



ÇUKUROVA ARAŞTIRMALARI

E-ISSN: 2458-7559

Araştırma Makalesi/Research Article

DOI Number: <http://dx.doi.org/10.18560/cukurova.1143>

Batga, B. ve Ceyhan, S. (2019). İşyeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerindeki etkisi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Çukurova Araştırmaları*, 5 (2), 250-262.

CİLT 5, SAYI 2, KIŞ 2019, s. 250-262.

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA¹

Burcu BATGA²

Sümevra CEYHAN³

Öz

İşyeri nezaketsizliği, işyerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlal edilmesiyle oluşan, niyeti tam olarak belli olmayan ancak hedefteki kişiye zarar veren sapkın bir davranış olarak tanımlanmaktadır. Çalışanlar hakkında küçümseyici yorumlar yapmak, çalışanları dinlememek ve görmezden gelmek, çalışma arkadaşları hakkında söylentiler yaymak işyerinde sergilenen nezaketsiz davranışlardan sadece bazılarıdır. Niyeti tam olarak belirli olmasa da işyeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerinde bir takım etkileri olmaktadır. Nezaketsiz davranışlarla karşılaşan çalışanlar iş stresi, tatminsizlik ve psikolojik sıkıntılar yaşamakla birlikte, iş performanslarında düşme ve işten ayrılma eğilimi içine de girebilmektedir. Bu noktadan hareketle çalışmanın temel amacı işyeri nezaketsizliğinin banka çalışanları üzerindeki etkilerini (iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma eğilimi) belirlemeye yöneliktir.

Bu bağlamda araştırmanın evrenini Bingöl ilinde faaliyet gösteren banka çalışanları oluşturmaktadır. İşyeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerindeki etkisi ile ilgili elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Verilerin sonuçlarına ulaşmak için betimsel analizler, güvenilirlik analizi, frekans, korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda işyeri nezaketsizliğinin iş tatmini ve iş performansı negatif olarak etkilediği tespit edilmiştir. Ancak işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki ve etki bulunamamıştır. Araştırma sonucunda ulaşılan bulgular ışığında işyeri nezaketsizliği, iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyetine ilişkin değerlendirme ve önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İşyeri nezaketsizliği, iş tatmini, iş performansı, işten ayrılma niyeti

¹ Bu makalenin özeti 6. Uluslararası Multidisipliner Çalışmaları Kongresi'nde tebliğ olarak sunulmuştur.

² Öğr. Gör., Bingöl Üniversitesi, Bingöl Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Bölümü, bbatga@bingol.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-7170-5054>

³ Öğr. Gör., Bingöl Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, sceyhan@bingol.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-5436-2996>

Article Info/ Makale Bilgisi

Received/Geliş: 17.07.2019

Accepted/Kabul: 17.10.2019

THE EFFECT OF WORKPLACE INCIVILITY ON EMPLOYEES: A RESEARCH ON BANK EMPLOYEES

Abstract

Workplace incivility is defined as a heretical behavior that is formed by a violation of the rules of mutual respect in the workplace, which does not exactly reveal the intention but damages the target person. Spreading comments about employees, listening to employees and ignoring employees, spreading rumors about their colleagues are just some of the incivility behaviors exhibited in the workplace. Even though the intention is not certain, the workplace incivility has some effects on the employees. Employees experiencing incivility behaviors may experience work stress, dissatisfaction and psychological distress, but also fall in their job performance and tendency to quit. From this point of view, the main purpose of the study is to determine the effects of work indifference on bank employees (job satisfaction, job performance and the turnover intention).

In this context, the population of the study is composed of bank employees in Bingöl province. The data obtained regarding the effect of the workplace incivility on the employees were analyzed by SPSS 22.0 package program. Descriptive analyzes, reliability analysis, frequency, correlation and regression analysis were used to reach the results of the data. As a result of the analyzes, it was determined that the work incivility effected job satisfaction and job performance negatively. However, there is no relationship between the workplace incivility and the turnover intention. In the light of the findings of the study, evaluations and suggestions were made regarding the work incivility, job satisfaction, job performance and turnover intention.

Keywords: Workplace incivility, job satisfaction, job performance, turnover intention

GİRİŞ

Günümüz yoğun dünyasında sektörler arasında rekabetin giderek şiddetlenmesi, rekabetten dolayı çalışma ortamlarının hareketlenmesi ve dinamizm kazanması, zorlu ve stresli çalışma koşulları çalışanlar arasında tahammülsüzlüğü ve hoşgörüyü azaltarak bir takım nezaketsiz davranışları beraberinde getirmektedir. Özellikle bankacılık sektöründe çok sayıda müşteriye maruz kalma, rekabetten kaynaklı hedef ve kota baskısı yöneticileri ve çalışanları tahammülsüz kılmakta, bu durum çalışanların birbirine karşı daha nezaketsiz olmalarına, kaba davranış ve söylem geliştirmelerine sebep olmaktadır (Polatçı ve Özçarık, 2013). Çalışma şartlarının zorlu olması ve iş yoğunluğunun fazla olmasından dolayı bankacılık sektörü nezaketsiz davranışların sıklıkla yaşanabileceği bir alan olarak karşımızda durmaktadır.

Çalışanlar üzerindeki zaman baskısı, işlerin kısa yoldan hızlı bir şekilde yapılma arzusu, çalışanların söylem ve davranış ekseninde saygı kurallarını ihmale etme eğilimini artırmaktadır. Hemen hemen bütün örgütlerde formel ve informel ilişkilerde, bana selam vermedi, asansörde arkasını döndü, beni görmemezlikten geldi gibi davranış biçimleri çalışanlar tarafından sıklıkla dile getirilmektedir. Örgütlerin sosyal bir ortam olduğu düşünüldüğünde, örgüt içindeki olumlu veya olumsuz örgüt ikliminden etkilenen işyeri nezaketsizliği algısı çalışanların motivasyon, iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyetini etkilemektedir (Taştan, 2014; Dirik vd., 2014).

İşyeri nezaketsizliği hemen hemen bütün örgütlerde karşılaşılan ve olumsuz sonuçları olan sapkın bir davranış biçimidir. Ancak yöneticiler bu davranış biçiminin niyetin belirsiz olması sebebiyle varlığının ispatı ve yarattığı sorunların nasıl ortadan kaldırılacağı noktasında zorluklar yaşamaktadır (Estes ve Wang, 2008). Çalışma yaşamında nezaketsiz davranışların giderek artması, işyeri nezaketsizliğinin çalışanlar ve örgütler açısından olumsuz sonuçlar doğurması ve bu olumsuzlukların yöneticiler açısından çözüme kavuşturularak ortadan kaldırılması gereği son yıllarda araştırmacıları bu konuya doğru çekmektedir. Ancak ülkemizde örgütsel davranış

kapsamında ele alınan işyeri nezaketsizliği sorunu ile ilgili yapılan araştırma sayısı oldukça sınırlıdır. Yabancı literatürde sıkça yer bulan işyeri nezaketsizliği konusu yerli literatürde çok fazla irdelenmemiş bir alandır. Bu noktadan hareketle çalışmanın temel amacı işyeri nezaketsizliğinin banka çalışanları üzerindeki etkilerini (iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma eğilimi) belirlemeye yöneliktir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde işyeri nezaketsizliği kavramının teorik temelleri ve işyeri nezaketsizliği kapsamına giren davranışlarla ilgili bilgileri verilecek, işyeri nezaketsizliği ile iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler ele alınacaktır.

1.1. İşyeri Nezaketsizliği

Görgü ve nezaket, toplum içerisinde bireylerin karşılıklı olarak saygı kuralları çerçevesinde hareket etmesi gereğini ifade etmektedir. Bu kapsamda sosyal saygı normları ihlal edildiğinde ya da önemsenmediğinde nezaketsiz olarak tanımlanan davranışlar oluşmaktadır. (Walsh vd., 2012). Bu davranışları, örgüt ortamında çalışanların birbirine karşı sergilemesi durumunda ise işyeri nezaketsizliği algısı oluşmaktadır. “İşyeri nezaketsizliği” (workplace incivility), işyerindeki saygı kurallarını ve örgütsel normları ihlal ederek hedefte bulunan kişiye zarar vermeyi amaçlayan/amaçlamayan, karşılıklı saygı içermeyen, düşük yoğunlukta oluşan niyeti tam olarak belli olmayan sapkın ve üretkenlik karşıtı bir davranış olarak tanımlanmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999: 457; Blau ve Andersson, 2005: 596). “İşyeri kabalığı” olarak da literatürde yer bulan işyeri nezaketsizliği çalışanların örgüt içinde saygı kurallarına uygun olamayan biçimde hareket etmeleri ve söylemde bulunmaları durumunda ortaya çıkmaktadır (Martin, 2008: 22; Taştan, 2014: 61; Baron ve Neuman, 1996). Bir davranışın işyeri nezaketsizliği olarak ifade edilebilmesi için sergilenen kaba davranışın süreklilik arz etmesi gerekmektedir. Bu durumda anlık yaşanan, geçici ve nadiren sergilenen davranışlar bu kapsamda değerlendirilmemelidir (Pearson ve Porath, 2005: 10). İşyeri nezaketsizliği niyetinin belirsiz olması ve düşük yoğunluklu olarak oluşması sebebiyle zorbalık, taciz, saldırganlık, küfür ve yıldırma gibi diğer olumsuz davranışlardan ayrılmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999: 457).

Nezaketsiz davranışları niyeti tam olarak belirgin olmasa da, hedefte bulunan kişiye zarar vermeyi amaçlayan ve amaçlamayan davranışlar olarak incelemek mümkündür. Amaçlı olarak yapılan davranışlar hedefteki kişiye zarar vermek niyeti ile yapılan saldırgan davranışlar iken, amaçsız olarak yapılan davranışlar zarar verme niyeti ile yapılmayan ancak tutarsız ve sapkın olarak kabul edilen nezaketsiz davranışlardır. Bu durumda örneğin bilgi veya dikkat eksikliğinden kaynaklanan nezaketsiz davranışlar zarar verme niyeti ile yapılmamaktadır (Anderson ve Pearson, 1999).

Çalışma ortamında sergilenen kaba davranışlar bizzat gözlemlenebilen somut davranışlar ve söylemler olmakla birlikte bakış, jest ve mimik gibi beden dilinin kullanımı ile de vücut bulmaktadır. Ayrıca her bireyin nezaketsizliği algılama düzeyi ve yorumu farklı kişilik özelliklerinden ve kültürel değerlerden dolayı değişiklik gösterebilmektedir. Bir çalışana nezaketsiz ve anormal gelen davranışlar başka bir çalışan açısından kaba olarak yorumlanmayabilir. Burada dikkat etmemiz gereken nokta sergilenen davranışın saygı normlarını aşmasıdır. Çalışma ortamında çalışanların düşüncesinin önemsenmemesi ve ilgi gösterilmemesi, çalışanlara bağırarak seslenilmesi, küçültücü ve aşağılayıcı ifadelerde kullanılması, gelen aramalara ya da e-postalara cevap vermemek veya sonrasında geri dönüş yapmamak, meslektaş olarak yok saymak, dışlamak, görmezden gelmek, dik dik bakmak, genel veya özel hitaplarda, profesyonellikten uzak terimler (abla, abi, efendi, bacı, teyze...) kullanmak, karşısındakini azarlamak, gün içerisinde günaydın ve iyi günler dememek, teşekkür etmemek, meslektaşına ait eşyaları izinsiz kullanmak vb. işyeri nezaketsizliği kapsamında ele

alınan uygunsuz davranışlardır (Pearson vd., 2000; Reich ve Hershcovis, 2015; Cortina vd., 2001; Andersson ve Pearson, 1999; Delen, 2011; Baron ve Neuman, 1998; Lim vd., 2008).

İşyerinde sergilenen nezaketsiz davranışların etkisi belirsiz gibi görünse de, davranışların nezaketsiz olarak yorumlanması kişiden kişiye farklılık gösterse de, işyeri nezaketsizliğinin yol açtığı olumsuzluklar oldukça belirgindir. İşyeri nezaketsizliğine maruz kalan hedefteki kişiler stres, dikkat dağınıklığı, memnuniyetsizlik gibi psikolojik sıkıntılar yaşamakla birlikte bu durum örgütsel açıdan düşük yaratıcılık ve işbirliği ile iş performansında azalışları da beraberinde getirmektedir (Cortina vd., 2001; Schilpzand vd., 2016; Tarraf vd., 2019; Glomb vd. 1997). Ayrıca işyeri nezaketsizliğinin iş tatmini ve örgütsel bağlılığı azalttığı, duygusal tükenmişliği ve işten ayrılma niyetini arttırdığı tespit edilmiştir (Lim vd., 2008; Kanten, 2014). İşyeri nezaketsizliğinin beraberinde getirdiği olumsuz çıktılar; çalışanın dikkat dağınıklığından kaynaklanan iş kazaları ve hastalıktan kaynaklanan izinleri arttırması, çalışanlar arasında çatışmaya yol açması, verimliliği düşürmesi ve işgücü devir oranını arttırması sebebiyle işverenler açısından ciddi finansal sorunları da tetiklemektedir (Cortina, 2008: 57).

1.2. İş Tatmini

İş tatmini, çalışanların yaptıkları iş sonucunda elde ettikleri algıya verdikleri olumlu yönde duygusal bir cevaptır. Bu durumun tam tersi ise iş tatminsizliğini oluşturmaktadır. İş tatmini; çalışanların kendi aralarındaki ilişkiler, yönetimin çalışanlara karşı tutumu, işin tanımı gibi iş şartlarının ya da ücret, terfi, çalışma ortamının güvenliği, ek imkanlar gibi iş sonucunda elde edilen kazanımların kişisel bir değerlendirmesidir. (Schneider ve Snyder, 1975:31). İşyeri ortamında çalışanların maruz kaldıkları kaba davranışlar birçok olumsuz sonuca yol açmakla birlikte iş tatminsizliğini de beraberinde getirmektedir. Alanyazında işyeri nezaketsizliği ile iş tatminini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar mevcuttur. (Cortina vd., 2001; Penney ve Spector, 2005; Lim ve Teo, 2009; Morrow vd., 2011; Kaya, 2015). Lim ve Teo (2009) 192 çalışan üzerinde gerçekleştirmiş oldukları çalışmada eloktronik ortamda karşılaşılan işyeri nezaketsizliğinin çalışanın iş tatminini ve örgütsel bağlılığını negatif olarak etkilediğini tespit etmişlerdir. Ayrıca bu çalışanların karşılaştıkları kaba davranışlardan dolayı daha fazla istifa etme veya işten ayrılma eğiliminde oldukları ve örgüt kurallarını önemsememeye başladıkları bulunmuştur. Morrow ve arkadaşlarının (2011) kamuya ait bir ulaştırma firmasında 1381 çalışandan elde ettikleri sonuçlar işyeri nezaketsizliğinin iş tatminini azalttığı, ayrıca takım çalışmalarında toplam kalite uygulamalarını etkilediği yönündedir. Kaya'nın (2015) bir kamu üniversitesinde çalışan 123 idari personel üzerinde gerçekleştirmiş olduğu araştırma sonucunda işyeri kabalığı arttıkça iş tatmininin azaldığı bulunmuştur. Bu bilgiler ışığında aşağıdaki hipoteze cevap aranmaktadır;

Hipotez 1: İşyeri nezaketsizliği çalışanların iş tatminini negatif etkilemektedir.

1.3. İş Performansı

Performans, genel olarak amaçlı ve planlı yapılan etkinlik sonucunda elde edilen çıktının, nitel veya nicel olarak belirlenmesidir (Akal, 2005: 17). İş performansı ise, bir örgütte belirlenen koşullara ve kriterlere göre bir işin yerine getirilme düzeyi, çalışanın verilen görevi yerine getirerek elde ettiği sonuçlardır. Bu durumda iş performansı bireyin işini yerine getirmek için harcamış olduğu çabalar karşısında elde ettiği başarı düzeyidir (Bingöl, 2006: 321; Morillo, 1990). Örgüt içerisinde çalışanın göstermiş olduğu yüksek iş performansı örgütün verimliliğini doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle örgütlerin, çalışan performansını yüksek tutmaları çok önemlidir (Conger vd., 2000; Podsadoff, 1990).

Çalışanların iş performansı etkilen çok sayıda değişken mevcuttur. İşyeri nezaketsizliği ise bu değişkenlerden sadece biridir. İşyeri nezaketsizliği bireylerin motivasyonlarını olumsuz olarak etkilerken aynı zamanda iş performansını da düşürmektedir (Pearson, Andersson ve Porath,

2000). Yapılan çalışmalar işyeri nezaketsizliğinin iş performansını etkilediğini, nezaketsiz davranışların çalışanların iş performansını düşürdüğünü göstermektedir. (Porath ve Enez, 2009; Rahim ve Cosby, 2016; Cho, vd., 2016). Rahim ve Cosby'nin (2016) yapmış oldukları araştırma sonuçları işyeri nezaketsizliğinin iş tatminini negatif olarak etkilediğini göstermektedir. Bu durum ise işten ayrılma niyetini beraberinde getirmektedir. Yapılan çalışmalar iş performansı ile işten ayrılma niyeti arasında mutlak bir ilişki olduğunu da göstermektedir (Turunç ve Çelik, 2010). Cho ve arkadaşlarının (2016) 239 restoran çalışanı üzerinde yapmış oldukları araştırma sonucu işyeri nezaketsizliğinin çalışanlarda duygusal tükenmeyi arttırdığı, iş performansını ise düşürdüğü tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında aşağıdaki hipoteze cevap aranmaktadır;

Hipotez 2: İşyeri nezaketsizliği çalışanların iş performansını negatif etkilemektedir.

1.4. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanın, çalışma koşullarından memnun olmaması ve iş tatminsizliği yaşamaması sonucunda ortaya çıkan yıkıcı bir durumdur (Rusbult vd., 1988: 599). Çalışanın çeşitli nedenlerden kaynaklanan iş tatminsizliğinin devam etmesi bilişsel geri çekilme sürecini başlatır ve işten ayrılma niyeti eyleme dönüşür. Bu süreç; işten ayrılmayı düşünmeyi, yeni bir iş arayışına girmeyi, alternatif iş olanaklarını değerlendirmeyi, kalmaya ya da gitmeye karar vermeyi kapsar (Lambert vd., 2001: 233; Addae vd., 2006). İşyeri nezaketsizliğine maruz kalan çalışanlarda olumsuz bir örgüt çıktısı olarak işten ayrılma niyeti oluşabilmektedir. Literatürde bu durumu destekleyen çalışmalar mevcuttur (Cortina vd., 2001; Laschinger vd., 2009; Kanten, 2014; Karaca ve İnce, 2016; Göktepe ve Keleş, 2019). Karaca ve İnce'nin (2016) kamu sektöründe gerçekleşen saldırgan davranışların işten ayrılma niyetine etkisini araştırdığı çalışma sonuçları saygı kurallarının ihmal edilmesiyle oluşan ve karşı tarafı yıpratıcı engelleme, yok sayma ve düşmanlık besleme gibi nezaketsiz ve saldırgan davranışlara maruz kalma ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğunu göstermektedir. Göktepe ve Keleş'in (2019) akademisyenler üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma eğilimini pozitif yönde etkilediği bulunmuştur. Bu bilgiler ışığında üçüncü ve son hipoteze cevap aranmaktadır;

Hipotez 3: İşyeri nezaketsizliği çalışanların işten ayrılma niyetini pozitif etkilemektedir.

2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu bölümde banka sektöründe görev yapan çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın amacı ve kapsamı, araştırmanın örnekleme ve yöntemi, verilerin analizi, ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, araştırma modeli, araştırma hipotezleri, öne sürülen hipotezleri test etmek amacıyla yapılan korelasyon ve regresyon analizleri, son olarak elde edilen bulgular ile yorumlara yer verilmektedir.

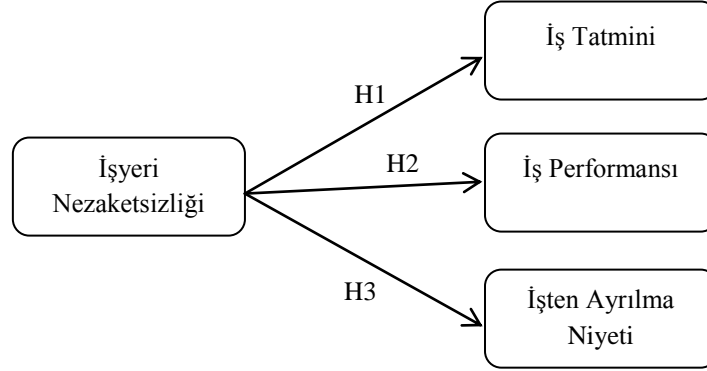
2.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmanın amacı, iş yerinde karşılaşılan nezaketsiz davranışların banka sektöründe çalışanlar üzerindeki etkilerini belirlemeye yöneliktir. Bu kapsamda banka çalışanlarının iş yeri nezaketsizliğine maruz kalmalarının iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti açısından değerlendirilmesine imkan sağlamaktadır. Aynı zamanda ortaya çıkan sonuçların literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışma teorik çerçeve, metodoloji, analiz ve sonuç kısımlarından oluşmaktadır. Araştırmanın alan çalışması Bingöl ilinde gerçekleştirilmiştir.

2.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı, işyeri nezaketsizliğinin banka çalışanları üzerindeki etkilerinin (iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma eğilimi) belirlenmesidir. Araştırmada nicel yöntem kullanılmıştır. Bu kapsamda geliştirilen hipotezler ve araştırma modeli şu şekildedir;

- **Hipotez 1:** İşyeri nezaketsizliği çalışanların iş tatminini negatif etkilemektedir.
- **Hipotez 2:** İşyeri nezaketsizliği çalışanların iş performansını negatif etkilemektedir.
- **Hipotez 3:** İşyeri nezaketsizliği çalışanların işten ayrılma niyetini pozitif etkilemektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

İşyeri nezaketsizliğinin çalışanlar açısından sonuçlarının incelendiği çalışmada ilk olarak araştırma örnekleme ve ölçeklerine yönelik bilgiler verilmiştir. Ardından örneklemlerden sağlanan veriler doğrultusunda kurulan modele yönelik analizler yapılmıştır.

2.3. Araştırmanın Örnekleme ve Yöntemi

Araştırmanın amacına ulaşmak için gerekli veriler birincil verilerin toplanmasında yararlanılan anket yöntemi ile oluşturulan soru formları ile toplanmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin ifadeler yer alırken ikinci bölümde Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilen 7 maddeli “İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği” yer almaktadır. Üçüncü bölümde Vivien ve Thompson (2007)’nin “İş Tatmini Ölçeği”, Chun-Fang ve Tsung (2012) araştırmasında, Ang vd. (2003) ve Kim vd. (2009) tarafından oluşturulan “İş Performansı Ölçeği”, Nadiri ve Tanova (2010) bir çalışmada kullandığı Camman vd. (1979) tarafından geliştirilen “İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği” kullanılmıştır. Anket formunda yer alan ölçeklere ilişkin sorular 5’li likert derecelemesine uygun olarak sıralanmıştır.

Araştırmanın örnekleme belirlenirken kolayda örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Bingöl ilinde faaliyet gösteren banka çalışanları araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Evrenin tamamına (114) ulaşılması hedeflenmiştir. Anketler, gönüllülük esasına göre çalışanlara elden dağıtılıp araştırmacılar tarafından toplanarak yaptırılmaya çalışılmıştır. Veri toplama süreci sonucunda 101 katılımcıdan geri dönüş sağlanmış olup, % 88,5 anket geri dönüş oranına ulaşılmıştır.

2.4. Verilerin Analizi

İşyeri nezaketsizliği çalışanlar üzerindeki etkisi ile ilgili elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Bu kapsamda verilerin sonuçlarına ulaşmak için betimsel analizler, güvenilirlik analizi, frekans, korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır. Analiz sonuçlarına dayanarak birtakım önerilerde bulunulmuştur. Güvenirlilik analizi sonucunda çalışmada kullanılan ölçeklerin Cronbach’s Alpha değerleri incelendiğinde işyeri nezaketsizliği (0,740), iş tatmini (0,787), iş performansı (0,826), işten ayrılma niyeti (0,947) olarak bulunmuştur. Veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett Küresellik Testi sonuçları incelenmiştir.

İşyeri nezaketsizliği ölçeğine ilişkin yapılan faktör analizi sonucuna göre, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,704 olduğu ve örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu tespit edilmiştir. Barlett küresellik testinin anlamlı olması ($\chi^2(21)=239.826$, $p<0.000$) bulunması örneklemin faktör analizine uygun olduğuna işaret etmektedir.

İş tatmini ölçeğine ilişkin faktör analizi sonucuna göre, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,746 olduğu ve örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu tespit edilmiştir. Barlett küresellik testinin anlamlı olması ($\chi^2(6)=138.226$, $p<0.000$) bulunması örneklemin faktör analizine uygun olduğuna işaret etmektedir.

İş performansı ölçeğine ilişkin faktör analizi sonucuna göre, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,824 olduğu ve örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu tespit edilmiştir. Barlett küresellik testinin anlamlı olması ($\chi^2(15)=206.127$, $p<0.000$) bulunması örneklemin faktör analizine uygun olduğuna işaret etmektedir.

İşten ayrılma eğilimi ölçeğine ilişkin faktör analizi sonucuna göre, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,717 olduğu ve örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu tespit edilmiştir. Barlett küresellik testinin anlamlı olması ($\chi^2(3)=333.196$, $p<0.000$) bulunması örneklemin faktör analizine uygun olduğuna işaret etmektedir.

Araştırma kapsamındaki ölçekler için veri analizi yapılmadan önce Normallik Testi yapılmıştır. Normal dağılım için basıklık (Kurtosis), çarpıklık (Skewness) değerleri verilmektedir. Normal dağılım için, -3 ve +3 arasındaki çarpıklık ve basıklık değerleri, kabul edilebilir olarak tanımlanmaktadır (Shao, 2002). Normallik testi sonuçlarına göre işyeri nezaketsizliği ölçeğinin çarpıklık (skewness: -1,732) ve basıklık (kurtosis: 2,437), iş tatmini ölçeğinin çarpıklık (skewness: ,436) ve basıklık (kurtosis: -,505), iş performansı ölçeğinin çarpıklık (skewness: ,913) ve basıklık (kurtosis: ,858), işten ayrılma eğilimi ölçeğinin çarpıklık (skewness: -,641) ve basıklık (kurtosis: -,285), değerleri incelendiğinde verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Buradan hareketle veri analizi için parametrik olan istatistik analiz yöntemleri uygulanabileceği belirlenmiştir.

3. Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde alan çalışmasından elde edilen verilerin demografik ve temel bulgularına yer verilmiştir. Araştırmanın hipotezlerini test etmek için elde edilen veriler istatistik yöntemlerle analiz yapılmış ve sonuçlar üzerinde değerlendirmeler yapılmıştır.

3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Çalışmanın sonuçlarını anlayabilmek ve yorumlayabilmek adına araştırmaya katılan katılımcıların demografik değişkenlere göre elde edilen veriler Tablo 1'de sunulmuştur. Araştırmaya katılan banka çalışanlarının demografik özelliklerini açıklayan bulgulara bakıldığında katılımcıların %55,2'sinin kadın, %44,8'inin erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde %60,4'ünü evliler %39,6'sını bekarlar oluşturmaktadır. Yaşlarına göre dağılım incelendiğinde en çok katılımcının %37,6 ile 26-30 yaş aralığı olduğu görülmektedir. Buldukları bankada çalışma sürelerine ilişkin bulgularda ise %58,1 ile 0-5 yıl aralığında olduğu göze çarpmaktadır. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %47,6 lisans mezunlarından oluşmaktadır. Katılımcıların bankadaki statüsü açısından; %27,7 (28 kişi) Gişe görevlisi, %28,7 (29 kişi) Müşteri Temsilcisi, % 16,8 (17 kişi) Operasyon Görevlisi, %4 (4 kişi) Yönetmen ve %22,8 (23 kişi) şube yöneticisi olarak belirlenmiştir. Anket yapılan katılımcıların aylık gelir sorusuna verdiği cevaplarda 1500-2000 gelire %4 (4 kişi) 2001-2500 gelire %13,9 (14 kişi) ,2501-3000 gelire %14,9 (15 kişi), 3001-3500 gelire %18,8 (19 kişi), 3501-4000 gelire %14,9 (15 kişi) ve 4001 ve üzeri gelire %33,7 (34 kişi) sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1. Demografik Özelliklere İlişkin İstatistiklere İlişkin Bulgular

		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	58	55,2
	Erkek	47	44,8
Medeni Durum	Evli	61	60,4
	Bekar	40	39,6
Yaş	20-25	7	6,9
	26-30	38	37,6
	31-35	32	31,7
	36 ve üzeri	24	23,8
Bankadaki Çalışma Süresi	0-5 yıl	61	58,1
	6-10 yıl	36	34,3
	11-15 yıl	3	2,9
	16 yıl ve üzeri	5	4,8
Eğitim Durumu	Lise	2	1,9
	Ön Lisans	17	16,2
	Lisans	50	47,6
	Yüksek Lisans	36	34,3
	Doktora	-	-
Bankadaki Statü	Gişe görevlisi	28	27,7
	Müşteri temsilcisi	29	28,7
	Operasyon görevlisi	17	16,8
	Yönetmen	4	4,0
	Şube yöneticisi	23	22,8
Aylık Gelir	1500-2000	4	4,0
	2001-2500	14	13,9
	2501-3000	15	14,9
	3001-3500	19	18,8
	3501-4000	15	14,9
	4001 ve üzeri	34	33,7

3.2. Araştırmanın Temel Bulguları

Araştırmanın hipotezlerinin test edilmesi için regresyon yöntemi kullanılması uygun görülmüş ve bu doğrultuda regresyon analizleri yapılmıştır. Ayrıca değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla öncelikli olarak korelasyon analizi yapılmış ve regresyon analizi sonuçlarından önce sunulmuştur.

3.3. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı Bulgular

İşyeri nezaketsizliği, iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma eğilimi değişkenlerine ilişkin ortalama, standart sapma gibi tanımlayıcı istatistik bulgular tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı Bulgular

Değişkenler	N	Min.	Max.	X	SS
İşyeri nezaketsizliği	101	2,86	5,00	4,615	,491
İş tatmini	101	1,00	5,00	2,599	,990
İş performansı	101	1,00	4,17	1,785	,638
İşten ayrılma eğilimi	101	1,00	5,00	3,689	1,138

İşyeri nezaketsizliği ($X=4,61$, $S=.49$), iş tatmini ($X=2,59$, $S=.99$), iş performansı ($X=1,78$, $S=.63$) ve işten ayrılma eğilimi ($X=3,68$, $S=1,13$), ortalamaları gösterildiği gibidir. Veriler incelendiğinde, en yüksek ortalama değer “işyeri nezaketsizliğine” ait olduğu, bunu “işten ayrılma eğiliminin” izlediği görülmektedir.

3.4. Değişkenlere Ait Korelasyon Analizini Bulguları

Araştırma hipotezleri test edilmeden önce analizlerde kolaylık sağlamak amacıyla modelde bulunan değişkenlerin birbirleri ile ilişkilerinin derecesi analiz edilmiştir. Öncelikle işyeri nezaketsizliği, iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma değişkenleri arasındaki ilişkileri belirleyebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Korelasyon Analizi ve Sonuçları

	<i>İşyeri Nezaketsizliği</i>	<i>İş Tatmini</i>	<i>İş Performansı</i>	<i>İşten Ayrılma Eğilimi</i>
<i>İşyeri Nezaketsizliği</i>	1			
<i>İş Tatmini</i>	-,231**	1		
<i>İş Performansı</i>	-,280**	,080	1	
<i>İşten Ayrılma Eğilimi</i>	,023	-,438**	-,005	1

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Veri setinin parametrik özellikler göstermesinden dolayı Pearson korelasyon tercih edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, işyeri nezaketsizliği iş tatmini ($r= -,231$, $p<0,01$), iş performansı ($r= -,280$, $p<0,01$) ile pozitif ilişki içinde olduğu sonucuna varılmıştır. Fakat işyeri nezaketsizliği işten ayrılma eğilimi ($r= ,023$; $p>,0.01$) ile herhangi bir ilişkiye sahip olmadığı sonucu bulunmuştur.

3.5. Regresyon Analizleri ve Hipotezlerin Testi

Çalışmada öne sürülen hipotezlerin test edilmesi amacıyla regresyon yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test etmek yani ilgili bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenlere etki durumunu tespit etmek amacıyla yapılan regresyon analizleri sonuçları aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 4'te işyeri nezaketsizliğinin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Sonuçlara göre, işyeri nezaketsizliği ($\beta = -,231$; $p<,05$) çalışanların iş tatminini negatif etkilediği tespit edilmiştir. İş tatminine ait varyansın % 4'ü işyeri nezaketsizliği tarafından açıklandığı söylenebilir. Bu sonuç neticesinde H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4. İşyeri Nezaketsizliği ile İş Tatminine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

<i>Bağımsız Değişken</i>	<i>B</i>	<i>Standart Hata</i>	β	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>F</i>	<i>R2</i>	$\Delta R2$
	4,747	,914		5,194	,000			
<i>İşyeri Nezaketsizliği</i>	-,465	,197	-,231*	-2,363	,020	5,585	,053	,044

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

* $p<,05$; ** $p<,01$; *** $p<,001$

İşyeri nezaketsizliğinin iş performansı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 5'te verilmiştir. Regresyon analizi sonucuna göre, bağımsız değişken olarak işyeri nezaketsizliği, bağımlı değişken olarak iş performansı % 6 gibi bir oranda

açıklayabildiğini göstermiştir. İşyeri nezaketsizliği çalışanların iş performansını negatif etkilediği görülmektedir ($\beta = -,280$; $p < ,01$). Elde edilen sonuca göre H2 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 5. İşyeri Nezaketsizliği ile İş Performansına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	F	R2	$\Delta R2$
	3,462	,582		5,953	,000			
İşyeri Nezaketsizliği	-,363	,125	-,280**	-2,899	,005	8,404	,078	,069

Bağımlı Değişken: İş Performansı

* $p < ,05$; ** $p < ,01$; *** $p < ,001$

Tablo 6'da işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda işyeri nezaketsizliği işten ayrılma eğilimini pozitif şekilde etkilemediği görülmektedir ($\beta = ,023$; $p > ,05$). Bu sonuç neticesinde H3 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 6. İşyeri Nezaketsizliği ile İşten Ayrılma Eğilimine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	F	R2	$\Delta R2$
	3,446	1,079		3,192	,002			
İşyeri Nezaketsizliği	,053	,233	,023	,227	,821	,052	,001	-,010

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Eğilimi

* $p < ,05$; ** $p < ,01$; *** $p < ,001$

SONUÇ

Günümüz iş dünyasında rekabetin giderek şiddetlenmesi, rekabetten dolayı çalışma ortamlarının hareketlenmesi, zorlu ve stresli çalışma koşulları, dar zaman içinde fazlaca iş yapma gayreti çalışanlar arasında tahammülsüzlüğü ve hoşgörüyü azaltarak bir takım nezaketsiz davranışları beraberinde getirmektedir. İşyeri nezaketsizliği çalışanların örgüt içinde saygı kurallarına uygun olmayan biçimde hareket etmeleri ve söylemde bulunmaları durumunda ortaya çıkan, çoğunlukla hedefteki kişiye zarar veren ve motivasyonunu düşüren sapkın bir davranış olarak tanımlanmaktadır. İşyeri nezaketsizliğinin; çalışma ortamında kaba davranış ve söylemlere maruz kalan çalışanlar ve bu tür olaylara tanıklık edenler üzerinde yıkıcı etkileri olduğu bilinmekle birlikte örgüt amaç ve hedeflerini de olumsuz olarak etkilemektedir. İnsan ilişkilerinin yoğun olduğu bankacılık sektörü ise; çalışma şartlarının zorlu olması ve iş yoğunluğunun fazla olmasından dolayı nezaketsiz davranışların yaşanabileceği bir alan olarak karşımızda durmaktadır. Bu araştırmada işyeri nezaketsizliği; iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti ile birlikte irdelenmiştir. İşyeri nezaketsizliğinin çalışanların iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olabileceği düşüncesinden hareketle hipotezler geliştirilmiş ve teste tabi tutulmuştur.

Belirlenen amaçları gerçekleştirebilmek ve hipotezleri test edebilmek amacıyla Bingöl ilinde faaliyet gösteren banka çalışanlarından anket tekniğiyle veriler toplanmış ve SPSS 22.0 paket programı ile istatistikî analizlere tabi tutulmuştur. Örneklemin değerlendirilmesi için ölçeğin güvenilirliği Cronbach Alpha testi ile analiz edilmiş ve güvenilir olduğu bulunmuştur. Örneklem demografik özellikleri frekans analizi ile ortaya çıkarılmış ve araştırma hipotezlerinin testi için de korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Analizler sonucunda ulaşılan bulgular şunlardır:

- 1) “Hipotez 1: İşyeri nezaketsizliği çalışanların iş tatminini negatif etkilemektedir” hipotezi için oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmektedir. İşyeri nezaketsizliği ($\beta = -.231$; $p < .05$) çalışanların iş tatminini negatif etkilediği tespit edilmiştir. İş tatminine ait varyansın % 4’ü işyeri nezaketsizliği tarafından açıklandığı söylenebilir. Bu sonuç neticesinde H1 hipotezi kabul edilmiştir.
- 2) “Hipotez 2: İşyeri nezaketsizliği çalışanların iş performansını negatif etkilemektedir” hipotezi için oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmektedir. Bağımsız değişken olarak işyeri nezaketsizliği, bağımlı değişken olan iş performansını % 6 gibi bir oranda açıklayabildiğini göstermiştir. İşyeri nezaketsizliği çalışanların iş performansını negatif etkilediği görülmektedir ($\beta = -.280$; $p < .01$). Elde edilen sonuca göre H2 hipotezi desteklenmiştir.
- 3) “Hipotez 3: İşyeri nezaketsizliği çalışanların işten ayrılma niyetini pozitif etkilemektedir” hipotezi için oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olmadığı görülmektedir. Yapılan regresyon analizi sonucunda işyeri nezaketsizliği işten ayrılma eğilimini pozitif şekilde etkilemediği görülmektedir ($\beta = .023$; $p > .05$). Bu sonuç neticesinde H3 hipotezi reddedilmiştir.

Bu bulgular ışığında işyeri nezaketsizliği; en fazla iş performansını daha sonra ise iş tatminini etkilediği tespit edilmiş ancak çalışanlarda işten ayrılma niyeti oluşturmamıştır. Bu araştırmanın sonucunda elde edilen bulgular işyeri nezaketsizliğinin örgütler üzerinde olumsuz etkiler yarattığı göstermektedir. Özellikle işyeri nezaketsizliğinin iş tatminini (Lim ve Teo, 2009; Morrow vd., 2011; Kaya, 2015) ve iş performansını (Cho vd., 2016; Rahim ve Cosby, 2016) düşürdüğü yapılan birçok çalışmada ortaya konulduğu gibi çalışmamızın sonuçları da bu durumu desteklemiştir. Ancak literatürde işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetini arttıran çalışmalar (Cortina vd., 2001; Karaca ve İnce, 2016; Göktepe ve Keleş, 2019) olmasına rağmen araştırma sonuçlarımız Bingöl ilinde banka çalışanları için durumun böyle olmadığını göstermiştir.

Araştırmanın gerçekleştirilmesinde karşılaşılan kısıtlılıklar ise şöyledir: Öncelikle araştırmanın yapıldığı Bingöl nüfus yapısı itibariyle küçük bir il olması sebebiyle banka sektörü açısından çok fazla çalışanın istihdam edilmediği bir sektör olduğu görülmüş bu durum örneklem sayısının görece düşük olmasına neden olmuştur İkinci kısıtlılık ise araştırmanın sadece bankacılık sektörü ile sınırlı tutulması diğer sektörler üzerinde uygulanmadığı için karşılaştırma yapabilmeye imkanının olmamasıdır. Bu sebeplerden dolayı benzer çalışmaların farklı sektör çalışanları üzerinde yapılarak kıyaslanması ve evrenin geniş tutularak daha büyük bir örneklemin araştırmaya konulması temel önerilerimizdir.

KAYNAKLAR

- Addae, H. M., Praveen, P. K., ve Davis, E. E. (2006). Organizational commitment and intentions to quit: An examination of the moderating effects of psychological contract breach in Trinidad and Tobago. *International Journal of Organizational Analysis*, 14(3), 225–238.
- Akal, Z. (2005). *İşletmelerde performans ölçümü ve denetimi*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Andersson, L. ve Pearson, C. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24 (3), 452-471.
- Baron, R. A. ve Nueman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence of their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Baron, R. A. ve Neuman, J. H. (1998). Workplace Aggression — The iceberg beneath the tip of workplace violence: Evidence of its forms, frequency, and targets. *Public Administration Quarterly*, (21), 446–464.
- Bingöl, D. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Arıkan Yayınları.

- Blau, G. ve Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78,595-614.
- Cho, M., Boon, M. A., Han, S. J. ve Lee, K. H. (2016). Workplace incivility and its effect upon Restaurant Frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 2888-2912.
- Conger, J. A., R. N., Kanungo, ve S. T., Menon, (2000). Charismatic leadership and follower effects. *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 747-767.
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33, 55-75.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. ve Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Delen, M. G. (2011). Çalışma hayatında işyeri kabalığı olgusu. *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 53, 43-58.
- Dirik, D., Köse, S. ve Eryılmaz, İ. (2014). Düzenleyici odaklar ve işyeri nezaketsizliği ilişkisinde örgütsel iklimin düzenleyici etkisi: Keşfedici bir araştırma. Erişim adresi: www.researchgate.net, (Erişim Tarihi: 16.04.2019).
- Estes, B. ve Wang, J. (2008). Integrative literature review: Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. *Human Resource Development Review*, 7(2), 218-240.
- Göktepe E. A. ve Keleş, D. (2019). İşyeri nezaketsizliği ve işten ayrılma eğilimi ilişkisi; Akademik personel üzerine bir araştırma. *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi*, 5(8), 262-273.
- Kanten, P. (2014). İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 11-26.
- Karaca, M. ve İnce, F. (2016). İşyerinde saldırganlık ve şiddet işten ayrılma niyetini etkiler (mi?): Kamu sektörü örneği. *"İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18(2), 41-62.
- Kaya, E. Ü. (2015). İşyeri kabalığı, örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkiler ve birbirleri üzerindeki etkileri: Yüksek öğretimde bir çalışma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 41, 55-78.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., ve Barton, S. M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: A test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233-250.
- Lim, S., Cortina, L. M. ve Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93, 95-107.
- Lim, V. K. G. ve Teo, T. S. H. (2009). Mind your e-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. *Information & Management*, 46, 419-425.
- Martin, W. F. (2008). Is your hospital safe? Disruptive behavior and workplace bullying. *Hospital Topics*, 86(3), 21-28.
- Morillo, C. R. (1990). The reward event and motivation. *The Journal of Philosophy*, 87(4), 169-186.
- Morrow, P. C., McElroy, J. C. ve Scheibe, K. P. (2011). Work Unit Incivility, Job Satisfaction, and Total Quality Management Among Transportation Employees. *Transportation Research Part E*, 47, 1210-1220.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. ve Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137.
- Pearson, C. M. ve Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again. *Academy of Management Executive*, 19(1), 7-18.

- Penney, L. M. ve Spector, P. E. (2005). Job stress incivility and counterproductive work behavior: The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-779.
- Podsakoff, P. M. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-14.
- Polatçı, S. ve Özçarık, F. (2013). Yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliği ve tükenmişliğe etkisi. *The Journal of Business Science*, 1(1), 17-34.
- Porath, C. L. ve Enez, A. (2009). Overlooked but not untouched: How rudeness reduces onlookers' performance on routine and creative tasks. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109(1), 29-44.
- Reich, T. G. ve Hershcovis, M. S. (2015). Observing workplace incivility and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 203-215.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous, A. G. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Schilpzand, P., Leavitt, K. ve Lim, S. (2016). Incivility hates company: Shared incivility attenuates rumination, stress, and psychological withdrawal by reducing self-blame. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 133, 33-44.
- Schneider, B. ve Snyder, R. (1975). Some relationships between job satisfaction and organizational climate. *Journal Of Applied Psychology*, 60(3), 318-328.
- Shao, A. T. (2002). Marketing research: An Aid to Decision Making. Cin-cinnati, Ohio, OH: South-Western/Thomson Learning.
- Spence Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A. ve Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17, 302-311.
- Tarraf, R. C., McLarnon, M. J. W. ve Finegan, J. E. (2019). Dispositional mindfulness buffers against incivility outcomes: A moderatedmediation model. *Personality and Individual Differences*, 138, 140-146.
- Taştan, S. B. (2014). İşyeri nezaketsizliğini öngören örgütsel ve durumsal önceller ile çalışanların davranışsal sonuçları arasındaki ilişkinin ve sosyo-psikolojik kaynakların rolünün incelenmesi: Sağlık kurumlarında yapılan bir araştırma. *"İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3), 60-75.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Örgütsel özdeşleşme ve kontrol algılamalarının, çalışanların işten ayrılma niyeti ve iş performansına etkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 163-181.
- Walsh, B. M., Magley, V. J., Reeves, D. W., Davies-Schrils, K. A., Marmet, M. D., ve Gallus, J. A. (2012). Assessing workgroup norms for civility: The developmentof the civility norms questionnaire-brief. *Journal of Business and Psychology*, 27(4), 407-420.