

Gönderim Tarihi: 30.06.2016

Kabul Tarihi: 27.07.2016

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ÜZERİNE BİR YAZIN İNCELEMESİ A Literature Review on Workplace Incivility

Tuğçe KUMRAL

Yüksek Lisans Öğrencisi
Marmara Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
tugcekumral@hotmail.com

Canan ÇETİN

Prof. Dr. Marmara Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
canancetineylul@gmail.com
Çalışmanın Türü: Derleme

Öz

Bu çalışmanın amacı, örgütlerde son derece yaygın olan ve giderek artan araştırmalara sahip olan işyeri nezaketsizliği konusunu yazın açısından incelemek ve araştırmacılara işyeri nezaketsizliği konusu ile ilgili bir yazın sunmaktır. Bu derleme sayesinde konuyla ilgili gelişmeler takip edilebilmekte, işyeri nezaketsizliğinin hangi kavramlar ile birlikte incelendiği görülebilmekte ve gelecekte bu konuda araştırma yapacaklar için bir rehber niteliği taşıması beklenmektedir. Bu itibarla, çalışmada önce işyeri nezaketsizliği kavramı ele alınmış, ardından işyeri nezaketsizliği ile ilgili ulaşılabilen 23 çalışma incelenmiştir. Sonuç olarak; bu çalışmaların hangi tarihte kimler tarafından yapıldığı, amacı, yöntemi ve sonuçları raporlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Nezaketsizlik, İşyeri Nezaketsizliği

Abstract

The aim of this study is to provide a reference for researchers on the concept of workplace incivility and to examine the concept of workplace incivility in terms of literature, which is extremely common in the organizations and increasingly having to searches. By means of this review, developments about workplace incivility and related subjects that examined together can be observed and can be helpful for researchers who want to make research in later times about workplace incivility. As such, first been handled the concept of workplace incivility in the study, then 23 studies were examined which can be accessed related to workplace incivility. As a result; these studies were done by whom at what time, purpose, method, and the results were reported.

Keywords: Incivility, Workplace Incivility.

1. GİRİŞ

Nezaket ve nezaketsizlik terimleri, son zamanlarda üzerinde çalışılan konulardan biridir. Yanlış kullanım ve yanlış yorumlama gerçek anlamlarını kaybetmelerine sebep olmuştur. Nezaketli davranış; başkalarına karşı onların

hislerini ve sosyal normlarını göz önüne alarak, saygılı ve onurlu davranmak şeklinde ifade edilmektedir. Nezaket teriminin zıt anlamı olarak nezaketsizlik ise, “başkalarına karşı saygısız ve umursamaz davranma, kişilerarası ilişkilerde saygı normlarını yerine getirmeme” olarak tanımlanır¹.

İşyeri nezaketsizliği oldukça yaygındır, çalışanların %98'inin işyeri nezaketsizliğine maruz kaldığı ve %50'sinin en az haftada bir kez böyle bir davranışla karşılaştığı tahmin edilmektedir². Örgütler; işyeri nezaketsizliğini bireysel ve örgütsel açıdan olumsuz sonuçlara yol açtığı için, çözmeleri gereken önemli bir sorun olarak değerlendirmektedir. Bu nedenle araştırmacılar da işyeri nezaketsizliğinin neden kaynaklandığına ve ne gibi olumsuz sonuçlara yol açtığına dair çeşitli çalışmalar yapmıştır. Bu bağlamda makale, araştırmacılara işyeri nezaketsizliği konusunda ilgili yazını tanıtmak amacıyla kaleme alınmıştır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

İlk olarak 1999 yılında Yönetim Akademisi Dergisinde Andersson ve Pearson tarafından tanıtılan işyeri nezaketsizliği, geçen 17 yıl içerisinde pek çok çalışmaya konu olmuştur. İşyeri nezaketsizliği Anderson ve Pearson (1999) tarafından “işyerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ile ortaya çıkan düşük yoğunluklu, niyeti tam olarak belli olmayan ancak hedefe zarar veren sapkın bir davranış” şeklinde tanımlanmıştır³.

Nezaketsiz davranışlar; kaba, seviyesiz, saygısız davranışlar olarak karakterize edilmektedir⁴. İşyeri nezaketsizliğine örnek olarak;

- İnsanları aşağılamak,
- Küçümseyici yorumlar yapmak,
- Dinlememek,
- Görmezden gelmek,
- Çalışma arkadaşları hakkında söylentiler yaymak,
- “Lütfen” ya da “teşekkür ederim” dememek,
- Diğerlerinin çabalarını küçümsemek,
- Çalışma arkadaşlarına karşı profesyonellikten uzak terimler (abla, abi, efendi, bacı...) kullanmak,

¹ ANDERSSON, L.M.- PEARSON, C.M. 1999: “**Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in The Workplace**”, Academy of Management Review, 24(3): 452-471.

² PORATH, C. L.- PEARSON, C.M. 2013: “**The Price of Incivility**”, Harvard Business Review, 91(1-2): 115-121.

³ ANDERSSON, L.M.- PEARSON, C.M. 1999: 455.

⁴ ANDERSSON, L.M.- PEARSON, C.M. 1999: 457.

- Bilgileri saklamak,
- Gelen aramalara ya da e-postalara cevap vermemek,
- Etrafı dağınık bırakmak,
- Diğer insanların fikirlerine önem vermemek,
- Birisi bir iyilik istediğinde sinirli davranmak,
- Birilerinden kaçmak,
- Birisinin ihtiyacı olan kaynakları ele geçirmek,
- Başkalarının eşyalarını izinsiz kullanmak sıralanabilir⁵.

Örgütsel kültür ve yönetimin felsefesiyle yakından ilişkili olan işyeri nezaketsizliğini etkileyen nedenler arasında; işyeri çevresindeki sosyal etkileşimler, meslektaşların inançları ve grup normları yer almaktadır⁶. Kültür ve işyeri nezaketsizliği ilişkisinde iletişimin yer alması önemlidir. İletişim, kültürel unsurların çalışanlara iletilmesinde ve kültürün benimsenmesinde önemli bir rol oynar⁷. İletişim sayesinde örgüt kültürü çalışanlara doğru bir şekilde aktarılır ve nezaketsiz davranışların ortaya çıkması önlenir.

Literatürde, “işyeri nezaketsizliği” kavramı çeşitli ifadelerle ilişkilendirilmiştir. Bunlar; psikolojik terör, duygusal suistimal (emotional abuse), taciz (harassment), zorbalık (bullying), kötü muamele (mistreatment), kurban etme (victimisation), kabalık (incivility), sağlık için tehlikeli liderlik (healthendangering leadership), iş istismarı (work abuse), işyeri travması (workplace trauma), çalışan suistimal (employee abuse) ve yıldırma (mobbing) olarak sıralanabilir⁸.

İşyeri nezaketsizliği diğer üretkenlik karşıtı iş davranışlarından farklıdır. Örneğin, üretkenlik karşıtı iş davranışları ve bireysel saldırılar zarar verme niyetiyle yapılan davranışlar olarak tanımlanırken, nezaketsizlik mutlaka kasıtlı ya da kötü niyetli olmayabilir. Bu nedenle, nezaketsizliği gerçekleştiren kişinin karşısındaki kişiyi incitmek isteyip istemediği

⁵ PEARSON, C. - PORATH, C. 2009: “**The Cost of Bad Behavior: How Incivility is Damaging Your Business and What to Do About it**”, Penguin, New York, 64.

⁶ KÖSE, S.- İSPİRLİ, D.- ERYILMAZ, İ. 2014: “**Düzenleyici Odaklar ve İşyeri Nezaketsizliği İlişkisinde Örgütsel İklimin Düzenleyici Etkisi: Keşfedici Bir Araştırma**”, 2.Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Melikşah Üniversitesi, 243.

⁷ GUDYKUNST, W.B. 1997: “**Cultural Variability in Communication**”, Communication Research, 24(4): 232)

⁸ GÖKÇE, A.T. 2010: **Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri**, Öğreti Akademi, Ankara, 40.

belirsizdir. Bu durum, işyeri nezaketsizliğinin ortaya çıkarılmasını zorlaştırır⁹.

Nezaketsizlik belirsiz olabilir, fakat etkileri oldukça kuvvetlidir. Nezaketsizlik ile karşılaşan çalışanlarda daha fazla iş stresi, dikkat dağınıklığı, tatminsizlik ve psikolojik sıkıntılar görülmektedir¹⁰. Aynı zamanda nezaketsiz davranışların tükenmişliğe neden olduğu¹¹, yöneticilerin nezaketsiz davranışlarının çalışanın iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğu ortaya çıkmıştır¹².

İşyeri nezaketsizliği örgütlerde bu denli zararlara neden olmasına rağmen; genellikle yöneticiler tarafından görmezden gelinmektedir. İşyeri nezaketsizliğini çok fazla önemsemeyen yöneticiler, aslında bu tür davranışlar nedeniyle örgüt içerisinde gerçekleşen çatışmaları çözmek için ne kadar fazla uğraştıklarının ve zaman harcadıklarının farkında değildirler. Bu çatışmalar, yöneticilerin bir yıl içerisinde yedi hafta kaybetmelerine neden olmaktadır. Bu çatışmaları yok saymaları halinde ise, işyeri nezaketsizliği örgüt kültürünü zedeleyerek, örgütün zarar görmesine neden olacaktır¹³.

3. YAZIN TARAMASI

İşyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılan çalışmaların genel olarak iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve psikolojik sıkıntılar konuları üzerinde durduğu görülmüştür; ulaşılabilen yerli ve yabancı toplam 23 çalışma değerlendirilerek sonuçları Tablo 1’de sunulmuştur.

⁹ MILAM, A.C.-SPITZMUELLER, C.-PENNEY, L.M. 2009: “**Investigating Individual Differences Among Targets of Workplace Incivility**”, Journal of Occupational Health Psychology, 14(1): 59.

¹⁰ MEIER, L.L.- SEMMER, N.K. 2012: “**Lack of Reciprocity, Narcissism, Anger and Instigated Workplace Incivility: A Moderated Mediation Model**”, European Journal of Work and Organizational Psychology, 22(4): 461.

¹¹ BLAU, G.- ANDERSSON, L. 2005: “**Testing a Measure of Instigated Workplace Incivility**”, Journal of Occupational & Organizational Psychology, 78(4): 607.

¹² LASCHINGER, S.H.K.- LEITER, M.- DAY, A.- GILIN, D. 2009: “**Workplace Empowerment, Incivility And Burnout: Impact on Staff Nurse Recruitment and Retention Outcomes**”, Journal of Nursing Management, 17(3): 308.

¹³ PORATH, C. L.- PEARSON, C.M. 2012: “**Emotional and Behavioral Responses to Workplace Incivility and the Impact of Hierarchical Status**”, Journal of Applied Social Psychology, 42(1): 329.

Tablo 1. İşyeri Nezaketsizliği ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Yazar / lar	Yıl	Yöntem ve Sonuçlar
Zurbrügg ve Miner	2016	<p>Yazarlar, işyeri nezaketsizliğinde cinsiyet ve cinsel yönelimden hangisinin daha çok hedef olarak seçildiğini incelemek amacıyla Amerika’da bulunan 1300 öğretim elemanı üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttükleri araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cinsel azınlıktaki kadınların, cinsel azınlıktaki erkekler ve heteroseksüel kadınlar ve erkekler ile kıyaslandığında işyeri nezaketsizliğine daha fazla hedef olarak seçilebilecekleri, – Kadınların yaşadıkları işyeri nezaketsizliğini, erkeklere oranla daha fazla rapor edebilecekleri tespit edilmiştir.
Miner ve Cortina	2016	<p>Yazarlar, kadınlara karşı gözlenen işyeri nezaketsizliği, kişilerarası adaletsizlik algısı ve mesleki mutluluğu incelemek amacıyla Amerika’nın kuzeybatısındaki küçük bir devlet üniversitesinden 1702 öğretim üyesi ve personel üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttükleri araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kadınlara karşı gözlenen nezaketsizlik ile kişilerarası adaletsizlik algısı arasında olumlu bir ilişki olduğu, – Adaletsizlik algısı ile mesleki mutluluk arasında olumsuz bir ilişki olduğu, – Kadınlara karşı gözlenen nezaketsizlik ile iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve örgütsel güven ilişkisinde adaletsizlik algısının kısmi aracılık rolü üstlendiği, – Erkeklerde gözlenen nezaketsizliğin, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve örgütsel güven üzerindeki dolaylı etkisinin kadınlara göre daha güçlü olduğu belirlenmiştir.

-
- | | | |
|------------------|------|--|
| Cingöz ve Kaplan | 2015 | <p>Yazarlar, işyeri nezaketsizliğinin iş tatmini ve örgütsel güven üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik Kayseri'deki endüstriyel işletmelerden 123 idari personel üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttükleri araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– İşyeri nezaketsizliği ile iş tatmini arasında anlamlı olmayan bir ilişki olduğu,– İşyeri nezaketsizliğinin, örgütsel güven üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. |
|------------------|------|--|
-
- | | | |
|------------------|------|--|
| Loi, Loh ve Hine | 2015 | <p>Yazarlar, işyeri nezaketsizliği ve işten ayrılma ilişkisinde cinsiyetin aracı rolünü belirlemek amacıyla Avustralya'da özel sektörde yer alan işletmelerden ve kamu kuruluşlarından 317 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttükleri araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– Kadınlarda, işyeri nezaketsizliğine karşı yüksek düzeyde tolerans gösterildiği algılandığında, işten ayrılma davranışlarının azaldığı,– Erkeklerde, işyeri nezaketsizliğine karşı gösterilen tolerans düzeyi ve işten ayrılma davranışları arasında bir ilişki olmadığı açığa çıkarılmıştır. |
|------------------|------|--|
-

Köse, İspirli ve Eryılma	2014	<p>Yazarlar, düzenleyici odaklar ve işyeri nezaketsizliği ilişkisinde örgütsel iklimin düzenleyici etkisini belirlemek üzere üretim sektöründe faaliyet gösteren ve Manisa merkezli bir işletmede 135 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttükleri araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– Yönelimci odaklılık ile işyeri nezaketsizliği algısı arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu,– Kaçınmacı odaklılık ile işyeri nezaketsizliği algısı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu,– Yönelimci odaklılığın işyeri nezaketsizliği algısı üzerindeki etkisinde örgüt ikliminin düzenleyici etkiye sahip olduğu,– Kaçınmacı odaklılığın işyeri nezaketsizliği algısı üzerindeki etkisinde örgüt ikliminin düzenleyici etkiye sahip olduğu saptanmıştır.
Taştan	2014	<p>Yazar, işyeri nezaketsizliğini öngören örgütsel ve durumsal önceller ile çalışanların davranışsal sonuçları arasındaki ilişkiyi ve sosyo-psikolojik kaynakların rolünü incelemek üzere İstanbul'daki 9 özel hastaneden 244 hemşire üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– Olumsuz örgüt iklimi ile işyeri nezaketsizliği arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu,– İşyeri nezaketsizliği ile saldırgan davranışlar arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu,– Kötü muamele algısı ile işyeri nezaketsizliği arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu,– İşyeri nezaketsizliği ve saldırgan davranışları arasındaki ilişkide sosyal destek algısının kısmi bir düzenleyici etkisi olduğu belirlenmiştir.

-
- | | | |
|--------|------|---|
| Kanten | 2014 | <p>Yazar, işyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolünü belirlemek amacıyla Ankara Organize Sanayi Bölgesinde yer alan savunma, sanayi, inşaat ve bilişim sektörlerindeki dört işletmeden 220 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttükleri araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– İşyeri nezaketsizliği ile sosyal kaytarma davranışı, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu,– İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolüne sahip olmadığı,– İşyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin kısmi aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir. |
|--------|------|---|
-
- | | | |
|--------------------|------|---|
| Polatçı ve Özçalık | 2013 | <p>Yazarlar, yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliği ve tükenmişliğe etkisini incelemek üzere Çorum ilindeki banka çalışanlarından 171 kişi üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– İşyeri nezaketsizliği algısının tükenmişliği artırdığı ve kendilerini yapısal olarak güçlendirilmiş hisseden iş görenlerin, iş ortamında daha nazik davrandığı,– Psikolojik güçlendirme algısının, iş görenlerin iş ortamındaki nezaketsiz davranışları üzerinde etkili olmadığı,– İşyeri nezaketsizliğinin, yapısal güçlendirmenin tükenmişlik üzerine etkisinde kısmi aracılık rolü oynadığı,– İşyeri nezaketsizliğinin, psikolojik güçlendirmenin tükenmişlik üzerine etkisinde aracılık rolü bulunmadığı saptanmıştır. |
|--------------------|------|---|
-

-
- Cortina, Kabat-Farr, 2013
Leskinen, Huerta
ve Magley
- Yazarlar, örgütlerde modern ayrımcılık olarak seçici nezaketsizliğin kanıtları ve etkilerini incelemek üzere belediye, emniyet teşkilatı ve Amerikan ordusu ile 3 ayrı çalışma gerçekleştirerek toplam 16.519 kişi üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,
- Kadınların erkeklere göre daha yüksek oranda nezaketsizliğe maruz kaldığı,
 - Hedefin (target's) yaşının nezaketsizlik üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmadığı,
 - Bir örgütte azınlıkta olan bir ırkın bulunmasının, kaba davranışların artması ile ilişkili olduğu,
 - Nezaketsizlik ile ayrılma niyeti arasında büyük bir ilişki olduğu görülmüştür.
-
- Meier ve Semmer 2012
- Yazarlar, öfke, narsizim ve karşılıklı davranış eksikliğinin neden olduğu işyeri nezaketsizliğini incelemek üzere İsviçre'de farklı sektörlerde yer alan işletmelerden 197 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,
- Karşılıklı davranış eksikliğinin hem yöneticilere hem de çalışma arkadaşlarına karşı nezaketsiz davranışlara yol açtığı,
 - Öfkenin nezaketsizliğin ortaya çıkmasında önemli bir rol oynadığı ve karşılıklı davranış eksikliği ile nezaketsiz davranışlar arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlendiği,
 - Narsizim ile yöneticilere karşı nezaketsiz davranışlar arasında olumlu bir ilişki olduğu fakat çalışma arkadaşlarına karşı olan nezaketsiz davranışlar ile bir ilişkisi olmadığı,
 - Narsist kişilik özellikleri düşük çalışanlara kıyasla narsist kişilik özellikleri yüksek olan çalışanlarda, öfke ve nezaketsiz davranışlar arasındaki ilişkinin daha güçlü olduğu,
 - Narsist kişilik özellikleri düşük çalışanlara kıyasla narsist kişilik özellikleri yüksek olan çalışanlarda, karşılıklı davranış eksikliğinin nezaketsiz davranışlar üzerindeki dolaylı etkisinin daha güçlü olduğu tespit edilmiştir.
-

Miner, Settles, Pratt-Hyatt ve Brady	2012	<p>Yazarlar, örgütlerde nezaketsizlik deneyimini, duygusal ve örgütsel desteğin tampon etkisini incelemek üzere iki ayrı çalışma yapmışlardır. Bunlardan birincisi bir gayrimenkul yönetim şirketinden 90 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttükleri araştırmadır, ikincisi Amerika'nın Orta Batısındaki büyük bir üniversiteden 210 lisans öğrencisi üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttükleri araştırmadır ve bu çalışmalar sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– İşyeri nezaketsizliği ile iş stresi ve depresyon arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu,– İşyeri nezaketsizliği ile iş tatmini ve yaşam doyumu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu,– Nezaketsizliğin; iş tatmini, iş stresi, fiziksel hastalıklar, depresyon ve yaşam doyumu üzerinde bir tampon etkisi olduğu açığa çıkarılmıştır.
Cameron ve Webster	2011	<p>Yazarlar, çoklu iletişimin ilişkisel kazanımlarını, nezaketsizlik ve sosyal değişim perspektiflerinin entegrasyonunu incelemek üzere Amerika'nın New York eyaletinde bulunan Syracuse Üniversitesindeki StudyResponse Projesini kullanarak 324 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– Bireysel nezaketsizlikte ortakların algılarının bireyde kişilerarası güveni etkilediği,– Çeşitli çoklu iletişim göstergelerinin nominal nezaketsiz davranışlar ile ilişkili olduğu görülmüştür.

-
- | | | |
|------------------|------|---|
| Lewis ve Malecha | 2011 | <p>Yazarlar, işyeri nezaketsizliğinin çalışma ortamı, yönetici becerisi ve verimlilik üzerindeki etkisini incelemek üzere Texas'taki 659 hemşire üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– Sağlıklı çalışma ortamlarında çalışan hemşirelerin, standart çalışma ortamında çalışan hemşireler ile karşılaştırıldığında bildirdikleri işyeri nezaketsizliği sayısının daha düşük olduğu,– Hemşirelerin kendi yöneticilerinin işyeri nezaketsizliğini idare etme yeteneği hakkındaki algılarının, işyeri nezaketsizliği sayıları ile negatif ilişkili olduğu,– Nezaketsizlik ile verimlilik arasında negatif bir ilişki olduğu,– Yöneticinin işyeri nezaketsizliğinin farkında olmasının, işyeri nezaketsizliğini idare etme yeteneğinde istatistiksel olarak anlamlı bir belirleyici olduğu saptanmıştır. |
|------------------|------|---|
-
- | | | |
|----------------------------------|------|---|
| Smith, Andrusyszyn ve Laschinger | 2010 | <p>Yazarlar, yeni mezun hemşirelerin örgütsel bağlılıkları üzerinde işyeri nezaketsizliği ve güçlendirmenin etkisini incelemek üzere Kanada'daki Ontario Hemşirelik Kolejinde 117 hemşire üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">– Çalışma arkadaşları tarafından gösterilen nezaketsizliğin yöneticiler tarafından gösterilen nezaketsizlikten daha yüksek olduğu,– Yapısal güçlendirme, psikolojik güçlendirme ve düşük işyeri nezaketsizliğinin yeni mezun hemşirelerin duygusal bağlılıklarında pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. |
|----------------------------------|------|---|
-

-
- Kirk, Schutte ve Hine 2009
- Yazarlar, işyeri nezaketsizliği ve işyeri tatmininde duygusal öz yeterliliğin ve duygusal zekanın rolü ve etkisini incelemek üzere Avustralya'nın çeşitli bölgelerinden 207 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,
- Düşük duygusal zekâ ile yüksek korku ve öfke düzeyi arasındaki ilişkinin oldukça güçlü olduğu,
 - Korku ve öfke düzeyleri yüksek olan kişilerin düşük olan kişilere göre işyeri nezaketsizliğini gerçekleştirme olasılıklarının daha yüksek olduğu,
 - Hem işyerinde nezaketsiz davranışlara maruz kalan mağdurların hem de işyeri nezaketsizliğini gerçekleştiren suçluların düşük iş tatminine sahip olduğu görülmüştür.
-
- Cortina ve Magley 2009
- Yazarlar, işyerindeki nezaketsizliğe yanıtın profilleri ve modellerini incelemek üzere üç farklı çalışan örneklemini belirlemiş ve bu örneklemelerden birincisi Amerika'da küçük bir devlet üniversitesinden 1711 çalışandan oluşmaktadır, ikincisi 4605 avukattan oluşmaktadır, üçüncüsü büyük bir federal yargı çemberinden 1167 çalışmanı içermektedir ve bu çalışanlar üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,
- Çalışanların yaşadıkları işyeri nezaketsizliği sonucunda kendilerini hüsrana uğramış, sinirli ve gücenmiş hissettikleri,
 - Güçlü çalışanlar ya da yöneticiler tarafından sık sık ve çeşitli nezaketsizlikler ile karşılaşan çalışanların, zayıf kişilerin nezaketsiz davranışları ile kıyaslandığında genellikle güçlü olanların nezaketsiz davranışlarını daha olumsuz bir biçimde değerlendirdikleri tespit edilmiştir.
-

-
- | | | |
|-------------------------------------|------|--|
| Laschinger, Leiter,
Day ve Gilin | 2009 | <p>Yazarlar, işyerinde güçlendirme, nezaketsizlik ve tükenmişliğin hemşire istihdamı ve elde tutma çıktıları (retention outcomes) üzerindeki etkisini incelemek üzere Kanadalı 612 hemşire üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">- Sağlık sektöründe iş arkadaşları tarafından sergilenen nezaketsizliğin yüksek seviyede olduğu,- İş arkadaşları tarafından ve yöneticiler tarafından sergilenen nezaketsizlik ile öngörülen ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu,- İş arkadaşları tarafından ve yöneticiler tarafından sergilenen nezaketsizlik ile iş tatmini ver örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğu açığa çıkarılmıştır. |
| <hr/> | | |
| Milam, Spitzmueller ve
Penney | 2009 | <p>Yazarlar, işyeri nezaketsizliğinin hedefleri (targets) arasında bireysel farklılıkları incelemek amacıyla Amerika'da; satış, sağlık, gıda, eğitim, finans, uzay endüstrisi, gayrimenkul gibi değişik sektörlerden 179 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">- Uyumluluk ve işyeri nezaketsizliği arasında negatif bir ilişki olduğu,- Duygusal dengesizlik ve işyeri nezaketsizliği arasında pozitif bir ilişki olduğu,- Çalışma arkadaşlarının değerlendirmelerine göre; hedefin kışkırtıcı olmasının uyumluluk ve duygusal dengesizlik ile işyeri nezaketsizliği ilişkisinde aracılık rolü üstlendiği belirlenmiştir. |
-

-
- Lim, Cortina ve Magley 2008
- Yazarlar, kişisel nezaketsizliğin ve çalışma grubu nezaketsizliğinin iş ve sağlık sonuçları üzerindeki etkisini incelemek üzere iki ayrı çalışma yapmışlardır. Bunlardan birincisi Amerika'daki federal mahkemelerin en büyüklerinden birinden 1162 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttükleri araştırmadır, ikincisi Amerika'nın Orta Batısındaki belediyelerden 271 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,
- Kişisel ve çalışma grubu tarafından sergilenen nezaketsizlik ile ruh sağlığı ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu,
 - İş tatmininin, nezaketsizlik ve ayrılma niyeti arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği,
 - Ruhsal sağlığın, nezaketsizlik ve fiziksel sağlık arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği görülmüştür.
-
- Caza ve Cortina 2007
- Yazarlar, nezaketsizliğin etkilerinin açıklanması amacıyla Amerika'nın Kuzey Batısındaki küçük bir devlet üniversitesinden 1043 üniversite öğrencisi üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,
- Yukarıdan aşağıya nezaketsizliğin (yüksek statüdeki bireyler tarafından sergilenen nezaketsizlik) etkileşimsel adaletsizliğe yol açtığı,
 - Yanal nezaketsizlik (aynı statüdeki bireyler tarafından sergilenen nezaketsizlik) ile dışlanma ve psikolojik sıkıntılar arasında pozitif bir ilişki olduğu,
 - Yukarıdan aşağıya nezaketsizlik ile dışlanma ve psikolojik sıkıntılar arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır.
-

-
- | | | |
|---------------------------------------|------|---|
| Penney ve Spector | 2005 | <p>Yazarlar, iş stresi, nezaketsizlik ve zarar verici çalışma davranışında negatif duygusallığın ılımlatıcı rolünü incelemek üzere Amerika'nın Güney Doğusundaki büyük bir devlet üniversitesinden gece eğitimine devam eden 155 lisans öğrencisi üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">-Nezaketsizlik ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu,-Nezaketsizlik ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında pozitif bir ilişki olduğu ve özellikle negatif duygusallık özelliği yüksek olan çalışanlarda görüldüğü açığa çıkarılmıştır. |
| Blau ve Andersson | 2005 | <p>Yazarlar, teşvik edilen işyeri nezaketsizliğinin miktarının test edilmesi amacıyla Amerika'daki çeşitli işletmelerden 211 çalışan üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">-Nezaketsizlik ile dağıtıcı adalet arasında negatif bir ilişki olduğu,-Nezaketsizlik ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu,-İşyerinde tükenmişlik ile nezaketsizlik arasında pozitif bir ilişkili olduğu tespit edilmiştir. |
| Cortina, Magley, Williams ve Langhout | 2001 | <p>Yazarlar, işyerinde nezaketsizliğin etki alanı ve etkisini incelemek üzere Amerika'daki 1180 kamu çalışanı üzerinde anket tekniği yardımıyla yürüttüğü araştırma sonucunda,</p> <ul style="list-style-type: none">-Kadınların erkeklerden daha fazla nezaketsizlikle karşılaştığı,-İşyeri nezaketsizliğine maruz kalanların önemli psikolojik sıkıntılar yaşadığı,-Sık yaşanan nezaketsizlik deneyimleri ile mesleğe önem verme arasında ilişki olduğu belirlenmiştir. |
-

4. SONUÇ

İşyeri nezaketsizliği örgütsel ve bireysel açıdan önemli negatif etkilere sahip zarar verici bir davranış türüdür. Bu nedenle, işyeri nezaketsizliğini daha iyi kavrayabilmek için girişimlerde bulunmak ve araştırmalara devam etmek bu zarar verici davranışın etkilerinin azaltılmasına yardımcı olabilir. Bu çalışmanın amacı, işyeri nezaketsizliği konusunu yazın açısından incelemek ve araştırmacılara işyeri nezaketsizliği konusu ile ilgili bir kaynakça sunmaktır. Bu makalenin gelecekteki araştırmacılar ve uygulamacılar için yol gösterici olması temenni edilmektedir. Bu amaç doğrultusunda gerek Türkiye’de gerekse Batıda yapılan işyeri nezaketsizliği çalışmalarıyla ilgili yazında ulaşılabilen 23 makale incelenmiştir. Bu zamana kadar yapılmış olan çalışmaların; kimler tarafından yapıldığı, örneklem sayısı, hangi sektörlerde uygulandığı, yöntem ve sonuçları detaylı bir biçimde incelenmiştir.

Oluşturulan rapor tablosunda görüldüğü üzere, işyeri nezaketsizliği ile ilgili araştırmalar özellikle Amerika’da oldukça fazladır. Yapılan araştırmaların en çok sağlık sektöründe hemşireler üzerinde ve kamu kuruluşlarında gerçekleştirildiği sonucuna ulaşılmıştır. Örneklem sayısı en yüksek olan araştırmanın; Cortina vd. (2013) tarafından yapılan çalışma olduğu ve 16.519 kamu çalışanı üzerinde uygulandığı görülmüştür. İşyeri nezaketsizliği ile ilgili incelenen 23 çalışmadan 17’sinde Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilmiş olan 7 ifadeli tek boyutlu işyeri nezaketsizliği ölçeği, 3’ünde Blau ve Anderson (2005) tarafından geliştirilmiş olan 7 ifadeli tek boyutlu işyeri nezaketsizliği ölçeği, 2’sinde Martin ve Hine (2005) tarafından geliştirilmiş olan 16 ifadeli üç boyutlu işyeri nezaketsizliği ölçeği, 1’inde Martin ve Hine (2005) ve Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilmiş olan ölçekler birleştirilerek 23 ifadeli 4 boyutlu işyeri nezaketsizliği ölçeği kullanılmıştır. Yapılan araştırma sonuçlarında;

- Kadınların erkeklere göre daha yüksek oranda nezaketsizliğe maruz kaldığı,
- Kadınların yaşadıkları işyeri nezaketsizliğini, erkeklere oranla daha fazla rapor edebildikleri,
- İşyeri nezaketsizliğinin, örgütsel güven üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu,
- İşyeri nezaketsizliği algısının tükenmişliği artırdığı,
- Nezaketsizlik ile ayrılma niyeti arasında büyük bir ilişki olduğu,
- Öfkenin nezaketsizliğin ortaya çıkmasında önemli bir rol oynadığı,
- Narsist kişilik özelliklerinin nezaketsizliğe yol açtığı,

- Nezaketsizliğin iş stresi, depresyon ve psikolojik sorunlara neden olduğu,
- İşyeri nezaketsizliğinin iş tatmini ve yaşam doyumunu olumsuz etkilediği,
- Korku ve öfke düzeyleri yüksek olan kişilerin işyeri nezaketsizliğini gerçekleştirme olasılıklarının daha yüksek olduğu,
- Sağlık sektöründe iş arkadaşları tarafından maruz kalınan nezaketsizliğin yüksek seviyede olduğu,
- Nezaketsizlik ile verimlilik arasında negatif bir ilişki olduğu,
- Nezaketsizliğin örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği,
- Olumsuz örgüt iklimi ile işyeri nezaketsizliği arasında pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak işyeri nezaketsizliği; günümüzde artan işgücü çeşitliliği ve iş stresi dolayısıyla, işverenler için endişe yaratmaya devam edebilir. Bu nedenle, gerek ülkemizde gerekse yabancı ülkelerde, değişik sektörlerde işyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılacak olan çalışmaların artırılması yazına ve yöneticilere yeni katkılar sağlayabilir.

Gelecek araştırmalarda, işyeri nezaketsizliğinin iş performansı ve diğer örgütsel sonuçlar üzerindeki etkisi incelenebilir, çalışanların işyeri nezaketsizliğine karşı verdiği tepkiler sınıflandırılabilir, beş faktör kişilik özelliklerinin işyeri nezaketsizliği üzerindeki etkileri incelenebilir, işyeri nezaketsizliği ile başa çıkma stratejileri belirlenebilir.

KAYNAKLAR

- ANDERSSON, L. M.- PEARSON, C.M. 1999: “**Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in The Workplace**”, *Academy of Management Review*, 24(3): 452-471.
- BLAU, G.- ANDERSSON, L. 2005: “**Testing a Measure of Instigated Workplace Incivility**”, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 78(4): 595-614.
- CAMERON, A.F. – WEBSTER, J. 2011: “**Relational Outcomes of Multicommunicating: Integrating Incivility and Social Exchange Perspectives**”, *Organization Science*, 22: 754-771.
- CAZA, B.- CORTINA, L.M. 2007: “**From Insult to Injury: Explaining the Impact of Incivility**”, *Basic and Applied Social Psychology*, 29(4): 335-350.
- CİNGÖZ, A.- KAPLAN, A. 2015: “**The Effect of Workplace Incivility on Job Satisfaction and Organizational Trust: A Study of Industrial Enterprises in Turkey**”, *The 2015 WEI International Academic Conference Proceeding*, West East Institute: 12-15.

- CORTINA, L.M.- KABAT-FARR, D.-LESKINEN, E.A.- HUERTA, M.-MAGLEY, V.J. 2013: “**Selective Incivility as Modern Discrimination in Organizations Evidence and Impact**”, *Journal of Management*, 39: 1579–1605.
- CORTINA, L.M.-MAGLEY, V.J. 2009: “**Patterns and Profiles of Response to Incivility in the Workplace**”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 14: 272–288.
- CORTINA, L.M.-MAGLEY, V.J.-WILLIAMS, J.H.- LANGHOUT, R.D. 2001: “**Incivility in the Workplace: Incidence and Impact**”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6: 64–80.
- GÖKÇE, A.T. 2010: **Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri**, Öğreti Akademi, Ankara.
- GUDYKUNST, W.B. 1997: “**Cultural Variability in Communication**”, *Communication Research*, 24(4): 327-348.
- KANTEN, M. 2014: “**İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü**”, *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1): 11-26.
- KIRK, M.-SCHUTTE, N.- HINE, D.W. 2009: “**The Role of Emotional Self-Efficacy, Emotional Intelligence, and Affect in Workplace Incivility and Workplace Satisfaction**”, *Research on Emotion in Organizations*, 5: 211-225.
- KÖSE, S.- İSPİRLİ, D.- ERYILMAZ, İ. 2014: “**Düzenleyici Odaklar ve İşyeri Nezaketsizliği İlişkisinde Örgütsel İklimin Düzenleyici Etkisi: Keşfedici Bir Araştırma**”, 2.Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Melikşah Üniversitesi: 241-249.
- LASCHINGER, S.H.K.- LEITER, M.- DAY, A.- GILIN, D. 2009: “**Workplace Empowerment, Incivility And Burnout: Impact on Staff Nurse Recruitment and Retention Outcomes**”, *Journal of Nursing Management*, 17(3): 302–311.
- LEWIS, P.S.-MALECHA, A. 2011: “**The Impact of Workplace Incivility on the Work Environment, Manager Skill and Productivity**”, *The Journal of Nursing Administration*, 41(1): 41-47.
- LIM, S.-CORTINA, L.M.-MAGLEY, V.J. 2008: “**Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes**”, *Journal of Applied Psychology*, 93: 95–107.
- LOI, N.M.-LOH, J.M.I.- HINE, D.W. 2015: “**Don’t Rock the Boat: The Moderating Role of Gender in the Relationship between Workplace Incivility and Work Withdrawal**”, *Journal of Management Development*, 34(2): 169-186.
- MEIER, L.L.- SEMMER, N.K. 2012: “**Lack of Reciprocity, Narcissism, Anger and Instigated Workplace Incivility: A Moderated Mediation Model**”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(4): 461-475.

- MILAM, A.C.-SPITZMUELLER, C.-PENNEY, L.M. 2009: “**Investigating Individual Differences Among Targets of Workplace Incivility**”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1): 58-69.
- MINER, K.N.-CORTINA L.M. 2016: “**Observed Workplace Incivility toward Women, Perceptions of Interpersonal Injustice, and Observer Occupational Well-Being: Differential Effects for Gender of the Observer**”, *Frontiers in Psychology*, 7(1): 1-12.
- MINER, K.N.- SETTLES, I.H.-PRATT-HYATT, J.S.-BRADY, C.C. 2012: “**Experiencing Incivility in Organizations: The Buffering Effects of Emotional and Organizational Support**”, *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2): 340–372.
- PEARSON, C. - PORATH, C. 2009: “**The Cost of Bad Behavior: How Incivility is Damaging Your Business and What to Do About it**”, Penguin, New York.
- PENNEY, L.M.-SPECTOR, P.E. 2005: “**Job Stress, Incivility, and Counterproductive Work Behavior (CWB): The Moderating Role of Negative Affectivity**”, *Journal of Organizational Behavior*, 26: 777–796.
- POLATCI, S.-ÖZÇALIK, F. 2013: “**Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi**”, *Hacettepe Üniversitesi İşletme Bilimi Dergisi*, 1(1): 17-34.
- PORATH, C. L.- PEARSON, C.M. 2012: “**Emotional and Behavioral Responses to Workplace Incivility and the Impact of Hierarchical Status**”, *Journal of Applied Social Psychology*, 42(1): 326–357.
- PORATH, C. L.- PEARSON, C.M. 2013: “**The Price of Incivility**”, *Harvard Business Review*, 91(1–2): 115–121.
- SMITH, L.-ANDRUSYSZYN, M.A.- K LASCHINGER, S.H. 2010: “**Effects of Workplace Incivility and Empowerment on Newlygraduated Nurses’ Organizational Commitment**”, *Journal of Nursing Management*, 18(8): 1004–1015.
- TAŞTAN, S.B. 2014: “**İşyeri Nezaketsizliğini Öngören Örgütsel ve Durumsal Önceller İle Çalışanların Davranışsal Sonuçları Arasındaki İlişkinin Ve Sosyo - Psikolojik Kaynakların Rolünün İncelenmesi: Sağlık Kurumlarında Yapılan Bir Araştırma, ‘İş, Güç’**” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3): 60-75.
- ZURBRUGG, L.-MINER, K.N. 2016: “**Gender, Sexual Orientation, and Workplace Incivility: Who is Most Targeted and Who is Most Harmed?**”, *Frontiers in Psychology*, 7(1): 1-12.