüksek bir yerden düştüm. Ayak bileğimde çatlak meydana geldi. Bence bu işyeri siber zorbalığının yarattığı iş stresine güzel bir örnek olur diye düşünüyorum” şeklinde durumu özetlemiştir. Katılımcının verdiği cevap gerçekten hem iş stresinin neden olduğu iş kazalarına hem de işyeri siber zorbalığının bu konu üzerindeki etkisine güzel bir olgu diye düşünülmektedir. Bu kapsam da işyeri siber zorbalığının çalışanlar üzerinde ki olumsuz etkilerinin oldukça fazla olduğu ifade edilebilir.

Sonuç olarak işyeri siber zorbalığının neden olduğu iş stresinin çalışma hayatı üzerinde birçok olumsuzluğu neden olduğu görülmektedir. Literatürde de benzer sonuçların olduğu ve çalışmanın sonuçlarının da bu anlamda örtüştüğü saptanmıştır. İşyeri siber zorbalığının çalışma hayatı üzerindeki olumsuzluklarını ise genel olarak; motivasyon kaybı, performans düşüşü, çalışma kalitesi düşüşü, devamsızlığın artması, işte hata yapma oranının ve iş kazası oranlarının artması olarak sıralayabiliriz. Ayrıca işyeri siber zorbalığı ve iş stresi kavramı arasındaki ilişkiye yönelik çalışma olmaması nedeni ile de bu çalışma bulgularının son derece önemli olduğu düşünülmektedir.

### ***Çalışanların Siber Zorbalık Davranışları ve Ortaya Çıkan İş Stresi ile Mücadele Yöntemleri***

Bu başlık altında çalışanların karşılaştıkları işyeri siber zorbalık davranışları ve sonrasında ortaya çıkan iş stresi ile mücadele yöntemlerine dair düşünceleri ve tavsiyeleri yer almıştır. Bu kapsamda çalışanlara “**Siber zorbalık ve iş stresi ile nasıl mücadele ediyorsunuz? Bu süreç içerisinde uzman kişilerden yardım aldınız mı?**” Sorusu sorulmuş ve verilen cevaplar analiz edilerek aşağıda sunulmuştur.

Katılımcıların verdiği cevaplar doğrultusunda 15 katılımcının yaşanan bu süreçte bireysel olarak önlem aldığı görülmüştür. Örneğin, **K9**; “Psikolojik destek almadım, bir yerden

sonra kabullenmeyi öğreniyor sanırım insan ama sevdiğim şeyleri yapmaya çalışarak ve kendimi telkin etmeye çalışarak bir şekilde süreçleri atlarmaya çalışıyorum” diyerek düşüncesini paylaşmıştır. Başka bir görüş olarak ise **K5**; “Yaşadığım ciddi süreçlerden sonra çok fazla düşünmemeyi ve boşvermeyi öğrenmeye çalışıyorum. Güvendiğim kişilere anlatıyorum ve zihnimi boşaltmak için uğraşıyorum. Bunun dışında kendimi rahatlatmak için yoga ve meditasyon yapmaya başladım biraz daha sakinleştiğimi söyleyebilirim” diyerek mücadele yöntemlerinden birinden bahsetmiştir. 9 kadın katılımcının da aynı şekilde yoga ve meditasyon yöntemleri ile bu süreç içerisinde mücadele ettikleri elde edilen bulgular arasındadır. Bu durumu destekler nitelikte olan **K1** kodlu katılımcı benzer mücadele yöntemi olarak durumu; “Kendim mücadele ediyorum açıkçası kendimi daha rahat hissetmek için farklı şeyler deniyorum. Bazen meditasyon yapıyorum bazen nefes egzersizleri yaparak bu durumu atlarmaya çalışıyorum. Gerçekten de çok daha sakin ve rahat hissettiğimi düşünüyorum” şeklinde ifade etmiş ve kadınlar arasında bu yöntemlerin sıkça kullanıldığı görülmüştür.

Farklı mücadele yöntemlerinin bir diğeri ise spor ve egzersiz yapmaktır. Bu durumu **K19** ise; “Hayır bir uzman kişi tarafından yardım almadım. Sevdiğim aktiviteleri yaparak iş düşünmemeye ve zamanımı daha eğlenerek geçirmeye çalışıyorum. Bu ise en çok uzun koşular, en az bir saatimi aktif spor yapmak ve müsait oldukça spor etkinliklerine katılmak, izlemek gibi yöntemler ile bu süreci daha az etki ile geçirmeye çalışıyorum” olarak açıklamıştır. Farklı bir erkek katılımcı olan **K13**, “Kendim mücadele ediyorum diyebilirim. Bu anlamda oyun oynamak, spor yapmak, maça gitmek ya da arkadaş grubu ile farklı aktiviteler düzenleyerek işi düşünmeden daha eğlenceli bir hayat sürdürmeye çalışıyorum” şeklinde düşüncelerini ifade etmiştir. Elde edilen bulgular arasında ise erkek katılımcıların daha çok aktif olarak spor yapmak, arkadaşları ile farklı bir spor etkinliğine katılmak şeklinde mücadele yöntemleri tercih ettikleri görülmektedir.

15 katılımcının hep bireysel olarak mücadele ettikleri ve bu kapsamda uzman kişilerden yardım almadıkları görülmüştür ancak bu durumu çok daha şiddetli yaşayan 6 katılımcının n uzman yardımı aldığı görülmüştür. Örneğin **K14**; “Mücadele edemediğim dönemler oldu ve danıştığım psikiyatr bana depresyon ve anksiyete bozukluğu teşhisi koydu. İlk başta 6 ay tedavinin ardından ara verildi, daha sonra da devam etti. Hala belirli aralıklar ile tedavime ve çok zorlandığım günlerde ilaçlarıma devam ediyorum” şeklinde durumun ne kadar ciddi olabileceğini de göstermiştir. Benzer durumlara maruz

kalan **K8**; *“Böyle bir durum yaşadığım anda mesai bitiminde dinlenerek bunları aşmaya çalıştım. Ancak sonrasında psikolojimin daha da bozulduğunu hissettim ve on noktada psikolojik olarak yardım almaya başladım. Tedavim hala devam etmektedir”* şeklinde yaşadıklarını ifade etmiştir. Bu anlamda kişilerin kendi psikolojik dayanıklılıklarını da göze alarak bu durumun çok ciddi problemlere yol açtığı için insanların bu anlamda psikolojik destek almalarının çok önemli olduğu görülmektedir. Çok sayıda olmasa da katılımcıların böyle durumlar için uzman kişilerden yardım aldıkları ve 14 katılımcının da ileride yaşadıkları durumlara göre uzman kişilerden yardım almayı düşündükleri de elde edilen bulgular arasındadır.

Katılımcıların verdikleri cevaplar ışığında işyeri siber zorbalık davranışları ve iş stresi ile genellikle bireysel anlamda mücadele ettikleri ancak 6 katılımcının uzman destek alarak bu durumu atlatmaya çalıştıkları bulgusuna erişilmiştir. Ancak **K20**, bu anlamda çok kurumsal bir şirkette çalışmanın avantajı ile örgütsel mücadele yöntemlerinin de olduğundan bahsetmiştir. Bu anlamda deneyimlerini ise; *“Şöyle ben çok uzun yıllardır çalışma hayatının içindeyim bu nedenle artık herzeyi kendi içimde çözdüm diyebilirim. Hiç destek almadım ancak şirketimizin bu anlamda çok büyük rolü oldu diyebilirim. Sürekli mentör ve çirak uygulamaları yapıldı bunun dışında şirketimiz stres ile mücadele eğitimleri veriyor belirli aralıklar ile psikologlar ile online ya da yüz yüze seminerler düzenleniyor. Bunlara ek olarak hafta sonu etkinlikleri, geziler, konserler düzenleyerek bu anlamda çalışanlarının işten uzaklaşmalarını ve streslerini atmalarını sağlıyor. Bu süreçlerin çalışanlara iyi geldiğini bu nedenle de şirkete de çok iyi geldiğini gözlemliyoruz”* şeklinde örgütsel mücadele yöntemlerine de örnekler vermiştir. Bu anlamda sadece bir katılımcımızın örgütsel mücadele yöntemlerinden söz ettiği elde edilen bulgular arasındadır.

Sonuç olarak katılımcıların verdiği cevaplar ışığında işyeri siber zorbalığı ve iş stresi ile mücadele yöntemlerinin daha çok bireysel anlamda kullanıldığı görülmüştür. Kadın katılımcıların daha çok yoga, meditasyon gibi aktiviteler ile süreci yönetirken erkek katılımcıların ise daha çok egzersiz ve spor aktivitelerine yöneldiği saptanmıştır. 16 katılımcının da durumu kabul ederek sevdikleri ile vakit geçirdikleri ve güvendikleri kişiler ile yaşadıklarını paylaştıkları görülmektedir. 6 katılımcının da mücadele yöntemi olarak uzman kişilerden destek aldığı görülmektedir. 14 katılımcının ise süreç daha uzun ve şiddetli olursa yardım alma düşüncesinde olduğu da elde edilen bulgular arasındadır.

Bir katılımcının ise şirketinin de aktif olarak mücadele de görev aldığı ve farklı organizasyonlar ile sürece dahil olduğu görülmektedir.

Bu kapsamda şirketlerin kurumsallığının da mücadele yöntemlerinde önemli olduğu birçok şirketin bu süreçlerde çalışanları için bir yardımının olmadığı saptanmıştır. İş hayatının en büyük problemleri olan iş stresi ve son yıllarda giderek önemini arttıran işyeri siber zorbalık davranışlarının da mücadele yöntemleri için değerli bulguların saptandığı sonucuna varılmıştır.

## SONUÇ

Günümüzde çalışma hayatının kuralları değiştiği gibi yaşanan problemler de değişiklik göstermektedir. Çalışanların çalışma hayatında birçok olumsuzluğa maruz kaldığı bilinen bir gerçektir ve yaşanan kötü olaylardan biri de işyeri zorbalığıdır. Çalışma hayatında neredeyse herkesin karşılaştığı ve farklı şekiller de meydana gelen zorbalık davranışları da teknolojinin gelişmesi ile birlikte kendini değiştirerek siber zorbalık halini almıştır. Bu anlamda çalışanlar yüz yüze gerçekteşen zorbalık davranışlarının yanında siber zorbalık davranışlarına da maruz kalmaya başlamıştır. Çalışma hayatındaki en büyük problemlerden biri olma yolunda ilerleyen işyeri siber zorbalık kavramı 21. Yüzyıl zorbalığı olarak adlandırılmış ve en tehlikeli zorbalık türü olduğu iddia edilmiştir. Literatürde yeni bir kavram olması ve işyeri siber zorbalığı hakkında çok yeterli çalışma yapılmamasından dolayı bu çalışmada elde edilen bulguların önemli olduğu düşünölmektedir.

Gerçekleştirilen bu çalışma Yalova, İstanbul ve Bursa ilinde farklı sektörlerde ve farklı görev tanımlarına sahip olan 22 kişi ile gerçekteştirilmiştir. Bu çerçeve de hem işyeri siber zorbalık kavramının yaygınlığı, her sektörde ve görevde yaşanabildiği için çok daha önemli olduğunu saptamak ayrıca farklı gözlem ve tecrübelerden faydalanılarak çok daha detaylı bilgi alınmaya çalışılmıştır. Bu kapsam da birçok önemli sonuca ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar ise aşağıda sıralanmıştır.

- İşyeri siber zorbalık kavramı katılımcılar tarafından benzer şekilde tanımlanmıştır. Fakat bazı katılımcıların çok detaylı bir şekilde tanım yapmışlardır.
- Katılımcıların işyeri siber zorbalık çerçevesinde değerlendirdikleri davranışların ise benzerlik gösterdiği görölmektedir. Katılımcıların genel itibari ile; mesai saatleri dışında telefon ve mesaj yolu ile iletişim kurmanın, iş saatleri içinde sürekli aranmanın, uygunsuz mesajların atılmasının, emir cümleleri içeren yazılı metinlerinin gönderilmesinin, telefon ile konuşurken ses yükselmesinin ve kötü cümlelerin kurulmasının işyeri siber zorbalık olduğu düşüncesi yer almaktadır.

- İşyeri siber zorbalık davranışları içerisinde ise en çok mesai saatleri dışında oluşan telefon görüşmeleri ve mesajlarının rahatsız ettiği ve en çok şikâyet edilen konu olduğu saptanmıştır.
- Katılımcıların işyeri siber zorbalık çerçevesinde değerlendirdikleri davranışlarda ufak farklılıklarında meydana geldiği görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu iş ile ilgili iletişime odaklanırken sadece birkaç katılımcının sosyal medya hesapları üzerinden gelen mesajlara, isteklere veya yorumları da işyeri siber zorbalık davranışı olarak değerlendirildiği görülmüştür.
- Siber zorbalık davranışları açısından farklı sistemler kullanan şirketlerin çalışanlarının aktif olduğu saatleri kontrol etmesinin, mola saatlerinin görülmesinin, yaptığı işlemleri kontrol etmesinin ve bu anlamdaki uygulamalarında işyeri siber zorbalık kapsamında değerlendirilmesi gerektiğini savunan düşünceler de yer almaktadır.
- Ayrıca şu an işyeri siber zorbalığına maruz kalan katılımcıların daha öncesinde yüz yüze zorbalığa maruz kaldığı bulgusuna ulaşılmıştır. Zorbalık türü değişse de daha öncesinde kurban olan kişilerin yine kurban olarak görüldükleri de elde edilen önemli bulgular arasında yer almaktadır.
- İşyeri siber zorbalık davranışlarının ortaya çıkma nedenleri ise birbirinden farklı nedenler ile ifade edilmektedir. Katılımcıların da bu anlamda farklı görüşlere sahip olduğu düşünülmektedir.
- Katılımcıların birçoğu işyeri siber zorbalığını gerçekleştirenlerin kişisel problemleri olduğunu veya güçlerini ispat etmek, bu duygudan keyif almak, üstünlük kurmak gibi düşünceler ile bu davranışları yaptıkları düşünülmektedir.
- Katılımcıların diğer bölümünün ise işyeri siber zorbalık davranışlarının tamamen teknolojik değişimler ve bunun getirdiği kolaylık ile ortaya çıktığı düşüncesinin hâkim olduğu görülmektedir.
- İşyeri siber zorbalık davranışlarının ise birçok farklı kanal ile gerçekleştiği görülmektedir.
- Katılımcıların ise en çok işyeri siber zorbalığa maruz kaldıkları kanalları; telefon, whatsapp, mail ve sosyal medya uygulamaları olarak sıralayabilmek mümkündür.
- İşyeri siber zorbalık davranışlarının ise daha çok yöneticiler tarafından daha alt kademedeki çalışanlara yönelik uygulandığı düşünülmektedir.

- İşyeri siber zorbalık davranışlarını gerçekleştiren kişilerin ise her zaman aynı şirket çalışanları arasında olmadığı, müşteri ya da diğer şirket çalışanları tarafından da sıkça uygulandığı görülmektedir.
- Aynı kademe de çalışanlar kişilerin ise istenmeyen bu durumları daha çok iş ile ilgili bilgi almak, işleri halletmek amacıyla yaptığı düşünülmektedir.
- İşyeri siber zorbalık davranışlarının çalışanlar üzerinde birçok olumsuz sonuca yol açtığı görülmektedir.
- Katılımcıların verdiği cevaplar ışığında işyeri siber zorbalık davranışlarının çalışanların özel hayatlarında birçok olumsuz olaya, gerginliğe ve sonuçta çalışanların daha mutsuz ve huzursuz hissetmelerine neden olduğu görülmektedir.
- İşyeri siber zorbalığına maruz kalan çalışanların ise birçok sağlık problemi yaşadıkları bulgusuna erişilmiştir. Genel olarak en çok yaşanan sağlık problemlerini ise; baş ağrısı, tansiyon, mide ve kalp problemleri olarak sıralayabiliriz.
- İşyeri siber zorbalık davranışlarına maruz kalan çalışanların etkilenme süreçlerine bakıldığında ise kadın çalışanların çok daha ciddi problemler yaşadıkları ve daha fazla etkilendikleri görülmektedir. Erkek çalışanların da problemler yaşayabildikleri ama nispeten daha güçlü oldukları kanısına varılmıştır.
- İşyeri siber zorbalık davranışlarının örgütsel olarak da birçok olumsuzluğa neden olduğu ve örgüte de zarar verdiği görülmektedir.
- İşyeri siber zorbalık davranışlarının örgütsel hayat üzerindeki olumsuzlukları genel olarak; performans kaybı, çalışma kalitesinin düşmesi, verimliliğin azalması, çalışma motivasyonunun kaybedilmesi ve işe yabancılaşma olarak sıralanabilmektedir.
- Ayrıca işyeri siber zorbalık davranışlarının işte hata yapma oranını ve iş stresi düzeyini arttırdığı görülmüştür.
- Katılımcıların verdiği cevaplar ışığında sadece bir şirkette işyeri siber zorbalık ve mobbing eğitimleri verilmiştir. Diğer şirketler de ise hiçbir eğitimin verilmediği hatta bu yaşanan olayların çok normal karşılandığı bilgili öğrenilmiştir.
- İşyeri siber zorbalık davranışına maruz kalan çalışanların ise bu durumu itiraz ettikleri ve haklarını aradıklarında ise “işten kovulmak” ile tehdit edildiği öğrenilmiştir.

- İşyeri siber zorbalık davranışlarının önlenmesi konusunda ise her çalışanın bu konunun giderek daha ciddi sonuçlar doğurduğu ve bu yüzden acilen önlem alınmasını istedikleri saptanmıştır.
- İşyeri siber zorbalık davranışlarının önlenmesi konusunda ise bireysel anlamda alınacak önlemlerin yetersiz olduğu düşünülmektedir. Bu anlamda kanunların çıkartılması, yasaların belirlenmesi ve ciddi cezaların verilmesi gerektiği düşünülmektedir.
- Yöneticilerin ise işyeri siber zorbalık davranışları konusunda bilgilendirilmesi gerektiği ve örgüt içinde önlemler alınması gerektiği görüşü hakimdir.
- İşyeri siber zorbalık kavramı ile iş stresi kavramının birbirleri ile doğrudan bağlantılı olduğu görülmektedir.
- İşyeri siber zorbalık davranışlarının çalışanların iş stresi seviyelerini arttırdığı görülmektedir.
- Çalışanların iş stresi yaşamalarına neden olan diğer davranışları; aşırı iş yükü, fazla mesai, zaman baskısı, hedef baskısı, çatışma ortamı ve zorbalık olayları olarak ifade edebilmekteyiz.
- Katılımcıların iş stresini çalışma hayatının olmazsa olmazı olarak gördükleri ve iş hayatının en büyük problemi olarak gördükleri saptanmıştır.
- İş stresinin ise çalışanlar üzerinde hem bireysel hem de örgütsel anlamda birçok olumsuzluğa yol açtığı görülmektedir.
- İş stresinin bireysel sonuçlarını; psikolojik, fizyolojik ve davranışsal olarak ayırmak mümkündür.
- Çalışanların psikolojik sonuçlarını; içe kapanma, insan ilişkilerini kısıtlamak, güvensizlik hissi şeklinde ifade edebilmekteyiz.
- Çalışanların davranışsal sonuçlarını ise; öfke, agresif davranışlar, içe kapanma, panik atak, depresyon ve ağlama krizleri olarak sıralayabiliriz.
- Çalışanların fizyolojik sonuçlarını ise; nefes problemleri, mide, tansiyon, kalp, panik atak ve terleme problemleri olarak sıralamak mümkün olacaktır.
- Kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla daha fazla stres yaşadıkları ve problemlere karşı dayanıklılıklarının az olduğu görülmektedir.
- İş stresinin bireysel sonuçlarının yanında çok ciddi örgütsel sonuçlarının da olduğu da elde edilen bulgular arasında yer almaktadır.



- İş stresinin yarattığı örgütsel problemlerde ise; iş kazaları, işte hata yapma oranının artması, performansın düşmesi, konsantrasyon eksikliği, çalışma kalitesinin azalması şeklindeki görüşler hakimdir.
- İş stresinin örgütsel hayattaki problemlerinin başında ise çalışanların bu davranışlar sonucunda işi bırakmak ve değiştirmek gibi düşüncelerinin yer almasıdır. Çalışanlar personel devir hızının yüksek olmasının kötü izlenimler yarattığını ifade etmişlerdir.
- Katılımcıların bu anlamda yaşadıkları işyeri siber zorbalık davranışları ve sonrasındaki iş stresi olgusu nedeniyle iş değiştirdiklerini veya iş değiştirmek istedikleri saptanmıştır. Birçoğunun da sadece iş bulamayacakları düşüncesinde oldukları için mevcut işlerine devam ettikleri görülmektedir.
- Çalışanların işyeri siber zorbalık ve iş stresi ile ilgili mücadele yöntemlerinde ise sadece bir katılımcı hariç herkesin bireysel mücadele yöntemi kullandıkları görülmüştür.
- Katılımcıların birçoğu bu duruma alıştiklarını ve boşvermeyi öğrendiklerini ve bu şekilde devam ettiklerini dile getirirken birçoğu artık bu durum ile mücadele edemedikleri için uzman kişilerden yardım aldıklarını dile getirmişlerdir.
- Katılımcıların şu an için uzman bir yardım almasalar da durumun ciddiyeti arttığında yardım alma eğiliminde oldukları görülmektedir.
- Kadın çalışanlarının birçoğu yaşadıkları durumu konuşarak, yoga ve meditasyon gibi yöntemler ile aşmaya çalışırken erkek çalışanların ise daha çok egzersiz ve spor yaptığı ve sosyalleşerek bu durum ile mücadele ettiği görülmektedir.
- Katılımcıların verdiği cevaplar ışığında ise sadece bir şirketin çalışanlarına yönelik farklı etkinlikler ve organizasyonlar düzenleyerek bu anlamda sorumluluk aldığı görülmektedir.

Yukarıda yer alan görüşmelerden elde edilen cevaplar doğrultusunda çalışanların işyeri siber zorbalık davranışlarına maruz kalma durumlarının yaygın olduğu, birçok farklı işyeri siber zorbalık davranışının olduğu, çalışanların hem bireysel hem de çalışma hayatlarında birçok olumsuzluğa neden olduğu ve işyeri siber zorbalık ve iş stresi arasındaki ilişkinin var olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmelerin çalışma hayatını da etkisi altına alması birçok kolaylık ve avantaj sağlamış olsa da birçok istenmeyen durumun yaşanmasına neden olmuştur. Bu durumların başında ise işyeri siber zorbalık kavramı yer almaktadır. Çalışma hayatında görülme sıklığı artsa da siber zorbalık ile ilgili, çocuklar ve ergenler üzerinde yurt içinde ve yurt dışında birçok çalışma yapılmış olmasına rağmen yetişkinlerin çalışma hayatında siber zorbalığa maruz kalma durumlarını araştıran az sayıda çalışma yapıldığı görülmüştür. Bu kapsamda gerçekleştirilen bu çalışmada elde edilen bulgular çok değerli olduğu görülmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular diğer literatür çalışmaları ile karşılaştırıldığında ise benzer sonuçlara ulaşıldığı görülmüştür. Örneğin Söyleyici 2008 yılında “siber zorbalık ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki” adlı çalışmasında; çalışanların siber zorbalığa maruz kalma durumları ile iş tatminleri arasında istatistiksel açıdan doğrusal ve negatif bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Çalışanların siber zorbalığa maruz kalması, iş tatmininin düşmesine yol açmaktadır. Ayrıca çalışma da Çalışanların siber zorbalığa maruz kalma durumları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Fakat literatüre bakıldığında, örgütte iş stresi yaşayan çalışanların örgütsel performansı ölçülmüş ve örgütsel bağlılığın büyük ölçüde azaldığı görülmüştür (Söyleyici, 2008, s. 85-89).

Usta'nın 2021 yılında “siber zorbalık davranışlarına maruz kalınması ve öfke durumlarının incelenmesi” adlı çalışmasında ise; siber zorbalığa maruz kalan çalışanların cinsiyetleri ile öfke durumları incelendiğinde anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür. Bu konudaki diğer literatür çalışmalarında da aynı sonuçlara ulaşıldığı ve siber zorbalık ile cinsiyet arasında ilişki olmadığını ortaya koymaktadır. Bu anlamda çalışanların iş yerlerinde siber zorbalığa maruz kalma durumları kadınlar ve erkekler arasında farklılık göstermeksizin yapıldığı görülmektedir. Ayrıca araştırma sonucunda elde edilen bulgular arasında siber zorbalık durumu ile öfke durumları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ifade edilmiştir (Usta, 2021, s. 59-61). Bu sonucu destekler nitelikte Olweus'un yapmış olduğu çalışmanın sonucunda öfke ifade ediliş biçimlerinin siber zorbalık davranışı ile aralarında pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır (Olweus, 1993).

Esen'in çalışmasında; işyerinde uygulanan siber zorbalığın çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu ve çalışanların tükenmişlik düzeylerinin işe tutkunluk düzeyleri üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu görülmüştür (Esen, 2021, s. 45-68).

Kaygısız ve Çakır ise yaptıkları çalışma sonucunda; siber zorbalığa maruz kalan öğretmenlerin özsaygı düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kaygısız & Çakır, 2020, s. 2465-2476). Bu sonuç Visinskaite'in çalışmasında belirttiği iş tatmini ile siber mağduriyet arasında ve özsaygı ile siber mağduriyet arasında anlamlı birer ilişki olduğu sonucuyla da uyumlu olduğu görülmektedir (Visinskaite, 2015).

Işık'ın yaptığı çalışmada ise işyeri siber zorbalığına maruz kalan çalışanların iş stresi durumlarında anlamlı bir değişiklik yaşandığı ve siber zorbalık davranışları ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir (Işık, 2007, s. 110-113).

İşyeri siber zorbalık davranışları giderek yaygınlaşmakta ve hem bireysel hem de örgütsel anlamda birçok olumsuzluğa neden olduğu görülmektedir. Yüzyılın zorbalık biçimi şeklinde ifade edilen işyeri siber zorbalığının ise en tehlikeli zorbalık türlerinden biri olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle hem şirketlerin hem de bireysel olarak bu anlamda bilgilenenin çok önemli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca yapılan iş stresinin çalışma hayatının önemli bir problemi olduğu yapılan çalışmalar da kanıtlanmıştır. Yapılan bu çalışma ile de işyeri siber zorbalık kavramı ile iş stresinin birbirini doğrudan etkiledikleri görülmüştür. İşyeri siber zorbalığının neden olduğu iş stresinin performans ve verimlilik kaybına neden olduğu, bağlılığı ve motivasyonu azalttığı görülmektedir. Bu nedenle varlığını sürdürmek ve rekabet koşullarında güçlü kalabilmek için şirketlerin bu bulguların bilincinde olmaları gerekmektedir.

Yapılan araştırma ışığında ise işyeri siber zorbalığının oldukça önemli olduğunu söylemek mümkündür. Gerek devlet gerekse iş yerleri, işyeri siber zorbalık politikalarını net bir şekilde belirlemeli, önleme ve müdahale çalışmaları yapmalıdır. Devlet ve iş yerleri tarafından işyeri siber zorbalık ile ilgili gerekli mevzuatın hazırlanarak caydırıcı yaptırımlar getirilmesi, siber zorbalık davranışlarının engellenmesine yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Yapılan araştırma Yalova, İstanbul ve Bursa ilinde işyeri zorbalığına maruz kalan 22 katılımcı ile gerçeklemiş olup sonuçların genellemesi söz konusu değildir. Sonraki araştırmaların daha geniş kapsamlı ve farklı şekilde gerçekleşmesinin daha fazla veri elde edilmesine daha net ve kesin çıkarımlar yapılabilmesine yardımcı olacağı ve daha kapsamlı çalışmalar için yol gösterici olduğu düşünülmektedir. Bu konudaki çalışmaların artması ve önlemlerin acilen alınması istenmektedir.

## KAYNAKÇA

- Aboujaoude, E., Savage, W., Starcovic, V., & Salame, W. O. (2015). Cyberbullying: Review Of An Old Problem Gone Viral. *Journal Of Adolescent Health*, 10-18.
- Akat, Ö. (2009). *İşletme Politikası Ve Stratejik Pazarlama*. Bursa: Dora Yayıncılık.
- Akova, O., & Işık, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul' Daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 15, Sayı. 1, 18-22.
- Altun, M. (2018). *Çalışma Yaşamında İş Stresinin Çalışanların Kişilik Özellikleri Ve İş Performansı İle İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi. Bursa: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altuntaş, C. (2010). *Mobbing Kavramı Ve Örnekleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma*. Yaşar Üniversitesi E-Dergisi , S. 2995-3015.
- Arıca, O, T. (2008). *Eurasian Journal Of Educational Research*, 167-184.
- Arıca, O, T. (2011). *Siber Zorbalık: Gençlerimizi Bekleyen Yeni Tehlike*. *Kariyer Penceresi*, 10-13.
- Arrington, P. (2008). *Stress At Work: How Do Social Workers Cope?* Washington: National Association Of Social Workers.
- Arsan, T. (2008). *İşyerinde Psikolojik Taciz Olgusu (Tacizcilerin Kişilik Özellikleri Üzerine Bir Çalışma) Uzmanlık Tezi*. İstanbul.
- Aslan, S. (2008). *Kişilik, Huy Ve Psikopatoloji*. *Reviews*, 7-18.
- Ayas, T., Horzum, M., & Batmaz. (2010). *Sanal Zorba/Kurban Ölçek Geliştirme Çalışması*. *Akademik Bakış Dergisi*, 1-17.
- Aydın, H. (2013). *Yönetim Bilimi (5. Baskı)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Aydın, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*, 3. Baskı. Ankara: Pegem Yayınevi.
- Aydın, Ş. (2004). *Örgütsel Stres Yönetimi*. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 6, 51-61-63-64.
- Aydın, Ş. (2008). *Kriz Ve Stres Yönetimi*, 2. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ayhan, A. V. (2011). *Yönetim Ve Organizasyon*. İstanbul: Lisans Yayıncılık.
- Aytaç, S. (2002). "İşyerindeki Kronik Stres Kaynakları. İş Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi, 1-5.
- Aytaç, S. (2005). *İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, İş Stresi Yönetimi El Kitabı*. Bursa.
- Bahar, E. (2011). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

- Bakan İ., K. H. (2003). Performans Değerlendirme: Çalışanların Performans Değerlendirme Uygulamalarından Beklentileri Konusunda Bir Alan Çalışması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 1, 104.
- Baki, S. (2011). Hastane Çalışma Koşullarının Alt İşveren Çalışanlarında Oluşturduğu Stres Ve Etkileri, (Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi). Denizli.
- Balcı, A. (2014). Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ve Sağlık Sektörü (Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi). İstanbul.
- Baltaş, A. (2004). Sağlık Psikolojisi. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, A. B. (2015). Stres Ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul : Remzi Kitapevi.
- Bamford, A. (2004). Cyberbullying. Ahısa Pastoral Care National Conference Melbourne‘Da Sunulmuş Bildiri. University Of Sydney: Sydney.
- Barlı, Ö. (2010). Davranış Bilimleri Ve Örgütlerde Davranış, 4. Baskı. Erzurum: Aktif Yayınevi.
- Baştürk-Akça, E., Sayımer, Ş., & Ergül, S. (2015). Ortaokul Öğrencilerinin Sosyal Medya Kullanımları Ve Siber Zorbalık Deneyimleri: Ankara Örneği. Global Media Journal Tr Edition, 71-85.
- Batıgün, A. Ş. (2006). İş Stresi Ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçiniki Ölçek: A-Tipi Kişilik Ve İş Doyumu. Türk Psikiyatri Dergisi, 32-45.
- Bayar, Y., & Uçanok, Z. (2012). Okul Sosyal İklimi İle Geleneksel Ve Sanal Zorbalık Arasındaki İlişkiler: Genellenmiş Akran Algısının Aracı Rolü. Türk Psikoloji Dergisi, 27/70, 101-114.
- Baykal Ö, Y. (2014). Öğretim Elemanlarında İş Stresine Neden Olan Örgütsel Etmenler Ve Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stresle Baş Etme Stratejileri (Trakya Üniversitesi Örneği), (Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi). 30-33-42-43.
- Bayram, N., & Sayılı, M. (2011). Üniversite Öğrencileri Arasında Siber Zorbalık Davranışı. Suç Önleme Sempozyumu, 143-152.
- Bekçi, İ. V. (2007). “Muhasebe Meslek Gruplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Isparta: Sdü, İibf Dergisi.
- Beran, T., & Li, Q. (2005). Cyber-Harassment: A Study Of A New Method For An Old Behavior. Journal Of Educational Computing Research,, 265-278.
- Besag, V. E. (1989). Bullies And Victims In Schools. Usa: Open University.

- Bhat, C. S. (2008). Cyber Bullying: Overview And Strategies For School Counsellors, Guidance Officers, And All School Personnel. *Australian Journal Of Guidance And Counselling*, 53-66.
- Bickford, M. (2005). Stress In The Workplace: A General Overview Of The Causes, The Effects, And The Solutions. *Canadian Mental Health Association Newfoundland And Labrador Division*, 13-15.
- Blaug, R. -A. (2007). *Stress At Work*. London: The Work Foundation.
- Braham, J. (1998). *Stres Yönetimi, Ateş Altında Sakin Kalabilmek*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Bridge, B., & Collins. (2010). Zorbalık Mobbing: Bilinmeyen Çeşitleri Ve Çözümleri. İstanbul: Beyaz Yayınları.
- Calvete, E. O. (2010). Cyberbullying In Adolescents: Modalities And Aggressors' Profile. *Computers In Human Behavior*, 1128-1135.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres Ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1-10.
- Camkurt, M. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi Ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *Tühis İş Hukuku Ve İktisat Dergisi*, Cilt: 20, Sayı: 6, 81-83-94-95-98-102.
- Campbell, M. A. (2005). Cyber Bullying: An Old Problem In A New Guise? *Australian Journal Of Guidance And Counselling*, 68-76.
- Can, H. (2005). *Organizasyon Ve Yönetim*. Siyasal Kitabevi: Ankara.
- Can, H., Aşan, Ö., & Aydın, M. (2006). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Caravita, S., Colombo, B., Stefanelli, S., & Zigliani, R. (2016). "Emotional, Psychophysiological And Behavioral Responses Elicited By The Exposition To Cyberbullying Situations: Two Experimental Studies. *Psicología Educativa*, 49-59.
- Cassidy, W., Faucher, C., & Jackson, M. (2014). The Dark Side Of The Ivory Tower Cyberbullying Of University Faculty And Teaching Personnel. *Alberta Journal Of Educational Research*, 279-299.
- Cicei, C. (2012). "Occupational Stress And Organizational Commitment In Romanian Public Organizations. *Social And Behavioral Sciences*, 1077.
- Collins, K. M. (2004). Bullying In Schools: A Northern Ireland. *Educational Research*, S. 55-72.
- Corcoran, L., Guckin, C.M., & Prentice, G. (2015). Cyberbullying Or Cyber Aggression? A Review Of Existing Definitions Of Cyber-Based Peer-To-Peer Aggression. *Societies, Societies*.
- Cüceloğlu, D. (2008). *İnsan Ve Davranış Psikolojisinin Temel Kavramları*. İstanbul.

- Çalışgan, H. (2013). İlköğretim Öğrencilerinde İnternet Bağımlılığı Ve Siber Zorbalık, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul : Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çiftci, H. (2015). Lise Öğrencilerinin Siber Zorbalık Eğilimlerinin Facebook Tutumu İle İlişkisinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çiftçi, H. (2015). Lise Öğrencilerinin Siber Zorbalık Eğilimlerinin Facebook Tutumu, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Dalmaç, Z. (2016). Ergenlerde Siber Zorbalık Ve Siber Mağduriyet İle İlişkili Değişkenlerin İncelenmesi. *Mediterranean Journal Of Humanities*, S. 115-132.
- D'cruz, P., & Noranha. (2013). "Navigating The Extended Reach: Target Experiences Of Cyberbullying At Work". *Information And Organization*, 324-343.
- Demir M., F. K. (2004). Spor Egzersizlerinin İnsan Organizması Üzerindeki Etkileri. Ankara: Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 2.
- Demirci, N., Engin, O., & Bakay, İ. (2013). Stres Ve Stresi Ortaya Çıkaran Durumların Öğrenci Üzerindeki Etkisi. *Eğitim Ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 289.
- Demirtaş, N. (2008). Otel İşletmelerinde İşyeri Zorbalığı İle Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Kuşadası Örneği. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.
- Deniz, D. &. (2019). Mobbing, Adli Tıp Ve Adli Bilimler, Ed. Halis Dokgöz. Ankara: Akademisyen Yayınevi.
- Deveci, B. (2017). İş Stresi Ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 39-53.
- Dikmen, M. (2017). Bilgisayar Ve Öğretim Teknolojileri Öğretmen Adaylarının Bilgisayar Özyeterlik Algıları İle Siber Zorbalık Duyarlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Dilmaç, B. (2009). Sanal Zorbalığı Yordayan Psikolojik İhtiyaçlar: Lisans Öğrencileri İçin Bir Ön Çalışma. *Educational Sciences: Theory And Practice*, 1291-1325.
- Dinçer Ö., F. Y. (2013). İşletme Yönetimine Giriş. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Doğan Ö, N., & Aslan, A. (2017). Çevrimiçi Şiddet: Bir Siber Zorbalık Alanı Olarak "Potinss" Örneği. *Marmara İletişim Dergisi*, 27, 95-119.
- Doğan, S. (2005). Çalışan İlişkileri Yönetimi. İstanbul.
- Dordolo, N. (2014). The Role Of Power Imbalance İn Cyberbullying. *The Undergraduate Journal Of Psychology*, 35-41.
- Einarsen, S. (1994). Bullying And Harassment At Work And Their Relationships To Work Environment Quality: An Exploratory Study. *European Work And Organizational Psychology*, 381-401.



- Einarsen, S. (1999). The Nature And Causes Of Bullying At Work. *International Journal Of Manpower*, 16-27.
- Einarsen, S. H. (2003). The Concept Of Bullying At Work: The Europeantradition. S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, C.L. Cooper (Ed), *Bullying And Emotional Abuse İn The Workplace* . London: Taylor& Francis.
- Ekinci H., E. S. (2003). İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma. 110.
- Erbıçer, E. S. (2017). Üniversite Öğrencilerinin Siber Zorbalık Ve Siber Mağduriyet Düzeylerinin Sosyal Uyuma Ve Bazı Kişisel Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, S. 24.
- Erdal, S. (2011). Örgütlerde Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü. İstanbul: (Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Erdur-Baker, Ö., & Kavşut, F. (2007). Akran Zorbalığının Yeni Yüzü: Siber Zorbalık. *Eğitim Araştırmaları*, 31-42.
- Eren, E. (2014). Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Eroğlu, Y. (2007). Davranış Bilimleri. Beta Yayıncılık: İstanbul.
- Eroğlu, Y. (2014). Ergenlerde Siber Zorbalık Ve Mağduriyeti Yordayan Risk Etmenlerini Belirlemeye Yönelik Bütüncül Bir Model Önerisi. Doktora Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Eroğlu, Y., & Güler, N. (2015). Koşullu Öz-Değer, Riskli İnternet Davranışları Ve Siber Zorbalık/Mağduriyet Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Sakarya University Journal Of Education*, 5/3, 118-129.
- Ertekin, Y. (1993). Stres Ve Yönetim. Ankara.
- Esen, Ü. B. (2021). Siber Zorbalığın Çalışanların İşe Tutkunluk Ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. Çankırı Karatekin Üniversitesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi, Cilt 11, Sayı 1, S. 45-68 .
- Farley, S., Coyne, L., & D'cruz, P. (2018). Cyberbullying At Work: Understanding The Influence Of Technology Çinde (Concepts, Approaches And Methods, *Handbooks Of Workplace Bullying, Emotional Abuse And Harassment 1*, Editor D'cruz: 1-31.
- Forssell, R. (2020). "Exploring Cyberbullying And Face-To-Face Bullying İn Working Life -Prevalence, Targets And Expressions. *Computers İn Human Behavior*, 454-460.
- Genç, N. (2004). Yönetim Ve Organizasyon. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gençay, A. (2007). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15, 765-780.

- Geybullayev, G. (2002). Yönetimin Esasları. Süleyman Demirel Üniversitesi, 29-39.
- Glasø, L. V. (2012). Workplace Bullying Emotions And Outcomes. *Violence And Victims*, 360-377.
- Gökgöz, H. (2013). Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları. Edirne: Üzerine Bir Araştırma, (Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi.
- Gümüştekin, E., & Öztemiz, A. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85.
- Gümüştekin, G. . (2010). Stres Kaynakları İle Kariyer Yönetimi Etkileşimi: Borsa Aracı Kurum Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı 20, 272.
- Günbayı, İ., Tokel, A., Yörük, T., & Özçetin, S. (2014). Ortaöğretim Branş Öğretmenlerinin Yöneticilerle Olan İlişkilerinden Kaynaklanan Stres. *Eğitim Ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 2, 222.
- Güney, S. (2011). Örgütsel Davranış. Örgütsel Davranış (S. 414). İçinde Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Güneyli, U. (1973). Mamak Gaz Fabrikası İşçilerinin Beslenme Durumu Bunun Sağlık Ve İşe Devam Etkisi. Ankara: Hü, Sağlık Teknoloji Yüksek Okulu, Beslenme Ve Diyetetik Bölümü.
- Gürgen, H. (2003). Halkla İlişkiler Ve İletişim, 1. Baskı. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Hayta, B. (2007). Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, 22-24-25-30-31-38.
- Heatherington W., C. I. (163-192). "Understanding Individual Experiences Of Cyberbullying Encountered Through Work. *International Journal Of Organization Theory And Behavior*, 2014.
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2007). *Journal Of School Violence*, 89-112.
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2015). *Bullying Beyond The Schoolyard Preventing And Responding To Cyberbullying*. The United States Of America: Corwin.
- Hinduja, S., Kowalski, & Bamford. (2015). Offline Consequences Of Online Victimization: School Violence And Delinquency. *Journal Of School Violence*, 89-112.
- House, J. S. (1981). *Work Stress And Social Support*. Wesley.

- İlhan, A. Ü. (2016). Ortaöğretim Öğrencilerinin Siber Zorbalık Ve İnternet Saldırganlık Düzeyleri İle Sosyal Medyaya İlişkin Tutumlarının İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Işık, E. (2007). İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişisine Yönelik Bir Araştırma. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tez.
- Juvonen, J. &. (2008). Extending The School Grounds?—Bullying Experiences In Cyberspace. *Journal Of School Health*, 496-505.
- Karagül, M. (2011). Örgütsel Stres Ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Kaya, M. D., Güzel, D., & Çubukçu, B. (2011). “Ilıca Şeker Fabrikası Çalışanlarının İş Memnuniyeti, Ergonomik Çalışma Koşulları Ve İş Stresi Yönünden İncelenmesi”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 25, 50-55.
- Kaygısız, E. G., & Çakır, Ç. (2020). Siber Zorbalık Ve Siber Mağduriyet Ekseninde Özsaygı Ve İş Tatmini İlişkisi.
- Kaygısız, G. E. (2020). Şiddetin E-Hali: Siber Zorbalık. *Tihek Akademik Dergisi*, 166-169.
- Keser, A. (2014). İş Stresi Kaynakları Geleneksel Ve Güncel Boyutlarıyla. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Kılıç, & Sakallı Ö, O. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 210-215.
- Kınay, H. (2012). Lise Öğrencilerinin Siber Zorbalık Duyarlılığının Riskli Davranış, Korumacı Davranış, Suça Maruziyet Ve Tehlike Algısı İle İlişkisi Ve Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Korkmaz, A. (2016). Siber Zorbalık Davranışları Sergileme Ve Siber Zorbalığa Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması. *Trt Akademi*, S. 620-639.
- Kowalski, R. M. (2008). *Cyberbullying*. The Uk: Blackwell.
- Kowalski, R. M., & Limber, S. P. (2007). Electronic Bullying Among Middle School Students. *Journal Of Adolescent Health*, 22-30.
- Kowalski, R. T. (2017). Bullying And Cyberbullying In Adulthood And The Workplace. *The Journal Of Social Psychology*, 1-18.
- Küçük, F. (2015). Hastane Başhekimlerinin Yönetsel Stres Faktörlerine Maruz Kalma Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Şanlıurfa İli Örneği. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 12, 369- 370-371-372.
- Laçiner, V. (2006). Mobbing(İşyerinde Psikolojik Taciz). *The Journal Of Turkish*.

- Leymann, H. (1990). Mobbing And Psychological Terror At Workplaces. *Violence Victims*, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The Content Of Mobbing At Work. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 165-184.
- Li, Q. (2008). A Cross-Cultural Comparison Of Adolescents' Experience Related To Cyberbullying. *Educational Research*, 223-234.
- Loh, J. V. (2020). The Tangled Web: Consequences Of Workplace Cyberbullyingin Adult Male And Female Employees. *Gender İn Management*, 567-584.
- Losyk, B. (2006). Sakin Ol Sınirlerine Hakim Ol/ Stresle Başa Çıkma Yolları (Çev. : Gülay Engin. İstanbul: Mess Yayınları.
- Mieczynski, N. D. (2008). *Cyberbullying: Exploring The Experiences Of Mental Health Professionals*. The United States: Proquest.
- Mishna, F. C. (2010). Cyber Bullying Behaviors Among Middle And High School Students. *American Journal Of Orthopsychiatry*, 362-374.
- Monks, C., Mahdavi, J., & Rixa, K. (2016). The Emergence Of Cyberbullying İn Childhood: Parent And Teacher Perspectives. *Psicología Educativa*, 39-48.
- Morgan, K. B. (2006). *The Internet Society 2: Advancesn Education, Commerce And Governance*. Southampton: Wit.
- Nocentini, A. C.-K. (2010). Cyberbullying: Labels, Behaviours And Definition İn Three European Countries. *Australian Journal Of Guidance And Counselling*, 129-142.
- Oksanen, A. O. (2020). Cyberbullying Victimization At Work Social Media İdentity Bubble Approach. *Computers İn Human Behavior*, 1-11.
- Okutan, M. V. (2002). İş Ortamında Stres Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *Gazi Üniversitesi İibf Dergisi*, 4, 15-42.
- Okutan, M., & Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı: 3, 18-26.
- Olweus. (1993). *Bullying At School*. Uk: Blackwell.
- Olweus, D. (1999). *The Nature Of School Bullying (S. 7-27)*. İçinde London: Routledge.
- Ortega, R. E.-M. (2013). The Emotional Impact On Victims Of Traditional Bullying And Cyberbullying. *Zeitschrift Fur Psychologie. Journal Of Psychology*, 197-204.
- Özarslan, Ü. (1981). Sanayi Kesiminde Çalışan 12-18 Yaş Arasındaki Çırakların Enerji Harcamaları. 81.
- Özbay, A. (2013). Ergenlerde Siber Zorbalık, Siber Mağduriyet, Aleksitimi Ve Öfke İfade Etme Biçimleri Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Fatih Üniversitesi.

- Özdemir, M., & Akar, F. (2011). Lise Öğrencilerinin Siber-Zorbalığa İlişkin Görüşlerinin Bazı Değişkenler Bakımından İncelenmesi. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 605-626.
- Özdemir, Y. G. (2005). Örgütsel Stresi Yönetmede Etkili Kişilerarası İletişim Stratejileri. *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 38, Sayı: 2, 53-54-55.
- Özdevecioğlu M. (2010). Spor Tatmininin Sporcuların Stres Ve Saldırganlık Düzeyleri Üzerindeki Etkisi. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 68.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 18(2), 113-130.
- Özel, S. (2013). Lise Öğrencileri Arasında Siber Zorbalık, Siber Mağduriyet, Depresyon Ve Benlik Saygısı İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özen H, Ö. (2011). Üniversite Ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği, (Zonguldak Kara Elmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi). 28-59.
- Özer, G. (2016). Ortaokul Öğrencilerinin Siber Zorbalık Yaşama Düzeyleri İle Siber Zorbalığın Öğrenciler Üzerindeki Etkileri Ve Öğrencilerin Siber Zorbalıkla Baş Etme Stratejileri, Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özer, M. A. (2011). 21. Yüzyılda Yönetim Ve Yöneticiler. Nobel Yayıncılık: Ankara.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2010). Örgütsel Davranış, 4. Baskı. Bursa: Ekin Yayınları.
- Özkaya M. O., Y. V. (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 164-166.
- Özmutaf, N. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları Ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 75-81.
- Öztemiz, G. G. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Kayseri: Erciyes Üniversitesi, İibf Dergisi*.
- Öztürk, Ü. (2009). Performans Yönetimi. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Peker, A. (2013). İnsani Değerler Yönelimli Psiko-Eğitim Programının Problemler İnternet Kullanımı Ve Siber Zorbalık Üzerindeki Etkisi. Doktora Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Pişkin, M. (2002). Okul Zorbalığı: Tanımı, Türleri, İlişkili Olduğu Faktörler Ve Alınabilecek. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 531-562.

- Polatçı, S. (2015). Örgütsel Ve Sosyal Destek Algularının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İşve Evlilik Tatmininin Aracılık Rolü. *Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 28.
- Privitera, C., & Campbell, M. A. (2009). Cyberbullying: The New Face Of Workplace Bullying? *Cyberpsychology & Behavior*, 395-400.
- Rémond, J., Kern, L., & Romo, L. (2014). A Cyberbullying Study: Analysis Ofcyberbullying, Com Or Bidities And Coping Mechanisms.
- Rogers, V. (2010). Cyberbullying: Activities To Help Children And Teens To Stay Safe In A Texting, Twittering. *Social Networking World*. London: Jessica Kingsley.
- Sabuncuoğlu, Z. (2001). Örgütsel Psikoloji. Bursa.
- Sakallı, H. V. (2016). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Dijital Vatandaşlık Düzeyleri İlesiber Zorbalık Eğilimleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Adnan Menderes Üniversitesi Örneği. *Eğitim Teknolojisi Kuram Ve Uygulama*, 100-128.
- Salami, A. -R. (2010). Impact Of Job Stress On Managers' Performance. *European Journal Of Scientific Research*, 251-260.
- Salin, D. (2003). Ways Of Explaining Workplace Bullying: A Review Of Enabling, Motivating And Precipitating Structures And Processes In The Work Environmen. *Human Relations*, 1213-1232.
- Schermerhorn, J. R. (1996). *Management*. Usa: Fifth Edition.
- Selye, H. (1974). *Stress Without Distress*. World Health, 3.
- Selye, H. (1973). Evolution of the Stress Concept. *American Scientist*, 61 (6), 692-699
- Selye, H. (1976), *Forty Years of Stress Research: Principal Remaining Problems*.  
*CMA Journal* (115), 53-56.
- Serin, H. (2012). *Ergenlerde Sıber Zorbalık / Siber Mağduriyet Yaşantıları Ve Bu Davranışlara İlişkin Öğretmen Ve Eğitim Yöneticilerinin Görüşleri*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Serinkan, Kaymakçı, Alişan, & Avcık. (2012). Kamu Sektöründe Örgütsel Stres Ve Kariyer: Denizli' De Yapılan Bir Araştırma. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 20-25.
- Shariff, S. (2008). *Cyber-Bullying: Issues And Solutions For The School The Classroom*. New York: Routledge.
- Sharp, S., & Smith, P. (1994). *Understanding Bullying. Tackling Bullying In Your School*. Routledge.
- Siegle, D. (2010). Cyberbullying And Sexting: Technology Abuses Of The 21st Century. *Gifted Child Today*, 14-65.

- Sleglova, V. &. (2011). Cyberbullying İn Adolescent Victims: Perception And Coping. *Cyberpsychology: Journal Of Psychosocial Research On Cyberspace*, 1-4.
- Slonje, R., & Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another Main Type Of Bullying. *Scandinavian Journal Of Psychology*, 147-154.
- Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Its Nature And İmpact İn Secondary School Pupils. *The Journal Of Child Psychology And Psychiatry*, 376-385.
- Smith, P. K., & Slonje, R. (2008). Cyberbullying: Another Main Type Of Bullying. *Scandinavian Journal Of Psychology*, 147-154.
- Smith, P. K.-T. (1999). *The Nature Of School Bullying: A Cross National Perspective*. London And New York:.
- Snyman, R. &. (2015). Cyberbullying At Work: The Mediating Role Of Optimism Between Cyberbullying And Job Outcomes. *Computers İn Human Behavior*, 161-168.
- Solmuş, T. (2010). *İşyeri Terapisi*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Sourander, A. K. (2010). Psychosocial Risk Factors Associated With Cyberbullying Among Adolescents: A Population-Based Study. *Archives Of General Archives Of General*, 720-728.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 17-37.
- Sökmen, A. (2010). *Yönetim Ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sönmezay, H. (2010). Lise Öğrencilerinde Zorbalığın İletişim Becerileri Ve Algılanan Sosyal Destek İle İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi. Ankara : Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Söyleyici, G. T. (2008). Siber Zorbalık İle İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi. Burdur.
- Sticca, F. A. (2013). Is Cyberbullying Worse Than Traditional Bullying?Examining The Differential Roles Of Medium, Publicity, And Anonymity For The Perceived Severity Of Bullying. *Journal Of Youth And Adolescence*, 739-750.
- Şenyiğit, G. (2004). Çalışma Hayatında Stres. *Verimlilik Dergisi*, 103-119.
- Tamer, N., & Vatanartıran, S. (2014). Ergenlerin Teknolojik Zorbalık Algıları. *Milli Eğitim Dergisi*, 1-20.
- Tanrıkulu, T. (2013). Siber Zorbalıkla İlgili Değişkenlerin İncelenmesi Ve Gerçeklik Terapisi Yönelimli Bir Müdahale Programının Siber Zorbaca Davranışlar Üzerindeki Etkisi” Doktora Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Taştan, S. (2020). Stres Ve Stres Yönetimi. *Yönetim Organizasyon Ve İnsan Kaynakları Bilgi Sitesi*.

- Tekin, O. (2010). Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları Ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Tel M., (2008). “Öğretim Üyelerinin Spor Etkinliklerinin Sosyolojik Olarak İncelenmesi (Doğu Anadolu Örneği)“. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 263.
- Tengilimoğlu, M. O.-D. (2002). İş Ortamında Stres Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. Ankara: Gü, İibf Dergisi, S.3.
- Tezcan, M. (2010). Stres Ve Stresle Mücadele. Kayseri İl Emniyet Müdürlüğü Rehberlik Ve Psikolojik Danışma, 1-15.
- Tınaz, P. (2009). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Tınaz, P. (2008). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). İstanbul : Beta Yayınları.
- Topçu, Ç., & E.-B. . (2017). A Cross-Country Perspective On Cyber Bullying: Italian And Turkish Experience. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 80-93.
- Tsaur, S.H. (2012). Job Stress And Well-Being Of Female Employees In Hospitality: The Role Of Regulatory Leisure Coping Styles. International Journal Of Hospitality Management, 1-5.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde Performans Değerlendirme Ve Motivasyon. Sayıştay Dergisi Sayı: 88, 101.
- Turan, S. G., & Dilmen, N. E. (2017). Bilişim Okuryazarlığı Bağlamında Siber Şiddetin Meşrulaştırılması. 25-28.
- Tutar, H. (2006). İşletme Becerileri Grup Çalışması. Ankara.
- Tutar, H. (2016). Kriz Ve Stres Yönetimi. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Uludağ, G. (2019). İş Stresi Ve Motivasyon İlişisine Yönelik Bir Alan Araştırması. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1-29.
- Ulutürk, Y. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini Ve Performans Arasındaki İlişkiler. Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt 7, 49-55.
- Usta, F. (2021). Belediye Çalışanlarının Siber Zorbalık Ve Öfke Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Uysal, A. (2010). Sınıf Öğretmenlerinin 2009 Hayat Bilgisi Öğretim Programında Belirtilen Strateji, Yöntem Ve Teknikleri Uygulamadaki Yeterlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Uztuğ, F. (2003). Halkla İlişkiler Ve İletişim. Eskişehir.
- Ünsal, P. (2009). İş Stresi Algısı Ve Başa Çıkma Bireysel Farklılıkların Rolü. Bursa: Umuttepe Yayınları.
- Vandebosch, H. &. (2009). Cyberbullying Among Youngsters: Profiles Of Bullies And Victims. New Media & Society, 1349-1371.



- Vartia, M. V. (2001). Consequences Of Workplace Bullying With Respect To The Well-Being Of Its Targets And The Observers of Bullying. *Scandinavian Journal Of Work And Environmental Health*, 63-69.
- Visinskaite, V. (2015). Workplace Bullying: In Relation To Self-Esteem, Stress, Life Satisfaction And Cyberbullying. S. 35.
- Vranjes, I., Baillien, E., Vandebosch, H., Erreygers, S., & Witte, D. (2018). When Workplace Bullying Goes Online: Construction And Validation Of The Inventory Of Cyberbullying Acts At Work. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 28-39.
- Whittaker, E., & Kowalski, R. (2015). Cyberbullying Via Social Media. *Journal*, 11-29.
- Wikipedia. (2021). Wikipedia: [https://tr.wikipedia.org/wiki/Blog\\_Adresinden\\_Alindi](https://tr.wikipedia.org/wiki/Blog_Adresinden_Alindi)
- Willard, N. (2006). *Cyberbullying And Cyberthreats: Responding To The Challenge Of Onlinesocial Aggression, Threats, And Distress*. . The United States Of America: Research Press.
- Williams, K. D. (2000). Cyberostracism: Effects Of Being Ignored Over The Internet. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 748-762.
- Yaman, E. P. (2012). Ergenlerin Siber Zorbalık Ve Siber Mağduriyete İlişkin Algıları. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 819-833.
- Yaman, E., & Peker, A. (2011). *Okul Zorbalığı Ve Siber Zorbalık*. İstanbul: Kaktüs.
- Ybarra, & Mitchell. (2004). Online Aggressor/Targets, Aggressors, And Targets: A Comparison Of Associated Youth Characteristics. *Journal Of Child Psychology And Psychiatry*, 1308-1316.
- Yenilmez, Y., & Seferoğlu, S. S. (2013). Sanal Zorbalık Ve Öğretmenlerin Farkındalık Durumlarına Bir Bakış. *Eğitim Ve Bilim*, 420-432.
- Yıldırım, A. V. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz Z., M. (2008). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları İle Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 204.
- Yılmaz, A. E. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma,. *Yönetim Ve Ekonomi*, 6-15.
- Zhang, & Leidner, D. (2018). "Workplace Cyberbullying: The Antecedents And Consequences", 20th Americas Conference On Information Systems, 1-11. Savannah,.
- Zych, I., Ruiz, R., & López, I. (2016). "Cyberbullying: A Systematic Review Of Research, Its Prevalence And Assessment Issues İn Spanish Studies. *Psicologia Educativa*, 5-18.

## EKLER

### EK 1: ÇALIŞANLARIN İŞYERİ SİBER ZORBALIĞINA UĞRAMA DURUMLARINI VE İŞ STRESİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ İÇİN GÖRÜŞME SORULARI

İlk bölümde katılımcıların kendileri ile ilgili aşağıdaki bilgiler alınacaktır.

**İsim Soy İsim:**

**Yaş:**

**Öğrenim Durumu:**

**Unvan:**

İkinci bölümde ise çalışanların işyeri siber zorbalık davranışlarına maruz kalması ve iş stresi üzerindeki etkileri aşağıdaki sorular çerçevesinde değerlendirilecektir.

1. İşyeri siber zorbalığı hakkında neler biliyorsunuz?
2. Sizce hangi davranışlar işyeri siber zorbalığı çerçevesinde değerlendirilebilir? Örnekler verebilir misiniz?
3. İşiniz ile ilgili telefon/e-mail/mesaj gibi yollarla çalışma arkadaşlarınızın veya yöneticilerinizin sizi aşağılayan, rahatsız eden sözlerine maruz kaldınız mı? Olaylardan örnek verebilir misiniz?
4. İşinizi yaparken kullanacağınız bilgilerin olduğu e-mail ya da mesajların size gönderilmesinde sıkıntı yaşıyor musunuz? Size yönlendirilmeyen e-mail veya mesajlar işinizi yapmanıza ne derece engel olabiliyor? Kasıtlı olarak engellendiğinizi hissediyor musunuz? Yanlış, eksik veya çelişkili bilgiler içeren e-mailerin gönderildiği durumlarla karşılaşılıyor musunuz? Örnek verebilir misiniz?
5. Mesai saatleriniz dışında işiniz ile ilgili telefon aramalarına, görüşmelerine maruz kalıyor musunuz? Ne kadar sıklıkla ve nasıl?
6. En çok hangi kanallar (telefon, e-mail, whatsapp, sosyal medya vs) ile zorbalığa maruz kaldığınızı düşünüyorsunuz?
7. Sizce işyerinde siber zorbalık davranışlarının ortaya çıkmasına neden olan unsurlar nelerdir?
8. Siber zorbalık davranışı sizce en çok kimler tarafından ve kimlere yönelik uygulanıyor?
9. Sizce siber zorbalık davranışıyla karşılaşan bir çalışan ne yapmalıdır? Bu konudaki haklarınızı biliyor musunuz? Bahsedebilir misiniz?
10. Yaşadığınız siber zorbalık baskısı, çalışma hayatınızda verimliliğinizi ve performansınızı ne yönde etkilemektedir? Yaşadığınız olay nedeniyle çalışma kalitenizin düştüğünü düşünüyor musunuz?
11. Siber zorbalığa maruz kaldıktan sonra işe devamsızlık yaptığınız oldu mu? Yaşadığınız bu olay sonrasında işi bırakmak/ değiştirmek gibi düşünceleriniz oldu mu? Süreci anlatabilir misiniz?
12. İşyerinde maruz kaldığınız siber zorbalık davranışlarını özel hayatınızı (aile ve arkadaşlık ilişkileri) nasıl etkiledi?

13. Maruz kaldığınız siber zorbalık olgusu nedeniyle uyku düzeninizde değişiklikler yaşandı mı?
14. Siber zorbalık davranışları ile karşılaştığınızda yaşadığınız bir sağlık sorunu oldu mu?
15. Siber zorbalık ile nasıl mücadele ediyorsunuz? Siber zorbalık baskısı ile karşılaştığınızda psikolojik destek almayı düşündünüz mü, aldınız mı?
16. İşyerinde Mobbing/Siber zorbalık davranışlarına ilişkin eğitim programları yapıyor mu? İçeriğinden bahsedebilir misiniz?
17. Sizce siber zorbalık davranışının ortaya çıkmasının engellenmesi noktasında neler yapılmalıdır? Yasalar, yöneticiler, bireysel olarak neler yapılabilir?
18. Çalışma hayatınızda sık sık iş stresi yaşadığınız oluyor mu? Neler/en çok iş stresi yaşamanıza sebep oluyor, anlatır mısınız?
19. Yaşadığınız işyeri siber zorbalık davranışları iş stresi yaşamanıza sebep oldu mu? Stres düzeyiniz nasıl etkilendi, bahsedebilir misiniz?
20. İş yeri siber zorbalığın sebep olduğu iş stresinin sizde yarattığı olumsuz etkiler oldu mu? Örnekler verebilir misiniz?
21. Yaşadığınız işyeri siber zorbalık olayından/olaylarından sonra yaşadığınız iş stresi davranışlarınıza nasıl yansdı? (Öfke, Ağlama krizi, içe kapanma, agresif davranma vs.) Örnekler verebilir misiniz?
22. İşyeri siber zorbalığının sebep oldu mu iş stresi yüzünden sağlık problemleri yaşadığınız oldu mu? (Kilo alma, panik atak, tansiyon, kalp ve mide rahatsızlıkları vs.) Yaşadığınız olaylardan bahsedebilir misiniz?
23. İşyeri siber zorbalık olaylarının sonucunda yaşadığınız iş stresi örgütsel (çalışma) hayatınızı nasıl etkiledi?
24. Yaşanan işyeri siber zorbalık olaylarının neden olduğu iş stresi performansınızın ve verimliliğinizin azalmasına sebep oldu mu? Anlatabilir misiniz?
25. Yaşadığınız iş stresi dikkat ve konsantrasyon eksikliği yaşamanıza neden oldu mu? Bunun sonucunda iş kazası yaşadınız mı veya kötü bir olay yaşandı mı?
26. İşyeri siber zorbalığına maruz kaldıktan yaşanan iş stresi iş devamsızlığınızı arttırdı mı? İş değiştirme, işi bırakma gibi düşünceler gelişti mi? Bu süreçten bahsedebilir misiniz?
27. Yaşadığınız bu iş stresi ile nasıl mücadele ediyorsunuz? Uzman kişilerden yardım alıyor musunuz? Almayı düşündünüz mü? Bu süreci anlatabilir misiniz?