



T.C

SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

**HİZMET SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN İŞYERİ
NEZAKETSİZLİĞİ ALGISI: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN

Tacide PETEK

1930225038

DANIŞMAN

Prof. Dr. Mustafa ÖZTÜRK

ISPARTA- 2023

TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI





T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Hizmet Sektöründe Çalışanların İşyeri Nezaketsizliği Algısı: İstanbul İli Örneği**” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadar ki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.

Tacide PETEK
20/07/2023



T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU
BEYAN BELGESİ



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-SOYADI	Tacide PETEK
Öğrenci Numarası	1930225038
Enstitü Ana Bilim Dalı	Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı
Programı	Yüksek Lisans
Programın Türü	(X) Tezli Yüksek Lisans () Doktora
Danışmanının Unvanı, Adı-SOYADI	Prof.Dr. Mustafa ÖZTÜRK
Tez Başlığı	HİZMET SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ALGISI: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ
Turnitin Ödev Numarası	2116511345

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 60 sayfalık kısmına ilişkin olarak 15/06/2023 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönergesinin 14 üncü maddesinde yer alan filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

Kaynakçalar hariç, alıntılar dahil, 10 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç;

% 23'tür.

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

(x) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

() Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımdan yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

20/07/2023

(İmza)

Prof. Dr. Mustafa ÖZTÜRK

(PETEK, Tacide, “*Hizmet Sektöründe Çalışanların İşyeri Nezaketsizliği Algısı: İstanbul İli Örneği*”, Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2023)

ÖZET

Nezaket kişiler arasındaki iletişimin en önemli öncelikli unsurlarından biridir. Çalışma hayatında da çalışanlar arasındaki iletişimde nezaket kurallarına uyulması iş yerinde uyumun sağlanmasında önemli bir etkidir. Çalışanlar arasında nezaket kurallarına uyulmaması nezaketsizlik sarmalını tetiklemekte ve süreç çatışmaya kadar gidebilmektedir. Çalışanlar nezaketsiz davranışlara arkadaşları amirleri astları ve müşterileri tarafından maruz kalabilmektedir.

Nezaketsizlik çalışanları olumsuz yönde etkileyen ve önemli sonuçlar doğurabilecek bir davranış şeklidir. Nezaketsiz davranışa maruz kalan çalışanların büyük bir kısmının işyerinde boşa zaman geçirmeye çalıştığı, performansının düştüğü ve örgütsel bağlılıklarının azaldığı yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu nedenle örgütlerin önem vermesi ve dikkat etmesi gereken bir konudur.

Bu çalışmanın amacı İstanbul’da hizmet sektöründe faaliyette bulunan işletmelerde çalışanların nezaketsizliğe maruz kalıp kalmadıklarını araştırmaktır. Bu nedenle nicel araştırma yöntemlerinden basit tesadüfi yöntem, veri toplama aracı olarak ta anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya 226 kişi katılmıştır.

Araştırma sonucunda çalışanların eğitim düzeyi arttıkça iş yeri nezaketsizlik algı düzeylerinin arttığı, buna karşılık çalışanların gelir düzeyi arttıkça iş yeri nezaketsizlik algı düzeylerinin azaldığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Sektörü, Nezaketsizlik, İş Yeri Nezaketsizliği

(PETEK, Tacide, “*Perception of Workplace Negligence of Employees in the Service Sector: The Case of Istanbul*”, Master's Thesis, Isparta, 2023)

ABSTRACT

Courtesy is one of the most important priority elements of communication between people. Compliance with the rules of courtesy in communication with the employee in working life is an important factor in ensuring harmony in the workplace. Failure to comply with courtesy rules among employees triggers the spiral of incivility and the process can go to conflict. Employees may be exposed to rude behavior by their friends, supervisors, subordinates and customers.

Dishonesty is a behavior that negatively affects employees and can have significant consequences. It has emerged as a result of the researches that most of the employees who are exposed to rude behavior try to waste their time in the workplace, their performance decreases and their organizational commitment decreases. For this reason, it is an issue that organizations should pay attention to and pay attention to.

The aim of this study is to investigate whether the employees in the enterprises operating in the service sector in Istanbul are exposed to incivility. For this reason, the simple random method, one of the quantitative research methods, and the survey method as the data collection tool were used. 226 people participated in the research.

As a result of the research, it was observed that as the education level of the employees increased, the perception levels of workplace incivility increased, while the workplace incivility perception levels decreased as the income level of the employees increased.

Keywords: Service Industry, Unkindness, Workplace Unkindness

İÇİNDEKİLER

TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI	i
YEMİN METNİ	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ.....	vii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİ KAMRAMSAL ÇERÇEVE

1. İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİ KAVRAMI	3
2. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN ÖZELLİKLERİ.....	5
2.1. Örgüt Kurallarının ve Karşılıklı Saygının İhlali	5
2.2. Zarar Verme Amacının Belirsiz Olması	5
2.3. Düşük Yoğunlukta Şiddet İçermesi	5
3. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN BENZER KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ. 6	
3.1. İşyeri Zorbalığı	6
3.2. İşyeri Saldırganlığı.....	6
3.3. Mobbing.....	7
3.4. İşyeri Şiddeti	8
3.5. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları.....	8
4. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN NEDENLERİ	9
4.1. Bireysel Nedenler	9
4.2. Örgütsel Nedenler	10
5. İŞYERİNDE GÖRÜLEN NEZAKETSİZ DAVRANIŞLAR.....	11
6. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN SONUÇLARI	13
7. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİ ÖNLEMENİN YOLLARI	15
7.1. Bireysel Yöntemler	15
7.2. Örgütsel Yöntemler.....	16
8. LİTERATÜRDE İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	17

2. BÖLÜM
HİZMET SEKTÖRÜNÜN ÖNEMİ VE SEKTÖR ÇALIŞANLARININ
İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ALGISI: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ

1. HİZMET SEKTÖRÜ VE ÖNEMİ	21
2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	23
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	23
3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem	23
3.2. Verileri Toplamada İzlenen Yöntem ve Veri Toplama Aracı	24
3.3. Araştırmanın Kısıtları	24
3.4. Kullanılan İstatistiksel Yöntemler	24
3.6. Araştırmanın Hipotezleri	25
4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE ANALİZLERİ	26
4.1. Betimleyici Bulgular	26
4.2. Hipotezlere İlişkin Bulgular	31
SONUÇ	38
KAYNAKÇA	41
EKLER	48
ÖZGEÇMİŞ	49

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Nezaketsiz Davranış Türleri.....	12
Tablo 2. İş Yeri Nezaketsizliğinin Sonuçları	13
Tablo 3. Nezaketsiz Davranışa Maruz Kalanların Sergiledikleri Davranışlar	14
Tablo 4. İş Yeri Nezaketsizliği İle İlgili Yapılan Araştırmalar (Türkiye).....	17
Tablo 5. DTÖ – GATS Hizmet Sınıflandırması.....	21
Tablo 6. Türkiye’de İstihdamın Sektörel Dağılımı (2005-2022)	22
Tablo 7. Türkiye’de Hizmet Ticareti.....	22
Tablo 8. Cinsiyet Değişkeni Frekans Dağılımı	26
Tablo 9. Medeni Durum Değişkeni Frekans Dağılımı	26
Tablo 10. Eğitim Durumu Değişkeni Frekans Dağılımı	26
Tablo 11. Gelir Durumu Değişkeni Frekans Dağılımı	27
Tablo 12. Çalışma Süreleri Değişkeni Frekans Dağılımı.....	27
Tablo 13. Yaş Değişkeni Frekans Dağılımı	28
Tablo 14. Güvenirlilik Katsayıları.....	28
Tablo 15. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği Frekans Dağılımı	29
Tablo 16. İşyeri Nezaketsizliği Ölçek Ortalaması.....	30
Tablo 17. Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılık Analizi (T Testi).....	32
Tablo 18. Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Analizi (T Testi).....	32
Tablo 19. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılık Analizi.....	32
Tablo 20. Eğitim Durumuna Göre Grup Ortalamaları	33
Tablo 21. Gelir Durumu Değişkenine Göre Farklılık Analizi.....	33
Tablo 22. Gelir Değişkenine Göre Grup Ortalamaları	34
Tablo 23. Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Analizi	34
Tablo 24. Yaş Değişkenine Göre Farklılık Analizi.....	34
Tablo 25. Yaş Değişkenine Göre Grup Ortalamaları	35
Tablo 26. Demografik Değişkenlere Göre İşyeri Nezaketsizliği Arasındaki İlişki (Korelasyon) Analizi.....	36
Tablo 27. Hipotez Bulguları Sonuçları.....	37

KISALTMALAR LİSTESİ

- ABD** : Amerika Birleşik Devletleri
DTÖ : Dünya Ticaret Örgütü
GATS : Hizmet Ticareti Genel Anlaşması
TDK : Türk Dil Kurumu
SPSS : Statistical Package for the Social Sciences



GİRİŞ

Hizmet sektöründe faaliyette bulunan örgütler diğer sektörlerde olduğu gibi kar etmek amacıyla kurulan örgütlerdir. Örgütlerin amaçlarına ulaşabilmesi çalışanlar ve yöneticilerle çalışanlar arasında uyum ile doğru orantılıdır. Çalışanlar arasında ve çalışanlarla yöneticiler arasındaki uyumun ilk koşulu ise karşılıklı nezaket ve saygı kurallarına uymaktır. Bu kurallara uymak çalışanların birbirinde hoşlanıp hoşlanmadıklarına bakılmaksızın profesyonel anlamda uyulması gereken kurallardır.

Örgütlerde çalışanlar arasındaki rekabet gün geçtikçe artmaktadır. Bu rekabet şartları bile çalışanlar arasındaki nezaketsiz kaba davranışlara yol açmamalı, yol açması örgüt tarafından engellenmelidir.

Kabalık veya çalışanların birbirlerine karşı saygısızlığı, örgütler için maliyetlidir. Nezaketsiz davranışlar yaygın olarak ortaya çıkmakta ve birçok örgüt bunları fark etmekte başarısız olmakta, çok azı zararlı etkilerini anlamakta ve birçok yönetici bu davranışlarla başa çıkmakta yada engellemekte başarısız olmaktadır. Çalışanların, işyeri nezaketsizliği deneyimlerinden dolayı çalışma çabasını, işte geçirilen süreyi, üretkenliği ve performansı azaltmaktadır. Kibarlığın, nezaketin olmadığı yerde, iş doyumunu ve örgütsel sadakat de azalmaktadır. Bazı çalışanlar, bu nedenle işlerinden ayrılmayı tercih edebilmektedir.

İşyeri nezaketsizliğini diğer davranışlardan ayıran en önemli özellikleri düşük yoğunluklu şiddet ve zarar verme niyetinin açık ve belirgin olmamasıdır. İş yeri zorbalığı, taciz, saldırganlık, mobbing gibi davranışların niyeti açık ve belirgin şiddetleri ise yoğundur.

Nezaketsizlik, iş yerlerinde sadece yöneticiler tarafından değil, aynı zamanda diğer işgörenler ve müşteriler tarafından da uygulanabilir. Spesifik örnekler arasında küçümseyici veya küçük düşürücü yorumlar yapmak, birini görmezden gelmek, birine sessizce davranmak, birine hakaret etmek veya bağırarak, sebep göstermeden kararları geçersiz kılmak ve birine profesyonel olmayan terimlerle hitap etmek, göz devirme, toplantılar sırasında e-postayı kontrol etme veya başka birinin görüşüne pek ilgi göstermeme, bir iş arkadaşını bir grup öğle yemeğine davet etmemek, iş arkadaşına zarar verme veya onu üzmeğe yönelik bilinçli bir istekten, iş arkadaşına

zarar vermeye yönelik bilinçsiz bir istekten veya basit bir gözden kaçırmadan kaynaklanabilir.

Nezaketsiz davranışlar yalnızca düşük iş tatminine, psikolojik strese, devamsızlığa, sağlığın bozulmasına, sağlıksız ve verimsiz çalışma ortamına, kötü müşteri hizmetlerine, misilleme amaçlı şiddetin artmasına ve bireysel düzeyde daha yüksek çalışan devrine yol açmaz, aynı zamanda tolere edildiğinde veya yapıcı bir şekilde karşı çıkılmadığında, işten ayrılanların yerine yeni işe alımlar yoluyla örgütlerde maliyetlere yol açmaktadır.

Bu araştırma İstanbul ilinde faaliyet gösteren hizmet sektörlerinde çalışan kişilerin iş yeri nezaketsizlik algılarını ölçmek amacıyla nicel araştırma yöntemi kullanılmak suretiyle gerçekleştirilmiştir.

Araştırma iki bölümden oluşmakta olup birinci bölümde iş yeri nezaketsizliği ile ilgili kavramsal çerçeve üzerinde durulmuş ve devamında literatür taraması yapılarak bugüne kadar yapılan çalışmalar hakkında bilgi verilmeye çalışılmıştır.

İkinci bölümde yapılan anket verilerine dayanarak analizler yapılmış katılımcıların demografik özelliklerine göre iş yeri nezaketsizlik algıları arasında farklılık ve ilişki olup olmadığı test edilmiştir.

1. BÖLÜM

İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİ KAMRAMSAL ÇERÇEVE

1. İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİ KAVRAMI

Çalışma hayatının beraberinde getirdiği yoğunluk, bireyselleşme gibi olgular çalışanların birbirlerine karşı nazik kibar hoşgörölü ve saygılı davranmasını zaman zaman engellemekte yada göz ardı edilebilmektedir. Nezaket TDK' na göre “başkalarına karşı saygılı ve incelikle davranma, incelik, naziklik” olarak tanımlanırken, nezaketsizlik ise kaba ve saygısız davranış olarak tanımlanmıştır. (<https://sozluk.gov.tr/>) (06/12/2022)

Nezaket başkalarını davranış ve sözleriyle rahatsız etmemeyi, içten, samimi ve duyarlı olmayı, yerli yersiz eleştirmemeyi ve gerektiğinde özür dilemeyi gerektiren bir davranış şeklidir (Spence Laschinger vd., 2012).

Kamusal ve kurumsal alanda protokol kuralları, toplumsal alanda sosyal davranış kuralları saygı ve nezaket içerisinde yürütölmektedir (Madi vd., 2020).

Nezaketsizlik ise yukarda yapılan tanımlamaların aksine kaba saygısız ve medeni olmayan davranışlardır (Lim vd., 2008).

Andersson ve Pearson (1999)'da, Academy of Management Review'daki etkili bir teorik makalede, olumsuz işyeri davranışları üzerine araştırma kapsamında işyeri nezaketsizliğini yeni bir alan olarak tanıttılar. Devam eden iş arkadaşı etkileşimleri içindeki medeni olmayan işyeri davranışlarının, daha şiddetli olumsuzluk biçimleriyle karşılık verileceğini varsaydılar. Andersson ve Pearson, modellerinin temel bir ilkesi olarak, nezaketsizliğin doğası gereği kışkırtıcı olduğunu, çünkü karşılıklılığı ve olumsuz aşırı telafiyi kışkırttığını ve bunun da nihayetinde işyeri davranışlarında artan bir olumsuzluk sarmalına yol açtığını öne sürdüler. İş yeri nezaketsizliği kavramını Yönetim Akademisi Dergisinde yazdığı makale ile 1999 yılında literatüre ilk defa kazandıran Andersson ve Pearson olmuştur.

“Andersson ve Pearson, işyeri nezaketsizliğini, işyerinde normlara aykırı olarak hedefe zarar verme niyetinin belirsiz ve düşük yoğunlukta olduğu sapma davranışlar olarak tanımlamıştır.” (Andersson ve Pearson 1999, s.457)

“Pearson ve arkadaşları, işyeri nezaketsizliğini; işte gerçekleşen, başkalarına karşı kaba, duyarsız ve saygısızlık davranışlar olarak ifade etmiştir.” (Pearson 2001,s. 1395)

“Cortina ve arkadaşları, nezaketsizliği amacı karşısındaki kişiye zarar vermek olmayan, saygı kurallarının ihlal edilmesi ile ortaya çıkan, küçük çaplı sapkın ve daha çok sözel olarak ifade edilen, pasif ve dolaylı olarak gerçekleşen davranışlar olarak tanımlamışlardır.” (Cortina vd., 2001,s. 67)

“Zauderer, işyeri nezaketsizliğini çalışanların haysiyet ve benlik saygısını zayıflatan ve gereksiz acılar yaratan saygısız davranış olarak tanımlamıştır. Yazar, “nezaketsizlik davranışlar ile, başkalarının refahı için endişe edilmediğine ve bireylerden beklenen davranışların tersinin yapıldığına dikkat çekmektedir.” (Zauderer 2002, s. 38)

“Felblinger, nezaketsizliğin, işyerindeki karşılıklı saygı ortamını bozan psikolojik taciz ve duygusal saldırganlığın bir türü olduğunu öne sürmüştür.” (Felblinger 2008, s. 235)

“Delen, işyeri kurallarına aykırı davranışlar sergilenmesinin nezaketsizliğin önemli bir özelliği olduğunu belirtmiştir.” (Delen 2010, s. 44)

İş yeri nezaketsizliği önemsiz gibi görünen, düşüncesizce üretilmiş kelime ve davranışlardan oluşan ve iş yerlerinde ki geleneksel davranışlar kurallarını ihlal eden eylemlerdir. Bu davranışları gerçekleştirenler kastı olmadan gerçekleştirdiğini veya zarar verme niyetinin olmadığını ileri sürebilir (Porath ve Pearson 2010).

İş yeri nezaketsizliği olumlu çalışma ortamını tehdit eden ve şiddete dönüşme ihtimali olan davranışlardır (Spence Laschinger vd 2014).

Çalışanların birbirine “günaydın”, “iyi akşamlar” demesi yada gülümsemesi küçük yada önemsiz gibi görünen davranışlar olarak algılansa da bu ifadeler çalışanlar arasında iletişimin kurulmasını sağlamaktadır. Aksi durumda ise çalışanlar

arasında iletişim kurulması güç hale gelmekte ve ilerde içinden çıkılmaz sorunlara neden olabilmektedir.

2. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN ÖZELLİKLERİ

İş yeri nezaketsizliği ile ilgili tanımlar incelendiğinde bu davranışların ortak üç özelliği olduğu görülmektedir. Bunlar; Örgüt kurallarının ve karşılıklı saygının ihlali, zarar verme amacının belirsiz olması ve düşük yoğunlukta şiddet içermesidir.

2.1. Örgüt Kurallarının ve Karşılıklı Saygının İhlali

Örgüt kuralları iş yerinde çalışanların uyması gereken ve örgütler tarafından belirlenen kurallardır. Nezaket kuralları ise kişiler arası davranışlarda uyulması istenilen ve çalışanlar tarafından benimsenmiş örtük kurallardır.

İş yerinde yazılı olmayan ancak iş ahlakı gelenek ve kültürel değerlerden oluşan davranış normları bulunmaktadır. Nezaketsiz davranışlar bu normları ihlal eden çalışanlar arasındaki saygıyı uzlaştıyı ve refahı bozan davranışlardır. (Vagharseyyedin, 2015).

2.2. Zarar Verme Amacının Belirsiz Olması

Nezaketsiz davranışta bulunan kişi, hedefin davranışını yanlış anladığını amacının kaba olmak olmadığını hedefin dikkatini çekmek olduğunu belirterek gerçek niyetini inkar edebilir hatta hedefin durumu abarttığını ileri sürebilir (Pearson ve Porath, 2005).

Bireyler gerçekte zarar vermek amacıyla hedefe nezaketsiz davranışta bulunabilir. Bazen de zarar verme amacı olmadan bilinçsizlikten cehaletten yada dikkatsizlikten dolayı bu davranışlarda bulunabilir (Pearson vd., 2000).

2.3. Düşük Yoğunlukta Şiddet İçermesi

Nezaketsiz davranışlar şiddet eyleminden yoksundur. Fiziksel saldırı taciz ve şiddet davranışlarıyla kıyaslandığında etki açısından yoğunluğu düşüktür. Nezaketsizlik davranışına maruz kalan kişi karşı bir davranışta bulunabilir bu da bir sarmala yol açarak sonunda şiddete dönüşebilir (Vagharseyyedin, 2015, s. 115-118).

Nezaketsiz davranışların bu üç özelliği davranışa maruz kalanla kişide strese yol açabilir ayrıca belirsizlik özelliği kolaylıkla bu davranışın inkar edilmesini sağlar.

3. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN BENZER KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ

Çalışma psikolojisi ve örgütsel davranış literatüründe örgütlere zarar veren birçok olumsuz davranışlar kavramsallaştırılmıştır. Her bir kavramın nedenleri sonuçları açıklanmıştır. Bu kavramlar arasında birtakım farklılıklar bulunmakla birlikte hepsi sonuç olarak örgütü ve çalışanları olumsuz etkilemektedir.

3.1. İşyeri Zorbalığı

“İşyeri zorbalığı, hedef alınan kişinin sağlığına ve ekonomik durumuna zarar vermek için yapılan kasıtlı, tekrarlanan ve şiddet içeren davranışları kapsamaktadır. Bir başkasını kontrol etme arzusu ile ortaya çıkan işyeri zorbalığı, süreç içinde işletme çıkarlarını baltalayarak örgütü zarara uğratmaktadır.” (Namie, 2003,s.1-2)

“İşyeri zorbalığında kişi, önceden belirlenmiş süre boyunca çalışma arkadaşı tarafından sergilen olumsuz davranışlara maruz kalmaktadır. Saldırganlığın fiziksel eylemler boyutunu da içeren işyeri zorbalığı, örgütteki oluşumu tespit edilemediğinde örgütün bir normu haline gelebilmektedir. İşyeri zorbalığı ve nezaketsizlik gizlice ve dolaylı olarak ortaya çıkmaktadır.” (Ottinot, 2008,s,7-8)
“Ancak işyeri zorbalığını farklılaştıran en önemli özellikleri, bilinçli olarak yapılan ve tekrarlanan davranışlar olmasıdır.” (Hershcovis, 2011,s.503)

İş yeri zorbalığı sistemli olarak yapılan ve taraflar arasında güç dengesizliğinden kaynaklanan bir davranış şekli olması dolayısıyla iş yeri nezaketsizliğinden kolayca ayırt edilebilmektedir.

3.2. İşyeri Saldırganlığı

Bireylerin başkasına ve çalıştığı örgüte zarar vermek amacıyla fiziki güce dayalı her türlü sözel ve fiziki istenmeyen davranışlar saldırganlık olarak tanımlanmaktadır (Karaca ve İnce, 2016). Bu davranışta amaç zarar vermektir. Hedef bir birey veya örgüt olabilmektedir ve fiziksel güç barındıran bir davranış şeklidir.

Literatür incelendiğinde, örgütlerde görülen saldırgan davranışlar şunlardır: (Neuman ve Baron, 1998)

- | | |
|---|--|
| *Öfkeli gözlerle bakmak | *Konuşmasını bölmek |
| *Bireylerin düşüncelerini küçümsemek | *Birinin arkasından konuşmak |
| *Dedikodu yaymak | *Sözlü cinsel tacizde bulunmak, |
| *İş sırasında çalışanların dikkatini dağıtacak şekilde davranmak, | *Örgütün olanaklarını israf edecek şekilde kullanmak |
| *Herhangi bir silahla saldırıda bulunmak | *Kurumu sabote etmek |
| *Kurumun idarecilerine olumsuz bilgiler aktarmak | *Fiziksel güç kullanarak bireyleri darp etmek, |
| *Telefonlara cevap vermemek | *Malzemeleri çalmak |
| *Yapılması gereken girişimleri geciktirmek | *Kuruma zarar verecek şekilde davranmak |
| *Gereksinim duyulan araç gereçleri temin etmemek, | *Çalışanların e-postalarına engel olmak |
| *Tehditkar davranmak | |

İş yeri nezaketsizliği ile kıyaslandığında saldırgan davranışların nezaketsiz davranışlara göre zarar verme amacının daha açık ve net olduğu nezaketsizlik davranışlarında olduğu gibi kolayca inkar edilemeyeceği ve yoğun şiddet içerdiği söylenebilir

3.3. Mobbing

“Mobbing kavramı Leymann tarafından belli bir işyerinde, çalışanlar arasında, benzer tipte, uzun dönemli düşmanca ve saldırgan davranışların varlığı olarak ifade edilmiştir.” (Tınaz,2006) Çalışanı yıldırma dışlamak pasifize etmek için en az 6 ay boyunca çalışanların birbirine uyguladıkları düşmanca davranışlar

olarak tanımlanabilen mobbing, aşağılama, huzursuz etme, önemsememe iletişimi kesme, azarlama gibi şekillerde ortaya çıkabilmektedir.

Mobbingde sistematik olarak düşmanca duygular beslenir ve bu duygular davranışa dönüşerek yoğun şiddet içerecek tarzda uygulanır. Bir davranışın mobbing sayılabilmesi için en az 6 ay boyunca uygulanması gerekirken iş yeri nezaketsizliğinde böyle bir süre öngörülmemiştir. Ayrıca iş yeri nezaketsizliğinde zarar verme niyeti açık değilken mobbingde bu durum gayet açıktır.

3.4. İşyeri Şiddeti

Saldırganlığı fiziksel şekli olarak tanımlanabilecek olan şiddet iş yerinde çalışanlar arasında düşmanca bir örgüt iklimi yaratan ve çalışanları ve örgütü hem fiziksel hem de psikolojik olarak olumsuz etkileyen bir davranıştır. Shea (2000) Özellikle, tecavüz, hırsızlık sabotaj, silahlı saldırı, fiziki saldırı gibi davranışlar şiddet olarak nitelendirilmektedir.

Şiddet olarak nitelendirilen davranışlarda zarar verici davranışlar gayet belirgin ve açıktır yoğunluğu ise maksimum düzeydedir. Dolayısıyla nezaketsiz davranışlar gibi inkar edilmesi mümkün değildir.

3.5. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları

“Spector ve Fox’a göre; üretkenlik karşıtı davranış; örgüte veya örgütteki diğer insanlara (iş arkadaşları, yöneticiler, müşteriler) zarar veren veya zarar vermek niyetiyle yapılan bilinçli davranışlardır.” (Spector, 2005) “Üretkenlik karşıtı davranışlar bilerek ve isteyerek meydana gelen davranışları ele alırken, tesadüfi ya da bilmeden istemeden meydana gelebilecek telafisi güç ya da imkânsız zararlar doğuran davranışları üretkenlik karşıtı davranış tanımına dâhil etmemektedir.” (Kırbaşlar, 2013)

“Üretkenlik karşıtı davranış örgüt tarafından konulmuş ve uyulması zorunlu olan pek çok kuralların yok sayılarak ihlal edilmesi ve bunun sonucunda da hem örgütün varlığına hem de bu örgütün içerisinde bulunan çalışanlarına bilerek ve isteyerek zarar verici tüm eylemler olarak tanımlamak da mümkündür.” (Robinson ve Bennet, 1995)

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere üretkenlik karşısı iş davranışlarında teme hedef örgütün kendisi olmakla birlikte iş yeri nezaketsizliğinde hedef bir çalışandır. Üretkenlik karşısı iş davranışlarında zarar verme niyetii açıktır ve çok değişik türlerde ortaya çıkabilmektedir.

4. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN NEDENLERİ

İş yeri nezaketsizliğine neden olan faktörleri çalışanlardan kaynaklanan yani bireysel faktörler ve örgütlerden kaynaklanan örgütsel faktörler olarak iki sınıfa ayırmak mümkündür (Işııkay,2018).

4.1. Bireysel Nedenler

Literatür incelediğinde iş yeri nezaketsizliğine cinsiyet, statü farklılıkları, öfkeyi kontrol edememe, stres, farklı etnik köken ve kişilik özellikleri gibi faktörlerin yol açtığı belirlenmiştir.

Cinsiyet açısından erkeklerin daha fazla nezaketsiz davranışlarda bulundukları, kadınların daha çok nezaketsiz davranışlara maruz kaldıkları görülmüş, kadınların ise ast ve üstlerinden ziyade akranlarına karşı nezaketsiz davranışlarda bulundukları tespit edilmiştir (Pearson vd., 2000).

Kadınların duygusal ve duyarlı olmaları nezaketsiz davranışları daha çok algıladıkları ve nezaketsiz davranışlara karşı daha duyarlı oldukları yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur (Montgomery vd., 2004)

Nezaketsizliğe yol açan bir başka değişken ise bireysel statü farklılıklarıdır. İşletmelerde yüksek statüye sahip olanların yada yüksek statüye sahip olanlarla yakınlığı olanların astlarına daha nezaketsiz ve kaba davrandıkları görülmüştür (Pearson ve Porath, 2005). Yine yapılan araştırmalarda düşük statüye sahip olan çalışanların üç kat daha fazla nezaketsiz davranışlara maruz kaldığı tespit edilmiştir (Cortina ve Magley, 2009).

İş yeri nezaketsizliğinin diğeri bir faktörü de çalışanların duygu durumları yada sinirlerine hakim olamamasıdır. Öfkeli ve sinirli bir yapıya sahip olan çalışanların nezaketsiz ve düşmanca davranışlarda daha çok bulundukları görülmüştür. (Watson ve Tellegen, 1985) diğeri taraftan duygusal olarak hassas olan

Çalışanlar diğerklerine göre nezaketsiz davranışta bulunma ihtimalleri yüksek ve nerde ne zaman nasıl tepki verecekleri önceden öngörülememektedir (Andersson ve Pearson, 1999).

Kışılık zellikleri de nezaketsizlik davranışında etkili olan faktörden biridir. A tipi kışiliğ sahip olan çalışanların narsist ve negatif duygu durumu içinde oldukları, bu kışilerin diğerklerinden daha üstün olma çabası içinde olduklarından diğerk çalışanlara karşı nezaketsiz davrandıkları ve örgüte karşıda üretkenlik karşıtı iş davranışı sergiledikleri görülmüştür (Penney ve Spector, 2002).

İşletmelerin küçülme, büyüme politikaları, yöneticilerin davranışları, ařırđ iş yükü, fazla denetim gibi uygulamalar çalışanlarda iş stresine neden olmaktadır. İş stresine maruz kalan çalışanlar sorunların kaynağı olarak gördükleri kışilere nezaketsiz davranabilmektedir (Caza ve Cortina, 2007).

4.2 Örgütsel Nedenler

Örgütlerde iş yükü, küresel etkileşim, teknoloji, rekabet, değışen iş koşulları, informal ortam, yöneticilerin tutumu ve diğerk nedenler nezaketsiz davranışlara yol açan başlıca nedenler olarak literatür incelemelerinde karşımıza çıkmaktadır.

İş yükünün fazla olduğı sektörlerde çalışanların stres düzeylerinin yüksek olması onları zaman zaman nezaketsiz davranışta bulunmalarına yol açabilmektedir. Yapılan araştırmalarda iş yükü ile nezaketsiz davranışlar arsında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur (Taylor ve Kluemper, 2012).

Teknolojinin hızla gelişmesi ve beraberinde getirdiğı küresel etkileşim insanların artık yüz yüze iletişimden çok uzaktan iletişim kurmalarına neden olmuş yoğun ve hedef odaklı çalışma çalışanların nezaketi bir zaman kaybđ olarak algılamalarına neden olmuş ve bu durumda nezaketsizliğı tetiklemiştir. (Johnson ve Indivick, 2001)

Artan rekabet şartları örgütleri daha fazla üretmeye daha fazla kar elde etmeye itmekte buda çalışanlar üzerinde bir baskıya neden olmaktadır. Bu baskđ stres iş yükü rol belirsizliğı vb şekillerde ortaya çıkmakta bu durumlarda çalışanları nezaketsizliğ itmektedir (Salin, 2003).

Örgütlerde çalışan çeşitliliğinin fazla olması, örgütlerin küçülmesi, kısmi zamanlı yada esnek çalışma şekillerinin uygulanması, verimi artırma çabaları gibi faktörlerde nezaketsiz davranışlara yol açabilmektedir (Andersson ve Pearson, 1999).

Örgütlerde adaletsizliğe yol açan uygulamaların olması, çalışanların örgütsel bağlılığının zayıf düzeyde olması, nezaketsiz davranışlar üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu görülmüştür (Blau ve Anderson, 2005).

Diğer taraftan müşteriler tarafından kaba davranışlara maruz kalan çalışanların nezaketsiz davranışlarda bulunma eğilimlerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir (Van vd., 2010).

Örgütlerde formal ortamlar çalışanların kıyafetlerinden davranış ve iletişim şekillerine kadar birçok konuda etkili olmaktadır. Formal ortamlarda çalışanlar karşısındakine hitap etmeden önce iki kere düşünebilmektedir. Buda nezaketsiz davranışların önlenmesini sağlamaktadır. Tam tersi durumlarda ise nezaketsiz davranışlar artmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999)

Örgütlerde yöneticilerin ve liderlerin tutumları nezaketsizliği tetikleyen bir başka faktördür. Genellikle bilgisi az olan yöneticilerin astlarına karşı nezaketsiz davrandıkları görülmüştür. Otoritelerini kaba saygısız ve nezaketsiz davranarak kurmayı amaçlayan yöneticiler genellikle bu kapsamda değerlendirilebilir (Bartlett vd., 2008).

5. İŞYERİNDE GÖRÜLEN NEZAKETSİZ DAVRANIŞLAR

Nezaketsiz davranışları yukardaki şekilde tanımlamakta birlikte bu davranışlardan bazıları: kötü, kaba, gereksizce, kışkırtıcı ve aşağılayıcı bir not veya e-posta göndermek; çalışma arkadaşının güvenilirliğini sarsmak; karşısındakine çocuk muamelesi yapmak: azarlayıcı bir ses tonuyla konuşmak ya da sessiz kalarak cevap vermemek; kanıtsız, boş suçlamalarda bulunmak; dedikodu yapmak; çalışma arkadaşlarını toplantı konusunda bilgilendirmemek; karşısındakini önemsemeyerek selam vermemek; konuşurken başkalarının sözünü kesmek; toplantılarda telefonunu kapatmamak; başkalarının telefon görüşmelerini dinlemek; telefonla görüşen çalışma arkadaşını rahatsız edici hareketler yapmak; çalışma arkadaşlarının özel yaşamlarına müdahale etmek veya özel yaşamları hakkında konuşmak; çalışma arkadaşlarının

isteklerini önemsememek; küçük düşürücü bir dil veya ses tonu kullanmaktır (Vickers, 2006: 75).

İş yerlerinde görülen nezaketsiz davranışlar şiddet yoğunluğu az olmasına, zarar verme niyetinin belirsiz olmasına rağmen uzun vadede örgütlere zarar vermektedir. Sürekli nezaketsiz davranışlara maruz kalmak çalışanı işten ayrılmaya kadar itebilmektedir. Bu nedenle bu davranışların neler olduğunun belirlenmesi önemlidir. Aşağıdaki Tablo 1 de nezaketsiz davranış örneklerinden bazıları sıralanmıştır (Kumral ve Çetin, 2016: 154-155):

Tablo 1. Nezaketsiz Davranış Türleri

• İnsanlara aşağılayıcı şekilde davranmak, • Yorum yaparken birilerini küçümsemek, • Karşımdakileri görmezden gelmek, • İşyerinde söylentiler yaymak, • Söylenmesi gereken yerde/zamanda “lütfen” ya da “teşekkür ederim” gibi kelimeleri kullanmamak, • Diğer insanların çabalarını küçümsemek, • İş arkadaşlarına hitaben profesyonellikten uzak terimler (abla, abi, efendi, bacı...) kullanmak, • Birileri konuşurken dinlememek,	• Bilgileri gizlemek, • Gelen aramaları ya da e-postaları yanıtlamamak, • Ortalığı dağınık bırakmak, • İnsanların fikirlerine önem vermemek, • Bir yardım istendiği takdirde sinirli davranmak, • Birilerinden kaçmak, • Birilerine gerekli olan kaynakları ele geçirmek, • Başkalarının eşyalarından izin almadan yararlanmak
---	--

Kaynak: Literatür taraması sonucunda araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 1 de ki davranışlara ek olarak hedef kişiye sinirli ve ters bir şekilde bakmak, kaba ve sert bir ses tonuyla seslenmek, dolabından veya masasından eşyaları izinsiz alıp geri getirmemek, hedefin e-postalarını izinsiz okumak, telefonla konuşurken sözünü kesmek, hedef kişiyi toplantılara çağırmamak yada bilgi vermemek, karar alırken fikrini sormamak, telefonlarına yada e-maillerine cevap vermemek yada geç cevap vermek, hedef kişinin dedikodusunu yapmak şeklinde sıralanabilir (Martin ve Hine 2005).

Nezaketsiz davranışlar ülkeden ülkeye veya farklı coğrafyalar arasında farklılık gösterebilmektedir. Bir ülkede nezaketsiz davranış olarak nitelenebilen bir davranış başka bir ülkede yada coğrafyada nezaketsiz olarak kabul edilmeyebilir (Galloway, 2015).

6. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN SONUÇLARI

Günlük zaman dilimin büyük bir kısmını işyerinde geçiren bireyler sadece özel hayatlarında değil iş hayatlarında da mutlu olmak istemektedirler. Çalışanın iş yerinde mutluluğunu etkileyen birçok faktör bulunmakla birlikte bu faktörlerden biri de nezaketsiz davranışlardır.

Nezaketsiz davranışları oluşturan bireyler olduğuna göre şüphesiz bu davranışların öncelikle bireyler üzerinde ve bireylerin maruz kaldığı etkilerin bir yansıması olarak ta örgütler üzerinde olumsuz sonuçları olmaktadır.

Tablo 2. İş Yeri Nezaketsizliğinin Sonuçları

İş Yeri Nezaketsizliğinin Sonuçları	
Bireysel Sonuçları	Örgütsel Sonuçları
-Stres, kaygı, tükenmişlikte artma -Sağlık sorunlarında artma -İş-aile çatışmasında artma -Bilişsel fonksiyonlarda azalma -Yardımseverlik davranışlarında azalma -Örgütsel bağlılıkta azalma -Uyumlu takım çalışmasında azalma -İş doyumunda azalma	-İşten ayrılma niyetinde artma -İş performansı, verimlilik ve kalitede azalma -Yönetimsel ve yasal sorunlar -Misilleme -Olumsuz örgüt kültürü -Adalet algısında azalma -Personel devir hızında artış -İşe devamsızlıkta artış

Kaynak: Işıkkay,2018

Nezaketsiz davranışın meydana gelmesi durumunda taraflar ya birbirlerine karşı nezaketsiz kalmaya devam ederler, ya nezaketsizliğin yoğunluğunu arttırabilirler ya da bu durumdan her iki tarafta uzaklaşabilir. Nezaketsizliğin yoğunluğunu arttırıp olayı tırmandırmanın sonucu ise fiziksel saldırıya kadar gidebilir (Pearson ve Porath, 2005) Bu durum çalışanların birlikte uyum içinde çalışmalarını ve arkadaşlarıyla olan etkileşimini olumsuz yönde etkilemektedir (Pearson vd., 2000).

Nezaketsiz davranışa maruz kalan çalışanlar öncelik sinir stres kaygı gibi sağlık sorunları yaşamaktadır. Bunun sonucu olarak çalışanın örgütse ve diğer çalışanlara karşı davranışı değişmekte performansı, örgüte bağlılığı ve iş tatmini azalmaktadır. Davranışların devam etmesi durumunda çalışan kaytarmaya ve en sonunda da iş ten ayrılmaya karar verebilmektedir. (Kanten, 2014).

Nezaketsiz davranışa maruz kalan bireylerin işlerine konsantre sorunu yaşadıkları %20 daha az hatırladıkları, %39 daha az yaratıcı fikir ürettikleri, sözlü görevlerde %33 daha başarısız oldukları, %26 daha az enerjiye sahip oldukları tespit edilmiştir. (Porath ve Pearson 2010).

17 endüstri dalında 800 çalışan üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda nezaketiz davranışa maruz kalan bireylerin Tablo 3 teki davranışları sergiledikleri görülmüştür.

Tablo 3. Nezaketsiz Davranışa Maruz Kalanların Sergiledikleri Davranışlar

Davranışlar	Yüzde
Olay Hakkında Endişe Ederek İşyerinde Zaman Kaybetme	%80
Örgüte Olan Bağlılıklarında Azalma	%78
Performansını Düşürme	%66
Suçludan Kaçmaya Çalışarak İşyerinde Zaman Kaybetme	%63
Kasıtlı Olarak İş Performansını Azaltma	%48
Kasıtlı Olarak İşte Harcadığı Süreyi Azaltma	%47
Kasıtlı Olarak Çalışmalarının Kalitesini Düşürme	%38
Müşterileri Hayal Kırıklığına Uğratma	%25
Kaba Davranışlar Yüzünden İşten Ayrılma	%12

Kaynak: (Porath ve Pearson, 2013)

Tablo 3 te görüldüğü üzere nezaketsizlik davranışına maruz kalan çalışanların %80' ninin olaydan endişe ederek işyerinde zaman kaybettiği, %78'inin örgütsel bağlılıklarının azaldığı, %66' sının performansının azaldığı, %63'ünün suçluda yani nezaketsiz davranışta bulunan kişiden kaçmaya çalışırken zaman kaybettiği, %48',inin kasıtlı olarak performansını azalttığı, %47 sinin kasıtlı olarak işte geçirdiği zamanı azalttığı,%38'inin kasıtlı olarak çalışmalarının kalitesini düşürdüğü, %25'inin müşterileri hayal kırıklığına uğrattığı ve %12'sinin nezaketsizlik davranışları yüzünden işten ayrıldığı tespit edilmiştir.

İş yeri nezaketsizliği davranışları örgüt iklimine çalışan motivasyonuna çalışan performansına ve dolayısıyla da örgütün verimliliğine olumsuz etki eden davranışlar olup, yöneticiler çoğu zaman bunları önemsemediği görülmüştür. Ancak Fortune dergisinde listelenen 1000 işletmenin yöneticilerinin yıllık çalışma zamanlarının %13 nü örgüt içi çatışmaları önlemek için harcadıkları yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (Pearson ve Porath, 2005).

7. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİ ÖNLEMENİN YOLLARI

İş yeri nezaketsizliğinin önlenmesinde şüphesiz çalışanlara görev düştüğü gibi en önemli görev örgüte düşmektedir. Nezaketsiz davranışlar çalışanlarda olumsuz ruh haline sebep olmakta ve yapılan birçok araştırmada çalışanların birçoğunun bu durumu gizleme eğiliminde olduğu görülmektedir. Diğer taraftan da örgütlerin yeterince bu davranışları önemsemediği ya da örgüte şikâyet edilmediği için farkında olmadığı sonucu çıkarılabilir.

7.1. Bireysel Yöntemler

Çalışanlar için nezaketsiz davranışlara maruz kalmak moral motivasyon bozucu bir durumdur. Nezaketsiz davranışlar yoğunluğu düşük şiddet içeren ve amaç belirsiz olan davranışlar olması nedeniyle çalışanların bir çoğu ya katlanmakta ya kendisi karşılık vermekte yada örgüte şikayet etmektedirler. Ancak yapılan araştırmalarda, çalışan örgüte şikayette bulunduğu zaman kendisinin sürekli ve en ufak sorunları şikayet eden, aptal yada aşırı duyarlı bir çalışan konumuna sokmaktan korktuğu, ya da şikayetin kendisi aleyhine sonuçlanmasından endişe ettiği için şikayet yolunun çok tercih edilmediği görülmüştür (Ricciotti, 2016).

Beattie ve Griffin (2014) te yaptığı bir araştırmada nezaketsiz davranışa maruz kalan çalışanların %72'si nezaketsiz davranış ve bu davranışta bulunan kişiyi görmezden gelmiş, %43'ü nezaketsizlik yapan kişiye olumsuz cevap vermiştir.

Çalışanlara kaba davranılmasının bir nedeni de yöneticilerin kendilerine rol model olarak gördükleri liderlerin yöneticilere kaba ve nezaketsiz davranışlarıdır. Yöneticiler liderlerinden bu şekilde gördükleri için astlarına kaba davrandıklarını belirtmişlerdir (Porath ve Pearson, 2013).

Literatür taraması sonucu incelenen birçok çalışmada, kadın çalışanların daha çok nezaketsizliğe maruz kaldıkları buda nezaketsizlikte cinsiyet ayrımcılığı olduğunu ortaya koymaktadır.

Çalışanlar iş yeri nezaketsizliğini önlemek için her şeyden önce kendileri diğer arkadaşlarına nazik ve saygılı davranmalı, bu tür davranışa maruz kaldıkları zaman öncelikle davranışta buluna kişiyle bu durumu konuşmalı çözüm bulamadığı takdirde yöneticiye durumu mutlaka bildirmelidir.

7.2. Örgütsel Yöntemler

İş yeri nezaketsizliğini önlemede en büyük rol örgüt ve yöneticilerine düşmektedir. Örgütler bunun için bir takım kurallar belirlemek zorundadırlar. Bu kurallar işe alım sürecinde oryantasyon eğitimleri sırasında çalışanlara bildirilmeli ve uymaları istenmelidir. Bu kuralların oluşturulması ve çalışanlar tarafından benimsenmesi örgüt kültürünün oluşmasına da etki edecektir. Bu kuralları aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.

Yöneticiler çalışanların birbirine karşı yaptığı nezaketsiz davranışlarda sıfır tolerans gösterileceğini yazılı ve sözlü olarak çalışanlara iletmelidirler. Örgütler çalışanların müşterilere nasıl davranması gerektiğini belirliyorsa, çalışanlarında birbirlerine karşı nasıl davranmaları gerektiğini belirlemelidirler (Pearson ve Porath, 2005)

Çalışanın işe alınma sürecinde referanslarının dikkatli bir şekilde incelenmesi zararlı çalışanların örgüte alınmasını engelleyebilir. Adayın daha önce çalıştığı örgütler ve birlikte çalıştığı kişiler ile görüşülerek davranışları hakkında bilgi sahibi olunabilir. Aday işe alındıktan sonra verilecek çatışma ve stres yönetimi gibi eğitimlerle nezaketsiz davranışlar önlenabilir (Pearson ve Porath, 2005)

Örgütte lider ve yönetici konumunda olanlar astlarının kendilerini rol model olarak görebileceğini düşünerek ve diğer çalışanlara da örnek olması için nezaket kurallarına uymalı ve nezaketi ödüllendiren nezaketsizliği cezalandıran bir yaklaşım sergilemelidirler. Nezaketsiz davranışta bulunmanın iş akdinin feshedilmesiyle sonuçlanabileceğini çalışanlara benimsetmelidirler.

Nezaketsiz davranışlarda bulunanların kariyer ilerlemelerini yavaşlatılması yada durdurulması da iş yeri nezaketsizliğini önlemede önemli bir yaptırım aracı olarak ele alınmalıdır (Pearson vd., 2000)

İş yerinde çalışanlar arasındaki nezaketsizlikleri önlemek örgütler için extra zaman ve maliyet oluşturmaktadır. Accountemps tarafından Fortune 1000 şirketinde yapılan araştırmaya göre yöneticiler yıllık çalışma sürelerinin % 13'ünü nezaketsiz davranışları sonucunda çalışanların ilişkilerini onarmak için harcadıkları ortaya çıkmıştır (Porath ve Pearson, 2013).

8. LİTERATÜRDE İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Literatürde iş yeri nezaketsizliği birçok kavramla ilişkilendirilmiş, birçok çalışma da bağımsız değişken birçok çalışmada da bağımlı değişken olarak kullanılmıştır. Türkiye’de bu konuda yapılan araştırmalar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir

Tablo 4. İş Yeri Nezaketsizliği İle İlgili Yapılan Araştırmalar (Türkiye)

Araştırmanın Türü	Sayı	Veri Toplama Tekniği	Sayı
Tez	13	Anket	35
Makale	16	Literatür Taraması	2
Kitap bölümü	1		
Bildiri	7		
Araştırma Yapılan Sektörler	Sayı	Araştırma Yapılan Sektörler	Sayı
Sağlık Sektörü Çalışanları	8	İmalat Sektöründe Çalışanlar	3
Banka Çalışanları	7	Öğretmenler	3
Beyaz Yakalı Çalışanlar	4	İdari Kadro Çalışanları	2
Farklı Sektör Çalışanları	4	Sosyal Güvenlik Kurumu Çalışanları	1
Akademisyenler	3		

Kaynak: (Işıl, Taslak. 2021, s.529-530)

Tablo 4 te görüldüğü üzere iş yeri nezaketsizliği konusunda 13 adet tez, 16 adet makale, 1 adet kitap bölümü ve 7 adet bildiri yayınlanmıştır. Yapılan araştırmaların 35 inde veri toplama yöntemi olarak anket, 2 adedinde ise literatür taraması tekniği kullanılmıştır. İş yeri nezaketsizliği ile ilgili en fazla çalışma 8 adet ile sağlık sektöründe gerçekleşirken bunu, 7 adet ile banka çalışanları, 4 adet ile beyaz yakalı çalışanlar, 4 adet ile farklı sektörde çalışanlar, 6 adet ile akademisyenler, 3 adet ile imalat sektörü, 3 adet ile öğretmenler, 2 adet ile idari kadro çalışanları ve 1 adet ile sosyal güvenlik kurumu çalışanları izlemiştir.

Cortina, Magley, Williams ve Langhout 2001 de ABD de kamu çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada kadınların erkeklerden daha fazla çok nezaketsizlikle karşılaştığı, sonucuna ulaşmışlardır.

Blau ve Andersson (2005) ABD de çeşitli işletmelerde yaptıkları araştırma sonucunda nezaketsizlik ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu, işyerinde tükenmişlik ile nezaketsizlik arasında pozitif bir ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Penney ve Spector (2005) ABD de üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı bir araştırmada nezaketsizlik ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu,

nezaketsizlik ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Lim, Cortina ve Magley (2008) ABD de federal mahkeme ve belediye çalışanlarına yaptığı araştırmada işyeri nezaketsizliği ile ruh sağlığı ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu, iş tatmininin, nezaketsizlik ve ayrılma niyeti arasındaki ilişkide kısmı aracılık rolü üstlendiği, görülmüştür.

Milam, Spitzmueller ve Penney (2009) ABD de farklı birçok sektör çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada, uyumluluk ve işyeri nezaketsizliği arasında negatif bir ilişki olduğu, duygusal dengesizlik ve işyeri nezaketsizliği arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Laschinger, Leiter, Day ve Gilin, (2009) Kanada 'da sağlık sektöründe yaptığı araştırmada, işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Kirk, Schutte ve Hine (2009) da Avustralya'da yaptığı araştırmada işyeri nezaketsizliğini korku ve öfke düzeyleri yüksek olan kişilerin düşük olan kişilere göre gerçekleştirme olasılıklarının daha yüksek olduğu, işyeri nezaketsizliğine maruz kalanlarında ve işyeri nezaketsizliğini gerçekleştirenlerin düşük iş tatminine sahip olduğu görülmüştür.

Smith, Andrusyszyn ve Laschinger (2010) da Kanada 'da hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada çalışma arkadaşları tarafından gösterilen nezaketsizliğin yöneticiler tarafından gösterilen nezaketsizlikten daha yüksek olduğu görülmüştür.

Lewis ve Malecha (2011) de Texas' ta hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada 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 sonucuna ulaşmıştır.

Cameron ve Webster (2011) de New York' da bir üniversite de çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmada bireysel nezaketsizlikte ortakların algılarının bireyde

kişilerarası güveni etkilediği, çeşitli çoklu iletişim göstergelerinin nominal nezaketsiz davranışlar ile ilişkili olduğu görülmüştür.

Miner, Settles, Pratt-Hyatt ve Brady (2012) ABD de farklı sektörlerde çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmada, işyeri nezaketsizliği ile iş stresi ve depresyon arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğunu, işyeri nezaketsizliği ile iş tatmini ve yaşam doyumu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğunu, nezaketsizliğin; iş tatmini, iş stresi, fiziksel hastalıklar, depresyon ve yaşam doyumu üzerinde bir tampon etkisi olduğu açığa çıkarılmıştır.

Cortina, Kabat-Farr, Leskinen, Huerta ve Magley (2013) Amerikan ordusunda yaptığı çalışmada kadınların erkeklere göre daha yüksek oranda nezaketsizliğe maruz kaldığı, bir örgütte azınlıkta olan bir ırkın bulunmasının, kaba davranışların artması ile ilişkili olduğu, nezaketsizlik ile ayrılma niyeti arasında büyük bir ilişki olduğu görülmüştür.

Polatçı ve Özçalık (2013) baka çalışanlarına yaptığı araştırmada 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 sonucuna ulaşmıştır.

Köse, İspirli ve Eryılmaz (2014) Manisa'da yaptığı araştırmada 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 sonucuna ulaşmıştır.

Loi, Loh ve Hine (2015) Avustralya'da kamu çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada 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.

Miner ve Cortina (2016) da ABD de akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmada 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.

Zurbrugg ve Miner (2016) ABD de öğretim elemanları üzerinde yaptığı araştırmada kadınların yaşadıkları işyeri nezaketsizliğini, erkeklere oranla daha fazla rapor edebilecekleri tespit edilmiştir.

“Ersolak ve Üstün (2020) banka çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada makyavelizmin alt boyutları olan ahlaki yoksunluk, diğerlerine güvensizlik ve statü-kontrol arzusu ile iş yeri nezaketsizliği arasında düşük kuvvette pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.”

“Kaynak (2021) sivil havacılık sektörü üzerinde yaptığı araştırmada nezaketsizlik intikam niyetini pozitif yönde, örgüt iklimini negatif yönde etkilemektedir. Ayrıca çalışma kapsamında nezaketsizlik ile intikam niyeti arasındaki ilişkide kısmi aracılık tespit edilmiştir.”

2. BÖLÜM

HİZMET SEKTÖRÜNÜN ÖNEMİ VE SEKTÖR ÇALIŞANLARININ İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ALGISI: İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ

1. HİZMET SEKTÖRÜ VE ÖNEMİ

Dünya’da gelişim sırasına göre sektörler sıralandığında başta tarım sektörü olmak üzere sanayi ve hizmet sektörleri yer almaktadır. 1950 li li yıllardan itibaren hizmet sektörü tarım ve sanayi sektörünü geride bırakarak ülkelerin gelişimine en fazla katkı sağlayan sektör durumuna gelmiştir.

Türkiye’de 1990 lı yıllardan itibaren hizmet sektörünün ülke ekonomisindeki rolü tarım ve sanayi sektöründen daha fazla önem kazanmaya ve diğer iki sektörden daha fazla katkı sunmaya başlamıştır.

Tablo 5. DTÖ – GATS Hizmet Sınıflandırması

1	Mesleki Hizmetler
2	Haberleşme Hizmetleri
3	Müteahhitlik ve İlgili Müteahhitlik Hizmetleri
4	Dağıtım Hizmetleri
5	Eğitim Hizmetleri
6	Çevre Hizmetleri
7	Finansal Hizmetler
8	Sağlık ve Sosyal Hizmetler
9	Turizm ve Seyahat ile İlgili Hizmetler
10	Eğlence, Kültürel ve Spor Hizmetleri
11	Ulaştırma Hizmetleri
12	Başka Yere Dâhil Edilmemiş Diğer Hizmetler

Kaynak: <https://ticaret.gov.tr/> (18.05.2023)

Dünya Ticaret Örgütü ve Gats (Hizmet Ticareti Genel Anlaşması) na göre uluslararası düzeyde kabul görmüş 12 adet hizmet sınıfı yer almaktadır.

Tablo 6. Türkiye’de İstihdamın Sektörel Dağılımı (2005-2022)

Sektöre Göre İstihdam Edilenler (Toplam)									
[15+ yaş - age]									
Yıllar	Bin kişi					Yüzde (%)			
	Toplam	Tarım	Sanayi	İnşaat	Hizmetler	Tarım	Sanyı	İnşaat	Hizmetler
2005	19.357	4.945	4.140	1.096	9.176	25,5	21,4	5,7	47,4
2006	19.717	4.612	4.299	1.182	9.624	23,4	21,8	6,0	48,8
2007	20.001	4.410	4.388	1.228	9.975	22,0	21,9	6,1	49,9
2008	20.399	4.445	4.524	1.237	10.193	21,8	22,2	6,1	50,0
2009	20.534	4.783	4.153	1.299	10.299	23,3	20,2	6,3	50,2
2010	21.810	5.073	4.619	1.423	10.696	23,3	21,2	6,5	49,0
2011	23.166	5.289	4.855	1.672	11.350	22,8	21,0	7,2	49,0
2012	23.738	5.156	4.891	1.714	11.977	21,7	20,6	7,2	50,5
2013	24.486	5.039	5.133	1.788	12.525	20,6	21,0	7,3	51,2
2014	25.774	5.220	5.339	1.913	13.302	20,3	20,7	7,4	51,6
2015	26.501	5.357	5.345	1.916	13.884	20,2	20,2	7,2	52,4
2016	27.126	5.287	5.295	1.991	14.552	19,5	19,5	7,3	53,6
2017	28.075	5.401	5.394	2.108	15.171	19,2	19,2	7,5	54,0
2018	28.691	5.282	5.686	2.012	15.711	18,4	19,8	7,0	54,8
2019	28.042	5.096	5.572	1.566	15.808	18,2	19,9	5,6	56,4
2020	26.695	4.737	5.482	1.546	14.930	17,7	20,5	5,8	55,9
2021	28.797	4.948	6.143	1.777	15.928	17,2	21,3	6,2	55,3
2022	30.752	4.866	6.663	1.846	17.378	15,8	21,7	6,0	56,5

Kaynak: <https://data.tuik.gov.tr/> (18.05.2023)

Tablo 6 da görüldüğü üzere Türkiye’de 2005 yılından bugüne kadar tarım sektöründeki istihdamda sürekli bir düşüş yaşanırken, sanayi sektöründe durağanlık göstermiş ancak hizmet sektöründeki istihdam oranı %47,4 ten %56,5 e yükselmiştir. 2022 yılı itibariyle toplam 30.752 bin olan istihdam sayısının 17.378 bini hizmet sektöründe istihdam edilmiştir.

Tablo 7. Türkiye’de Hizmet Ticareti

Türkiye Hizmet Ticareti Verileri (Milyar ABD Doları)						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023 Ocak- Mart
Türkiye Hizmet İhracatı	59,3	67,2	38,2	61,4	90,5	19,8
Türkiye Hizmet İthalatı	28,5	28,7	23,9	29,6	40,4	11,5
Denge	30,9	38,6	14,4	31,8	50,1	8,4

Kaynak: <https://ticaret.gov.tr/> (18.05.2023)

Tablo 7 de Türkiye hizmet ticaretinden 2022 yılında 90,3 milyar dolar ihracat geliri elde ederken, 40,4 milyar dolar ithalat gideri olmuştur. Sonuç olarak 2022 yılında 49,9 milyar dolar ekonomiye katkısı olmuştur. 2022 yılında hizmet ticaretinin %43,4 ünü 41,2 milyar dolarla seyahat ve sağlık sektörü oluştururken, bunu %39,8 ile lojistik ve taşımacılık sektörü izlemiştir.

Hizmet sektörü çok yoğun rekabetin yaşandığı bir sektör olması dolayısıyla, sektörde kalifiye ve yetenekli elemana oldukça fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle hizmet pazarlaması ve hizmetin kalitesi ve müşteri memnuniyeti konularında sektör çalışanlarının rolü büyüktür.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

İşyeri nezaketsizliği örgütler ve çalışanlar açısından olumsuz etkilere sahip zarar verici nitelikte davranışlardır. Çalışanların yöneticileri amirleri tarafından aşağılanmaları küçük düşürülmeleri hem çalışanları hem de örgütleri çeşitli yönlerden (stres, işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık, motivasyon vb) olumsuz etkilemektedir. Literatürde işyeri nezaketsizliği konusunda hizmet sektöründe yapılmış bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Çalışmanın amacı hizmet sektöründe çalışanların amirleri ve yöneticileri tarafından nezaketsiz davranışlara maruz bırakılıp bırakılmadıklarını incelemektir. Hizmet sektöründe satış elemanı kasiyer, garson, şef, barmen vb birçok meslek grubu yer almakta olup, işlerinin yoğunluğu ve çalışma süreleri göz önüne alındığında işyeri nezaketsizliği davranışlarına maruz kalma olasılıklarının yüksek olabileceği düşüncesiyle bu araştırma yapılmıştır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde hizmet sektöründe en üst yönetici konumunda olmayan çalışanlar oluşturmaktadır. Evren sayısının 1.000.000 ve üzerinde olduğu araştırmalar için örneklem sayısı %95 güvenilirlik ve +0.10

örnekleme hatası için 96 olarak belirlenmiştir.(Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.50)
Araştırma da ankete 226 kişi cevap vermiştir. Dolayısıyla örneklem sayısı yeterlidir.

3.2. Verileri Toplamada İzlenen Yöntem ve Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak nicel araştırma yöntemlerinden yazılı soru sorma tekniği olan anket yöntemi kullanılmıştır. Pandemi nedeniyle anket sanal ortamda hazırlanmış ve katılımcılara internet yoluyla ulaşılmaya çalışılmıştır. Veri toplamada basit tesadüfi yöntem kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, yaş, gelir, çalışma süresi) ilişkin sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. & Langhout, R. D. (2001) de oluşturulan ve Gök vd (2019) tarafından Türkçeye uyarlanan işyeri nezaketsizliği ölçeği bulunmaktadır. Ölçek 7 ifadeden oluşmakta olup likert ölçeğine göre düzenlenmiştir.

Araştırma Eylül-Aralık 2021 döneminde yapılmış olup, demografik değişkenler buna göre düzenlenmiştir.

3.3 Araştırmanın Kısıtları

Araştırma İstanbul ilinde hizmet sektöründe en tepe yöneticisi olmayan çalışanları kapsadığından sonuçlar tüm Türkiye için genelleyleci değildir.

Araştırma pandemi nedeniyle yüz yüze gerçekleştirilememiş internet ortamında anket yapılmıştır.

Hizmet sektörü çok geniş bir sektör olması nedeniyle her sektörden çalışanın katılımının sağlanması mümkün olmamıştır.

3.4. Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Araştırmada bağımlı (işyeri nezaketsizliği ölçeği) ve bağımsız (demografik özellikler) değişkenlere ilişkin olarak ortalama ve standart sapma değerleri ile demografik değişkenlere ilişkin frekans dağılımları raporlanmıştır. Bağımlı değişkenlere verilen cevapların çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık

gösterip göstermediği Anova Testi ve Independent Samples (t-testi) ile analiz edilmiştir. Demografik özelliklerle işyeri nezaketsizliği algıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırmada verilerin analizi için SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Analizler %95 güven aralığında gerçekleştirilmiştir.

3.6. Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez 1: H₁₁: Cinsiyet değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 2: H₂₁: Medeni durum değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 3: H₃₁: Eğitim değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 4: H₄₁: Gelir değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 5: H₅₁: Çalışma süresi değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 6: H₆₁: Yaş değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 7: H₇₁: Eğitim değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8: H₈₁: Gelir değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 9: H₉₁: Çalışma süresi değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10: H₁₀₁: Yaş değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE ANALİZLERİ

4.1. Betimleyici Bulgular

Bu kısımda katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler ile anketin frekans dağılımı geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçları ile anket ortalaması bilgileri verilmiştir.

Tablo 8. Cinsiyet Değişkeni Frekans Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	114	50,4
Erkek	112	49,6
<i>Toplam</i>	226	100,0

Tablo 8 e göre katılımcıların %50,4 ü kadınlardan , %49,6 sı erkeklerden oluştuğu ve katılımcıları dağılımın genel olarak dengeli olduğu görülmektedir.

Tablo 9. Medeni Durum Değişkeni Frekans Dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	103	45,5
Bekar	123	54,5
<i>Toplam</i>	226	100,0

Tablo 9 a göre katılımcıların %45,5 inin evli, %54,5 inin ise bekar olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların çoğunluğu bekarlardan oluşmaktadır.

Tablo 10. Eğitim Durumu Değişkeni Frekans Dağılımı

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
İlkokul	3	1,3
Ortaokul	5	2,3
Lise	92	40,8
Ön Lisans	60	26,5
Lisans	60	26,5
Lisansüstü	6	2,6
<i>Toplam</i>	226	100,0

Tablo 10 a göre katılımcıların %1, 3 ünün ilkokul, %2,3 ünün ortaokul, %40,8 inin lise, %26,5 inin önlisans, , %26,5 inin lisans, %2,6 sının lisansüstü

mezunu olduğu gör÷lmektedir. Buna göre katılımcıların çoğunluğu lise mezunlarından oluşmaktadır

Tablo 11. Gelir Durumu Değişkeni Frekans Dağılımı

Gelir Grupları	Frekans	Yüzde
0-3500-TL	124	54,8
3501-4500-TL	66	29,2
4501-5500-TL	22	9,8
5501-6500-TL	6	2,6
6501-7500-TL	5	2,3
7501-TL ve üzeri	3	1,3
<i>Toplam</i>	226	100,0

Tablo 11 e göre katılımcıların %54,8 inin 0-3500-TL, %29,2 sının 3501-4500-TL, %9,8 inin 4501-5500-TL, %2,6 sinin 5501-6500-TL, %2,3 ünün 6501-7500-TL, %1,3 unun 7501+ TL arasında gelir elde ettiği gör÷lmektedir. Buna göre katılımcıların çoğunluğu 0,-3500-TL arası ücret elde eden katılımcılardan oluşmaktadır.

Tablo 12. Çalışma Süreleri Değişkeni Frekans Dağılımı

Çalışma Süreleri	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	47	20,8
1-4 yıl arası	137	60,6
5-8 yıl arası	26	11,6
9-12 yıl arası	7	3,1
13 yıldan fazla	9	3,9
<i>Toplam</i>	226	100,0

Tablo 12 ye göre katılımcıların %20,8 inin 1 yıldan az, %60,6 sının 1-4 yıl, %11,6 sinin 5-8 yıl, %3,1 inin 9-12 yıl, %3,9 unun ise 13+ yıl çalışma süresi olduğu gör÷lmektedir. Buna göre katılımcıların çoğunluğunu 1-4 yıl arası çalışanlar oluşturmaktadır.

Tablo 13. Yaş Değişkeni Frekans Dağılımı

Yaş Grupları	Frekans	Yüzde
18-25	72	31,8
26-33	110	48,8
34-41	31	13,7
42-49	13	5,7
50 ve üstü	0	0
<i>Toplam</i>	226	100,0

Tablo 13 e göre katılımcıların %31,8 inin 18-25 yaş, %48,8 inin 26-33 yaş, %13,7 sinin 34-41 yaş, %5,7 sinin 42-49 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların çoğunluğunu 26-33 yaş grubu oluşturmaktadır.

Tablo 14. Güvenirlilik Katsayıları

Ölçek	Cronbach's Alfa	Soru Sayısı
İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği	0,924	7
Tüm Ölçek	0,925	14

Ankette işyeri nezaketsizliği ölçeğinin Cronbach's Alfa değeri (0,924) anketin geneline yönelik Cronbach's Alfa değeri de (0,925) olarak hesaplanmış ve Tablo 14 te gösterilmiştir. Elde edilen Cronbach's Alfa değerleri, anketin ve tüm bölümlerinin yeterli güvenirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 15. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği Frekans Dağılımı

İşyeri Nezaketsizliği	1-Kesinlikle katılmıyorum		2- Katılmıyorum		3-Kararsızım		4-Katılıyorum		5-Kesinlikle katılıyorum		TOPLAM
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı
Yöneticim aşağılayıcı ve küçümseyici davranış ve sözler de bulunur	92	41,0	86	38,3	27	12,0	11	4,9	10	3,8	226
Yöneticim söylediklerimi ve fikirlerimi yeterince önemsemez ve ilgi göstermez	83	37,2	86	38,3	23	10,2	23	10,2	11	4,0	226
Yöneticim hakkında küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yapar	108	48,3	85	37,9	15	6,7	10	4,5	8	2,7	226
Yöneticim yalnızken ya da başkalarının yanında bana profesyonel olmayan bir şekilde hitap eder	100	44,8	88	39,2	13	5,8	18	8,0	7	2,2	226
Yöneticim işyerindeki ilişkilerde beni yok sayma veya dışlama davranışlarında bulunur.	97	43,4	90	40,1	18	8,0	15	6,7	6	1,8	226
Yöneticim sorumluluk alanıma giren bir konuda yaptığım değerlendirmeleri şüphe ile karşılar	81	36,3	94	41,9	24	10,7	15	6,7	12	4,5	226
Yöneticim istemediğim halde beni kişisel konularda tartışmaya sürükler	96	43,0	91	40,5	16	7,1	17	7,6	6	1,8	226

Tablo 15 ‘e göre;

“Yöneticim aşağılayıcı ve küçümseyici davranış ve sözler de bulunur” ifadesine katılımcıların %41 i “kesinlikle katılmadığını” %38,3 ü “katılmadığını” %12 si “kararsız” olduğunu, %4,9 u “katıldığını” %3,8 i “kesinlikle katıldığını” belirtmiştir.

“Yöneticim söylediklerimi ve fikirlerimi yeterince önemsemez ve ilgi göstermez” ifadesine katılımcıların %37,2 si “kesinlikle katılmadığını” %38,3 ü “katılmadığını” %10,2 si “kararsız” olduğunu, %10,2 si “katıldığını” %4 ü “kesinlikle katıldığını” belirtmiştir.

“Yöneticim hakkında küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yapar” ifadesine katılımcıların %48,3 ü “kesinlikle katılmadığını” %37,9 u “katılmadığını” %6,7 si “kararsız” olduğunu, %4,5 i “katıldığını” %2,7 si “kesinlikle katıldığını” belirtmiştir.

“Yöneticim yalnızken ya da başkalarının yanında bana profesyonel olmayan bir şekilde hitap eder” ifadesine katılımcıların %44,8 i “kesinlikle katılmadığını” %39,2 si “katılmadığını” %5,8 i “karasız” olduğunu, %8 i “katıldığını” %2,2 si “kesinlikle katıldığını” belirtmiştir.

“Yöneticim işyerindeki ilişkilerde beni yok sayma veya dışlama davranışlarında bulunur.” ifadesine katılımcıların %43,4 ü “kesinlikle katılmadığını” %40,1 i “katılmadığını” %8 i “karasız” olduğunu, %6,7 si “katıldığını” %1,8 i “kesinlikle katıldığını” belirtmiştir.

“Yöneticim sorumluluk alanıma giren bir konuda yaptığım değerlendirmeleri şüphe ile karşılar” ifadesine katılımcıların %36,3 ü “kesinlikle katılmadığını” %41,9 u “katılmadığını” %10,7 si “karasız” olduğunu, %6,7 si “katıldığını” %4,5 i “kesinlikle katıldığını” belirtmiştir.

“Yöneticim istemediğim halde beni kişisel konularda tartışmaya sürükler” ifadesine katılımcıların %43 ü “kesinlikle katılmadığını” %40,5 i “katılmadığını” %7,1 i “karasız” olduğunu, %7,6 sı “katıldığını” %1,8 i “kesinlikle katıldığını” belirtmiştir.

Tablo 16. İşyeri Nezaketsizliği Ölçek Ortalaması

İşyeri Nezaketsizliği	Sayı	Ort	Standart Sapma	Ortalama Anlamı
Yöneticim aşağılayıcı ve küçümseyici davranış ve sözler de bulunur	226	1,92	1,031	Katılmıyorum
Yöneticim söylediklerimi ve fikirlerimi yeterince önemsemez ve ilgi göstermez	226	2,06	1,116	Katılmıyorum
Yöneticim hakkımda küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yapar	226	1,75	,954	Kesinlikle Katılmıyorum
Yöneticim yalnızken ya da başkalarının yanında bana profesyonel olmayan bir şekilde hitap eder	226	1,84	1,001	Katılmıyorum
Yöneticim işyerindeki ilişkilerde beni yok sayma veya dışlama davranışlarında bulunur.	226	1,83	,957	Katılmıyorum
Yöneticim sorumluluk alanıma giren bir konuda yaptığım değerlendirmeleri şüphe ile karşılar	226	2,01	1,068	Katılmıyorum
Yöneticim istemediğim halde beni kişisel konularda tartışmaya sürükler	226	1,85	,971	Katılmıyorum
Genel Ortalama	226	1.89	1,014	Katılmıyorum

Tablo 16'ya göre :

“Yöneticim aşağılayıcı ve küçümseyici davranış ve sözler de bulunur” ifadesine katılımcıların algısı ($\bar{X}=1,92$) ortalama ile “katılmıyorum” düzeyinde,

“Yöneticim söylediklerimi ve fikirlerimi yeterince önemsemez ve ilgi göstermez” ifadesine katılımcıların algısı ($\bar{X}=2,06$) ortalama ile “katılmıyorum” düzeyinde,

“Yöneticim hakkımda küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yapar” ifadesine katılımcıların algısı ($\bar{X}=1,75$) ortalama ile “kesinlikle katılmıyorum” düzeyinde,

“Yöneticim yalnızken ya da başkalarının yanında bana profesyonel olmayan bir şekilde hitap eder” ifadesine katılımcıların algısı ($\bar{X}=1,84$) ortalama ile “katılmıyorum” düzeyinde,

“Yöneticim işyerindeki ilişkilerde beni yok sayma veya dışlama davranışlarında bulunur.” ifadesine katılımcıların algısı ($\bar{X}=1,83$) ortalama ile “katılmıyorum” düzeyinde,

“Yöneticim sorumluluk alanıma giren bir konuda yaptığım değerlendirmeleri şüphe ile karşılar.” ifadesine katılımcıların algısı ($\bar{X}=2,01$) ortalama ile “katılmıyorum” düzeyinde,

“Yöneticim istemediğim halde beni kişisel konularda tartışmaya sürükler.” ifadesine katılımcıların algısı ($\bar{X}=1,85$) ortalama ile “katılmıyorum” düzeyinde,

Genel olarak katılımcıların işyeri nezaketsizliği ile ilgili davranışlara ilişkin algısı ($\bar{X}=1,89$) ortalama ile “katılmıyorum” düzeyinde, gerçekleştiği görülmektedir. Katılımcılar genel olarak yöneticilerinden ölçekte ifade edilen nezaketsiz davranışlara maruz kalmadıklarını ifade etmektedirler.

4.2. Hipotezlere İlişkin Bulgular

Hipotez 1: H1₁: Cinsiyet değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 17. Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılık Analizi (T Testi)

		N	Ort	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
İşyeri Nezaketsizliği	Kadın	114	1,90	0,010	0,920	0,306	225	0,760
	Erkek	112	1,88			0,306	224,998	0,760

Hipotezi 1 i test etmek amacıyla T testi yapılmış ve Tablo 17'ye göre yapılan T testi sonucunda ($p=0,920>0,05$) cinsiyet değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Bu durumda H_{11} reddedilmiştir.

Hipotez 2: H_{21} : Medeni durum değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 18. Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılık Analizi (T Testi)

		N	Ort	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
İşyeri Nezaketsizliği	Evli	103	1,92	0,766	0,382	0,632	225	0,528
	Bekar	123	1,87			0,638	223,777	0,524

Hipotezi 2 yi test etmek amacıyla T testi yapılmış ve Tablo 18'e göre yapılan T testi sonucunda ($p=0,382>0,05$) medeni durum değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Bu durumda H_{21} reddedilmiştir.

Hipotez 3: H_{31} : Eğitim değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 19. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılık Analizi

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Gruplar Arası	16,766	3	3,353	4,947	,000*
Gruplar İçi	300,290	223	,678		
Toplam	317,056	226			

* $p<0,05$

Tablo 19'a göre yapılan Anova testi sonucunda ($p=,000<0,05$) eğitim durumu değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir

farklılığa rastlanmıştır. Bu sonuca göre H3₁ kabul edilmiştir. Bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla aşağıda Tablo 20 de grup ortalamaları verilmiştir.

Tablo 20. Eğitim Durumuna Göre Grup Ortalamaları

Eğitim	N	Ort	Std. Sapma	Std. Hata	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
İlkokul	3	2,10	1,09239	,44596	,9969	3,2897
Ortaokul	5	1,91	,43126	,13638	1,6055	2,2225
Lise	92	1,70	,73623	,05472	1,5990	1,8150
Ön Lisans	60	1,88	,73196	,06521	1,7532	2,0113
Lisans	60	2,14	1,03459	,09444	1,9537	2,3277
Lisansüstü	6	2,57	,38460	,15701	2,1664	2,9736
Toplam	226	1,89	,84126	,03970	1,8160	1,9721

Tablo 20’ye göre ilkokul, ortaokul, önlisans, lisans ve lisansüstü mezunlarının işyeri nezaketsizliğine ilişkin algıları “katılmıyorum” düzeyinde gerçekleşirken, lise mezunlarının algısı “kesinlikle katılmıyorum” düzeyinde gerçekleşmiştir.

Hipotez 4: H4₁ : Gelir değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 21. Gelir Durumu Değişkenine Göre Farklılık Analizi

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Gruplar Arası	25,042	4	4,174	6,317	,000*
Gruplar İçi	292,014	222	,661		
Toplam	317,056	226			

*p<0,05

Tablo 21’e göre yapılan Anova testi sonucunda ($p=,000<0,05$) gelir durumu değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Bu sonuca göre H4₁ kabul edilmiştir. Bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla aşağıda Tablo 18 de grup ortalamaları verilmiştir.

Tablo 22. Gelir Değişkenine Göre Grup Ortalamaları

Gelir	N	Ort	Std. Sapma	Std. Hata	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
0-3500-TL	124	1,94	,82740	,05286	1,8380	2,0463
3501-4500-TL	66	2,49	1,14688	,22492	2,0314	2,9579
4501-5500-TL	22	1,85	,76924	,07334	1,7121	2,0028
5501-6500-TL	6	1,61	,74396	,10969	1,3939	1,8357
6501-7500-TL	5	1,04	,11288	,03259	,9766	1,1201
7501+TL üzeri	3	1,42	,55608	,22702	,8431	2,0102
Total	226	1,89	,84126	,03970	1,8160	1,9721

Tablo 22’ye göre geliri 5500-TL nin altında olan katılımcıların işyeri nezaketsizliğine ilişkin algıları “ katılmıyorum” düzeyinde gerçekleşirken 5501-TL ve üzerinde geliri olan katılımcıların algıları “kesinlikle katılmıyorum” düzeyinde gerçekleşmiştir.

Hipotez 5: H₅₁: Çalışma süresi değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 23. Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Analizi

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Gruplar Arası	2,462	4	,616	,869	,483
Gruplar İçi	314,594	222	,709		
Toplam	317,056	226			

Tablo 23 e göre yapılan Anova testi sonucunda ($p=,483>0,05$) çalışma süresi değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Buna göre H₅₁ reddedilmiştir.

Tablo 24. Yaş Değişkenine Göre Farklılık Analizi

	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Gruplar Arası	6,033	3	2,011	2,877	,036*
Gruplar İçi	311,023	223	,699		
Toplam	317,056	226			

* $p<0,05$

Tablo 24'e göre yapılan Anova testi sonucunda ($p=,036<0,05$) yaş değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Bu sonuca göre H_{61} kabul edilmiştir. Bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla aşağıda Tablo 25'de grup ortalamaları verilmiştir

Tablo 25. Yaş Değişkenine Göre Grup Ortalamaları

Yaş	N	Ort	Std. Sapma	Std. Hata	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
18-25	72	1,81	,73267	,06170	1,6906	1,9345
26-33	110	1,93	,89360	,05997	1,8200	2,0564
34-41	31	1,76	,78069	,09915	1,5711	1,9676
42-49	13	2,28	,98287	,20063	1,8716	2,7017
Total	226	1,89	,84126	,03970	1,8160	1,9721

Tablo 25'e göre 34-41 yaş grubunun algı düzeyi ($\bar{X}=1,76$) “kesinlikle katılmıyorum” seviyesinde iken diğer yaş gruplarının algı düzeyi “katılmıyorum” seviyesinde gerçekleşmiştir.

Hipotez 7: H_{71} : Eğitim değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8: H_{81} : Gelir değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 9: H_{91} : Çalışma süresi değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10: H_{101} : Yaş değişkeni ile işyeri nezaketsizliği davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7, hipotez 8, hipotez 9 ve hipotez 10 u test etmek için korelasyon analizi yapılmış ve aşağıda Tablo 26 da analiz sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 26. Demografik Değişkenlere Göre İşyeri Nezaketsizliği Arasındaki İlişki (Korelasyon) Analizi

		Eğitim	Gelir	Çalışma Süresi	Yaş
İşyeri Nezaketsizliği	Pearson Correlation	,187**	-,138**	0,069	0,074
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,142	0,120
	N	226	226	226	226

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 26'ya göre;

Eğitim değişkeni ile işyeri nezaketsizliği arasında ($r=,187$) pozitif yönde zayıf bir ilişkiye rastlanmıştır ($p=0,000<0,01$). Buna göre katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe işyeri nezaketsizliği algısı da yükselmektedir. Ortalamalara bakınca lisans mezunlarının ($\bar{X}=2,14$) lisansüstü mezunların ise ($\bar{X}=2,57$) ortalamayla diğerlerinden yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre $H7_1$ kabul edilmiştir.

Gelir değişkeni ile işyeri nezaketsizliği algısı arasında ($r=-,138$) negatif yönlü zayıf bir ilişkiye rastlanmıştır ($p=0,003<0,01$). Buna göre katılımcıların gelir düzeyi yükseldikçe işyeri nezaketsizlik algısı da düşmektedir. Ortalamalar bakıldığında 6501-7500 TL arası gelir elde edenler ($\bar{X}=1,04$) düzeyinde 7501+ üstü gelir elde edenlerin ($\bar{X}=1,42$) düzeyinde diğer gruplardan daha düşük düzeyde gerçekleşmiştir. Bu sonuca göre $H8_1$ kabul edilmiştir.

Çalışma süresi değişkeni ile işyeri nezaketsizliği algısı arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır ($p=0,142>0,01$). Bu sonuca göre $H9_1$ reddedilmiştir.

Yaş değişkeni ile işyeri nezaketsizliği algısı arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır ($p=0,120>0,01$). Bu sonuca göre $H10_1$ reddedilmiştir.

Tablo 27. Hipotez Bulguları Sonuçları

Hipotezler	Kabul	Ret
Hipotez 1		Ret
Hipotez 2		Ret
Hipotez 3	Kabul	
Hipotez 4	Kabul	
Hipotez 5		Ret
Hipotez 6	Kabul	
Hipotez 7	Kabul	
Hipotez 8	Kabul	
Hipotez 9		Ret
Hipotez 10		Ret

Tablo 27’te görüldüğü üzere hipotez 1, hipotez 2, hipotez 5, hipotez 9 ve hipotez 10 reddedilmiş, hipotez 3, hipotez 4, hipotez 6, hipotez 7 ve hipotez 8 kabul edilmiştir.

SONUÇ

Hizmet sektörü hizmetin kalitesi, müşteri memnuniyeti ve hizmetin pazarlanması açısından insan kaynağına yoğun olarak ihtiyaç duyan bir sektördür. Çalışanların yetenekli ve kalifiye olmalarının yanında, yeterli moral ve motivasyona sahip olmalarının önemi de büyüktür. Son 20 yılda iş yeri nezaketsizliğine dair birçok araştırma yapılmış ve literatüre katkı sağlanmıştır. İş yeri nezaketsizliği çalışanları moral açıdan, iş tatmini açısından ve iş ten ayrılma niyeti açısından olumsuz etkileyen davranışlardır.

Örgütlerde iş yükü, küresel etkileşim, teknoloji, rekabet, değişen iş koşulları, informal ortam, yöneticilerin tutumu, statü farklılıkları, kişisel özellikler, etnik köken ve benzeri gibi nedenlerle ortaya çıkan nezaketsiz davranışlar örgütlere maliyet unsuru olarak geri dönmektedir.

Nezaketsiz davranışa maruz kalan çalışanların büyük çoğunluğu olaydan duyduğu endişe nedeniyle zaman kaybetmekte, örgütsel bağlılığı azalmakta, performansını bilerek düşürmekte yaptığı hizmetin kalitesini azaltmaktadır. Şüphesiz bu sonuçlar örgütlerin performansını ve karlılığını da olumsuz yönde etkilemektedir.

İstanbul ilinde faaliyet gösteren ve hizmet sektöründe yer alan kafe, restaurant, benzin istasyonu, mağaza, market vb yerlerde çalışanlar üzerinde yapılan bu araştırma da çalışanların amirlerinden/yöneticilerinden nezaketsiz davranışlar görüp görmediklerini tespit etmek amacıyla yapılmış ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

- Katılımcıların algı düzeyi en yüksek ifade *“Yöneticim söylediklerimi ve fikirlerimi yeterince önemsemez ve ilgi göstermez”* ifadesi olup “katılmıyorum” düzeyinde, gerçekleşmiştir.
- Katılımcıların algı düzeyi en düşük ifade *“Yöneticim hakkımda küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yapar”* ifadesi olup, katılımcıların algısı “kesinlikle katılmıyorum düzeyinde gerçekleşmiştir.
- Genel olarak bakıldığında ise katılımcılar işyeri nezaketsizliği davranışlarına ilişkin algıları “katılmıyorum” düzeyinde gerçekleşmiştir.

- Cinsiyet değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

- Medeni durum değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

- Gelir durumu değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Bu farklılık geliri 5500-TL nin altında olan katılımcıların işyeri nezaketsizliğine ilişkin algıları “ katılmıyorum” düzeyinde gerçekleşirken 5501-TL ve üzerinde geliri olan katılımcıların algıları “kesinlikle katılmıyorum” düzeyinde gerçekleşmiştir.

- Çalışma süresi değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

- Yaş değişkenine göre katılımcılar arasında işyeri nezaketsizliğine ilişkin anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. 34-41 yaş grubunun algı düzeyi “kesinlikle katılmıyorum” seviyesinde iken diğer yaş gruplarının algı düzeyi “katılmıyorum” seviyesinde gerçekleşmiştir.

- Eğitim değişkeni ile işyeri nezaketsizliği arasında pozitif yönde zayıf bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe işyeri nezaketsizliği algısı da yükselmektedir. Çalışanların eğitim düzeylerinin yükselmesi nezaketli davranışlar konusunda daha duyarlı olduklarını göstermektedir. Eğitim seviyesi düşük olan çalışanlar bazı davranışları görmezden gelip katlanabilir buluyor olabileceği şeklinde değerlendirilebilir.

- Gelir değişkeni ile işyeri nezaketsizliği algısı arasında negatif yönlü zayıf bir ilişkiye rastlanmıştır. Buna göre katılımcıların gelir düzeyi yükseldikçe işyeri nezaketsizlik algısı da düşmektedir. Gelir düzeyi yükseldikçe çalışanların nezaket algısının düşmesi çalışanların önceliğinin gelir olduğu bu nedenle bazı nezaketsiz davranışları görmezden gelip önemsemedikleri şeklinde değerlendirilebilir.

Araştırmanın literatür taraması kısmında iş yeri nezaketsizliğinin diğer bağımsız değişkenlerle (İş tatmini, iş ten ayrılma niyeti vb) ilişkisi araştırılmıştır. Demografik değişkenlere ile işyeri nezaketi arasındaki ilişkilere bakıldığında Cortina, Magley, Williams ve Langhout (2001) ve Cortina, Kabat-Farr, Leskinen, Huerta ve Magley (2013) te ABD de yaptıkları çalışmada kadınların erkeklere göre daha fazla iş yeri nezaketsizliğine maruz kaldıklarını tespit etmişlerdir.

Çalışanların iş yerinde nezaketsizliğin, kabalığın yaygın olduğuna inanması ve mağduriyetleri önlemede çok az kontrole sahip olması, psikolojik sıkıntıya dayalı tepkileri şiddetlendirebilir ve işten ayrılmayı motive edebilir.

Günümüzde örgütler arasında ve çalışanlar arasında artan rekabet, iş yükü, zaman baskısı, artan üretim, tahammülsüzlük gibi nedenler çalışanların öfke kızgınlık gibi negatif duygular içerisine itmekte bu da nezaketsiz davranışların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. Nezaketsiz davranışların önlenmesi konusunda aşağıdaki öneriler dikkate alınmalıdır.

- Yöneticilerin nezaketsizliği önlemede rol model olup davranışlarıyla çalışanlara örnek olmalıdır.
- Örgütler örgüt kültürü kapsamında çalışanlar arasındaki davranış kurallarını belirlemelidir.
- İşe alımlarda kişilik testi uygulanmalı nezaketsiz davranışta bulunma eğilimi olanlar tespit edilmelidir.
- Örgüte yeni katılan çalışanlara verilecek oryantasyon programı kapsamında nezaket kuralları da öğretilmelidir.
- Çalışanlara örgüt içerisinde aktif dinleme, etkin iletişim, çatışma yönetimi, stres yönetimi vb. eğitimler verilerek bu tarz davranışların ortaya çıkması engellenebilir.
- Araştırmacılar farklı sektörlerde çalışanların iş yeri nezaketsizlik algısını ölçecek araştırmalar yapabilirler
- İş yeri nezaketsizlik algısının nedenleri ve sonuçları üzerine araştırmalar yapılabilir. Ayrıca, nezaketsizliğe maruz kalan çalışanın tepkisinin anında mı, gecikmeli mi yoksa uzun süreli mi olduğu, nezaketsizliğin zaman içindeki etkisinin ve çalışanın bir defa mı yoksa birçok defa mı maruz kaldığı araştırılmalıdır.
- Nezaketsizliğin zararlı sonuçları göz önüne alındığında, nezaketsizliğin nasıl önleneceği örgütlerin önemli hedeflerinden olmalıdır. Ayrıca, nezaketsizlik kaçınılmaz olarak meydana geldiğinde, kısasa kısas sarmallarının gerçekleşmesini engelleyebilecek müdahalelere yönelik sürekli araştırmalara ihtiyaç vardır.

KAYNAKÇA

- Andersson, L.M., Pearson, C. M. (1999). Tit For Tat? The Spiraling Effect Of Incivility İn Theworkplace, *Academy Of Management Review*, 24(3), 452-471.
- Bartlett, J. E., Bartlett, M. E. Ve Reio, T. G. (2008). Workplace Incivility: Worker And Organizational Antecedents And Outcomes. Paper Presented At The Academy Of Human Resource Development International Research Conference İn The Americas, 1-8.
- Beattie, L., Griffin, B. (2014). Accounting for Within-Person Differences in How People Respond to Daily Incivility at Work, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(3), 625–644.
- 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 İnsult To İnjury: Explaining The İmpact Of Incivility, *Basic And Applied Social Psychology*, 29(4), 335–350.
- Cortina, L.M.- Kabat-Farr, D.-Leskinen, E.A.- Huerta, M.-Magley, V.J. (2013), “Selective Incivility As Modern Discrimination İn Organizations Evidence And Impact”, *Journal Of Management*, 39: 1579–1605.
- Cortina, L.M.-Magley, V.J.-Williams, J.H.- Langhout, R.D. (2001), “Incivility İn The Workplace: Incidence And Impact”, *Journal Of Occupational Health Psychology*, 6: 64–80.
- Cortina, L. M. Magley, V. J. (2009). Patterns And Profiles Of Response To Ncivility İn The Workplace. *Journal Of Occupational Healty Psychology*, 14(3): 272-288.

- 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. (2010). Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Maliye Araştırma Merkezi Konferansları, (53),43-58.
- Felblinger, D. M. (2008). Incivility And Bullying In The Workplace And Nurses' Shame Responses, *Journal Of Obstetric, Gynecologic And Neonatal Nursing*, 37(2), 234-242.
- Gary Namie,(2003) ‘‘Workplace Bullying: Escalated Incivility’’, *Ivey Business Journal*, Vol.68, No.2 (November-December 2003), S.2.
- Hershcovis, M. S. (2011). Incivility, Social Undermining Bullying...Oh My!!: A Call To Reconcile Constructs Within Workplace Aggression Research. *Journal Of Organizational Behavior*, 32: 499-519.
- <https://data.tuik.gov.tr/> (18.05.2023)
- <https://sozluk.gov.tr/> (06/12/2022)
- <https://ticaret.gov.tr/> (18.05.2023)
- Işıkkay,Ç. Taslak, S., (2021), İşyeri Nezaketsizliği: Ulusal Literatür Üzerine Bir İçerik Analizi, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, Cilt 18, Sayı,39.
- Işıkkay,Ç., (2018), İşyeri Nezaketsizliği, Tükenmişlik Ve İş Doyumu İlişkisinde Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü: Muğla İli Kamu Hastaneleri Birliğinde Görev Yapan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma, *Yayınlanmamış Doktora Tezi, Muğla*.
- Johnson, P. R. Ve Indvik, J. (2001). Rudeness At Work: Impulse Over Restraint, *Public Personnel Management*, 30(4), 457-465.
- Karaca, M., İnce, F. (2016). İşyerinde Saldırganlık Ve Şiddet İşten Ayrılma Niyetini Etkiler (Mi?): Kamu Sektörü Örneği, *İş, Güç: Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18(2), 45-62.

- Kaynak, İ., (2021), İş Yeri Nezaketsizliğinin İntikam Niyetine Etkisinde Örgüt İkliminin Rolü, Business, Economics And Management Research Journal 4(2) 103-117
- Kırbaşlar, M. (2013). Çalışanların Etik İklim Algılarının, Örgütsel Güven Algısı Ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar İle İlişkilerinin İncelenmesine Yönelik Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kirk, M., Schutte, N.- Hine, D.W. (2009), “The Role Of Emotional Self- Efficacy, Emotional Intelligence, And Affect İn Workplace Incivility And Workplace Satisfaction”, Research On Emotion İn Organizations, 5:211-225.
- Köse, S., İspirli, D.- Eryılmaz, 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.
- Kumral, T. Ve Çetin, C. (2016). İşyeri Nezaketsizliği Üzerine Bir Yazın İncelemesi. Kafkas Üniversitesi
- Laschinger, S.H.K.- Leiter, M.- Day, A.- Gilm, 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 Enviroment, Manager Skill And Productivity”, The Journal Of Nursing Administration, 41(1): 41-47.
- Lım, 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 İn The Relationship Between Workplace Incivility And Work Withdrawal”, Journal Of Management Development, 34(2): 169-186.

- 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.- 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.
- 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.
- Montgomery, K., Kane, K. Ve Vance, C. M. (2004). Accounting For Differences In Norms Of Respect. *Group & Organization Management*, 29(2): 248-268
- Neuman, J. H. Ve Baron, R. A. (1998). Workplace Violence And Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, And Preferred Targets, *Journal Of Management*, 24 (3), 391-419.
- Ottinot, R. (2008). The Development And Validation Of The Perceived Workplace Civility Climate Scale. University Of South Florida, Graduate These, Amerika.
- 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.
- 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., Andersson, L. M. Ve Wegner, J. W. (2001). When Workers Flout Convention: A Study Of Workplace Incivility, *Human Relations*, 54(11), 1387-1419.
- Penney, L. M., Ve Spector, P. E. (2002). Narcissism And Counterproductive Work Behavior: Do Bigger Egos Mean Bigger Problems?, *International Journal Of Sekction And Assessment*, 10, 126-134.

- 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.
- Polatcı, S.-Özçalık, F. (2013), “Yapısal Ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği Ve Tükenmişliğe Etkisi”, *Hacettepe Üniversitesi İşletme Bilimi Dergisi*, 1(1): 17-34.
- Porath, C. L. Ve Pearson, C. M. (2010). The Cost Of Bad Behavior, *Organizational Dynamics*, 39(1), 64–71.
- Porath, C. ve Pearson, C. (2013). The Price of Incivility, *Harvard Business Review*, 91(1-2), 115-121.
- Ricciotti, N. A. (2016). Emotional Intelligence and Instigation of Workplace Incivilityin a Business Organization, *Walden Dissertations and Doctoral Studies*, Walden University, USA.
- Robinson, S. L., Bennet, R. (1995). *Academy Of Management*, 552-572.
- Salin, D. (2003). Bullying And Organisational Politics İn Competitive And Rapidly Changing Work Environments. *Int. J. Management And Decision Making*, 4(1): 35-46.
- Shea, T. H. (2000). Workplace Violence Turning Down The Heat, *Workplace Violence Prevention Report*, 6.
- Sibel G., Işıl K., Başol O., (2019), İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği’nin Türkçe’ye Uyarlanması Marmara Üniversitesi Marmara Üniversitesi Kırklareli Üniversitesi Türk Psikoloji Yazıları, Aralık, 22(44), 106-115
- 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.
- Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sonbahar (2016), Ek Sayı 1, 153-171.
- Spector, L. M. (2005). “Job Stress, Incivility, And Counterproductive Work Behavior(CWB):The Moderating Role Of Negative Affectivity. *Journal Of Organizational Behavior*, 777-796.

- Spence Laschinger HK, Leiter MP, Day A, Gilin-Oore D, Mackinnon SP. (2012), Building Empowering Work Environments That Foster Civility And Organizational Trust: Testing An İntervention. Nurs Res.;61:316-325.
- Spence-Laschinger, H. K., Wong, C. A., Cummings, G. G. Ve Grau, A. L. (2014). Resonant Leadership And Workplace Empowerment: The Value Of Positive Organizational Cultures İn Reducing Workplace Incivility, Nursing Economics, 32(1), 5-44.
- 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.
- Taylor, S. G. Ve Kluemper, D. H. (2012). Linking Perceptions Of Role Stress And Incivility To Workplace Aggression: The Moderating Role Of Personality, Journal Of Occupational Health Psychology, 17(3), 316–329.
- Tınaz, P. (2006). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). Çalışma Ve Toplum, 13-28.
- Üstün, F., Ersolak, Ş., (2020), Makyavelizmin İş Yeri Nezaketsizliğine Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, IBAD Sosyal Bilimler Dergisi, (7) 329-343
- Vagharseyyedin, S. A. (2015). Workplace Incivility: A Concept Analysis, Contemporary Nurse, 50(1), 115-125.
- Van Jaarsveld, D. D., Walker, D. D. Ve Skarlicki, D. P. (2010). The Role Of Job Demands And Emotional Exhaustion İn The Relationship Between Customer And Employee İncivility. Journal Of Management, 36(6): 1486-1504.
- Vickers, M. H. (2006). Writing What’S Relevant: Workplace Incivility İn Public Administration- A Wolf İn Sheep’S Clothing. Administrative Theory And Praxis, 28(1): 69-88.
- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward A Consensual Structure Of Mood. Psychological Bulletin, 98(2): 219-235.

- Yazıcıoğlu, Y. Ve Erdoğan, S., (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Detay Yayıncılık,
- Zauderer, D. G. (2002). Workplace Incivility And The Management Of Human Capital, *The Public Manager*, 31(1), 36-42.
- 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.
- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a Consensual Structure of Mood. *Psychological Bulletin*, 98(2): 219-235.



EKLER

Ek:1 İş Yeri Nezaketsizliği Anketi

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ÖLÇEĞİ

1. **Cinsiyetiniz:** Kadın () Erkek ()
2. **Medeni Durumunuz:** Evli () Bekar ()
2. **Yaşınız:** 18- 25 arası () 26-33 arası () 34 -41 arası () 42-49 () 50 ve üstü ()
3. **Eğitim Durumunuz:** İlkokul () Ortaokul () Lise () Önlisans () Lisans () Lisansüstü ()
4. **Geliriniz:** 0-3500-TL () 3501-4500-TL () 4501-5500-TL () 5501-6500-TL () 6501-7500TL () 7501 ve üstü ()
5. **Çalışma Süreniz:** 1 yıldan az () 1-4 yıl () 5-8 yıl () 9-12 yıl () 13+ yıl ()

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ açısından aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı lütfen belirtiniz	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1-Yöneticim aşağılayıcı ve küçümseyici davranış ve sözler de bulunur					
2-Yöneticim söylediklerimi ve fikirlerimi yeterince önemsemez ve ilgi göstermez					
3-Yöneticim hakkımda küçük düşürücü ya da onur kırıcı yorumlar yapar					
4-Yöneticim yalnızken ya da başkalarının yanında bana profesyonel olmayan bir şekilde hitap eder					
5-Yöneticim işyerindeki ilişkilerde beni yok sayma veya dışlama davranışlarında bulunur.					
6-Yöneticim sorumluluk alanıma giren bir konuda yaptığım değerlendirmeleri şüphe ile karşılar					
7-Yöneticim istemediğim halde beni kişisel konularda tartışmaya sürükler					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Ad ve Soyadı : Tacide PETEK

Eğitim Durumu

Lisans Durumu : SDÜ İİBF Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Yüksek Lisans : SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Tezli Yüksek Lisans

Yabancı Dil (ler) ve Düzeyi

İngilizce (Orta seviye)

İş Deneyimi

2006-2010 Seval Hırdavat Ön Muhasebe

2010-2013 Meşe İnşaat Muhasebe

2015-2016 Mali Müşavir Ofisi

2021 Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Çocuk Evleri Projesi 6 Ay Sözleşmeli

Bilimsel Yayınlar ve Çalışmalar

21. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kongresi

“İnsan Kaynakları Yönetiminde Eğitim ve Geliştirme Uygulamalarının Çalışanlarının İş Tatminine Etkisi: Turizm Sektörü Örneği”

(Eskişehir Anadolu Üniversitesi)