

T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI

**İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE HEMŞİRELERİN  
İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN  
BELİRLENMESİ**

Bahar DÜNDAR KAVAKLI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

2021-ANTALYA

**T.C.**  
**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI**

**İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE HEMŞİRELERİN**  
**İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN**  
**BELİRLENMESİ**

Bahar DÜNDAR KAVAKLI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DANIŞMAN**  
**Dr. Öğr. Üyesi Nezaket YILDIRIM**

Bu tez Akdeniz Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından TYL-2020-5050 proje numarası ile desteklenmiştir.

“Kaynakça gösterilerek tezinden yararlanılabilir”

2021-ANTALYA

## ETİK BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı beyan ederim.

Bahar DÜNDAR KAVAKLI

İmza

Dr. Öğr. Üyesi Nezaket YILDIRIM

İmza

## TEŞEKKÜR

Tez çalışmam sırasında kıymetli bilgi, birikim ve tecrübeleri ile bana yol gösterici ve destek olan değerli danışman hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Nezaket YILDIRIM'a,

İlgisini ve önerilerini göstermekten hiçbir zaman kaçınmayan Hemşirelikte Yönetim Ana Bilim Dalı Başkanı Sayın Doç. Dr. Filiz KANTEK'e,

Yüksek lisans eğitimimin başından bu yana yardım, bilgi ve tecrübeleri ile bana sürekli destek olan, sabrı, anlayıőı ve hoşgörüsü için sevgili eőim Ali Sait KAVAKLI'ya,

Bana hep güç veren biricik ocuklarım Ada'm ve Doruk'uma,

Yüksek lisans eğitimim için desteğini esirgemeyen halen çalışmakta olduğum Özel Olimpos Hastanesi Baőhekimi Sayın Op. Dr. Fahri İSLİM'e,

Çalıőmamı destekleyen tüm kurum ve kuruluşlara sonsuz teşekkür ve saygılarımı sunarım.



## ÖZET

**Amaç:** Araştırmanın amacı hemşirelerde iş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi incelemektir.

**Yöntem:** Araştırma, Antalya il merkezinde bulunan 12 özel hastaneden çalışma için kurum izni verilen üç özel hastanede çalışan toplam 250 hemşire ile yürütülmüştür. Veriler Kişisel Bilgi Formu, İş Yeri Nezaketsizlik Ölçeği ve İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği kullanılarak toplanmıştır.

**Bulgular:** Hemşirelerin iş yeri nezaketsizlik puan ortalamaları  $6.68 \pm 7.96$  olarak tespit edildi. Hemşirelerin işten ayrılma eğilimi puan ortalamaları  $6.38 \pm 3.44$  olarak bulundu. İş yeri nezaketsizliği puanları ile işten ayrılma eğilimi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki saptandı ( $r= 0.632$ ,  $p=0.0001$ ).

**Sonuç:** Çalışmamızın sonuçları hemşirelerin iş yeri nezaketsizliği ve işten ayrılma eğilimi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, iş yeri nezaketsizliğine daha az maruz kalmanın işten ayrılma eğiliminde azalmaya sebep olabileceğini ortaya koymaktadır. Kurumların iş yeri nezaketsizliğini azaltmaya yönelik alacakları önlemler çalışanların memnuniyetini ve dolayısıyla iş yerine bağlılıklarını artırabilecektir.

**Anahtar kelimeler:** Hemşirelik, iş yeri nezaketsizliği, işten ayrılma eğilimi

## ABSTRACT

**Objective:** The aim of the study is to examine the relationship between workplace incivility and the tendency to leave work in nurses.

**Method:** The research was carried out on a total of 250 nurses working in three private hospitals where institutional permits were given from 12 private hospitals located in Antalya. The data were collected using the Personal Information Form, the Workplace Incivility Scale and the Tendency to Leave Work Scale.

**Results:** The mean workplace incivility scores of the nurses were determined as  $6.68 \pm 7.96$ . The mean tendency to leave work scores of the nurses were  $6.38 \pm 3.44$ . A statistically significant positive relationship was found between workplace incivility scores and tendency to leave work scores ( $r = 0.632$ ,  $p = 0.0001$ ).

**Conclusion:** The results of the study show that there is significant relationship between workplace incivility and tendency to leave work in nurses. The nurses who are less exposed to workplace incivility have a lower tendency to leave work. Measures to be taken by institutions to reduce workplace incivility will increase employee satisfaction and thus their commitment to the workplace.

**Keywords:** Nursing, workplace incivility, tendency to leave work.

# İÇİNDEKİLER

<b>ÖZET</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>iii</b>
<b>TABLolar</b> .....	<b>v</b>
<b>SİMGELER ve KISALTMALAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1. Araştırmanın Amacı.....	2
1.2. Araştırma Soruları.....	2
<b>2. GENEL BİLGİLER</b> .....	<b>3</b>
2.1. Nezaket .....	3
2.2. Nezaketsizlik.....	4
2.3. İş Yeri Nezaketsizliği.....	4
2.4. İş Yeri Nezaketsizliğine Neden Olan Faktörler .....	7
2.5. İş Yeri Nezaketsizliğinin Sonuçları .....	8
2.6. Hemşirelikte İş Yeri Nezaketsizliği .....	10
2.7. İş Yeri Nezaketsizliği İle Baş Etme Yolları.....	12
2.8. İşten Ayrılma Eğilimi .....	13
2.9. İşten Ayrılma Eğiliminin Önlenmesi .....	15
2.10. İşten Ayrılma Eğiliminin Önemi.....	15
2.11. İşten Ayrılma Eğilimini Etkileyen Faktörler.....	16
2.12. İşten Ayrılma Eğiliminin Sonuçları .....	16
2.13. İş Yeri Nezaketsizliği ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi .....	18
<b>3. GEREÇ ve YÖNTEM</b> .....	<b>20</b>
3.1. Araştırmanın Şekli .....	20
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Araştırmanın Evreni .....	20
3.3. Araştırma Etiği.....	20
3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları.....	20

3.4.1. Kişisel Bilgi Formu .....	20
3.4.2. İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği .....	21
3.4.3. İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği .....	21
3.5. Verilerin Toplanması .....	21
3.6. Verilerin Analizi .....	22
3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	22
3.8. Araştırmanın Güçlükleri .....	22
<b>4. BULGULAR .....</b>	<b>24</b>
<b>5. TARTIŞMA .....</b>	<b>27</b>
<b>6. SONUÇ ve ÖNERİLER.....</b>	<b>31</b>
6.1. Sonuçlar .....	31
6.2. Öneriler .....	31
<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>32</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>42</b>
EK 1. İş Yeri Nezaketsizlik Ölçeği Kullanımı İzin Yazısı .....	
EK 2. İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği Kullanımı İzin Yazısı .....	
EK 3. Etik Kurul Onayı .....	
EK 4. Etik Kurul Onayı .....	
EK 5. Aydınlatılmış Onam Formu .....	
EK 6. Kişisel Bilgi Formu .....	
EK 7. İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği .....	
EK 8. İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği .....	
EK 9. Özel Olimpos Hastanesi ve Özel Yaşam Hastanesi Kurum İzni Üst Yazısı .....	
EK 10. Özel Olimpos Hastanesi Kurum İzni .....	
EK 11. Özel Yaşam Hastanesi Kurum İzni .....	
EK 12. Özel Memorial Hastanesi Kurum İzni Üst Yazısı .....	
EK 13. Özel Memorial Hastanesi Kurum İzni .....	
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>55</b>

## TABLÖLAR

Tablo 4-1. Sosyo-demografik özellikler .....	24
Tablo 4-2. Mesleki özellikler .....	25
Tablo 4-3. Hemşirelerin iş yeri nezaketsizliği puan ortalaması.....	26
Tablo 4-4. Hemşirelerin işten ayrılma eğilimi puan ortalaması.....	26
Tablo 4-5. İş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi puanları arasındaki ilişki .	26



## SİMGELER ve KISALTMALAR

ANA: American Nurses Association

İAN: İşten Ayrılma Niyeti

İAE: İşten Ayrılma Eğilimi

İAEÖ: İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği

İNÖ: İş Yeri Nezaketsizlik Ölçeği

TDK: Türk Dil Kurumu



# 1. GİRİŞ

Günümüzün birey odaklı kurumlarında başarı, kurumsal ve bireysel faktörlerin yanı sıra iş yeri ilişkilerindeki sosyal etkileşimlere de bağlıdır. İş yerinde kişiler arasındaki rekabet, teknolojiye ilerlemeler, kurum içi değişimler, artan beklentiler ve bireysel çıkarların ön plana çıkması öfke, stres ve hatta saldırganlık gibi istenmeyen davranışlara sebep olmaktadır (Özdevecioğlu, 2003). Özellikle son dönemlerde sıklıkla karşılaşılan bir davranış haline gelen iş yeri nezaketsizliği de bu tip istenmeyen davranışlardan biridir. Her ne kadar diğer istenmeyen davranışlara göre daha zararsız ve yoğunluğu düşük olarak algılsa da süreklilik gösteren iş yeri nezaketsizliği zamanla motivasyonda azalmaya, performansta düşmeye, soyutlanmış ve tükenmiş hissetmeye, işten ayrılma eğiliminde artışa ve sinizm gibi olumsuz davranışlara neden olabilir (Polatçı ve Özçalık, 2013; Çoban ve Deniz, 2018).

Günümüz çalışma koşullarında, rekabette artış, ihtiyaçların karşılanamaması ve artan talepler karşısında çalışanlar ve yöneticiler arasındaki ilişkilerde karşılıklı anlayış farklılıkları; olumsuz duygular ve bunları farklı yollarla sergileme olarak karşımıza çıkabilmektedir (Gkorezis ve ark., 2013). Farklı sektörlerde ve kademelerde yapılmış olan araştırmalar kurumlarda nezaketsiz davranışların giderek artmakta olduğunu ve bunların yıldırma, saldırganlık ve öfke gibi davranışlar içerdiğini belirtilmektedir (Bulutlar ve Öz, 2009; Taştan, 2014). Son yıllarda kurumlarda çalışma ilkeleri ve çalışma ahlakı açısından genel kabul görmüş kurallardan bu şekilde sapmaların yaşanması, konunun giderek önem kazanmasına ve bu konuda artan sayıda araştırmaya gerek duyulmasına sebep olmaktadır.

Asgari saygı kurallarına uymak sosyal toplum olmanın başlıca kurallarındandır. Çalışan bireylerin birbirleriyle olan iletişimlerinde bu kurallara uymaları beklenir (Uyav, 2019). Buna karşılık, şiddet, kötü muamele veya açık bir çatışma olarak karşımıza çıkan iş yeri nezaketsizliğinin olumsuz çalışan davranışlarına ve çalışanlar arasında işten ayrılmaya kadar gidebilen memnuniyetsizliğe ortam hazırladığı görülmektedir (Kanten, 2014). Sağlık ekibinin temel üyeleri olan hemşire ve doktorları ilgilendiren nezaketsiz yaklaşımlar, iletişim süreçlerine zarar vererek hastaya karşı bütüncül yaklaşım sergilenmesini engelleyebilir. Hatta nezaketsizlik, hemşirelerin hasta bakımı ve ilaç uygulama gibi fonksiyonlarını yerine getirmesinde

aksaklıklara neden olabilir (Ricciotti, 2016). Özellikle hemşireler arasında iş yeri nezaketsizliğini ve bunun işten ayrılma eğilimi ile ilişkisini inceleyen çalışmaların yetersizliği, bu durumun çalışanlar açısından etkilerinin ve alınabilecek önlemlerin incelenmesini gerekli kılmaktadır (Gkorezis ve ark., 2013). Uluslararası literatür incelendiğinde, iş yeri nezaketsizliği ile hemşirelerin işten ayrılma eğilimi ilişkisini inceleyen sınırlı sayıda çalışma olduğu görülmektedir (Taştan, 2014; Taskaya ve Aksoy, 2020). Ülkemizde de hemşirelik alanında iş yeri nezaketsizliğinin ele alındığı bazı çalışmalar bulunmakla birlikte (Kutlu ve Bilgin, 2017), işten ayrılma eğilimi ile ilişkisini inceleyen çalışma bulunmamaktadır. Bu çalışmanın amacı, iş yeri nezaketsizliği ile hemşire yetersizliğinin temel nedenlerinden biri olan işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışmanın hemşirelerin maruz kaldıkları iş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin ortaya konulması ve iş yeri nezaketsizliğinin azaltılması için stratejilerin geliştirilmesinde kurumlara ve yöneticilere yol gösterici olması, bireysel ve örgütsel düzeyde faydalar sağlaması beklenmektedir.

### **1.1. Araştırmanın Amacı**

Tanımlayıcı ve ilişkisel olarak gerçekleştirilen çalışmanın amacı, iş yeri nezaketsizliği ile hemşirelerin işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin belirlenmesidir.

### **1.2. Araştırma Soruları**

- Hemşirelerin iş yeri nezaketsizliği düzeyi nedir?
- Hemşirelerin işten ayrılma eğilimi düzeyi nedir?
- Hemşirelerin maruz kaldıkları iş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

## 2. GENEL BİLGİLER

### 2.1. Nezaket

Her toplumda uyulması gereken kurallar farklıdır. Kültürel ve geleneksel farklılıkların bu kurallar üzerindeki etkisi yadsınamaz (Andersson ve Pearson, 1999). Nezaket, herkese karşı saygılı olmak, seviyeyi korumak, kırıncı, kaba söz ve davranışlardan sakınmak ve her durumda erdemli bir tutum sergilemektir (Türkmen, 2007). TDK sözlüğü nezaketi, başkalarına karşı saygılı ve incelikle davranma, incelik, naziklik olarak açıklamaktadır (TDK, 2021). Aslı nazik olan nezaket kelimesi naziklik, zariflik, terbiye anlamlarına gelmektedir (Çiğdem ve Toprak, 2009). Nezaket, kendine güvenen insanların daha güzel davranışlar sergilemeye çalışma çabalarıdır (Alıcı, 2012). Nezaket, sosyal davranış ve görgü kurallarının toplum içindeki bir yansımasıdır ve toplum kültürü içerisinde sabit bir kavram olarak var olur (Keser, 2018). Bir toplumda nezaket sayılan bir davranış diğesinde sayılmayabilir. Kişilerin çevrelerine duydukları saygı ve sevgi nezaket kavramının özünü oluşturur (Wang ve ark., 2018). Toplumdaki bireyler arasında artan iletişim nezaket temelli davranışların da ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Porath ve Pearson, 2013). Sosyal yaşam, toplumdaki insanların birbirleriyle ilişkileriyle oluşan bir yapıdır (Topçu, 2015). Sosyal hayatta ikili ilişkiler saygı ve görgü kuralları çerçevesinde yaşanır (Aytürk, 2013). Toplum huzuru bireyler arasındaki etkileşimle sağlanır (Çoban ve Deniz, 2018). Başkalarının hassas olduğu konularda gerekli özeni göstermek ve bu sebeple iletişime önem vermek toplum için vazgeçilmez unsurlardandır (Edward ve ark., 2014). Tüm bu ilişkiler yaşanırken nezaket kurallarına uymak sağlıklı toplumlar oluşturmak için gereklidir. Bunu dışa yansıtan görgü ve nezaket kurallarıdır (Dönmezbilek, 2019). Nezaket kuralları karşılıklıdır. Kişi karşı taraftan ne kadar saygı beklerse kendisinin de diğere bireylere o derece de saygı göstermesi gerekir (Aytürk, 2013). Nazik bir üslup toplumda her zaman saygı ile karşılanmakta ve aynı şekilde bir geri dönüş sağlamaktadır (Okur, 2015).

Nezaketli insan, sözleri ve davranışlarıyla başkalarını rahatsız etmez, samimi ve içtendir, ölçülüdür, duyarlıdır; empati kurar (Spence Laschinger ve ark., 2012), gerektiğinde özür dilemeyi bilir, diğereğini yerli yersiz eleştirmez, tutarlıdır, kararlıdır, alıngan değildir, adildir, hırs ve gayreti ayırt edebilir, asla dedikodu yapmaz, ağır başlıdır ve sır saklayabilir (Okur, 2015).

Nezaket resmi ortamlarda ve kurumlarda protokol kuralları çerçevesinde işler (Işıkkay, 2018). Toplum içerisinde uygulanan protokol ve sosyal davranış kurallarının temelinde saygı ve nezaket vardır (Gökçe, 2008). Kamusal, kurumsal ve toplumsal yaşamda tüm ilişkiler saygı ve nezaket içinde yürütülür (Madi ve ark., 2020). Saygı ve sevgi kişinin içinden gelen ve şekilsel olarak da dışı vurulan davranışlar bütünüdür (Tarraf, 2012; Yıldırım ve ark., 2013).

## **2.2. Nezaketsizlik**

Karakteristik olarak nezaketsizlik, kaba, medeni olmayan ve saygıdan uzak davranışlar bütünüdür (Lim ve ark., 2008). Nezaketsizlik sözlü ve fiziksel davranışların tümünü içerir. Dedikodu, bireyler hakkında haksız yorumlar gibi sözlü davranışların yanısıra başkalarına yokmuş gibi davranmak, önemsememek, görmezden gelmek gibi sözlü olmayan davranışlar da nezaketsiz davranışlar arasındadır (Reich ve Hershcovis, 2015).

## **2.3. İş Yeri Nezaketsizliği**

Teknolojinin gelişmesi günümüzde kurumlarda rekabet duygusunda artışa sebep olmuş, bunun sonucunda bireyler arasında tahammülsüzlük ve anlaşmakta zorluklar yaşanmaya başlanmıştır (Leiter, 2013). Karakteristik olarak, medeni olmayan, kaba, saygı kurallarından yoksun davranışlar iş yeri nezaketsizliği olarak tanımlanabilmektedir (Reio Jr ve Ghosh, 2009). Örneğin, aynı iş yerinde arkadaşıyla bağırarak konuşmak, iş arkadaşlarının düşüncelerini dikkate almamak, üstü kapalı şekilde tehditkar konuşmak kaba davranışlardan bazılarıdır (Reich ve Hershcovis, 2015). Bir başka tanıma göre nezaketsizlik, hedefteki bireye zarar vermek amacıyla yapılan, iş yeri kurallarına aykırı ve kişiler arasında saygısızlığa yol açan, düşük yoğunluklu normal olmayan bir davranış biçimidir (Andersson ve Pearson, 1999). Örgütlerde iş yeri nezaketsizliği, çalışanların birbirlerine karşı sergiledikleri kaba davranışlar ve incitici sözlerdir (Spence Laschinger ve ark., 2012).

Bir iş yerinde hangi davranışların nezaketsiz olduğu konusunda farklı düşünceler olabilir (Hoffman, 2015). Medeni olmayan, kaba ve saygı kurallarına uymayan davranışlar iş yeri nezaketsizliği olarak yorumlanabilir (Bolat, 2018). Aynı iş yerinde çalışma arkadaşlarını örgütsel ya da bazı sosyal etkinliklerden dışlayarak soyutlanmasına neden olmak, tehditkar söylemler ve iletişim kurarken kaba sözler medeni olmayan kaba davranışlardır (Reich ve Hershcovis, 2015). İş arkadaşlarını

dışlamak, görmezden gelmek, dik dik bakmak gibi sözlü olmayan bazı davranışlar da iş yeri nezaketsizliğine örnek olabilir (Lim ve ark., 2008). Bununla beraber, temel saygı kuralları çerçevesinde, “günaydın” ve “iyi günler” dememek, teşekkür etmemek, başkalarının eşyalarını izinsiz kullanmak gibi davranışlar da iş yeri nezaketsizliği olarak değerlendirilmektedir (Taştan, 2014). Bireylerin uygun olmayan e-postalar göndermesi, kışkırtıcı sözler sarf etmeleri, çalışma ortamında birbirlerini dikkate almamaları gibi birçok eylem de iş yeri nezaketsizliğinin örnekleri arasında sayılabilir (Goktepe ve Keleş, 2019).

İş hayatında çalışanların sosyal, toplumsal ve örgütsel davranışlarını sergilerken ve birbirleriyle iletişim kurarken temel saygı kurallarına uymaları beklenmektedir. (Demirkasımoğlu, 2015). Bu kurallar bir toplumda uyulması gereken nezaket ve saygı kurallarının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Gkorezis ve ark., 2013). Benzer şekilde, iş yerlerinde de uyulması zorunlu olan gerek yazılı gerekse de yazılı olmayan bir dizi kurallar mevcuttur (Martin ve Hine, 2005). Her ne kadar iş yerindeki nezaket kuralları toplumdan topluma, sektörden sektöre veya kültürden kültüre farklılık gösterse de temel olarak her örgütte mevcuttur. Nezaketsizlik davranışları örgütte kolayca fark edilirken nezaket davranışları toplumda zaten var olması gereken davranışlar olduğu için dikkat çekmez (Kanten, 2014). İş yeri nezaketsizliği davranışları nispeten zararsız davranışlar gibi görünse de uzun vadede şiddette artış olması olumsuz çalışma ortamının oluşmasına sebep olabilir (Işıkay, 2018). Nezaketsiz davranışlarda bulunan çalışanlardan bazıları kurum içinde olumsuz bir tavır sergilediklerini kabul etmek istemeyebilir (Gültaç, 2019). Aynı davranışı bazı bireyler nezaketsiz olarak yorumlayıp ona göre tavır alırken bazıları ise önemsemeyebilir (Goktepe ve Keleş, 2019).

Hafif şiddette olması sebebiyle örgütler tarafından ihmal edilebilen iş yeri nezaketsizliği kavramı, tükenmişlik ve iş doyumunu gibi birçok kavram ile ilişkileri sebebiyle çok önemli bir kavramdır (Işıkay, 2018). Şiddet, saldırganlık, psikolojik taciz gibi birçok kavram iş yeri nezaketsizliği ile sıklıkla karıştırılabilmektedir (Tarraf, 2012). İş yerinde saldırganlık ise cinsel taciz, suistimal, vandalizm ve hatta cinayet gibi birçok davranışı içerir (Yıldırım ve ark., 2013). Saldırganlık davranışlarında esas niyet birisine fiziksel veya psikolojik olarak zarar vermektir (Neuman ve Baron, 2005). Her ne kadar psikolojik taciz davranışı ile iş yeri

nezaketsizliği bazı benzerlikler gösterse de esas olarak birbirinden farklı davranışlardır (Madi ve ark., 2020). Psikolojik taciz, bir bireye karşı bilinçli olarak uygulanan ve süreklilik arz eden kötü davranışlardır. Buna karşılık iş yeri nezaketsizliği sabit bir bireye karşı değildir ve iş yerindeki herkes hedef alınabilir (Tmaz, 2011). Psikolojik tacizde esas niyet zarar vermektir. Nezaketsizlikte ise açıkça bir zarar verme niyeti olmayabilir (Bolat, 2018). Nezaketsizlik psikolojik tacize oranla daha düşük yoğunluklu ve sürekli olmayan bir davranış olduğu için ispat edilmesi ve açıklanması da zordur (Delen, 2010). Yapılan araştırmalara göre iş yeri nezaketsizliği düşük yoğunlukta bir davranıştır (Leiter, 2013) ve nezaketsizliği saldırganlıktan ayıran özellik, kişinin zarar verirken kasıtlı davranmamasıdır (Andersson ve Pearson, 1999; Lim ve ark., 2008). Ancak, tekrarlanan nezaketsiz davranışlar çözümü zor başka problemleri beraberinde getirmektedir (Hershcovis, 2010; Gkorezis ve ark., 2013). Nezaketsiz davranışlar her ne kadar düşük yoğunluklu olarak görülse de çalışan üzerinde negatif bazı duygulara neden olabilir ve bu durum çalışanın kendisini de negatif anlamda etkileyebilir (Davoudi ve ark., 2013). Bu sebeple iş yeri nezaketsizliği için düşük yoğunluklu tanımını kullanmak her zaman doğru olmayabilir.

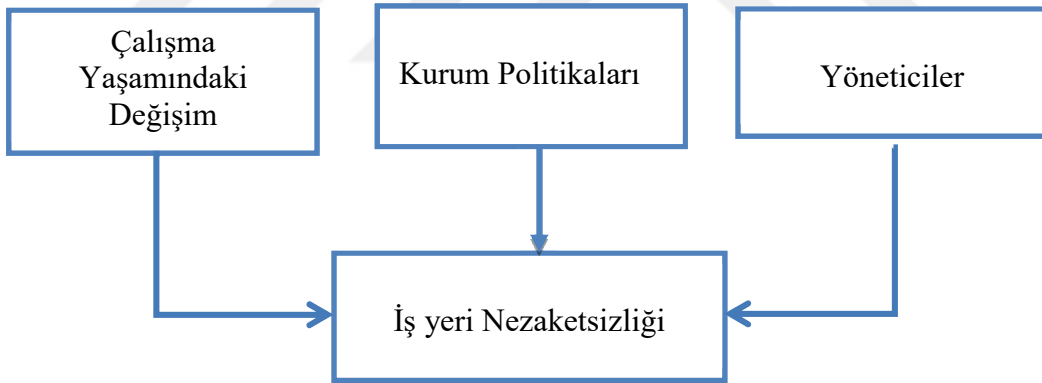
İş yeri nezaketsizliğinin doğasında genellikle diğer bireyleri umursamayan, saygısız ve kaba davranışlar vardır (Anjum ve ark., 2017). Bununla birlikte iş yeri nezaketsizliği diğer sapkın, zararlı veya saldırgan davranışlara göre daha yumuşak ve zararsız olarak yorumlanabilir (Hershcovis ve Cameron, 2011). Yoğunluk, sıklık ve belirsizlik nezaketsizliğin üç önemli özelliğini oluşturur. Sıklık meydana gelen olayın zaman içinde çok sayıda olmasını gösterir (Hoffman, 2015). Yoğunluk açısından ise nezaketsizlik diğer kaba davranışlara göre yoğunluğu daha düşük bir davranış olarak kabul edilmektedir (Leiter, 2013).

İş yerinde istenmeyen davranışlardan biri olan ve giderek görülme sıklığı artmakta olan iş yeri nezaketsizliği (Leiter, 2013), bireyler üzerinde birçok yönden olumsuz sonuçlara sebep olabileğiği gibi birçok negatif davranış da tetikleyebilmektedir (Spence Laschinger ve ark., 2009). Bireylerin çeşitli sebeplerle sergiledikleri nezaketsiz davranışların zaman geçtikçe karşı taraf için oldukça rahatsızlık verici olmakta ve bazı olumsuzluklara sebep olabilmektedir (Kanten, 2014). Ayrıca

nezaketsizlik, diğer zarar verici davranışlara da zemin hazırlayabilmektedir (Shim, 2010).

#### 2.4. İş Yeri Nezaketsizliğine Neden Olan Faktörler

İş yeri nezaketsizliğinde esas olarak olaylara değil sürece odaklanılması gerekmektedir. Ayrıca nezaketsizlik eylemini gerçekleştiren kişinin bu davranışta bulunmasına neyin yol açtığını ve herhangi bir kışkırtıcı sebebin olup olmadığının da araştırılması gerekmektedir (Andersson ve Pearson, 1999). Günümüzde iş yerinde verimliliğin artması için çalışanlar zaman zaman baskı ile karşı karşıya gelebilmektedir. Bu durum da zarar verici davranışlarda artma ile doğrudan ilişkilidir (Yıldırım ve ark., 2013). Stres düzeyindeki artış örgüt içerisinde saldırganlık veya zarar verme gibi eğilimlerde artışa da yol açabilir (Delen, 2010). İş yeri nezaketsizliği örgüt veya bireyin kendisinden kaynaklanan sebeplere bağlı olarak ortaya çıkabilir (Delen, 2010; Bolat, 2018). Delen (2010)'e göre iş yeri nezaketsizliğine neden olan faktörleri çalışma yaşamındaki değişim, kurum politikaları ve yöneticiler olarak üç grupta toplamak mümkündür (Şekil 1).



Şekil 1. İş yeri nezaketsizliğine sebep olan faktörler (Delen, 2010)

**Çalışma Yaşamındaki Değişim:** Örgütlerin değişimlere ayak uydurma çabaları, teknolojiye ilerleme ve iç ve dış rekabet gibi etmenler örgüt çalışanları üzerinde önemli bir baskıya sebep olmaktadır (Anjum ve ark., 2017). Bu hızlı değişimlere ayak uydurmaya çalışmak örgütlerin çalışanlarından beklentileridir (Polatçı ve Özçalık, 2013; Çoban ve Deniz, 2018). Yoğun çalışma temposu, örgüt içinde bireyselleşmeye neden olmakta ve bireyin çevreyle olan iletişimini zayıflatmaktadır. Bunun sonucu olarak nezaketsiz davranışlar ortaya çıkabilir (Kowalski, 2003).

**Kurum Politikaları:** Bir kurum içinde adil olmayan bir ödül ceza sistemi gibi uygun olmayan kurum politikaları da iş yeri nezaketsizliğine sebep olabilmektedir (Zurbrugg ve Miner, 2016). Böyle bir durumda birey haksızlığa uğradığını düşünür ve diğer bireylere karşı kaba davranışlarda bulunmaya başlar. Çok sıkı disiplin kuralları, örgütsel bağlılıktaki zayıflama ve güvensizlik de bireylerde nezaketsiz davranışlara yol açabilir (Delen, 2010). Ayrıca olumsuz çalışma ortamı ve ast-üst ilişkilerindeki adaletsizlik de nezaketsizliğin ortaya çıkmasına katkıda bulunabilir (Kanten, 2014).

**Yöneticiler:** Olması gereken den fazla disiplin sergileyen, gereğinden ağır ceza sistemleri uygulayan, kendini ön planda tutmak isteyen, adil olmayan tavırlar içerisinde bulunan yöneticiler, çalışanlarda nezaketsiz davranışların ortaya çıkmasına neden olabilir (Hornstein, 2003). Nezaketsizlik, hem yöneticiler hem de çalışanlar için istenmeyen davranışlardır (Hoffman, 2015). Bu sebeple nezaketsizliğe neden olan faktörlerin tespit edilerek önlenmesine yönelik tedbirlerin alınması gereklidir (Kim ve ark., 2012). Bireyler çalışma ortamlarında takdir edilmek ister. Takdir edilmemek iş yerinde mutsuzluğa sebep olur. Mutsuzluk da nezaketsiz davranışlara zemin hazırlar (Holmvall ve Francis, 2007). Ayrıca iş yerindeki örgütsel yapı, çalışma saatleri, alt ve üst arasındaki ilişkiler de iş yeri nezaketsizliğine etki eden faktörlerdendir (Reio Jr ve Ghosh, 2009). Gonthier ve Morrissey (2002), iş yeri nezaketsizliğinin nedenlerinden birisinin de “influenza (aşırı zenginlik hastalığı)” olduğunu belirtmektedir. Bu hastalıkta birey sürekli olarak daha fazla para kazanmak ister. Daha çok para kazandıkça tüketime olan bağımlılığı artar. Bu hastalığa sahip kişiler istedikleri her şeyi elde edeceklerini düşünür. Tüm bunlar iş yeri nezaketsizliğine yol açmaktadır (Gonthier ve Morrissey, 2002).

### 2.5. İş Yeri Nezaketsizliğinin Sonuçları

Nezaketsiz davranışlar örgüt çalışanlarında üretkenlik, yaratıcılık, motivasyon, yardımseverlik gibi birçok olumlu davranışta azalmaya neden olmaktadır (Riskin ve ark., 2015). Aynı zamanda nezaketsizliğin örgüt ve çalışanlar açısından maliyeti arttırdığı da görülmektedir (Pearson ve Porath, 2005). Sürekli tekrarlanan iş yeri nezaketsizliği davranışları başka istenmeyen iş yeri davranışlarının da ortaya çıkmasına neden olacak ve olumsuz sonuçlara zemin hazırlayacaktır (Andersson ve Pearson, 1999; Kanten, 2014).

Kurumlar iş yeri nezaketsizliğini, birey ve kurum açısından sebep olduğu olumsuzluklar nedeniyle önemli bir sorun olarak görmektedir (Tarraf, 2012). İş yeri nezaketsizliği, bireyin hem diğer bireylere hem de kuruma yönelik davranışlarında olumsuz değişikliklere sebep olmakta ve bu da örgütsel performansta azalmaya yol açmaktadır. Bununla birlikte, iş yeri nezaketsizliğinin iş görenlerin örgütsel bağlılık, iş tatmini, iş performansı ve psikolojik sağlık düzeylerini olumsuz yönde etkiler. Bunun sonucu olarak stres, endişe, depresyon gibi sağlık problemleri ortaya çıkabilir (Kanten, 2014). Ayrıca, nezaketsizliğe maruz kalan bireyler kaytarma tutumu içerisine girecekler ve sonrasında işten ayrılmayı düşüneceklerdir (Cortina ve ark., 2001; Griffin, 2010; Tarraf, 2012). Dolayısıyla iş yeri nezaketsizliği, bireylerin iş ortamında görevlerini yerine getirme sorumluluklarında azalmaya sebep olmakta kurumu yıpratarak örgütsel etkililiğe zarar vermekte ve böylece kurum açısından olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir (Spence Laschinger ve ark., 2012).

İş yeri nezaketsizliği, diğer kötü davranış biçimlerine kıyasla, yoğunluğu en düşük kötü davranış şekillerinden biridir (Polatçı ve Özçalık, 2013; Çoban ve Deniz, 2018). Her ne kadar bu davranış biçiminin örgüt veya birey üzerinde anlamlı bir zararı yokmuş gibi görünse de diğer olumsuz davranış biçimlerine zemin hazırlamak açısından bir basamak gibi değerlendirilmelidir. İş yeri nezaketsizliği bireysel ve kurumsal sonuçları açısından iki gruba ayrılabilir (Delen, 2010):

**Bireysel Sonuçlar:** Uzun süreli nezaketsiz davranışlar, çalışan sağlığını olumsuz yönde etkiler. Nezaketsizliğe maruz kalan çalışanlarda hayal kırıklığı ve hatta sonrasında depresyon ortaya çıkabilir (Türkmen, 2007). İş yeri nezaketsizliğine maruz kalan birey içine kapanır ve çevresiyle iletişim kurmaktan vazgeçebilir (Yıldırım ve ark., 2013). Bu durum daha da ilerleyip anksiyete ve depresyon gibi psikolojik rahatsızlıkların yanı sıra kalp, mide ve başka organ rahatsızlıkları gibi fizyolojik problemlere de sebep olabilir (Kanten, 2014).

**Kurumsal Sonuçlar:** İş yerinde nezaketsizliğe maruz kalan bireyler tepkilerini iş yerinde ürettiği işin kalitesini düşürerek ortaya koyabilir (Reich ve Hershcovis, 2015). Ayrıca bu bireyler performanslarını azaltıp kuruma zarar verme isteği içerisine girebilirler (Gültaş, 2019). Özellikle üst düzey pozisyonlarda çalışan bireyler astlarına bu durumu olumsuz olarak yansıtabilirler (Pearson ve Porath, 2005). Sonuç olarak uzun dönemde kuruma ciddi zararlar verebilir (Kanten, 2014).

İşyeri nezaketsizliğine yoğun olarak maruz kalınması, bireyin kurumdan uzaklaşmasına neden olabilir ve bu durum kurum için donanımlı personelin kaybı ve maddi kazançta azalma ile sonuçlanabilir (Penney ve Spector, 2005).

## **2.6. Hemşirelikte İş Yeri Nezaketsizliği**

İlk defa Anderson ve Pearson (1999) tarafından tanımlanan nezaketsizlik, ülkemizde göreceli olarak yeni çalışılmaya başlanan bir örgütsel davranış biçimidir. Hemşirelik konusunda da iş yeri nezaketsizliğini ele alan birkaç çalışma bulunmaktadır (Taştan, 2014; Kutlu ve Bilgin, 2017). İş yeri nezaketsizliğinin hemşire, hasta ve kurum üzerine etkileri de önceki çalışmalarla ortaya konulmaktadır (Lim ve Lee, 2011). Kaplan ve arkadaşları (2010)'na göre nezaketsizlik, bazen hemşireler tarafından görmezden gelinmekte veya tolere edilmeye çalışılmaktadır (Kaplan ve ark., 2010). Bazı hemşireler ise bu davranışları farkında olmadan hoş görebilir. Fakat bu davranışlar örgütsel yapıyı olumsuz etkiler ve kontrol edilmediği takdirde olumsuz etkileri giderek artar (Felblinger, 2008).

Nezaketsizlik kavramıyla hemşireler henüz öğrenci oldukları dönemde karşılaşabilirler. Yapılan araştırmalar nezaketsizlik kavramının ciddi büyüyen bir endişe kaynağı olduğunu, akademik ortamı ve öğrenme isteğini olumsuz etkilediğini bildirmektedir. Clark ve Springer (2007) akademik ortamda nezaketsiz davranışların %70 gibi bir oranda orta veya ciddi derecede sorun olduğuna inanıldığını ortaya koymuşlardır (Clark ve Springer, 2007). İş yeri nezaketsizliğinin öğrencilik aşamasındaki hemşirelik adaylarını olumsuz olarak etkileyebildiği ve hemşirelik eğitiminin temellerinden biri olan empati kurma özelliğini engelleyebildiği rapor edilmektedir (Schaeffer, 2013).

Nezaketsizlik hemşirelerin işten ayrılmayı düşünmelerine neden olabilmektedir (Reio Jr ve Ghosh, 2009). Ayrıca iş tatmininde azalma, kişisel sağlığın bozulması ve iş yerinde maliyetin artması da diğer olumsuz etkileri arasındadır (Rodwell ve ark., 2014). 659 hemşire üzerinde yapılan başka bir çalışmada hemşirelerin %85'inin iş yeri nezaketsizliğine maruz kaldıkları ve iş yeri nezaketsizliği sonucu kaybedilen üretkenliğin maliyetinin hemşire başına yıllık 11.581 dolar olduğu bildirilmektedir (Lewis ve Malecha, 2011).

Hemşirelerin iş yerinde deneyimledikleri nezaketsizlik türleri şunlardır:

**Hekimlerden Kaynaklanan Nezaketsizlik:** Medikal hataların yaklaşık %60'ının iletişim eksikliğinden kaynaklandığı rapor edilmektedir (Abid ve ark., 2015). Geçmişten bugüne kadar hemşirelerin hekimlerle olan iş yeri ilişkileri araştırma konusu olmaktadır (Flicek, 2012; Schilpzand ve ark., 2016). Hemşire ve hekimler arasında iş yeri ilişkilerinin zayıf olması hemşireler için olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Hekimler tarafından uygulanan olumsuz davranışların iş tatminini olumsuz yönde etkilediğini ve işten ayrılma eğilimi ile pozitif bir ilişki içerisinde olduğunu göstermiştir (Rosenstein ve O'Daniel, 2005). Hemşirelerin hekimlerle yaşadıkları çatışmaların, meslektaşlarıyla yaşanan çatışmalarla benzer oranda yaygın olduğu tespit edilmiştir. Bununla beraber, hemşirelerin hekimlerle yaşadıkları çatışmaların daha ciddi psikolojik sorunlara yol açtığını bulunmuştur (Hillhouse ve Adler, 1997).

**Yöneticilerden Kaynaklanan Nezaketsizlik:** İşyerlerinde, çalışanların üstlerinden nezaketsiz davranış görmesi yaygındır. 1180 çalışan üzerinde yapılan bir araştırmada, örgütte en üst kademede yer alan bireylerin üçte birinin iş yeri nezaketsizliği davranışı gösterdiğini ve son beş yıl içerisinde çalışanların yaklaşık %71'inin işyeri nezaketsizliğine maruz kaldığını rapor etmiştir (Cortina ve ark., 2001). Yöneticileri tarafından nezaketsizliğe uğrayan çalışanlarda örgüte bağlılıkta ve iş doyumunda azalma, işten ayrılma isteğinde artış ve psikolojik sıkıntıların ortaya çıktığı bildirilmiştir (Frone, 2000; Tepper, 2000). Tepper (2000) birçok farklı meslekte çalışanların oluşturduğu örnekleme, çalışanların maruz kaldığı nezaketsizliğin en çok yöneticiler kaynaklı olduğunu; bunun sonucunda çalışanların kuruma bağlılık ve iş memnuniyetinde azalma, psikolojik sıkıntı ve işten ayrılma isteğinde artma olduğunu bildirmiştir (Tepper, 2000).

**Diğer Hemşirelerden Kaynaklanan Nezaketsizlik:** American Nurses Association (ANA)'ya göre hemşirelerin "etik çevre ve meslektaşlarına, iş arkadaşlarına, çalışanlara, öğrencilere ve diğerlerine saygı ve onur ile muamele edilen nazik ve kibar bir kültür oluşturmaları" gerekmektedir (American Nurses Association, 2015). Meslektaşları tarafından kötü muameleye uğrayan kişilerde psikolojik sıkıntıların ortaya çıkacağı birçok araştırmada ortaya konulmuştur (Becher ve Visovsky, 2012; Taylor, 2016). Ayrıca meslektaş kaynaklı nezaketsizlik depresyon ve düşük benlik

saygısı gibi olumsuzluklara da yol açmaktadır. Sağlık kurumlarında meslektaşlar arasında görülen saldırganlık horizontal şiddet olarak adlandırılmış, nedenleri, kişilere ve kurumlara olan etkileri gösterilmiştir (Thobaben, 2007; Becher ve Visovsky, 2012).

**Hastalardan ve Hasta Yakınlarından Kaynaklanan Nezaketsizlik:** Bir kurumda çalışan kişilerin çalışan olmayan kişiler tarafından başta sözel olmak üzere çeşitli boyutlarda şiddete maruz bırakıldığı ve bunun kişinin diğer çalışanlardan veya yöneticilerinden deneyimlediği saldırgan davranışlardan daha sık olduğu belirtilmektedir (Grandey ve ark., 2004). Bu durum, sağlık kuruluşlarında da aynı şekilde süregelmektedir. Hemşirelere sözel veya fiziksel şiddetin en çok hastalar ya da ziyaretçileri tarafından yapıldığı ve bu durumun hemşirelerin meslekte kalma isteklerini azalttığını, çalışma verimlerini düşürdüğü ve hata yapma potansiyelini artırdığı bildirilmektedir (Farrell ve ark., 2006; Hutton ve Gates, 2008). Hasta kaynaklı sözel şiddet hemşirelerde tükenmeye ve duyarsızlaşmaya yol açmaktadır (Winstanley ve Whittington, 2002).

## **2.7. İş Yeri Nezaketsizliği İle Baş Etme Yolları**

İş yeri nezaketsizliği ile baş etme yolları, hemşire temelli, toplum temelli ve örgüt temelli davranışlar olarak sınıflandırılabilir (Abdollahzadeh ve ark., 2017):

### **I. Nezaketsizliği önlemek için hemşirelerin yapabilecekleri;**

- Görev tanımına uygun davranmak ve görevlerini yerine getirmek,
- Bilgi ve becerilerini geliştirmek için çalışmak,
- Etkili iletişim kurmadır (Sliter ve ark., 2012).

### **II. Toplum temelli yapılabilecekler;**

- Toplum içerisinde hemşirelere yönelik pozitif bir yaklaşım sunmak,
- Toplumun bilgi düzeyini arttırmak (Wang ve ark., 2018)

### **III. Örgüt temelli yapılabilecekler;**

- Hemşirelerin iş yükünü azaltmak,
- Uygun istihdam alanları sağlamak,
- Örgüt yönetiminin hemşireleri destekleyici bir tutum sergilemesini sağlamak,
- Hekim kaynaklı sorunları azaltmaya yönelik tedbirler geliştirmek

- Yatan hastaların ziyaretçilerine yönelik etkili bir yönetim sergilemek (Abdollahzadeh ve ark., 2017)

Hemşirelerin takım çalışmalarına katılmaları için teşvik edici yöntemler geliştirmek, etkili iletişim konusunda uygun eğitimler vermek, liderlik konusunda destek olmak ve iş yerindeki potansiyel nezaketsizlik ve kabalığı azaltmak için uygun önlemler almak ve yeni fikirler üretmek iş yeri nezaketsizliğini önlemede etkili olacak yöntemlerden bazılarıdır (Wang ve ark., 2018). İş yeri nezaketsizliğine sebep olabilecek hiçbir davranış teşvik edilmemeli ve bu tür davranışlar mutlaka engellenmelidir. Çalışma ortamının kalitesi artırılmalı ve çalışanların sorumluluklarının bilincine varmaları sağlanmalıdır (Sliter ve ark., 2012).

## **2.8. İşten Ayrılma Eğilimi**

Kişilerin mevcut işlerinden ayrılma niyetinin olması işten ayrılma eğilimi olarak tanımlanır ve işten ayrılmaların önemli bir belirleyicisidir (Chao ve ark., 2015). İşten ayrılma eğilimi, bireyin örgütten ayrılma niyetinin göreceli olarak ne kadar güçlü olduğunun bir göstergesidir (Arshadi, 2011). Bireylerin kendi istekleri doğrultusunda mevcut çalıştıkları kurumdan ayrılmayı amaçlamaları ve bilinçli olarak bu amacı gerçekleştirmelerine neden olan tutum ve davranışlar içerisinde olmaları, işten ayrılma eğilimi olarak tanımlanır (Mobley, 1977). İşten ayrılma eğilimi elde tutma, iş devri ve işte kalma niyeti kavramları ile aynı anlamlarda kullanılmakta olup çalışanın bilinçli ve kasıtlı olarak işinden ayrılmayı istemesi olarak tanımlanmaktadır (Çekmecelioglu, 2005; Jiang ve ark., 2019). İşten ayrılma/kalma eğilimi, Boyle ve arkadaşları (1999) tarafından hemşirelerin kurumda kalma olasılığı olarak tanımlanmaktadır (Boyle ve ark., 1999).

İşten ayrılma eğilimi, bir bireyin henüz fiilen işten ayrılma eylemini gerçekleştirmemesi fakat psikolojik olarak buna hazır olduğu anlamına gelmektedir (Kassing ve ark., 2012). Bu düşünce içerisindeki bireyler kuruma karşı olumsuz düşünce ve davranışlar içinde olabilmektedir (Bedeian, 2007). Birey başka bir iş olanağı ile karşı karşıya olmasa bile bazen işten ayrılma eğilimi doğrudan işi bırakmaya sebep olabilir. Bazı durumlarda da işten ayrılma eğilimi dolaylı olarak etki eder ve birey yeni iş imkanlarını araştırmaya başlar (Gürbüz ve Bekmezci, 2012). Eğer belli bir seviyenin üzerindeki birey işi bırakırsa, geride kalan çalışanlar

bu durumdan hem moral bakımından hem de iş yükü bakımından olumsuz olarak etkilenir (Çelik ve Çıra, 2013).

İşten ayrılma niyeti, işten ayrılmayla sonuçlanmasa bile örgüt açısından önemli etkileri vardır (Chao ve ark., 2015). İş görenlerin işten ayrılma niyetinde olması performansının düşmesine sebep olacak, kuruma maddi ve manevi zarar verecektir (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013). Bireyler iş yerinde kendilerini daha önemli ve özgür bir ortamda olduklarını hissetmek istemektedirler (Bowen, 1982). Bu yüzden kurumlar iş görenlere özgürlük, yüksek ücret gibi motive edici olanaklar sağlanması durumunda kişilerin işten ayrılma düşünceleri azalacak ve çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içinde olacaktır (Çakır, 2019). Ayrıca iş görenin çalıştığı kurumla psikolojik anlamda bütünleşmesi iş doyumunu artırmakta, devamsızlık ve işten ayrılma gibi düşüncelerin önüne geçmektedir (Erdirençelebi ve Filizöz, 2016). İş görenlerin bireysel ve kişisel özellikleri işten ayrılma eğilimini etkileyen faktörler arasındadır. Ayrıca sağlık sorunları, psikolojik sorunlar, stres gibi durumlar da işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (Çakır, 2019).

Çalışanlar için örgütün ve kendilerinin gelecekte başarılı olmaları önemlidir. Örgütün ve kendisinin başarılı olacağına inanan bireyler işten ayrılma eğiliminde olmazlar (Topçu, 2015). Bir birey daha avantajlı bir fırsatı olmasına rağmen kurumu ile gurur duyması, üstleri ile uyum içerisinde çalışması ve kurum içi adaletin olması ve yaptığı işin takdir edilmesi gibi sebeplerden ötürü işten ayrılmayı düşünmeyebilir (Waldrop ve Butler, 2011). Birey arzuladığı başarıya ulaşamayacağını düşünürse verimliliği ve örgüte olan bağlılığı azalabilir. Bu da başka iş fırsatlarını değerlendirmesine sebep olur (Abelson, 1986; Force, 2005). İşten ayrılma eğilimi işten ayrılma davranışının bir öncülü olarak görülmektedir (Chao ve ark., 2015). İşten ayrılmaların yüksek olduğu kurumlarda birçok olumsuzluğun yaşanması muhtemeldir (Çekmecelioğlu, 2005; Jiang ve ark., 2019). Yetenekli iş gücünü kaybetme ve yeni işe alınacak olan elemanlara verilecek eğitim zaman kaybına yol açabilir ve artan maliyet ile ilişkilidir. İşten ayrılan bireyin çalışma arkadaşları arasında yaşanan üzüntü ve yeni gelecek bireye alışabilme kaygısı gibi endişeler iş yerinde memnuniyetsizliğe yol açabilir (Bibby, 2008).

## 2.9. İşten Ayrılma Eğiliminin Önlenmesi

İşten ayrılma eğiliminde bulunan bir iş görende işten ayrılma olasılığı oldukça yüksektir (Labrague ve ark., 2017). Bundan dolayı örgütlerin iş görenlerini kaybetmemek ve sürekli personel değişikliği yaşanmaması için işten ayrılma eğilimi oluşturan etkenlerin çok iyi gözlemlenmesi, mümkün olduğunca gerekli önlemleri alması çok önemlidir (Fabi ve ark., 2014). Çalışan işten ayrıldıktan sonra durumu düzeltmek pek mümkün olmayabilir. Bu durum önceden tespit edilmeli ve gerekli önlemler alınarak telafi edilmeye çalışılmalıdır (Yıldırım, 2016). İş görenlerin sergiledikleri yüksek performans karşısında geribildirim sağlanması, çalışanların işten beklentisizliklerinin ve işten ayrılma niyetinin önlenmesine yardımcı olmaktadır (Topçu, 2015).

### **İşten ayrılma niyetinin önlenmesi amacıyla yöneticilerin uygulaması gerekenler şunlardır:**

İstenilen kriterdeki kişiyi, işe alırken yeteneklerin tespit edilmesi, örgütsel bağlılığı sağlayabilmek için çalışanların birbirine güvenebileceği bir ortam oluşturulması, iş görenler için gelişme imkanlarının sağlanmasıdır (Sarrafoğlu, 2019). Bireylerin bilgi ve becerilerinin iş süreçleriyle uyumlu hale getirilmeli, eğitimler düzenlenerek mesleki gelişmeler takip edilmeli ve iş görenlerin katılımları sağlanmalıdır (Karakoç, 2016).

## 2.10. İşten Ayrılma Eğiliminin Önemi

Günümüzde bir organizasyonun gelişmesi ve genişlemesindeki en önemli ölçütlerden biri eğitimli ve yetenekli çalışanlarını elde tutabilme üzerine etkili yöntemler geliştirilmesidir (Fang, 2009). İşten ayrılan tecrübeli kişinin yerine gelecek kişi oryantasyon döneminde kurum için belli bir maliyete sebep olacaktır. Bu maliyetler de fazladan bir yük olarak kurumun karşısına çıkacaktır (Hausknecht ve Trevor, 2011). Bu sebeple kurumlar işten ayrılmaları önlemek için insan kaynakları birimleriyle koordineli çalışmakta ve yetkilerini arttırmaktadır (Fabi ve ark., 2014). Örgütsel bağlılık, iş memnuniyeti, stres, işe karşı bıkkınlık ve yöneticilerin tutumları gibi birçok faktörün işten ayrılma niyeti üzerine etkisi vardır (Labrague ve ark., 2017). Bu sebeple kurumlar insan sermayesine gerekli yatırımları yaparak bu faktörlerin çözümüne olanak sağlamaya çalışmaktadır (Poyraz ve Kama, 2008). Bir bireyin işten ayrılması kurumdaki diğer çalışanların iş yükünün artmasına sebep

olacaktır (Labrague ve ark., 2017). Aynı zamanda, diğer çalışanlar bu durumdan etkilenecek, yaşadıkları kaygı sebebiyle iş verimliliğinde azalma yaşanacaktır (Lavoie-Tremblay ve ark., 2011). 1994-2003 yılları arasında yazılan yirmi yedi makale göstermektedir ki, insan kaynaklarına yapılan güçlü yatırımlar, işten ayrılma niyetlerini düşürmekte ve çalışanlarda bağlılık hissiyatını artırmaktadır (Boselie ve ark., 2005). İşten ayrılma eğilimi, iş memnuniyeti ile negatif yönlü bir etkileşim içerisinde olup, iş memnuniyeti ya da memnuniyetsizliğinde, çalışan ilk olarak işini değerlendirip, ortaya çıkan sonucun negatif olması durumunda işine ve örgüte karşı bir isteksizlik başlatmakta, iş yavaşlatıcı eylemlerde bulunmakta ve işinden ayrılmaktadır (Chao ve ark., 2015).

### **2.11. İşten Ayrılma Eğilimini Etkileyen Faktörler**

İş memnuniyeti ve örgütsel bağlılıkta olduğu gibi işten ayrılma eğilimi de; yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum ve hizmet süresi gibi bireysel faktörler (Alıca, 2008) ve ücret, iş-aile dengesi, yönetim, iletişim, çalışma ortamı, iş koşulları, işin yapısı, terfi ve kariyer fırsatları gibi örgütsel faktörlerden etkilenmektedir (Poyraz ve Kama, 2008; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009). Bu, bireysel ve örgütsel faktörler, işten ayrılma eğiliminin oluşmasında ya da oluşmamasında tetikleyici bir unsur olup, çalışanın kuruma bağlanıp kurumda devam etmesi sürecinde son derece etkili olmaktadır (Arshadi, 2011).

### **2.12. İşten Ayrılma Eğiliminin Sonuçları**

İşten ayrılmanın örgütler açısından en önemli sonuçlarından biri personel devir oranıdır (Çekmecelioğlu, 2005; Jiang ve ark., 2019). Bir örgüt içerisinde personel devir oranının yüksek olması devamlı olarak personel değişikliği yapıldığını gösterir. Bu durum örgüt içindeki ücret yetersizliğini veya personel seçiminin doğru yapılmadığını gösterir ve ayrıca örgüt içerisinde motivasyon düşüklüğüne sebep olmaktadır (Duran, 2019). Bununla beraber personel devir oranının düşük olması ise iş görenlerin uzun zaman aynı pozisyonda çalıştığını göstermektedir ki bu da verimliliklerinin düşmesine, gönülsüz ve düşük performansla çalışmalarına sebep olmaktadır (Shakhbazov, 2018). Yapılan işe ve işin yapısına hakim olan çalışanın işten ayrılması o kuruma dolaylı maliyet yükleyecektir (Hausknecht ve Trevor, 2011). İşten ayrılma söz konusu olduğunda hem iş gören hem de örgüt açısından maddi ve manevi kayıp meydana gelecektir (Kunduracı, 2019). Bunlar;

- İşten ayrılan kişinin yerine, yeni personel seçmek aşamasında oluşacak zaman kaybı (Kunduracı, 2019),
- Ayrılan iş görenin yerine gelen çalışan için yürütülecek seçme ve yerleştirme süreci (Çekmecelioğlu, 2005)
- Hizmet-içi Eğitim ve öğretim maliyetleri,
- İşe yeni başlayan iş görenin tam kapasite çalışması için ödenen ücretin maliyeti (Dalmış, 2018),
- Yeni başlayacak iş görenin işe oryantasyonu sağlanana kadar diğer iş görenlerin yapacağı fazla mesailer,
- Yapılan fazla mesailerden kaynaklanan iş kazalarında artış,
- Örgüt tarafından işten çıkarma durumunda iş görenlere ödenen tazminatlar,
- İşten ayrılan bireyin yerine yeni başlayan bireyin alımı sürecinde oluşan üretim ve hizmet kaybindan kaynaklanan maliyetler (Shakhbazov, 2018),

Bir kurumun yapısının yenilenmesini ve küçülmeye gitme politikasını olumsuz etkileyecek en önemli faktör işten ayrılma niyetidir. Örgüt gerekli önlemleri almazsa yenilenme ve küçülmeye gitme sürecinde çalışma isteğinde azalma ve donanımlı iş görenlerin işten ayrılma davranışında bulunmalarına neden olmaktadır (Durmaz, 2019). İş görenlere kurum tarafından yapılan yatırımlar geleceğe yapılan yatırımlar olarak değerlendirilmektedir (Abdollahzadeh ve ark., 2017). Farklı eğitimlerle donanımlı hale getirilen iş görenlerin ülkenin farklı yerlerinde çalışmaları ekonomiye büyük katkı sağlamaktadır (Durmaz, 2019). Çünkü iş görenin yeni başladığı kurum, çalışanın tecrübe edininceye kadar geçen zamanda birçok masraftan tasarruf etmektedir (Göler, 2008).

İş görenler kendilerine en uygun olduğunu hissettikleri işi bulana kadar sürekli pozisyon ve işlerini değiştirmektedirler (Shakhbazov, 2018). Bunun yanı sıra yöneticiler ya da örgütler de kendi amaçlarına en uygun iş göreni buluncaya kadar ya da çeşitli faktörler nedeniyle iş görenleri değiştirmektedirler. Hem iş görenin kendine uygun işi bulmak istemesi hem de örgütlerin en uygun kişiyi bulma amacı gerçekleştiğinde, istenilen sonuç elde edilmiş olmaktadır. Bunu yapabilmek için de belirli bir seviyede iş gören devri gerekmektedir (Uyav, 2019).

### 2.13. İş Yeri Nezaketsizliği ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi

İş yaşamındaki değişimler kişilerarası iletişim ve etkileşimde artışa, iş yerinde rekabete ve çatışmalara sebep olmakta ve bireylerde tutum ve davranışlarda farklılaşmalara yol açmaktadır (Shakhbazov, 2018). Bunun sonucunda bireyler toplum tarafından kabul edilmiş genel kurallara karşı tutarsızlık içerisine girebilmekte ve ahlaki olmayan davranışlar sergileyebilmektedir (Delen, 2010). Bu davranışlar kaba ve nezaketsiz davranışlar olarak ortaya çıkabileceği gibi daha şiddetli boyutlara da ulaşabilmektedir (Hershcovis ve Cameron, 2011). Bireyler arasında ortaya çıkan nezaketsiz davranışlar zamanla kurum içerisinde yayılabilmekte ve kurum içi kültürün bir parçası haline gelmektedir (Kanten, 2014). Bu sebeple iş yeri nezaketsizliği, tespit edildiği anda hızla önlenmesi gereken bir problem olarak görülmelidir (Yıldırım ve ark., 2013). Çünkü iş yeri nezaketsizliği hem bireylerin hem de örgütlerin performans ve üretimini etkileyen ve birçok olumsuz sonuca sebep olabilen bir davranıştır (Ghosh ve ark., 2013; Oyeleye ve ark., 2013; Laschinger ve ark., 2014). Çalışma ortamında nezaketsiz davranışlar diğer bireyler tarafında olumsuz tutum ve davranışlar ile karşılık görebilir (Keser, 2018). Örneğin iş yerinde diğer bireylerden nezaketsiz davranışlar gören birey, buna karşılık bazı olumsuz davranışlar geliştirebilir. Nezaketsizliğin devam etmesi durumunda birey yıpranır ve sonuçta işten ayrılma eğilimi içerisine girebilir (Davoudi ve ark., 2013). İş yerinde maruz kalınan nezaketsizlik stres, depresyon, tükenmişlik ve işten ayrılma eğilimi ile yakın ilişki içerisindedir (Ghosh ve ark., 2013; Oyeleye ve ark., 2013; Laschinger ve ark., 2014). İş yeri nezaketsizliği kurum içi üretkenlikte azalmaya ve maddi kayıplara da yol açabilir (Penney ve Spector, 2005). Ayrıca uzun dönemde devamsızlık, işten kaytarma gibi daha ciddi sorunlara da neden olabilir (Hershcovis ve Cameron, 2011). Bu nedenle kurumların işten ayrılma eğiliminin nedenlerini tespit etmesi ve bu nedenlere yönelik önlemler alması zorunlu olmaktadır (Çekmecelioğlu, 2005; Jiang ve ark., 2019).

İşten ayrılma eğiliminin farklı aşamaları bulunmaktadır (Çekmecelioğlu, 2005; Jiang ve ark., 2019). İlk olarak, birey iş doyumunu açısından bir değerlendirme yapar. Eğer iş doyumunda bir azalma söz konusu ise bunu diğer aşamalar takip eder (Karakoç, 2016). İkinci aşama, ayrılmayı düşünme aşamasıdır. Başka bir işe geçmeyi kolay bulan birey bu düşüncüyü benimsemeye başlar (Uyav, 2019). Üçüncü aşamada, artık birey ayrılma niyeti içerisindedir ve alternatif iş aramaya başlamıştır. Dördüncü

aşamada alternatifleri analiz eder ve mevcut işi ile kıyaslamalar yaparak kararını verir. Son aşamada ise kararını verir, ya kurumunda devam eder ya da ayrılır (Abelson, 1986; Force, 2005).



### **3. GEREÇ ve YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Şekli**

Bu çalışma hemşirelerde iş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı, ilişki belirleyici araştırma olarak yapılmıştır.

#### **3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Araştırmanın Evreni**

Araştırmanın evrenini Antalya ilinde bulunan özel hastanelerde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Araştırmaya klinik hemşireleri, klinik sorumlu hemşireleri ve hemşirelik hizmetleri müdürü pozisyonlarında çalışmakta olan hemşireler dahil edilmiştir. Bu hastanelerde çalışan, araştırmaya katılmayı kabul eden, veri toplama sürecinde aktif görevde bulunan tüm hemşireler araştırma kapsamına alınmıştır. Bu bağlamda Antalya il merkezinde bulunan 12 özel hastaneden çalışma için kurum izni verilen üç özel hastanede çalışan toplam 250 hemşire araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

#### **3.3. Araştırma Etiği**

Çalışma verilerinin toplanmasından önce Akdeniz Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu onayı (EK 3-4), kurum izinleri ve gönüllülerden yazılı onamlar alınmıştır (EK 5, EK 9-13).

#### **3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları**

Araştırmada veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu, İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği ve İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği kullanılmıştır.

##### **3.4.1. Kişisel Bilgi Formu**

Kişisel bilgi formu, literatürden faydalanarak araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. Form, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, işyerindeki çalışma pozisyonu, hemşirelik mesleğini isteyerek seçip seçmediği, meslekte çalışma süresi, kurumda çalışma süresi, şu an çalışmakta olduğu klinik/ünite, çalışma şekli, kurumdan memnuniyet durumu ve çalıştığı birimden memnuniyet durumunu değerlendiren 12 sorudan oluşmaktadır (EK 6).

### 3.4.2. İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği

Çalışanların, amirleri ve/veya iş arkadaşları tarafından maruz kaldıklarını düşündükleri nezaketsiz davranışları ölçmek amacıyla Cortina ve arkadaşları (2013) tarafından geliştirilmiş olan, 12 maddeli tek boyutlu “İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği” kullanılmıştır (Cortina ve ark., 2013). Ölçekte çalışanların amirleri ya da iş arkadaşları tarafından iş yeri nezaketsizliği davranışlarına ne kadar sıklıkta maruz kaldıkları ölçülmektedir. Ölçek “Asla-0”, “Bir/iki kez-1”, “Bazen-2”, “Sıklıkla-3”, “Çoğu zaman-4” şeklinde beşli Likert tipindedir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 0 ve en yüksek puan 48’dir. Ölçekten alınan yüksek puanlar bireylerin iş yeri nezaketsizliği davranışlarına daha fazla maruz kaldıklarını göstermektedir. Cortina ve arkadaşları (2013) tarafından ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.92 olarak tespit edilmiştir. Ölçek, Kutlu ve Bilgin (2017) tarafından Türkçeye çevrilmiştir (Kutlu ve Bilgin, 2017). Kutlu ve Bilgin ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısını 0.90 olarak bildirmiştir. Mevcut araştırmamızda İş Yeri Nezaketsizlik Ölçeği için Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.92 olarak hesaplanmıştır (EK 7).

### 3.4.3. İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği

Mobley ve arkadaşları (1978) tarafından geliştirilen üç maddelik ve tek boyutlu ölçeğin Türkçeye uyarlaması Göktepe ve Keleş (2019) tarafından yapılmıştır ve (Göktepe ve Keleş, 2019). Anket “Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum”, “Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum” ve “Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım” şeklinde yargı bildiren ters yönlü üç ifadeden meydana gelmektedir. Katılımcılardan ölçekte yer alan üç maddedeki ifadeler “1” (kesinlikle katılmıyorum) ile “5” (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen bir puanlama yapmaları istenmektedir (EK 8). Yüksek puanlar bireylerin işten ayrılma eğilimlerinin yüksek olduğuna işaret etmektedir. Göktepe ve Keleş (2019) güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa katsayısını 0.74 olarak tespit etmiştir (Göktepe ve Keleş, 2019). Mevcut araştırmamızda İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği için Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.93 olarak hesaplanmıştır.

### 3.5. Verilerin Toplanması

İlgili kurum izinlerinin alınmasının ardından katılımcılara araştırmanın amacı, içeriği ve kullanılan ölçekler ile ilgili bilgi verilmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden

katılımcılardan yazılı onamlar alınmıştır. Katılımcıların veri toplama formlarını yanıtlamaları yaklaşık 20-30 dakika arasında sürmüştür. Kurumlara giderek bırakılan anketler belirlenen süre sonunda geri toplanmıştır. Veri toplama sürecinde toplam 267 hemşireden dokuz hemşire izinli/raporlu olduğundan, beş hemşirede çalışmaya katılmaya gönüllü olmadığından veri toplama formları araştırmaya katılmaya gönüllü olan 253 hemşireye dağıtılmış 250 tanesi eksiksiz olarak geri dönmüştür. Katılım oranı % 93.63 olarak belirlenmiştir.

### **3.6. Verilerin Analizi**

Verilerin istatistiksel analizi SPSS (Statistical Package for Social Science for Windows 22.0) programı kullanılarak yapılmıştır. Nicel değişkenler için tanımlayıcı istatistikler ortalama, standart sapma ve değer aralığı (min-max) olarak, nitel değişkenler için tanımlayıcı istatistikler sayı ve yüzde olarak sunulmuştur. Normal dağılıma uygunluk Shapiro Wilks testi ile değerlendirilmiştir. Verilerin dağılımı normal dağılıma uymadığı için istatistiksel analizde parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Sayısal veriler arasındaki ilişkiler, Spearman Testi ile değerlendirilmiştir. P değerinin 0.05'den küçük olduğu durumlar istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

### **3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırmanın bazı sınırlılıkları mevcuttur. İlki, araştırma çalışma saatleri içerisinde yapıldığı için çalışanların iş yoğunluğu ve zaman kısıtlılığı, hemşirelerin ölçekleri tamamlama konusunda isteksizliğine neden olmuş olabilir. Sadece özel hastane hemşireleri üzerinde yapılan bu çalışmanın sonuçları kamu kurumlarında çalışan hemşireleri kapsamaması sebebiyle tüm hemşirelere genellenemeyebilir. Antalya ilindeki tüm özel hastanelere kurum izni için başvurulmuş olmasına rağmen sadece üç özel hastanenin araştırmanın kurumlarında yapılmasına izin vermesi örneklem sayısının sınırlı olmasına neden olmuştur.

### **3.8. Araştırmanın Güçlükleri**

Araştırmaya başlamak için gerekli kurum izinlerinin alınması aşamasındaki yazışma ve cevaplama süreci uzun sürmüştür. Ayrıca kurumlarda ölçeklerin mesai saatleri içerisinde doldurulması sebebiyle katılımcılar, mevcut işleri sırasında bu ölçekleri cevaplamayı bir zorluk ve yük olarak görmekte-dirler. Son olarak veri toplama

aşamasında özellikle ameliyathane ve yoğun bakım üniteleri gibi izole birimlere ulaşmada zorluk yaşanmıştır.



## 4. BULGULAR

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalamaları  $28.2 \pm 8.5$  (20-61) olarak tespit edilmiştir. Hemşirelerin %69.6'sı 20-30 yaş arasında, %83.2'si kadın, %16.8'i erkektir. %36.8'i evli iken %63.2'si bekar ve %57.2'si sağlık meslek lisesi mezunudur. Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri Tablo 4.1'de sunulmuştur.

**Tablo 4-1. Sosyo-demografik özellikler (n=250)**

	n	Yüzde (%)
<b>Yaş</b>		
20-30 yaş	174	69.6
31-40 yaş	57	22.8
41-50 yaş	8	3.2
50 ve üzeri	11	4.4
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	208	83.2
Erkek	42	16.8
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	92	36.8
Bekar	158	63.2
<b>Eğitim Durumu</b>		
Sağlık meslek lisesi	143	57.2
Ön lisans	53	21.2
Lisans	47	18.8
Yüksek lisans	6	2.4
Doktora	1	0.4

Araştırmaya katılan hemşirelerin meslekte ortalama çalışma süresi  $8.6 \pm 7.9$  (1-23) yıl olarak tespit edilmiştir. Buldukları kurumda ortalama çalışma süreleri  $4.7 \pm 3.9$  (1-21) yıldır. Araştırmaya katılan hemşirelerin %83.2'sinin klinik hemşiresi olduğu, %68.4'sinin gündüz-gece dönüşümlü çalıştığı, %47.6'sının 1-5 yıl arasında mesleki deneyime sahip olduğu, %66'sının şu an çalıştığı kurumda 1-5 yıl arasında çalıştığı, %81.2'sinin mesleğini isteyerek seçtiği, %57.2'sinin çalıştığı kurumdan memnun olduğu ve %58'inin mesleğini hiçbir zaman bırakmayı düşünmediği belirlenmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin mesleki özellikleri Tablo 4.2'de sunulmuştur.

**Tablo 4-2. Mesleki özellikler (n=250)**

	n	Yüzde (%)
<b>Çalıştığı kurumdaki pozisyonu</b>		
Klinik hemşiresi	208	83.2
Sorumlu hemşire	38	15.2
Hemşirelik hizmetleri müdürü	4	1.6
<b>Çalışmakta olduğu birim</b>		
Cerrahi klinikler	63	25.2
Dahili klinikler	34	13.6
Çocuk kliniği	5	2
Acil servis	17	6.8
Ameliyathane	24	9.6
Yoğun bakım	74	29.6
Poliklinikler	22	8.8
Hemşirelik hizmetleri müdürlüğü	11	4.4
<b>Çalışma şekli</b>		
Gündüz	76	30.4
Gündüz-gece	171	68.4
Gece	3	1.2
<b>Meslekte çalışma süresi</b>		
1-5 yıl	119	47.6
6-10 yıl	58	23.2
11-15 yıl	38	15.2
16-20 yıl	21	8.4
21 yıl ve üzeri	14	5.6
<b>Kurumda çalışma süresi</b>		
1-5 yıl	165	66
6-10 yıl	64	25.6
>10 yıl	21	8.4
<b>Mesleği isteyerek seçme</b>		
Evet	203	81.2
Hayır	47	18.8
<b>Çalıştığı kurumdan memnun olma</b>		
Çok memnunum	54	21.6
Memnunum	143	57.2
Kısmen memnunum	42	16.8
Memnun değilim	11	4.4
<b>Mesleği bırakmayı düşünme</b>		
Evet	59	23.6
Kararsız	46	18.4
Hayır	145	58

Hemşirelerin iş yeri nezaketsizlik ölçeği puan ortalamaları Tablo 4.3’de sunulmuştur. Çalışmaya katılan hemşirelerin iş yeri nezaketsizlik ölçeği puan ortalaması  $6.68 \pm 7.96$  olarak belirlendi. Ayrıca, çalışmaya katılan hemşirelerin %71.6’sının iş yeri nezaketsizliğine maruz kaldığı, %28.4’ünün ise iş yerinde hiçbir zaman nezaketsizliğe maruz kalmadığı tespit edildi.

**Tablo 4-3. Hemşirelerin iş yeri nezaketsizliği puan ortalaması**

	Ortalama	SS	Min-Max
İş yeri nezaketsizliği	6.68	7.96	0-41

Hemşirelerin işten ayrılma eğilimi ölçeği puan ortalamaları Tablo 4.4’de sunulmuştur. Çalışmaya katılan hemşirelerin işten ayrılma eğilimi ölçeği puan ortalaması  $6.38 \pm 3.44$  olarak belirlendi.

**Tablo 4-4. Hemşirelerin işten ayrılma eğilimi puan ortalaması**

	Ortalama	SS	Min-Max
İşten ayrılma eğilimi	6.38	3.44	3-15

İş yeri nezaketsizlik puanları ile işten ayrılma eğilimi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki tespit edildi ( $r=0.632$ ,  $p=0.0001$ )

**Tablo 4-5. İş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi puanları arasındaki ilişki**

		İşten ayrılma eğilimi
İş yeri nezaketsizliği	r	0.632
	p	0.0001

## 5. TARTIŞMA

Günümüzde kurumların başarısı, kurumsal ve bireysel faktörlerin yanı sıra iş yeri ilişkilerindeki sosyal etkileşimlere de bağlıdır. Bireylerin bu sosyal etkileşimler sırasında maruz kaldıkları olumsuzluklar hem kişiyi hem de kurumu olumsuz yönde etkilemektedir. İş yeri nezaketsizliği kurumlarda giderek daha fazla karşılaşılan bir sorun olmaktadır. Her ne kadar hafif şiddette olması sebebiyle örgütler tarafından ihmal edilebilen bir kavram olsa da tükenmişlik ve iş doyumu gibi birçok kavram ile ilişkileri sebebiyle üzerinde durulması gereken çok önemli bir kavramdır (Işıkay, 2018). Özellikle hemşireler arasında iş yeri nezaketsizliğini ve bunun işten ayrılma eğilimi ile ilişkisini inceleyen çalışmalar yetersizdir. Bu nedenle, mevcut araştırmamızda hemşirelerde iş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

İş yerinde maruz kalınan nezaketsizliğin çalışan üzerinde olumsuz etkilerinin olduğu bilinmektedir. Ayrıca nezaketsizlik daha fazla nezaketsizliğe zemin hazırlayabilmekte, daha fazla agresif davranışlar ortaya çıkarabilen kısır bir döngüye yol açabilmekte ve kişiler arasında tıpkı bulaşıcı bir hastalık gibi hızlıca yayılabilmektedir (Andersson ve Pearson, 1999; Foulk ve ark., 2016). Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çalışma iş arkadaşları veya süpervisörleri tarafından nezaketsizliğe maruz bırakılan çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlık sorunlarında artma ile sonuçlandığını ortaya koymaktadır (Gilin Oore ve ark., 2010). Sağlık çalışanlarında görülen yüksek oranda iş yeri nezaketsizliği maruziyeti kişilerin aynı zamanda çalışma tutumlarında değişimlere de yol açmaktadır. Çalışanların %48'inin nezaketsiz davranışa maruz kalma sonrası çalışma çabalarını kasıtlı olarak azalttıklarını, %80'inin nezaketsiz davranış sonrası üzüntü duyarak vakit kaybettiklerini ve %66'sının da çalışma performansının düştüğünü bildiren çalışmalar mevcuttur (Porath ve Pearson, 2013). Ayrıca nezaketsiz davranışlar sadece hemşirelerin değil aynı zamanda tedavilerinden sorumlu oldukları hastaların da sağlığını tehlikeye sokabilir. Nezaketsizliğin sağlık çalışanlarının bilgi paylaşımı ve yardım arama davranışlarında azalma ile sonuçlanabileceği ve bu durumun da tanı ve tedavide sıkıntıya yol açabileceği ve hatta sağlık çalışanları tarafından meydana gelen yaralanmalar ile sonuçlanabileceği bildirilmektedir (Riskin ve ark., 2015).

İş yeri nezaketsizliği konusunda yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunun Kanada, Amerika ve Avustralya'da yapıldığı bildirilmektedir (Abas ve ark., 2019; Taskaya ve Aksoy, 2020). Bununla beraber ülkemizde de bu konunun ele alındığı bazı çalışmalar bulunmaktadır (Polatçı ve Özçalık, 2013; Kanten, 2014; Çoban ve Deniz, 2018). Örneklemini İstanbul'daki özel hastanelerde çalışmakta olan hemşirelerin oluşturduğu bir araştırmanın sonuçlarına göre, örgütler içerisindeki kötü davranışların ve olumsuz örgüt ikliminin gerek iş yeri nezaketsizliği gerek de daha şiddetli olan saldırgan davranışlar üzerinde anlamlı bir etkisi olmaktadır. Ayrıca nezaketsizlik algısı saldırgan davranma eğilimi ile pozitif yönlü bir ilişki içerisindedir (Taştan, 2014). Hemşirelerin maruz kaldıkları iş yeri nezaketsizliği ile örgütsel dışlanma düzeyleri arasında ve benzer şekilde örgütsel dışlanma ile örgütsel sessizlik arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur. Sonuç olarak iş yeri nezaketsizliği örgütsel sessizlik ve örgütsel dışlanma ile yakın ilişki içerisindedir (Kumral, 2017).

Çalışmamızda araştırmaya katılan hemşirelerde genel olarak iş yeri nezaketsizliğine maruziyet oranlarının düşük olduğu tespit edilmiştir. Hemşirelerin iş ortamlarında, az veya çok, iş yeri nezaketsizliğine maruz kaldığı önceki çalışmalarda rapor edilmektedir. Laschinger ve arkadaşları (2009), hemşirelerin %67.5'inin süpervisör hemşireler, %77.6'sının ise çalışma arkadaşları tarafından iş yeri nezaketsizliğine maruz bırakıldığını, bununla beraber hemşirelerin %4.4'ünde süpervisörler tarafından %2.7'sinde de iş arkadaşları tarafından bu tutumun süreklilik gösterdiğini bildirilmektedir (Spence Laschinger ve ark., 2009). Çalışmamızda ise hemşirelerin %71.6'sının az veya çok iş yeri nezaketsizliğine maruz kaldığı tespit edilmiştir. Bu oran genç hemşire popülasyonunda artmakta ve yeni mezun hemşirelerin süpervisörler tarafından maruz bırakıldıkları iş yeri nezaketsizliği %77.8 ve iş arkadaşları tarafından maruz bırakıldıkları iş yeri nezaketsizliği %90.4'lere kadar çıkmaktadır (Smith ve ark., 2010). Çalışma ortamında yaşanan stres ile iş yeri nezaketsizliği arasındaki pozitif yönlü ilişki olduğu çalışmalarla gösterilmiştir (Yıldız ve Bayrakçı, 2020). Ayrıca kurumda çalışma süreleri, organizasyon yapısı, örgüt iklimi, çalışanların yetki ve sorumlulukları, ast-üst ilişkileri gibi çalışma ortamından kaynaklanan faktörlerin de bireyin nezaketsiz davranışlar göstermesi veya nezaketsizliğe maruz kalması üzerinde etkisi olduğu bildirilmektedir (Reio Jr ve Ghosh, 2009). İş yeri nezaketsizliği, bireyin hem diğer bireylere hem de kuruma yönelik davranışlarında olumsuz değişikliklere sebep olmakta ve bu da örgütsel

performansta azalmaya yol açmaktadır. Bununla birlikte, iş yeri nezaketsizliğinin iş görenlerin örgütsel bağlılık, iş tatmini, iş performansı ve psikolojik sağlık düzeylerini olumsuz yönde etkileyerek stres, endişe, depresyon gibi sağlık problemleri ortaya çıkmaktadır (Kanten, 2014). İş yeri nezaketsizliğinin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkileri sebebiyle çalışmamızda elde edilen düşük oranların çalışma ortamında hem çalışan hem de örgüt açısından olumlu sonuçlara yol açabileceği sonucuna varılabilir. Çalışmaya katılan hemşirelerin iş yeri nezaketsizliğine maruziyetlerinin düşük olmasında çalışma ortamlarının, mesai saatlerinin, çalışma ortamında kurulan iletişimin, ücret politikaları gibi faktörlerin tatmin edici olmasının bu sonucun elde edilmesinde etkili olabileceği düşünülmüştür.

Çalışmamızda araştırmaya katılan hemşireler arasında işten ayrılma eğiliminin düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir. İşten ayrılma eğiliminin örgüt veya birey kaynaklı birçok faktörden etkilendiği bilinmektedir (Yaprak ve Seren, 2010). Bu faktörlerden bazılarının, cinsiyet, yaş, kıdem medeni durum, eğitim düzeyi ve idari görev olduğu bildirmektedir (Goktepe ve Keleş, 2019). Bunun yanında literatürde, çalışanların liderlerine duydukları güven, duygusal bağlılık, ücret memnuniyeti, iş tatmini, örgütsel özdeşleşme, iş yükünün azlığı, ücret politikasında adalet, çalışanların yaratıcılığını destekleyen bir örgüt iklimi, örgütsel düzeyde maddi destek ve terfi imkanlarının sunulmasının işten ayrılma eğilimini negatif yönde etkilediği (Çekmecelioğlu, 2005; Çekmecelioğlu, 2006); duygusal tükenme, duygusal emek davranışlarından yüzeysel davranış ve algılanan yönetici desteğinin işten ayrılma eğilimini pozitif yönde etkilediği belirtilmektedir (Onay ve Kılıcı, 2011). Hemşirelerin işten ayrılmalarında önemli rolü olan sağlıksız iş ortamlarının ise hemşire istihdamını etkileyen faktörlerden biri olduğu çalışmalarla gösterilmiştir (Yaprak ve Seren, 2010). Yapılan tüm bu çalışmalar kurumsal özelliklerin işten ayrılma eğilimi üzerindeki önemini ortaya koymaktadır. Çalışmamızda işten ayrılma eğiliminin düşük olmasının nedenleri arasında çalışmanın yapıldığı özel hastanelerdeki çalışma koşullarının hemşireler açısından tatmin edici olması olabilir. Her ne kadar özel kurumda çalışan hemşirelerin kamu kurumlarında çalışan bir hemşireye göre iş değiştirmeye daha kolay karar verebileceği öngörülmüyor olsa da, çalışmamız hemşirelerin işten ayrılma eğiliminde özel kurumda çalışma ile ilişkili çalışma ortamı, liderlik özellikleri, ücret politikasında adaletli olma, terfi olanakları vb başka faktörler de etkili olmuş olabilir. Bu nedenle, sağlıklı çalışma ortamlarının

oluşturulması, kurumların örgütsel destek programları ile çalışanlarının memnuniyetini arttırmaya yönelik çalışmalar yapması, yöneticilerin liderlik becerilerinin geliştirilmesi gibi stratejiler, çalışanların işten ayrılma eğiliminin azalmasına katkı sağlayabileceği düşünölmektedir.

Çalışmamız, araştırmaya katılan hemşirelerde iş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi arasında pozitif bir ilişki olduğunu ve iş yeri nezaketsizliğine daha az maruz kalmanın işten ayrılma eğiliminde azalmaya yol açabileceğini ortaya koymaktadır. Literatür incelendiğinde işten ayrılma eğilimi ve iş yeri nezaketsizliği ilişkisi üzerine sınırlı sayıda çalışma yapıldığı görölmektedir. Örgütsel bağlılık ile negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (Zincirkıran ve ark., 2015). Ayrıca, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında da negatif yönlü bir ilişki olduğu bildirilmiştir (Acar, 2017). Örgütsel bağlılık ile olan ilişkisi dikkate alındığında, iş yerinde istenmeyen tutum ve davranışların örgütsel bağlılıkta azalmaya neden olacağını ve bunun da işten ayrılma eğilimi üzerinde etkili olabileceğini öngörmek mümkündür. İş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi inceleyen diğer çalışmalar da iş yeri nezaketsizliği ve işten ayrılma eğilimi arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir (Goktepe ve Keleş, 2019). Bu sebeple örgütlerin işten ayrılma eğilimini azaltmak için iş yeri nezaketsizliğini azaltacak önlemler alması gerekmektedir. Örgüt içerisinde etkili iletişim, iş paylaşımlarının eşit ve adil olarak yapılması, kişisel çatışmaların engellenmesi gibi önlemler işten ayrılma eğilimini azaltmada etkili olacak basit yöntemlerden bazıları olarak sıralanabilir. Örgütlerin iş yeri nezaketsizliklerini azaltmaya yönelik alacakları basit önlemler, çalışanların iş yeri memnuniyetlerini artırabilecek, işten ayrılma eğilimlerini azaltabilecek ve daha verimli çalışmalarına olanak tanıyacaktır.

## 6. SONUÇ ve ÖNERİLER

### 6.1. Sonuçlar

- Çalışma örneklemini oluşturan hemşirelerde iş yeri nezaketsizliğine maruz kalma oranları düşük bulunmuştur.
- Çalışma örneklemini oluşturan hemşirelerin büyük çoğunlukta işten ayrılma eğilimi içerisinde olmadığı tespit edilmiştir.
- Çalışmadan elde edilen bulgular iş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu göstermektedir.

### 6.2. Öneriler

Çalışma sonuçları doğrultusunda;

- Kurumlarda işten ayrılma eğilimini azaltmak için iş yeri nezaketsizliğini önlemeye yönelik tedbirler alınması,
- Hemşirelerin iş yeri nezaketsizliği düzeylerini inceleyen çalışmaların yapılması,
- Farklı çalışma ortamlarında hemşirelerin iş yeri nezaketsizliğini etkileyen faktörlerin incelendiği çalışmaların planlanması,
- Farklı organizasyonel yapıdaki kurumlarda da iş yeri nezaketsizliği ve işten ayrılma eğilimi ilişkisini inceleyen çalışmaların yapılması önerilebilir.

## KAYNAKLAR

Abas NAH, Ahmi A, Lin MH, Perveen A. Global trend on incivility research. *Journal of Public Health Research & Development*. 2019;10:1229.

Abdollahzadeh F, Asghari E, Ebrahimi H, Rahmani A, Vahidi M. How to Prevent Workplace Incivility?: Nurses' Perspective. *Iran J Nurs Midwifery Res*. 2017;22:157-163.

Abelson MA. Strategic management of turnover: a model for the health service administrator. *Health Care Manage Rev*. 1986;11:61-71.

Abid G, Khan B, Rafiq Z, Ahmed A. Workplace incivility: uncivil activities, antecedents, consequences and level of incivility. *Science International*. 2015;27:846-866.

Acar H. Örgütsel bağlılık türleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin araştırılması. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları Bilim Dalı, 2017, Bursa (Danışman: Prof. Dr. Aşkın Keser)

Alıca E. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Bir Kamu Bankası Örneği. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2008, Kocaeli (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Aşkın Keser)

Alıcı A. Yeni Görgü Kuralları. Elma Yayınevi, Ankara, 2012.

American Nurses Association A. Code of ethics for nurses with interpretive statements. Silver Spring, Maryland, 2015.

Andersson LM, Pearson CM. Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *The Academy of Management Review*. 1999;24:452-471.

Anjum MA, Anjum P, Ahmed A. Relationship dynamics of burnout, turnover intentions and workplace incivility perceptions. *Business & Economic Review*., 2017;9:155-172.

Arshadi N. The relationships of perceived organizational support (POS) with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2011;30:1103-1108.

Aytürk N. Protokol Bilgisi. Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 2013.

Becher J, Visovsky C. Horizontal violence in nursing. *MEDSURG Nursing*. 2012;21:210-213.

Bedeian AG. Even If the Tower Is "Ivory," It Isn't "White:" Understanding the Consequences of Faculty Cynicism. *Academy of Management Learning & Education* 2007;6:9-32.

Bibby CL. Should I Stay or Should I Leave? Perceptions of Age Discrimination, Organizational Justice, and Employee Attitudes on Intentions to Leave. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*. 2008;13:63-86.

Bolat E. Hemşirelikte Nezaketsizlik Ölçeği'nin Türkçe Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, Manisa (Danışman: Doç. Dr. Dilek Özmen)

Boselie P, Dietz G, Boon C. Commonalities and Contradictions in HRM and Performance Research. *Human Resource Management Journal*. 2005;15:67-94.

Bowen DE. Some Unintended Consequences of Intention to Quit. *Academy of Management Review*. 1982;7:205-211.

Boyle DK, Bott MJ, Hansen HE, Woods CQ, Taunton RL. Managers' leadership and critical care nurses' intent to stay. *Am J Crit Care*. 1999;8:361-371.

Bulutlar F, Öz EÜ. The Effects of Ethical Climates on Bullying Behaviour in the Workplace. *J Bus Ethics*. 2009;86:273-295.

Chao MC, Jou RC, Liao CC, Kuo CW. Workplace stress, job satisfaction, job performance, and turnover intention of health care workers in rural Taiwan. *Asia Pac J Public Health*. 2015;27:NP1827-1836.

Clark CM, Springer PJ. Incivility in nursing education: a descriptive study of definitions and prevalence. *J Nurs Educ*. 2007;46:7-14.

Cortina LM, Kabat-Far D, Leskinen EA, Huerta M, Magley VJ. Selective incivility as modern discrimination in organizations: Evidence and impact. *Journal of Management*. 2013;39:1579-1605.

Cortina LM, Magley VJ, Williams JH, Langhout RD. Incivility in the workplace: incidence and impact. *J Occup Health Psychol*. 2001;6:64-80.

Çakır Z. Örgüt Kültürü Bağlamında Motivasyon ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Çalışan Anneler Üzerine Bir Araştırma. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Hatice Necla Keleş)

Çarıkcı İH, Çelikkol Ö. İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2009;1:153-170.

Çekmecelioglu H. İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti Ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*. 2006;8:153-168.

Çekmecelioglu HG. Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 2005;6:23-39.

Çelik M, Çıra A. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. Ege Akademik Bakış. 2013;13:11-20.

Çiğdem M, Toprak Ö. Osmanlıca-Türkçe Sözlük. Parıltı Yayıncılık, İstanbul 2009.

Çoban R, Deniz M. Çalışanların İşyeri Nezaketsizliği Ve Örgütsel Sinizm Algıları Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik İmalat Sektörü Üzerinde Bir Araştırma. 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı 2-3 Kasım 2018:Isparta.

Dalmış AB. Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyeti ve İş Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkisi: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2018, Ankara (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Tuğba Yaşın)

Davoudi SMM, Fartash K, Allahyari M, Yarahmadi H. Workplace Bullying and Turnover Intentions among Iranian Employees. International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management. 2013;1:12-23.

Delen MG. Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Maliye Araştırma Merkezi Konferansları. 2010;53:43-58.

Delen MG. Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları. 2010;53:43-48.

Demirkasımoğlu N. Toplum yaşamında kurallar: Birey-kural ilişkisi. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2015;13:138-156.

Dönmezbilek M. Adab-ı Muaşeret. Görgü ve Nezaket Kuralları. MG V Yayınları, Ankara, 2019.

Duran T. Yüksek Performansa Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Psikolojik Sahiplik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Bora Yıldız)

Durmaz SE. Hizmet İşletmelerinde Yöneticilerin Liderlik Özelliklerinin Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Tokat İli Örneği. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019, Tokat (Danışman: Doç. Dr. Yücel Erol)

Edward KL, Ousey K, Warelow P, Lui S. Nursing and aggression in the workplace: a systematic review. Br J Nurs. 2014;23:653-654, 656-659.

Erdirençelebi M, Filizöz B. Mobbingin Etik İklim ve Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2016;35:127-139.

Erkuş A, Afacan Fındıklı M. Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi. 2013;42:302-318.

Fabi B, Lacoursière R, Raymond L. Impact of High-Performance Work Systems on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention to Quit in Canadian Organizations. *International Journal of Manpower*. 2014;36:772-790.

Fang T. Workplace Responses to Vacancies and Skill Shortages in Canada. *International Journal of Manpower*. 2009;30:326-348.

Farrell GA, Bobrowski C, Bobrowski P. Scoping workplace aggression in nursing: findings from an Australian study. *J Adv Nurs*. 2006;55:778-787.

Felblinger DM. Incivility and bullying in the workplace and nurses' shame responses. *J Obstet Gynecol Neonatal Nurs*. 2008;37:234-241; quiz 241-232.

Flicek CL. Communication: a dynamic between nurses and physicians. *Medsurg Nurs*. 2012;21:385-387.

Force MV. The relationship between effective nurse managers and nursing retention. *J Nurs Adm*. 2005;35:336-341.

Fouk T, Woolum A, Erez A. Catching rudeness is like catching a cold: The contagion effects of low-intensity negative behaviors. *J Appl Psychol*. 2016;101:50-67.

Frone MR. Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: testing a model among young workers. *J Occup Health Psychol*. 2000;5:246-255.

Ghosh R, Reio Jr TG, Bang H. Reducing turnover intent: supervisor and co-worker incivility and socialization-related learning. *Human Resource Development International*. 2013;16:169-185.

Gilin Oore D, Leblanc D, Day A, Leiter MP, Spence Laschinger HK, Price SL, Latimer M. When respect deteriorates: incivility as a moderator of the stressor-strain relationship among hospital workers. *J Nurs Manag*. 2010;18:878-888.

Gkorezis P, Kalampouka P, Petridou E. The Mediating Role of Belongingness in the Relationship between Workplace Incivility and Thriving. *International Journal of Employment Studies*. 2013;21:63-78.

Goktepe AE, Keleş D. İşyeri Nezaketsizliği ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi; Akademik Personel Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi* 2019;5:262-273.

Gonthier G, Morrissey K. *Rude Awakenings : Overcoming the Civility Crisis in the Workplace*. Dearborn Trade Publishing, Chicago, 2002. s: 2.

Gökçe AT. *Mobbing: İşyerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri*. Öğreti Yayınları: PEGEM Akademi, Ankara, 2008.

Göler U. Örgütlerde Yaşanan Çatışmalar ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Otel İşletmeleri Örneği. Onsekizmart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi 2008, Çanakkale (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Şule Aydın Tükeltürk)

Grandey AA, Dickter DN, Sin HP. The customer is not always right: Customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*,. 2004;25.

Griffin B. Multilevel relationships between organizational-level incivility, justice and intention to stay. *Work & Stress*. 2010;24:309-323.

Gültaç AS. Örgütsel sapma ve nezaketsizlik davranışları ilişkisinde işyerinde dışlanmanın aracı rolü: sağlık kurumlarında bir araştırma. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2019, Ankara (Danışman: Prof. Dr. Gülsün Erigüç)

Gürbüz S, Bekmezci M. İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık Ve Düzenleyicilik Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 2012;41:189-213.

Hausknecht JP, Trevor CO. Collective Turnover at the Group, Unit and Organizational Levels: Evidence, Issues, and Implications. *Journal of Management*. 2011;37:352-388.

Hershcovis MS. "Incivility, social undermining, bullying...oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*,. 2010;32:499-519.

Hershcovis MS, Cameron AF. Invited Reaction: Managing Workplace Incivility: The Role of Conflict Management Styles-Antecedent or Antidote? *Human Resource Development Quarterly*. 2011;22:425-435.

Hillhouse JJ, Adler CM. Investigating stress effect patterns in hospital staff nurses: results of a cluster analysis. *Soc Sci Med*. 1997;45:1781-1788.

Hoffman RL. Workplace Incivility: Promoting Zero Tolerance in Nursing. *J Radiol Nurs*. 2015;34:222-227.

Holmvall CM, Francis L. Incivility in the WorkplacenHurts More than Just Feelings. *The Workplace Review*. 2007;4:16-20.

Hornstein H. Workplace Incivility: An Unavoidable Product of Human Nature and Organizational Nurturing. *Ivey Business Journal*. 2003;68:1-8.

Hutton S, Gates D. Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. *AAOHN J*. 2008;56:168-175.

Işıkkay Ç. İş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve iş doyumunu ilişkisinde örgütsel adalet algısının aracılık rolü: Muğla ili kamu hastaneleri birliğinde görev yapan hemşireler üzerine bir araştırma. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,

İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2018, Muğla (Danışman: Prof. Dr. Soner Taslak)

Jiang F, Zhou H, Rakofsky J, Hu L, Liu T, Wu S, Liu H, Liu Y, Tang Y. Intention to leave and associated factors among psychiatric nurses in China: A nationwide cross-sectional study. *Int J Nurs Stud.* 2019;94:159-165.

Kanten P. İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.* 2014;6:11-26.

Kaplan K, Mestel P, Feldman DL. Creating a culture of mutual respect. *AORN J.* 2010;91:495-510.

Karakoç M. Hemşirelerde İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyetinin Özel ve Kamu Sektöründe Karşılaştırılması: Kadıköy İlçesindeki Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016, İstanbul (Danışman: Yrd. Doç. Muhterem Şebnem Ensari)

Kassing JW, Piemonte N, Goman CC, Mitchell CA. Dissent Expression as an Indicator of Work Engagement and Intention to Leave. *Journal of Business Communication.* 2012;49:237-253.

Keser BM. Nezaket, Nezaket Teorileri Ve Türkçede Kullanılan Nezaket Kavramları. *TÜRÜK Uluslararası Dil Edebiyat ve Halk Bilimi Araştırmaları Dergisi.* 2018;1:127-138.

Kim Y, Kim S, Yoo J. Travel Agency Employees' Career Commitment and Turnover Intention During the Recent Global Economic Crisis. *The Service Industries Journal.* 2012;32:1247-1264.

Kowalski M. The Escalation of Incivility in Western Culture. *The International Scope Review.* 2003;5:100-125.

Kumral T. İşyeri Nezaketsizliği Ve Örgütsel Sessizlik İlişkisinde Örgütsel Dışlanmanın Aracı Rolü. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, 2017, İstanbul (Danışman: Prof.Dr. Canan Çetin)

Kunduracı D. Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi ve Cam İmalat Şirketinde Uygulanması. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019, İstanbul (Danışman: Mahmut Zeyyat Sabuncuoğlu)

Kutlu A, Bilgin N. İşyeri Nezaketsizlik Ölçeğinin Hemşireler Üzerinde Türkçe Geçerlik ve Güvenirliği Çalışması. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi.* 2017;4:56-62.

Labrague LJ, Mcenroe-Petitte DM, Gloe D, Tsaras K, Artech DL, Maldia F. Organizational Politics, Nurses' Stress, Burnout Levels, Turnover Intention and Job Satisfaction. *International Nursing Review.* 2017;64:109-116.

Laschinger HK, Wong CA, Cummings GG, Grau AL. Resonant leadership and workplace empowerment: the value of positive organizational cultures in reducing workplace incivility. *Nurs Econ*. 2014;32:5-15, 44; quiz 16.

Lavoie-Tremblay M, Paquet M, Marchionni C, Drevniok U. Turnover intention among new nurses: a generational perspective. *J Nurses Staff Dev*. 2011;27:39-45.

Leiter M. *Analyzing and Theorizing the Dynamics of the Workplace Incivility Crisis*. SpringerBriefs in Psychology, 2013. s: 20.

Lewis PS, Malecha A. The impact of workplace incivility on the work environment, manager skill, and productivity. *J Nurs Adm*. 2011;41:41-47.

Lim S, Cortina LM, Magley VJ. Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *J Appl Psychol*. 2008;93:95-107.

Lim S, Lee A. Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *J Occup Health Psychol*. 2011;16:95-111.

Madi N, Cankardaş S, Tınaz P. Mobbing, workplace incivility, and work-related stalking: comparison in content and effects. *Pearson Journal Of Social Sciences & Humanities*. 2020;6:307-316.

Martin RJ, Hine DW. Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *J Occup Health Psychol*. 2005;10:477-490.

Mobley WH. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*. 1977;62:237-240.

Neuman JH, Baron RA, Aggression in the Workplace: A Social-Psychological Perspective. In: Spector, S.F.P.E. (Ed.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. American Psychological Association, 2005, s. 13-40.

Okur S. *Suna Okur İle Zarafet Görgü ve Protokol*. Öteki Adam Yayınları, İstanbul, 2015.

Onay M, Kılıcı S. İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 2011;3:363-372.

Oyeleye O, Hanson P, O'Connor N, Dunn D. Relationship of workplace incivility, stress, and burnout on nurses' turnover intentions and psychological empowerment. *J Nurs Adm*. 2013;43:536-542.

Özdevecioğlu M. Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2003;18:113-130.

Pearson CM, Porath CL. On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again. *Academy of Management Perspectives*. 2005;19:7-18.

Penney LM, Spector PE. Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*,. 2005;26.

Polatçı S, Özçalık F. Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*. 2013;1:17-34.

Porath C, Pearson C. The Price of Incivility: Lack of Respect Hurts Morale and the Bottom Line. *Harvard Business Review*. 2013:1115-1121. <https://hbr.org/2013/1101/the-price-of-incivility>.

Poyraz K, Kama B. Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2008;13:143-164.

Reich TC, Hershcovis MS. Observing workplace incivility. *J Appl Psychol*. 2015;100:203-215.

Reio Jr TG, Ghosh R. Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility: Implications for Human Resource Development Research and Practice. *Human Resource Development Quarterly*. 2009;20:238-239.

Ricciotti NA. Emotional Intelligence and Instigation of Workplace Incivility in a Business Organization. Walden University, Walden Dissertations and Doctoral Studies, 2016, USA

Riskin A, Erez A, Foulk TA, Kugelman A, Gover A, Shoris I, Riskin KS, Bamberger PA. The Impact of Rudeness on Medical Team Performance: A Randomized Trial. *Pediatrics*. 2015;136:487-495.

Rodwell J, Brunetto Y, Demir D, Shacklock K, Farr-Wharton R. Abusive supervision and links to nurse intentions to quit. *J Nurs Scholarsh*. 2014;46:357-365.

Rosenstein AH, O'Daniel M. Disruptive behavior and clinical outcomes: perceptions of nurses and physicians. *Am J Nurs*. 2005;105:54-64; quiz 64-55.

Sarrafoğlu GB. Örgütsel Adalet ve Örgütsel Sessizliğin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi. Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Özgür Kökalan)

Schaeffer A. The effects of incivility on nursing education. *Open Journal of Nursing*. 2013;3:178-181.

Schilpzand P, De Pater IE, Erez A. Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. 2016;37:57-88.

Shakhbazov A. İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Bir Alan Araştırması. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Aykut Berber)

Shim J. The Relationship Between Workplace Incivility And The Intention To Share Knowledge: The Moderating Effects Of Collaborative Climate And Personality Traits. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Minnesota Üniversitesi. 2010:13-14.

Sliter M, Sliter K, Jex S. The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior*,. 2012;33:121-139.

Smith LM, Andrusyszyn MA, Spence Laschinger HK. Effects of workplace incivility and empowerment on newly-graduated nurses' organizational commitment. *J Nurs Manag*. 2010;18:1004-1015.

Spence Laschinger HK, Leiter M, Day A, Gilin D. Workplace empowerment, incivility, and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *J Nurs Manag*. 2009;17:302-311.

Spence Laschinger HK, Leiter MP, Day A, Gilin-Oore D, Mackinnon SP. Building empowering work environments that foster civility and organizational trust: testing an intervention. *Nurs Res*. 2012;61:316-325.

Tarraf RC. Taking a Closer Look at Workplace Incivility: Dimensionality and Source Effects. Master of Science. . The University of Western Ontario. 2012.

Taskaya S, Aksoy A. A bibliometric analysis of workplace incivility in nursing. *J Nurs Manag*. 2020.

Taştan SB. İşyeri nezaketsizliğini öngören örgütsel ve durumsal önceller ile çalışanların davranışsal sonuçları arasındaki ilişkinin ve sosyopsikolojik kaynakların rolünün incelenmesi: sağlık kurumlarında yapılan bir araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 2014;16:60-75.

Taylor R. Nurses' Perceptions of Horizontal Violence. *Glob Qual Nurs Res*. 2016;3:2333393616641002.

Tepper BJ. Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*. 2000;43:178-190.

Thobaben M. Horizontal workplace violence. *Home Health Care Management and Practice*. 2007;20:82-83.

Tınaz P. İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing). Beta Basım Yayım, İstanbul, 2011.

Topçu MK. Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, 2015, Ankara (Danışman: Prof. Dr. H. Nejat Basım).

Türkmen S. Kur'an'da Nezaket. *Diyanet İlmi Dergi* 2007;43:31-58.

Uyav T. Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Rolü: Havalimanı Yer Hizmeti Çalışanlarında Bir Araştırma. *Marmara*

Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi 2019, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Nevin Deniz)

Waldroop J, Butler T. Çalışanları Elde Tutmak. Optimist Yayınları (Çeviri: M. İnan), İstanbul, 2011.

Wang Q, Bowling NA, Tian Q, Alarcon GM, Kwan HK. Workplace harassment intensity and revenge: Mediation and moderation effects. *Journal of Business Ethics*. 2018;151:213-234.

Winstanley S, Whittington R. Anxiety, burnout and coping styles in general hospital staff exposed to workplace aggression: A cyclical model of burnout and vulnerability to aggression. *Work & Stress*. 2002;16:302-315.

Yaprak E, Seren Ş. Hemşirelerin İşten Ayrılma Niyetleri Ve Örgüt İkliminin Hemşire İstihdamına Etkisi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*. 2010;7:28-33.

Yıldırım A, Ünal A, Sürücü A. Incivil Behaviours at School: Scale Development. *International Journal of Academic Research*. 2013;5:154-158.

Yıldırım B. Örgütsel Sessizliğin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 2016, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Ayşe Begüm Ötken)

Yıldız S, Bayrakçı C. İş yeri nezaketsizliği ile iş stresi arasındaki ilişki: Akademisyenler üzerine bir araştırma Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2020;40:515-529.

Zincirkıran M, Çelik GM, Ceylan AK, Emhan A. İşgörenlerin örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, iş stresi ve iş tatmininin örgütsel performans üzerindeki etkisi: Enerji sektöründe bir araştırma. 2015;52:59-71.

Zurbrugg L, Miner KN. Gender, Sexual Orientation, and Workplace Incivility: Who Is Most Targeted and Who Is Most Harmed? *Front Psychol*. 2016;7:565.

## EKLER

### EK 1. İş Yeri Nezaketsizlik Ölçeği Kullanımı İzin Yazısı

Re: iş yeri nezaketsizliği ölçek izni

NB

28.06.2019 Cum 15:41  
Kime: Siz

İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği.docx  
E-posta ekleri konumuna kaydedildi

2 ek (2 MB) Tümünü indir

Merhabalar bahar hanım, ölçeği kullanabilirsiniz. Değerlendirmesi madde puan ortalaması şeklindedir. İlgili makaleyi ve ölçeği gönderiyorum. Çalışmanızda kolaylıklar dilerim.

bahar dündar kavakli < >, 28 Haz 2019 Cum, 13:52 tarihinde şunu yazdı:

Sayın Bilgin;

Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı'nda yüksek lisans öğrencisiyim. ' İş yeri Nezaketsizliği ile Hemşirelerin 'İş Yeri Nezaketsizliği İle İşten Ayrılma Eylemi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi' konusunda yüksek lisans tezi hazırlamaktayım. Geçerlilik ve güvenilirliğini yaptığınız 12 maddelik 'İş yeri Nezaketsizlik Ölçeği' ni izin verirsiniz çalışmamda kullanmak istiyorum. Ölçeğin örneğini ve değerlendirmesini ekte göndermenizi rica ediyorum. Çalışmalarınızda kolaylıklar diliyorum.

Bahar DÜNDAR KAVAKLI

Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı  
Yüksek Lisans Programı

--  
Arş. Gör. Nurgan BİLGİN  
Celal Bayar Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi  
Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi AD.  
MANİSA

## EK 2. İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği Kullanımı İzin Yazısı

Re: işten ayrılma ölçeği kullanma izni hakkında

24.06.2019 Pzt 11:24 tarihinde yanıtladınız

EG

24.06.2019 Pzt 10:11  
Kime: Siz

Merhaba,

Elbette kullanabilirsiniz, başarılar diliyorum.

Esra AYDIN GÖKTEPE

Get [Outlook for iOS](#)

On Sun, Jun 23, 2019 at 9:35 PM +0300,

Sayın Esra Hanım;

Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı'nda yüksek lisans öğrencisiyim. ' İş yeri Nezaketsizliği ile Hemşirelerin İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki' konusunda yüksek lisans tezi hazırlamaktayım. Çalışmanızda geçerlilik güvenilirlik testini yapıp, kullanmış olduğunuz 3 maddelik 'İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği' ni izin verirsiniz çalışmamda kullanmak istiyorum.

Çalışmalarınızda kolaylıklar diliyorum.

Bahar DÜNDAR KAVAKLI

bahardundarkavakli@hotmail.com

\*\*\* Bu e-posta zararlı içeriğe karşı, İstanbul Arel Üniversitesi Antivirus ve e-posta Tarama Sistemleri tarafından

\*Bu elektronik posta ve ekleri sadece adreste belirtilen kişi veya kuruluşun kullanımı için gönderilmektir. Mesajınız yanlışılıkla ulaşırsa, lütfen gönderen kişiyi bilgilendiriniz ve mesajı sisteminizden siliniz. Mesajda ve alan bilgilerinin her ne şekilde olursa olsun üçüncü kişiler ile paylaşılması hukuki ve cezai sorumluluk doğurabilir. Arel Üniversitesi'nin, bu mesaj ve eklerinin içeriği ve yayımı ile ilgili hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.\*

\*This email and the attachments are sent to the individual or entity defined in the address field only. If you are not the intended recipient or have received the message in error, please notify the sender and remove the message from the system immediately. Sharing the information in the message or the attachments with the 3rd parties may cause legal and penalties to apply. T.C. İstanbul Arel University has no responsibility on the submission of this message and its attachments.\*

### EK 3. Etik Kurul Onayı



T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
TIP FAKÜLTESİ  
Klinik Araştırmalar Etik Kurulu

Sayı : 70904504/ 309  
Konu :

22.07.2019

Sayın

Dr.Öğr.Üyesi Nezaket YILDIRIM  
Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi  
Öğretim Üyesi

Değerlendirilmek üzere Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'na başvuruda bulunduğunuz, "İş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin belirlenmesi" adlı çalışmaya ait Kurul Kararı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Ek: Etik Kurul Kararı

---

Adres : Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı 1. Kat ANTALYA  
Tel : (242)249 69 54  
Faks : (242) 249 69 03  
e-posta : etik@akdeniz.edu.tr

## EK 4. Etik Kurul Onayı

T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
TIP FAKÜLTESİ  
KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU  
2019

KARAR

<b>ETİK KURUL BİLGİLERİ</b>	ETİK KURULUN ADI	Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu	
	AÇIK ADRESİ:	Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı Morfoloji Binası A Blok 1. Kat No: A1-05 Kampüs /ANTALYA	
	TELEFON	0 (242) 249 69 54	
	FAKS	0 (242) 249 69 03	
	E-POSTA	etik@akdeniz.edu.tr	
	ETİK KURUL KODU	2012-KAEK-20	
<b>PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ UNVANI/ADI/SOYADI</b>	Dr.Öğr.Üyesi Nezaket YILDIRIM		
<b>ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI</b>	İş yeri nezaketsizliği ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin belirlenmesi		
<b>DESTEKLEYİCİ</b>			
<b>KARAR BİLGİLERİ</b>	<b>Karar No: 654</b>	<b>Tarih: 10.07.2019</b>	
	Yukarıda bilgileri verilen çalışmanın yapılmasında bilimsel ve etik açısından sakınca olmadığına oy birliği ile karar verilmiştir.		

## EK 5. Aydınlatılmış Onam Formu

Sayın meslektaşımız,

Bu çalışma, **iş yeri nezaketsizliği ile hemşirelerin işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi belirlemek** amacıyla planlanmıştır. Forma isim yazılması gerekmemektedir. Sorulara verilen yanıtlar bireysel olarak tek tek incelenmeyecek, verilen cevaplar genel olarak değerlendirilecektir. Ölçeklerden elde edilen bilgiler sadece durum değerlendirmesi ve bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Lütfen, tüm soruları objektif olarak yanıtlayınız ve boş soru bırakmamaya özen gösteriniz. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Bahar Dünder KAVAKLI\*

Dr. Öğr. Üyesi Nezaket YILDIRIM\*\*

\* Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim AD Yüksek Lisans Öğrencisi

\*\* Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Hemşirelikte Yönetim AD Öğretim Üyesi

### Çalışmaya Katılma Onayı

“Aydınlatılmış Onam Formu” adlı metni okudum ya da bana okunmasını sağladım. Bu bilgilerin içeriği ve anlamı, yazılı ve sözlü olarak açıklandı. Aklıma gelen bütün soruları sorma olanağı tanındı ve sorularıma doyurucu cevaplar aldım. Çalışmaya katılmadığım ya da katıldıktan sonra çekildiğim durumda, hiçbir yasal hakkımdan vazgeçmiş olmayacağım. Bu koşullarla, söz konusu araştırmaya hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının Adı- Soyadı:

İmzası:

Tarih:

## EK 6. Kişisel Bilgi Formu

1. Cinsiyetiniz <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
2. Yaşınız:
3. Medeni durumunuz <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar
4. Eğitim durumunuz <input type="checkbox"/> Sağlık Meslek Lisesi <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
5. İş yerindeki pozisyonunuz <input type="checkbox"/> Klinik Hemşiresi <input type="checkbox"/> Sorumlu Hemşire <input type="checkbox"/> Hemşirelik Hizmetleri Müdürü
6. Hemşirelik mesleğini isteyerek mi seçtiniz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
7. Meslekte çalışma süreniz(yıl olarak)
8. Kurumda çalışma süreniz(yıl olarak)
9. Şu an çalışmakta olduğunuz klinik/ünite:
10. Çalışma şekliniz <input type="checkbox"/> Gündüz <input type="checkbox"/> Gündüz/gece <input type="checkbox"/> Gece
11. Kurumdan memnuniyet durumunuz? <input type="checkbox"/> Çok memnunum <input type="checkbox"/> Memnunum <input type="checkbox"/> Kısmen memnunum <input type="checkbox"/> Memnun değilim
12. Mesleğinizden ayrılmayı hiç düşündünüz mü? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Kararsızım <input type="checkbox"/> Hayır

## EK 7. İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği

<b>TANIM</b>					
<b>İş yeri Nezaketsizliği:</b> Medeni olmayan, kaba ve saygı kurallarından uzak sergilenen davranışlar işyeri nezaketsizliği olarak tanımlanır.					
Aşağıdaki ifadeleri çalıştığınız kurumda, amiriniz ve/veya iş arkadaşlarınız nedeniyle ne sıklıkla yaşadığınıza göre değerlendiriniz.					
<b>Son bir yıl boyunca yöneticilerinizden ya da iş arkadaşlarınızdan herhangi birinin;</b>	<b>Asla</b>	<b>Bir - iki defa</b>	<b>Bazen</b>	<b>Sıklıkla</b>	<b>Çoğu zaman</b>
1. Görüşlerinizi daha az önemseydiği ya da fikirlerinize daha az ilgi gösterdiği bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
2. Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
3. Size düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
4. Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
5. Sözüünüzü kestiği ya da sesinizi bastırduğu bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
6. Bir değerlendirmede size hak ettiğinizden daha düşük verdiği bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
7. Size küfrettiği ya da bağırduğu bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
8. Size hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
9. Sizi görmezden geldiği ya da konuşmadığı bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
10. Sizi beceriksizlikle suçladığı bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
11. Sizi öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4
12. Sizin harcamalarınızla dalga geçtiği bir durum var mıydı?	0	1	2	3	4

## EK 8. İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği

Lütfen aşağıdaki ifadelere ŞU ANDA YAPTIĞINIZ İŞ AÇISINDAN ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.					
	<b>Kesinlikle KATILMIYORUM</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Tarafsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle KATILYORUM</b>
1. Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum	1	2	3	4	5
2. Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım	1	2	3	4	5
3. Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum	1	2	3	4	5

## EK 9. Özel Olimpos Hastanesi ve Özel Yaşam Hastanesi Kurum İzni Üst Yazısı

Evrak Tarih ve Sayısı: 20/02/2020-E.24836



T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı



Sayı : 50913635-302.14.03-E.24836  
Konu : Bahar DÜNDAR KAVAKLI Tez  
Çalışması

20/02/2020

### SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Antalya Özel Yaşam Hastanesi ve Özel Olimpos Hastanesinin, Enstitünüz Hemşirelik Anabilim Dalı Hemşirelikte Yönetim Yüksek Lisans Programı öğrencisi Bahar DÜNDAR KAVAKLI'nın, "İş Yeri Nezaketsizliği ile Hemşirelerin İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi" konulu yüksek lisans tez çalışmasını ilgili Hastanelerde yürütmesinin uygun görüldüğüne ilişkin 15.10.2019 tarih 987 sayılı ve 16.10.2019 tarih 622 sayılı yazıları Ek'te gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

**e-İmzalıdır**  
Prof. Dr. Ahmet ÖGKE  
Rektör Yardımcısı

Ek: Yazı Örneği (2 adet)

Adres: Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü Kampus / Antalya  
Telefon: 0242 227 44 00/1300 Faks: 0242 310 15 09  
e-Posta: oidb@akdeniz.edu.tr Elektronik Ağ: http://oidb.akdeniz.edu.tr

Bilgi için: Zeynep KILDAN  
Unvanı: Bilgisayar İşletmeni  
Tel No: 02422274400-1333

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

## EK 10. Özel Olimpos Hastanesi Kurum İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 18/10/2019-51578



ÖZEL OLİMPUS HASTANESİ

SAYI : 2019/622  
KONU : Bahar DÜNDAR KAVAKLI'nın  
Tez Çalışması hk.

16.10.2019

T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'na

İlgi:09.10.2019 tarih ve 20913635 302.08.01 E.29812 Sayılı Yazınız;

İlgi tarih ve sayılı yazınız ile; Üniversitemiz Hemşirelik Anabilim Dalı, Hemşirelik ve Yönetim Yüksek Lisans Programı öğrencisi Bahar DÜNDAR KAVAKLI'nın "İş Veri Nezaketsizliği ile Hemşirelerin İsten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi" konulu tez çalışmasını hastanemizde çalışmakta olan hemşirelere uygulayıp uygulayamayacağı ile alakalı Dairenize bilgi verilmesi istenmiştir.

Yapılan değerlendirme sonucu Bahar DÜNDAR KAVAKLI'NIN hastanemizde tez çalışmasını yürütmesi uygun görülmüş olup;

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

## EK 11. Özel Yaşam Hastanesi Kurum İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 17/10/2019-51381



5.10.2019

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRÜ ÖĞÜ  
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Sayı : 2019/987  
Konu : Bahar DÜNDAR KAVAKLI'nın Tez Çalışması

İlgi: 09.10.2019 tarih ve E.29812 sayılı yazınız.

Uzunluğünde Yönetim Yüksek Lisans Programı öğrenciniz Bahar DÜNDAR KAVAKLI'nın "İş Yeri Nezaketsizliği İle Hemşirelerin İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi" konulu yüksek lisans tez çalışmalarının yapılması için hastanemizde anket çalışması yapılması uygundur.

Gereğini, bilgilerinize arz ederiz.

ÖZEL ANTALYA YAŞAM HASTANESİ  
Antalya Mh. 257 Sok. No:4 Muratpaşa / ANTALYA

☎ 0 850 777 0 777

www.yasamhastaneleri.com

## EK 12. Özel Memorial Hastanesi Kurum İzni Üst Yazısı

Evrak Tarih ve Sayısı: 22/10/2019-E.137298



T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü



Sayı : 57830559-302.14.03-E.137298  
Konu : Bahar DÜNDAR KAVAKLI Tez  
çalışması

22/10/2019

### HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Anabilim Dalımız Hemşirelikte Yönetim yüksek lisans programı öğrencisi Bahar DÜNDAR KAVAKLI'nın "İş Yeri Nezaketsizliği ile Hemşirelerin İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi" konulu yüksek lisans tezi ile ilgili araştırmasını; Memorial Antalya Hastanesi'nde yapabilmesinin uygun görüldüğüne ilişkin e-posta ilişikte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve konunun adı geçen öğrenci ile danışman öğretim üyesine bildirilmesi hususunda gereğini rica ederim.

**e-İmzadır**  
Prof.Dr. Narin DERİN  
Müdür

Ek: 1 sayfa e-posta

Adres: Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dumlupınar Bulvarı 07058  
Yerleşke/Antalya  
Telefon: 0(242)227 44 95 Faks: 0(242) 310 60 08  
e-Posta: saglikbil@akdeniz.edu.tr Elektronik Ağ: http://saglikb.akdeniz.edu.tr/tr

Bilgi için: Burhan ÇAKMAZ  
Unvan: Memur  
Tel No: 0 242 227 44 95

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

## EK 13. Özel Memorial Hastanesi Kurum İzni

22.10.2019

Burhan Çakmaz - Outlook Web App

### Bahar Dünder Kavaklı'nın Tez Çalışması Hk.

#### Saglik Bilimleri Enstitusu

Eylemler

Kime: Burhan Çakmaz

Ekliler: doc00711920191021112310.pdf (4 MB) [Tanıyıcıda Aç]

21 Ekim 2019 Pazartesi 15:00

-----Original Message-----

From: Filiz Koşar

Sent: Monday, October 21, 2019 11:31 AM

To: oidb@akdeniz.edu.tr; saglikbil@akdeniz.edu.tr

Cc: Erhan Kılıçoğlu; Eda Ersoy

Subject: Bahar Dünder Kavaklı'nın Tez Çalışması Hk.

Merhabalar,

Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'nün Hemşirelik Anabilim Dalı, Hemşirelik Yönetim Yüksek Lisans programı öğrencisi Bahar DÜNDAR KAVAKLI'nın "iş yeri Nezaketsizliği ile Hemşirelerin İşten Ayrılma Eğilimi arasındaki İlişkinin Belirlenmesi" konulu tez çalışmasını hastanemizde yapmasında herhangi bir sakınca görülmemiştir. Bilgilerinize sunarım.

Saygılarımla.

Filiz KOŞAR  
Yönetici Asistanı

MEMORJAL ANTALYA HASTANESİ  
Zafer Mah. Yıldırım Beyazıt Cad.  
No: 91 Kepez / Antalya  
T: 0242 314 66 66 – ( 5200 / 7024 )  
F: 0242 314 66 11

-----Original Message-----

From

Sent: Monday, October 21, 2019 2:23 PM

To: Filiz Koşar

Subject:

-----  
ECOSYS M2540dn  
[00:17:c8:79:ee:51]  
-----

## ÖZGEÇMİŞ

**Adı Soyadı:** Bahar DÜNDAR KAVAKLI

**Doğum Yeri ve Tarihi:** Ordu-1983

**İletişim Bilgileri**

**Adresi:**

**İş Tel:**

**Cep Tel:**

**Fax:**

**E-mail:**

**Öğrenim Durumu:**

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Y. Lisans	Hemşirelikte Yönetim	Akdeniz Üniversitesi	2018- devam
Lisans	Hemşirelik	Marmara Üniversitesi	2015

**Akademik Özgeçmiş:**

Ünvanı	Görev Yeri	Yıl
Hemşirelik Hizmetleri Müdürü	Antalya Özel Olimpos Hastanesi	2015- devam ediyor
Acil ve Poliklinikler Sorumlu Hemşiresi	İstanbul Başkent Üniversitesi Sağlık ve Uygulama Araştırma Merkezi	2006-2013

## **Yayınlar ve Bildiriler**

- Koşucu S, Kaya C, Altaca G, Dündar Kavaklı B, Uçku V. Akut Apandisitte Klinik Sonuçların Değerlendirilmesi (Sözel Bildiri). 12. Ulusal Kolon ve Rektum Cerrahisi Kongresi. 19-24 Mayıs 2009, Antalya.
- Kadioğlu DC, Dündar Kavaklı B. Antalya İlinde Bir Özel Hastanenin Çalışanlarında Meydana Gelen Kesici Delici Alet Yaralanmalarının Değerlendirilmesi. 7. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi. 10-13 Ocak 2018, Antalya

## **Katıldığı Kongreler**

- 7. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi. 10-13 Ocak 2018, Antalya