

İşyeri Stresi ve Mobbing



Stres

- Stres organizmanın bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesiyle ortaya çıkan ve bireylerin yaşamlarını etkileyen evrensel bir durumdur.





I THINK
IT'S
STRESS!!

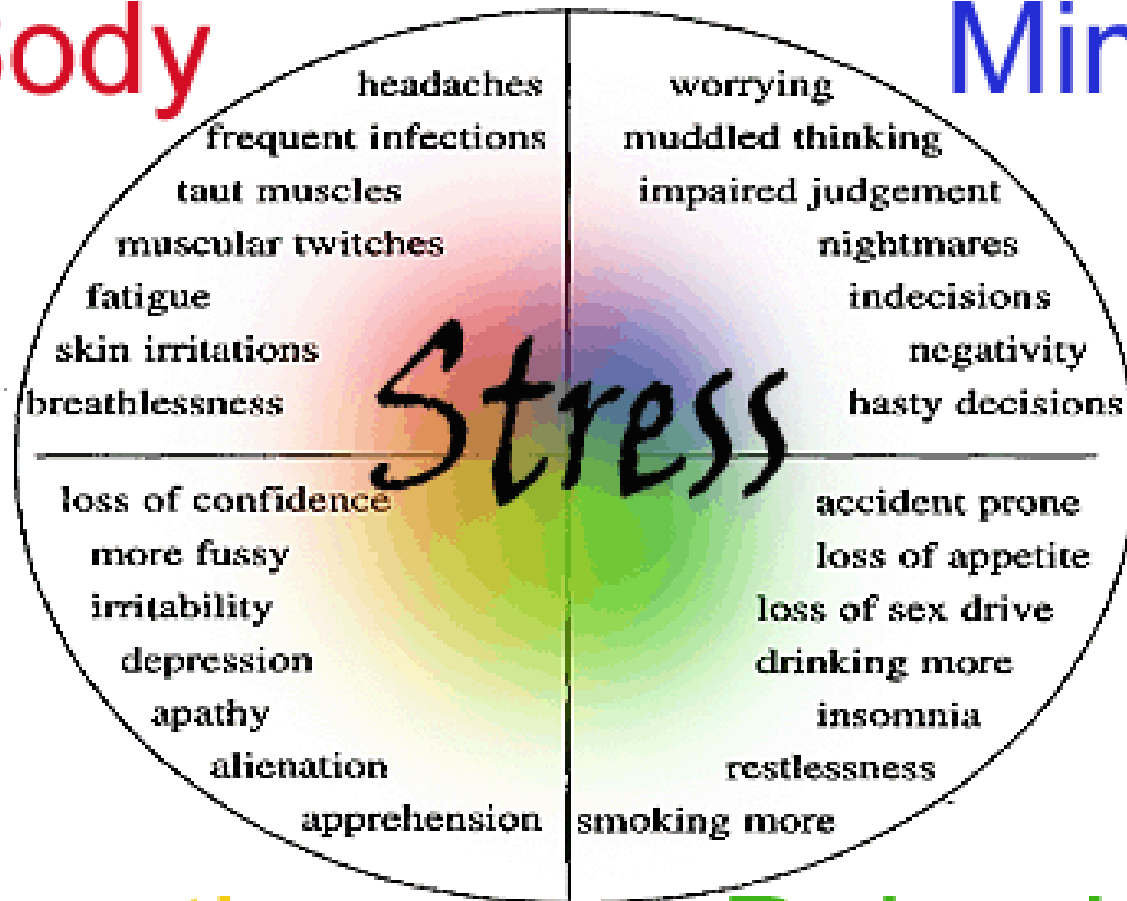
- Lazarus'un etkileşimsel stres modeline göre; stres, birey ile çevresi arasındaki karşılıklı etkileşim sonucu ortaya çıkan dinamik bir süreç olarak tanımlanmaktadır.





Body

Mind



Emotions

Behavior

- Çalışma ortamında yaşanan stresli durumlarda da çeşitli baş etme yöntemleri kullanılmakta, kullanılan bu yöntemlerin etkili olmaması ve uzun sürmesi durumunda ise zamanla tükenme, depresyon, performansta azalma, işten ayrılma ve kişiler arası ilişkilerde bozulmalar yaşanabilmektedir.

- Baş etme, bireyin kendisi için stres verici olaya karşı direnmesini belirten önemli bir kavramı tanımlamaktadır.
- Yaşanan olaylar karşısında uygun kaynakları kullanmayan bireylerde baş etmede yetersizlik görülmekte ve birey stres yaşamaktadır.

- Stresin birey üzerinde her zaman olumsuz etkisi olduğunu söylemek mümkün değildir.
- Aşırı stresli durumlar kaçınılmaz şekilde bireye zarar verebilirken, orta düzeyde stres çoğu kez yararlı amaçlara hizmet edebilmektedir.

Hastanede Stres Faktörleri

- Rol belirsizlikleri,
- Fiziksel çevre,
- İstekleri dışındaki ünitelerde çalışmak
- Çalışma sürelerinin uzun olması
- Vardiyalı çalışma ve bakım verilen hasta sayısı
- Aşırı iş yükü
- Ölüm ve ölümcül hastaya bakım vermek
- Kişilerarası ilişkiler ve yükselme ile ilgili problemler
- Hasta ve hasta yakınları ile sürekli karşı karşıya kalmasından kaynaklanan sözel taciz, sözel korkutma, sözel cinsel taciz ve fiziksel saldırı riski

- İş nedeniyle yaşanan stres, artık bir çok uzman ve sağlık kuruluşuna göre, bir “hastalık” tır.
- Bunun sonucunda, çalışanların performansları düşmekte, birbirleriyle olan ilişkileri bozulmakta, depresyon ve kaygı bozuklukları oluşmaktadır.



İş Stresinin Neden ve Sonuçları

- Bireysel farklılıklar (iş tecrübesi, kişilik, yaş, cinsiyet, toplumsal ekonomik statü)
- Çevresel faktörler fiziki,teknik,genel ortam)
- Bireysel faktörler (geçimsizlik,aile,ölüm, Boşanma,parasızlık vb)
- Örgütsel faktörler (görev,rol,yapı,katılma Liderlik,kurallar vb)

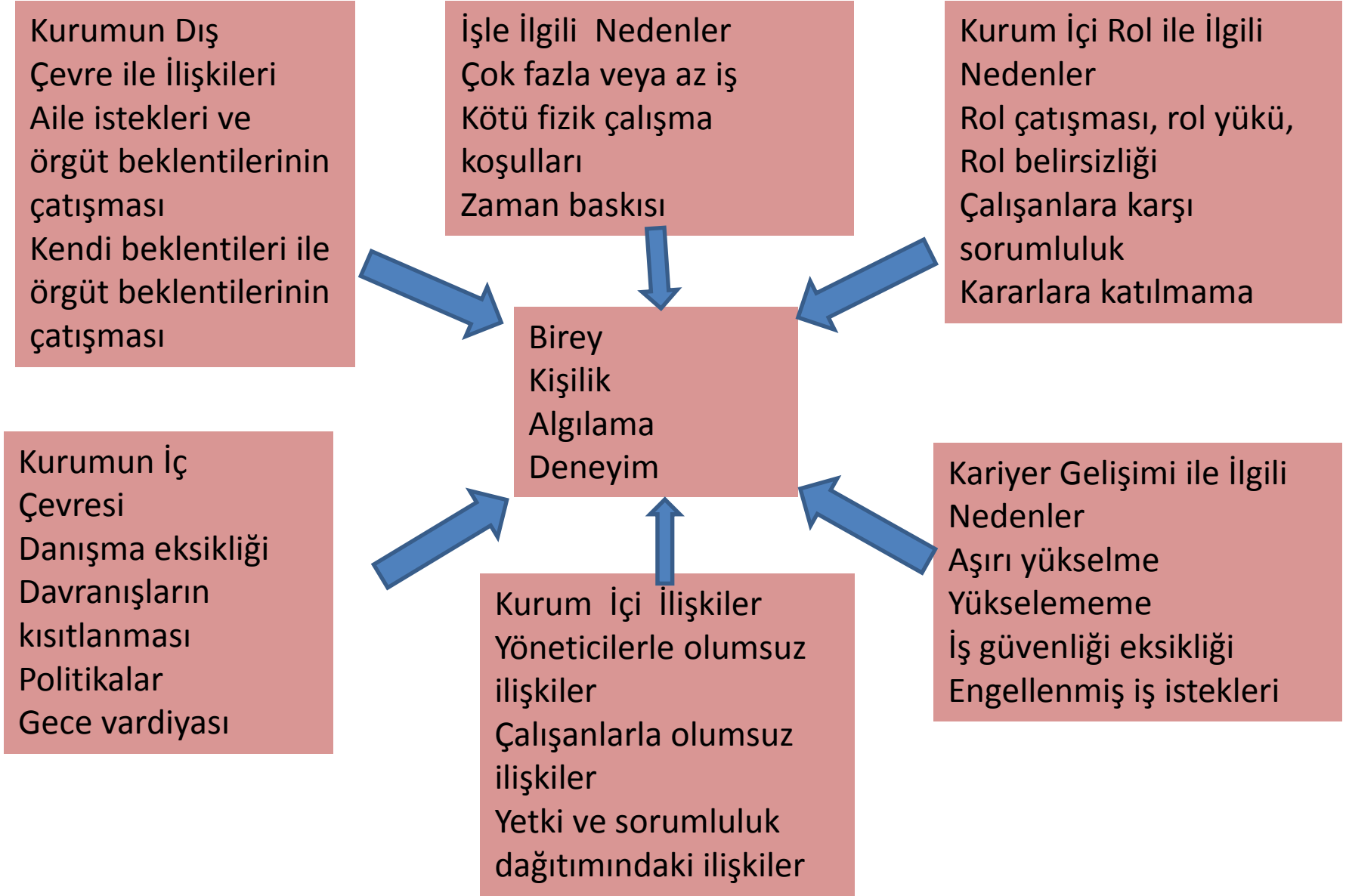
STRES

- Fizyolojik (baş ağrısı, kalp, tansiyon)
- Psikolojik (uyku bozukluğu, depresyon tatminsizlik)
- Davranışsal (dalgınlık, kaza, alkol)
- Örgütsel (devamsızlık, performansta azalma)

STRESİN SEBEP VE SONUÇLARI

STRES KAYNAKLARI	BEDENSEL KİMYASAL İŞLE İLGİLİ	ÇEVRESEL SOSYAL RUHSAL	→ → →	STRESORLER STRESÖRLER STRESÖRLER
KISA SÜRELİ STRESİN ETKİLERİ	FİZYOLOJİK ETKİLER KASILMALAR, KAN BASINCINDA YUKSELME, KALP HIZINDA ARTMA, ÇARPINTI vb	PSİKOLOJİK ETKİLER ENDİŞE, KARAMSARLIK, KIZGINLIK vb.		ZİHİNSEL ETKİLER UNUTKANLIK, DIKKATİNİ TOPARLAYAMAMA vb.
UZUN SÜREN STRESİN ETKİLERİ	KRONİK HASTALIKLAR BAŞAGRISI, ULSER, KANSER, HIPERTANSİYON, ASTİM, SAMAN NEZLESİ, KALP HASTALIKLARI vb	KRONİK ANKSİYETE VE DEPRESYON FOBİLER, KİŞİLİK DEĞİŞİKLİKLERİ, RUHSAL HASTALIKLAR vb		DÜŞÜNCE VE HAFIZA BOZUKLUKLARI OBSESSİF DÜŞÜNCELER, UYKU BOZUKLUKLARI vb
SONUÇ	URETKENLİĞİN AZALMASI HİÇBİR ŞEYDEN ZEVK ALAMAMA YAKIN İLİŞKİLER KURAMAMA			

İş Stresinin Potansiyel Nedenleri



Örgütsel açıdan stresi yönetebilmek için belli başlı yaklaşımlar

- Çalışma ortamının iyileştirilmesi
- Stresle başa çıkma yöntemlerinin kullanılması
- Zamanı iyi kullanarak stresi azaltma
- Etkili iletişim



İŞ YERİNDE STRES BELİRTİLERİ

- Rekabete karşı koymayı becerememe,
- Kendine güvensizlik “ Benim fikrim budur” diyememe
- Karışık durumlarda başarısızlık, panik
- İşyerindeki sorunlara aşırı duygusal tepki gösterme
- Başarılı olmayı başaramama
- Karar verme sürecinde yetersiz kalma
- Dayanışma eksikliği
- Katılımcılığın azalması
- İş kazalarının artması
- İşe devamsızlığın artması
- İş performansının düşüklüğü
- Kalite kontrolünde hataların artması
- Hatalara karşı vurdum duymaz davranma

"I'M AFRAID YOU FAILED
YOUR STRESS TEST."

AAAARGH!



Baloo

EN YAYGIN (FİZİKSEL VE RUHSAL) STRES BELİRTİLERİ

- Yorgunluk
- Hevessizlik, bitkinlik hissi, halsizlik
- Baş ağrıları, mide bağırsak rahatsızlıkları
- Kilo kaybı
- Uyku bozuklukları
- Sürekli nezle, grip, soğuk algınlığı ve benzeri hastalıklar dan bir türlü kurtulamama
- Sabırsızlık, çabuk sinirlenme
- Konsantrasyon bozukluğu
- Çok sık öfkelenme
- Alınganlık, dargınlık
- Kendini yararsız, değersiz hissetme
- İşini kaybetme, işini becerememe, iş verenleri memnun edememe korkusu
- Depresyon
- İletişim eksikliği
- Alkol veya uyuşturucu madde kullanımı

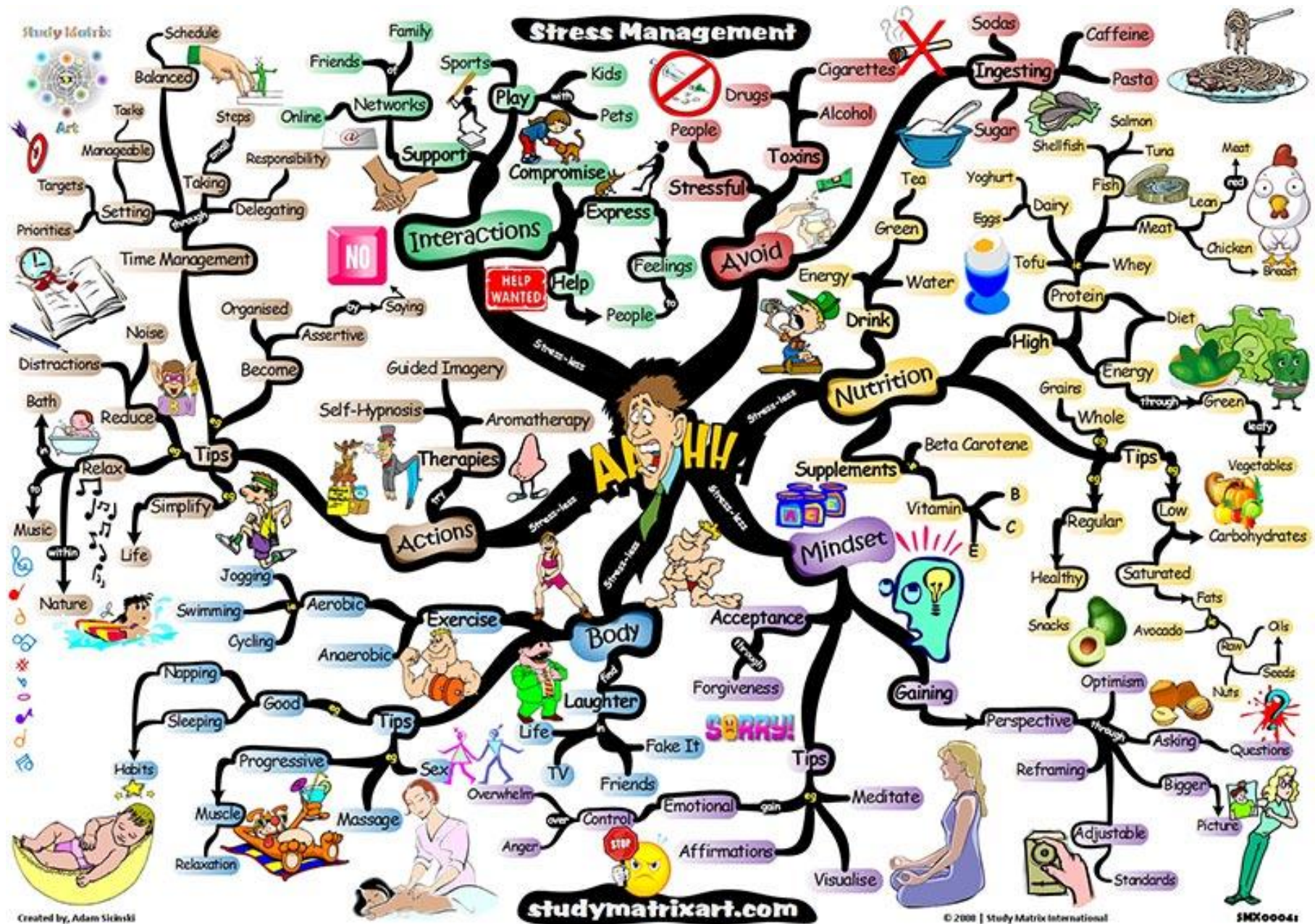
KURUMSAL STRES YÖNETİMİ

- Kurum içinde stresi yönetebilmek için öncelikle kurum içinde **bilgi birikimi olmalı** ve personel, kurum özelliklerine göre ve rasyonel verilerle çalışmalıdır.
- Kurum içinde stres yaratan bir durumla karşılaşıldığında ise; **öncelikle sorun tanımlamalı ve durumu çalışanların nasıl algıladığı açıklığa kavuşturulmalı**, daha sonra ise stres kaynakları değiştirilmelidir.
- Kurum içinde stres azaldığını, **işe geç gelmelerin ve sağlık harcamalarının azalması** gibi durumlardan anlamak mümkündür.

NELER YAPILABİLİR?

- Kişi gerektiğinde hayır demeyi bilmeli
- Gerektiğinde her şeye ara vermeli
- Gerçekçi hedefler konmalı
- Sağlıklı yaşamalı
- Sosyal hayat canlı tutulmalıdır.
- Tükenmişliğe kadar varabilecek iş stresi engellenmeli





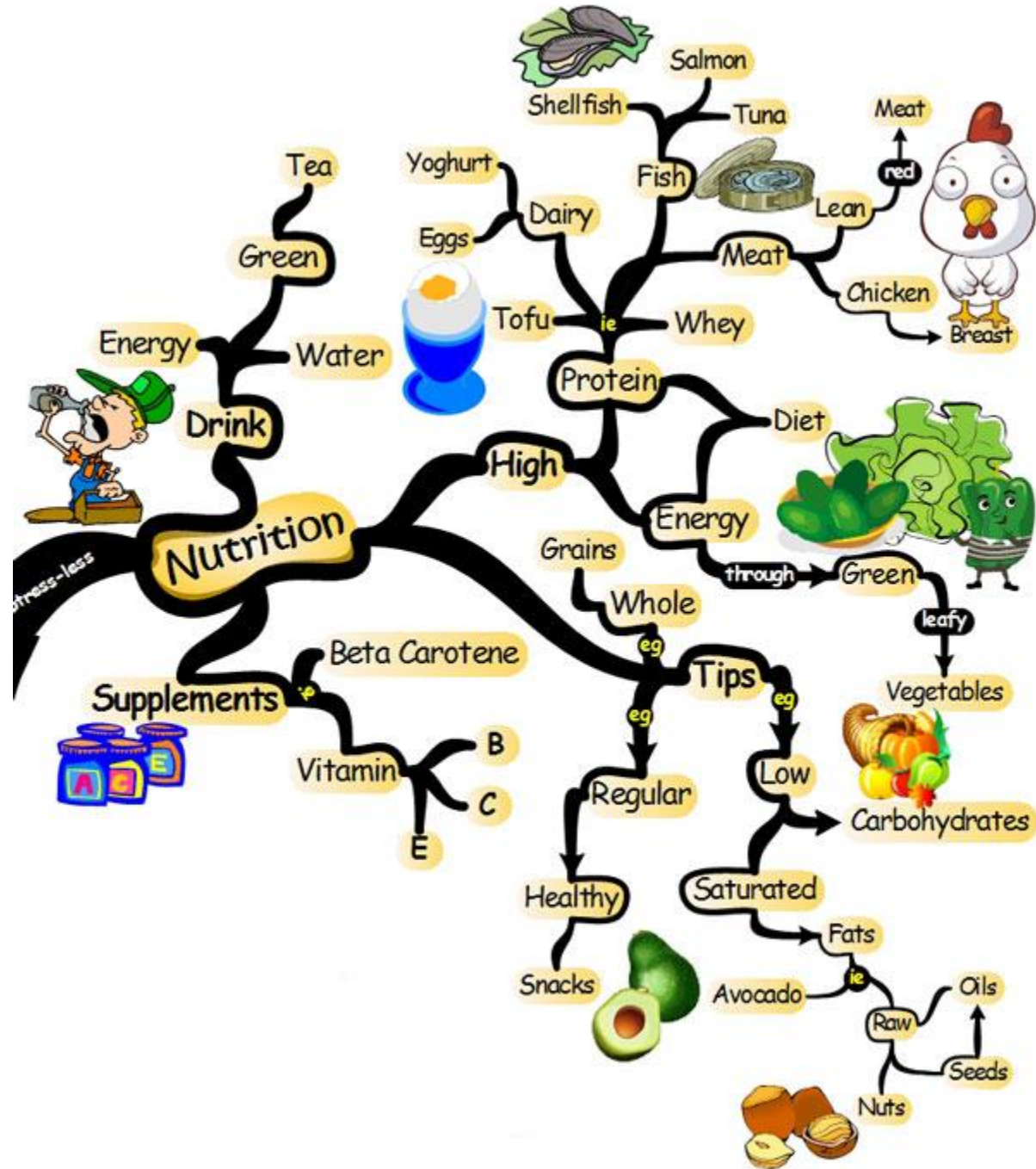
Stres Yönetiminde Zaman Planlaması



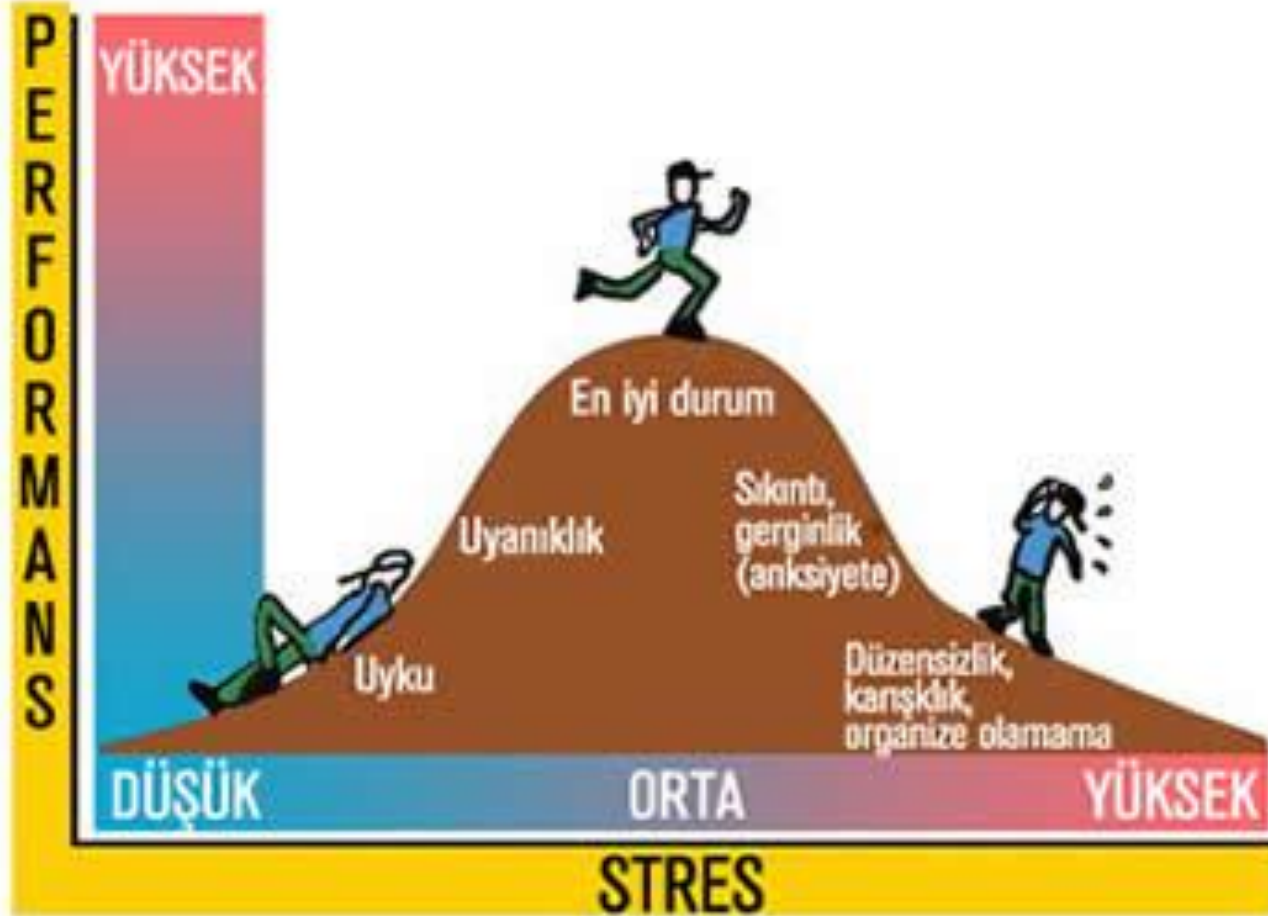
STRESLE BAŞA ÇIKMADA BAZI ÖNERİLER

- Kas gerginliğini azaltmak ve fazla enerjiyi boşaltmak için, düzenli spor yapın
- Aşırı çay ve kafeinli gıdalardan uzak durun
- Kişisel muhasebenizi günlük yapın, erteleme alışkanlığını ter kedin
- Duygusal zekanızı özellikle empati yeteneğinizi geliştirin.
- Düzenli ve dengeli beslenin, şeker ve tuz tüketimini azaltın
- Düzenli ve yeterli uyuyun, yaşam alanlarında dengeyi gözetin
- İş yükünüzü dengeleyin, zaman ve enerjinizi önem ve önceliklerinize göre yönetin
- Hobiler edinin, kendinize ailenize ve çevrenize vakit ayırın
- Değişime açık olun, değişimi tehdit değil, bir fırsat olarak görün
- Ya yaptığınız işi sevin, ya da sevdiğiniz işi yapın.

Stresle Baş etmede Beslenme Desteği



Stres - Performans Bağlantısı



Yerkes Yerkes - Dodson Yasası na göre (Benson, Stuart (1993)

Mobbing

En önemli özelliği SİSTEMLİ olması



Mobbing

- Latince'de kararsız kalabalık, şiddete yönelmiş topluluk anlamındadır
- İngilizce'de "mob" fiili , bir yerde toplanmak, saldırmak ve rahatsız etmektir.
- Türkçe'de ise duygusal linç, psikolojik terör, işyerinde zorbalık, psikolojik taciz, duygusal taciz, duygusal saldırı, yıldırma şeklinde tanımlanmaktadır





- Leyman (1990)'da, “bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak, düşmanca ve ahlak dışı yöntemlerle sistematik bir biçimde uygulanan psikolojik terör” olarak tanımlamıştır.
- Field 1996'da, “bir kişinin kurbanın kendine güvenine ve özsaygısına sürekli ve acımasız biçimde saldırması” olarak tanımlamıştır.

Mobbing'de Amaç

- Bir işyerindeki kişi yada kişiler üzerinde sistematik baskı yaratarak, ahlak dışı yaklaşımlarla (yersiz suçlamalar, aşağılamalar) performanslarını ve dayanma güçlerini yok ederek, işten ayrılmaya zorlamak
- İş yaşamından dışlamak için psikolojik taciz, kötü davranış, uygun olmayan görev ve adaletsiz maaş yöntemini kullanmak



EN ÇOK MOBBİNG BAŞVURUSU YAPAN KAMU KURUMLARI

Hastaneler	195
Milli Eğitim Bakanlığı	168
Üniversiteler	91
Türk Silahlı Kuvvetleri	48
Emniyet Genel Müd.	31
Adalet Bakanlığı	22
Enerji ve Tabii Kayn. Bak.	19
Bankalar	17
Çevre ve Şehircilik Bak.	13
Diğer	154

Mobbing Saldırganları/Uygulayanlar

- Üst düzey yönetim kadrosu
- Aynı düzeydeki akranlar
- Astlar
- Bir grup da uygulanabilir.
- Mobbing yapan (saldırgan)
- Mobbingi teşvik eden
- Mobbinge göz yuman
- Mobbing mağduru (kurban)

Kurumdaki kişiler bu iki gruptan birisine, tacizciye ya da kurbanı destek çıkararak mobbing sürecine dahil olmaktadır.

İŞYERİNDE CEHENNEM ETKİSİ

Mobbing

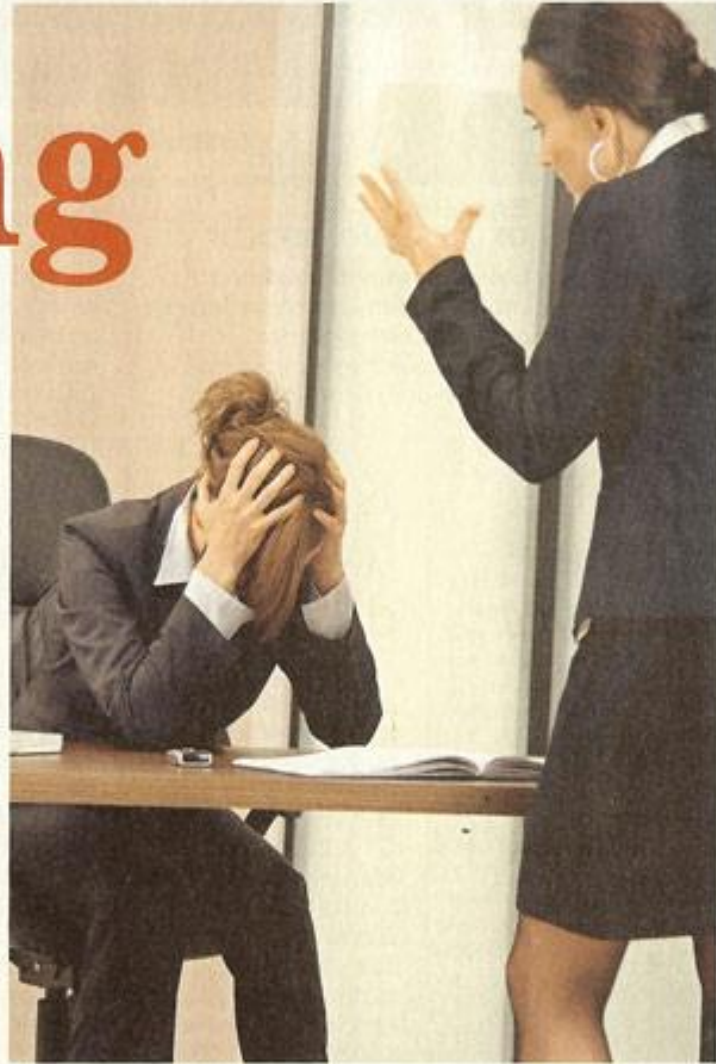
Tanımı hâlâ net olarak belirlenmeyen mobbing binlerce çalışanın ortak derdi. Türkiye’de 12 ilde yapılan bir araştırmaya göre mobbing sadece kişinin çalışma hayatını değil sosyal ve özel hayatına kadar tüm bir yaşamını etkiliyor

ERA Research & Consultancy ve Futurebright Araştırma şirketi ortaklığıyla gerçekleştirilen Türkiye’de mobbing araştırması katılanların yüzde 10’unun kendisinin, yüzde 6’sının ise bir yakınının mobbing ile karşılaştığını ortaya çıkarıyor. Toplam 12 ilde gerçekleştirilen araştırma kapsamında sonuçlar beş mobbing mağduru ile yüz yüze görüşülmesinin yanı sıra dört avukat ve üç İnsan Kaynakları uzmanından da görüşler alınarak oluşturdu. ERA Research & Consultancy Kurucu Ortağı Elvan Oktar ve FutureBright Araştırma Kurucu Ortağı Pınar Kocacıyıköglü bu

konuda Türkiye genelinde bilgi verecek çalışmalar olmadığı için böyle bir çalışmaya ihtiyaç duyduklarını belirtiyor.

10 YILLIK GEÇMİŞİ VAR

Araştırmanın sonuçlarını paylaşan ERA Research & Consultancy Kurucu Ortağı Elvan Oktar, mobbing kavramının basın yoluyla 10 yıl önce tanınmaya başladığını söylüyor. İşyerinde gücü elinde bulunduran kişinin zayıf olanı yıldırma ve bezdirmeye yönelik davranışlarının mobbing olduğunu hatırlatan Oktar, bunun psikolojik bir oyun olarak tanımlanabileceğini anlatıyor.



‘İşe iade davalarının bir parçası oluyor’

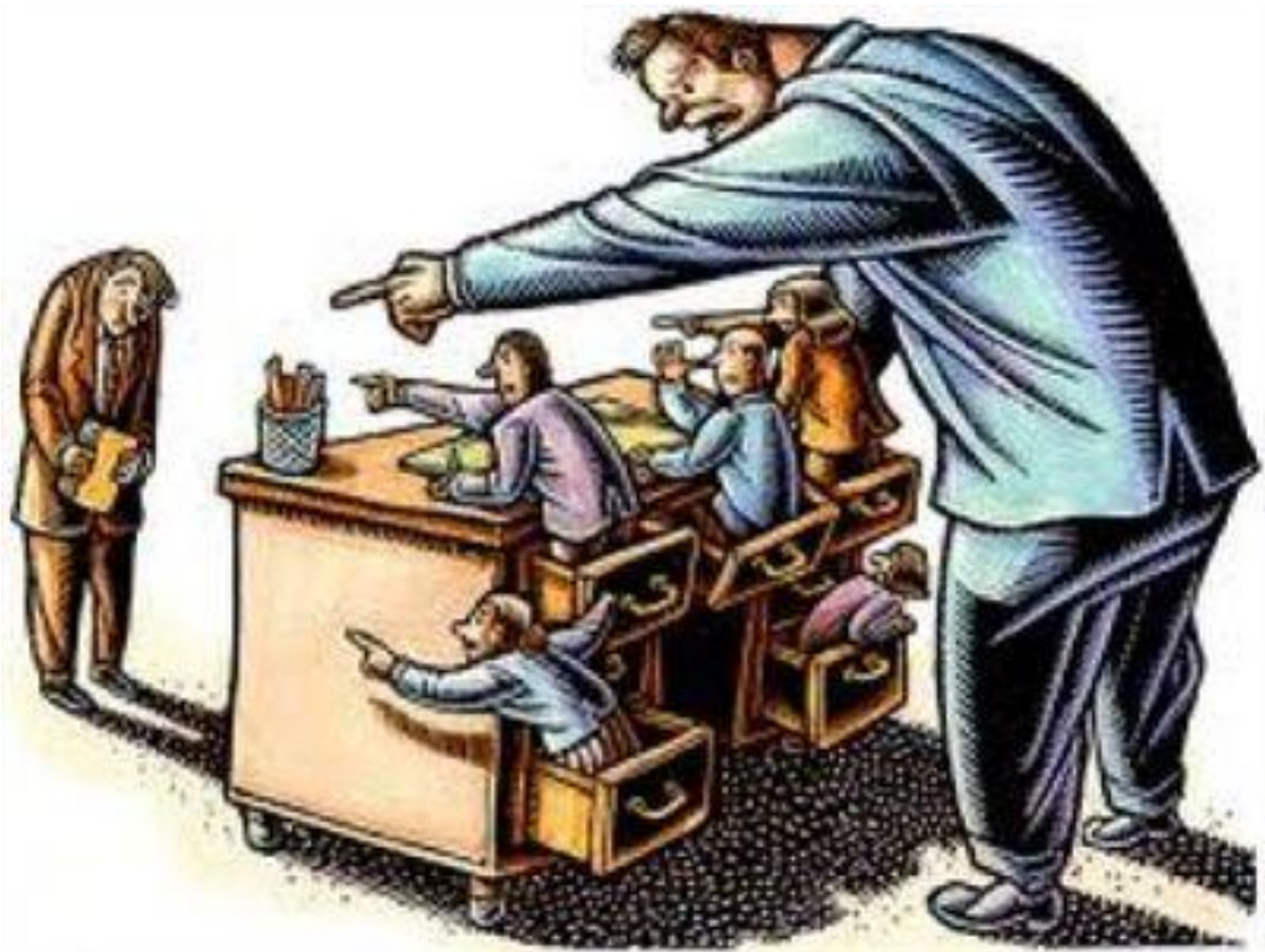
Araştırma kapsamında görüşülen avukatların görüşlerini de aktaran Oktar, bu durumun ancak kişinin işten çıkarılması durumunda yargıya taşındığına dikkat çekiyor. Mobbingin henüz sözcük olarak yasaya girmediğini aktaran Oktar, genellikle yürütülen davaların da bire bir “mobbing” davaları değil işe iade davalarının bir parçası olduğunu belirtiyor.

Oktar, İK uzmanlarının mobbinge daha çok ast – üst ilişkisinin keskin olduğu hiyerarşik yapılarda, gücün tek elde ve belli bir grupta toplandığı aile patron şirketlerinde ve geleneksel yapılarda daha sık rastlandığını belirttiğini aktarıyor. Net iş tanımları olmamasının da mobbingi elverişli kıldığını anlatan Oktar, bu eksiklerin giderilmesine yönelik çalışmalar yaparak bu durumla baş edebileceği yorumunu yapıyor.



Mobbing Maduru

- oğunluğu otuzlu yaşlarda,
- İyi eğitimli, hatta yüksek lisans ve doktora derecelerine sahip,
- Duygusal zekaları yüksek
- retken, dürüstlük,merhamet ve adalet hisleri gelişmiş,
- Parlak ve etkileyici bir eğitim geçmişine sahip,
- Kurumun basamaklarını tırmanma sürecinde gelecek vaat eden,
- İşlerini seven, işle bütünleşen, örgütün hedeflerine, saygınlığına inanan ve yürekten katkıda bulunan kimselerdir



Yaygın Mobbing Davranışları

- Dini ve siyasi görüşleri ile alay edilmesi,
- Yapılan işlerin sürekli eleştirilmesi,
- Kişinin umursanmaması ya da sanki yokmuş gibi davranılması,
- Hakkında asılsız söylentiler çıkarılması,
- Hareketleri taklit edilerek gülünç duruma düşürülmesi,
- Verilen işlerin geri alınarak kişinin kendine olan güveninin sarsılması,
- Kişinin itibarını ve kariyerini zedelemek için yeteneği dışında işler verilmesi,
- Psikolojik ve fiziksel olarak ağır işlerde görevlendirilmesi

Kendini göstermeyi ve iletişimi etkileyen davranışlar:

- Üstü tarafından mağdurun kendisini gösterme olanakları kısıtlanır.
- Sürekli sözü kesilir.
- Meslektaşları veya birlikte çalıştığı kişiler tarafından kendini gösterme olanakları kısıtlanır.
- Yüzüne bağırılır ve yüksek sesle azarlanılır.
- Yaptığı iş sürekli eleştirilir.
- Sözlü tehditler alır.
- Yazılı tehditler gönderilir.
- Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilir.

Sosyal ilişkilere saldırılar

- evresindeki insanlar onunla konuşmaz.
- Kimseyle konuşturulmaz; başkalarına ulaşması engellenir.
- Ona diğerlerinden ayrılmış çalışma alanı verilir.
- Meslektaşlarının onunla konuşması yasaklanır.
- Sanki orada değilmiş gibi davranılır.

İtibara saldırılar

- Psikolojik sorunları varmış gibi davranılır.
- Psikolojik değerlendirme / inceleme geçirmesi için baskı görür.
- Davranışları, onu gülünç duruma düşürmek için taklit edilir.
- Özel yaşamıyla alay edilir.
- Özgüvenini olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanır.
- Çabaları küçültücü bir şekilde yargılanır.
- Arkasından kötü konuşulur.
- Komik durumlara düşürülür.
- Hakkında söylentiler çıkarılır.
- Dini veya siyasi görüşleriyle alay edilir.
- İsim takılır.
- Kararları sürekli sorgulanır.
- Bir özrüyle alay edilir.
- Etnik kökeniyle alay edilir.
- Cinsel içerikli imalarla karşılaşır.

Yaşam kalitesi ve mesleki duruma saldırılar

- İşyerinde ona özel bir görev yoktur.
- Ona verilen işler geri alınır, kendisine yeni bir iş alanı bile oluşturamaz.
- Anlamsız işler verilir.
- Kapasitesinin altında işler verilir.
- İş sürekli değiştirilir.
- Özgüvenini etkileyecek işler verilir.
- İtibarını düşürecek şekilde, niteliklerinin dışındaki işler verilir.
- Mali yük getirecek genel zararlara neden olunur.
- Evi veya işyerine zarar verilir.

Kişinin sağlığına doğrudan saldırı

- Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanır.
- Fiziksel şiddet tehditleri yapılır.
- Gzn korkutmak için hafif şiddet uygulanır.
- Fiziksel olarak zarar verilir.
- Doğrudan cinsel tacizle karşılaşır.

Mobbing Süreci

1. Anlaşmazlık
2. Saldırgan eylemler
3. Yönetimin katılımı
4. Zor ve akıl hastası olarak damgalanma
5. İşine son verilme



Mobbing'in Örgütteki Olumsuz Etkileri

- Örgütün tüm organlarına yayılabilir
- Kurumda güven, sevgi, saygı azalır ve motivasyon yok olur.
- Uyumsuzluk baş gösterir ve iş verimliliği düşer.
- Bir kişinin topluma maliyeti, yıllık gelirinden fazla olur.
- Yüksek zeka ve vizyon sahibi kişilerden oluşan çok sayıda insan yok yere heba edilir.
- İşe devamsızlık ve işten ayrılmaya neden olur



Sağlık Personeli Üzerine Etkiler

- Şok, inanmama, suçluluk, depresyon, korku
- Fiziksel yara, rahatsızlıklar (migren, kusma vb.)
- Yükselen stres seviyesi,
- Benlik saygısında ve mesleki yetiliğine olan inancında eksilme,
- Kendini suçlu görme,
- Kendini aciz ve sömürülmüş görme,

- İşe gelmeme,
- Cinsel rahatsızlıklar
- İş doyumunu yitirme,
- Verimliliğin düşmesi,
- Hasta-sağlık çalışanı anksiyetesi
- Kişilerarası ilişkilerde bozulma,
- Personelinin moralinin ve verimliğinin azalması
- Mesleki sorumlulukların için gereken davranışlardan kaçınma ve bakımın kalitesinin düşmesi,



“Hayatı yaşamanın iki yolu vardır: Birisi, hiçbir şeyin mucize olmadığını düşünmek, diğeri her şeyin mucize olduğunu düşünmektir”

ALBERT EİNSTEİN

Mobbing Nedenleri

- Kıskançlık
- İşteki başarılar
- Dünya ve yaşam hakkındaki görüşler
- Nedensiz
- Yetenekler
- Dış/Fiziksel görünüş
- Yaşam tarzım
- Eğitim durumum
- Dini inanç/inaçlar
- Siyasi görüşler
- Medeni durum
- İşteki başarısızlıklar

Mobbing'le M¼cadele



- Mobbing mücadelede, olmazsa olmaz etken **kanıtlamadır.**
- Bununla birlikte öyküde tutarlılık ve kayda geçirme önemli ispat araçlarıdır

Yapılması Gerekenler

- Yönetici durumunda olan kişilerin, kişilik, deneyim ve bilgi donanımı itibariyle yeterlilik taşıyan kişilerden seçilmesi,
- Yöneticilik sürelerinin sınırlandırılması;
- Çalışanların terfi, tayin, disiplin işlemlerinin belli kurallar çerçevesinde gerçekleştirilerek ve dayanakları belirtilmek suretiyle geniş bir kurulca karara bağlanması,
- Böylece çalışanın üstü tarafından sürekli işten çıkarma, terfi ettirilmeme ya da disiplin cezası alma tehdidinden kurtarılması gerekmektedir.



MOBBING
İLE MÜCADELE DERNEĞİ

- BAŞBAKANLIK MOBBING GENELGESİ
- 19 Mart 2011 CUMARTESİ **Resmî Gazete** Sayı :
27879 **GENELGE** Başbakanlıktan: **Konu**
İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing)
Önlenmesi.