



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:13.11.2019 ✓Accepted/Kabul:26.03.2020

DOI: 10.30794/pausbed.646525

Araştırma Makalesi/ Research Article

Yıldız. S. ve Bayrakçı, C. (2020). "İşyeri Nezaketsizliği ile İş Stresi Arasındaki İlişki: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma" *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, sayı 40, Denizli, s. 515-529.

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ İLE İŞ STRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: AKADEMİSYENLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA*

Sebahattin YILDIZ**, Caner BAYRAKÇI***

Özet

Günümüzde işyerlerinde çalışma şartlarının oldukça gelişmiş olmasına rağmen, yükselen rekabet, giderilemeyen gereksinim ve istekler çalışanların ve yöneticilerin şahıslar arası münasebetlerindeki sabrını azaltarak nezaketsizliğin artmasına, bu durum da çalışanlarda iş stresine sebep olabilmektedir. Başlangıçta çalışanlara kısmen zarar veren nezaketsizlik zaman içinde oldukça olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu çalışmanın amacı, işyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Araştırmanın türü, hipotez içeren araştırmadır. Veriler, Cortina vd.'nin (2001) işyeri nezaketsizliği ile House ve Rizzo'nun (1972) iş stresi ölçekleri yoluyla Kafkas Üniversitesi'nde görev yapan 263 akademisyenden toplanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, birinci üst yönetici nezaketsizliği ile iş arkadaşı nezaketsizliği arasında, birinci üst yönetici nezaketsizliği ile iş stresi arasında ve iş arkadaşı nezaketsizliği ile iş stresi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Yönetici Nezaketsizliği, İş Arkadaşı Nezaketsizliği, İş Stresi, İşyerinde Nezaket, İşyeri Nezaketsizliği.*

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKPLACE INCIVILITY AND JOB STRESS: A RESEARCH ON ACADEMICIANS

Abstract

Although working conditions have developed very in the workplaces at the present time, the rising competition, unfulfilled requirements and requests caused increasing the incivility diminishing of patience in the relations between the workers and administrators, and this situation consequently caused work stress in workers. At the first stage, incivility, which gives harm to the workers partially, results in a great deal of negative effects in time. The purpose of the study is to investigate the relationship between the workplace incivility and work stress. The type of the study was a research with hypothesis. Date was collected via the workplace incivility scale of Cortina et al. (2001) and the job stress scale of House and Rizzo (1972) from 263 academicians working at Kafkas University. According to findings, it has been determined that there are positive, middle level and meaningful relationships between first upper superior incivility and colleague incivility; first upper superior incivility and work stress; colleague incivility and work stress.

Key Words: *The Incivility of Administrator, The Incivility of Co-Worker, Job Stress, The Incivility in Workplace, The Workplace Incivility.*

*Bu çalışma, Doç. Dr. Sebahattin YILDIZ danışmanlığında Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülen ve Caner BAYRAKÇI'nın 2019 yılında savunduğu yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

**Prof. Dr., Kafkas Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, KARS.

e-posta: syildiz@kafkas.edu.tr, (orcid.org/0000-0001-7625-5358)

***Bilim Uzmanı, Kafkas Üniversitesi, İşletme, KARS.

e-posta: caner_byrkci@hotmail.com, (orcid.org/0000-0002-3649-3316)

1. GİRİŞ

İşletmelere maliyeti oldukça fazla olan iş stresini etkileyen faktörlerden birisi de iş yeri nezaketsizliğidir. İşyeri nezaketsizliği çalışanları ve dolayısıyla işletmeleri olumsuz etkilediği için dikkate alınması gereken önemli bir örgütsel davranış değişkenidir. İşyeri nezaketsizliğinin ardılları ve öncülleri ile ilgili farklı çalışmalar yapılmıştır (Setar vd., 2015; Taştan, 2014; Polatçı ve Özçalık, 2013; Roberts vd., 2011; Reio ve Ghosh, 2009). Yazında işyeri nezaketsizliğinin kişilerin tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, iş performansı, iş tatmini, örgüte bağlılık, sinizm ve zihinsel sağlığıyla ilişkisi üzerine çalışmalar vardır (Batga ve Ceyhan, 2019; Rahim ve Cosby, 2016; Sharma ve Singh, 2016; Lim vd., 2008; Spence Laschinger vd., 2009). Nezaketsizlik işyerlerinde önemli bir konu olmasına rağmen, nezaketsizliğin azaltılması ve çalışanların çıktılarının iyileştirilmesine odaklanan çalışmaların sayısı oldukça azdır (Leiter vd., 2011). İlk olarak Seligman tarafından ortaya atılan pozitif psikoloji perspektifi açısından bakıldığında, patoloji temelli psikolojik anlayış yerine insan doğasının güçlü ve olumlu tarafları üzerinde yapılan çalışmalara itibar gösterilmesi önerilmektedir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000). Bu bağlamda işyeri nezaketsizliğinin azaltılması ve iş stresinin ortadan kaldırılması önem arz etmektedir ve iki değişken arasında ilişki olabileceği düşünülmektedir. Pozitif bir örgütsel davranış konusu olan nezaketten yoksun davranışlar çalışanların sağlığı, performansı ve devamlılığına olumsuz yansıtacağı için işletmelere masraflar çıkaracaktır (Roberts vd., 2011).

Dolayısıyla bu çalışmanın amaçları işyeri nezaketsizliği ve iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemek ve ayrıca çalışanların cinsiyet, medeni durum, çalıştığı birim, yaş, unvan ve çalışma sürelerine göre işyeri nezaketsizliği algısı ve iş stresi yaşama düzeylerindeki farkı ortaya çıkarmaktır.

Bu çalışmada ilk olarak işyeri nezaketsizliğine değinilecek, daha sonra iş stresi anlatılıp, bu iki değişken arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar ele alınacaktır. Araştırma yöntemi ve bulgular verildikten sonra çalışma sonuçlandırılacaktır.

2. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ

İşyeri nezaketsizliği, *“işyerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ile ortaya çıkan düşük yoğunluklu, niyeti tam olarak belli olmayan ancak hedefe zarar veren sapkın bir davranış”* olarak tanımlanmaktadır (Kumral ve Çetin, 2016: 154).

İşyeri nezaketsizliği, iki taraflı hürmet kaidelerinin ve örgütsel kuralların çiğnenmesi ile ortaya çıkan, amacı tam belirgin olmayan ama hedefi zarara uğratan olumsuz iş davranışlarının bir çeşidini ifade etmektedir. Bunlar, çalışanların işyerinde algılamış olduğu saygı ve nezaket içermeyen davranışları içermektedir (Blau ve Andersson, 2005: 596; Lewis ve Malecha, 2011: 41).

Örgütler, değişik özelliklere sahip ve değişik altyapılardan gelen çalışanlardan oluşan birimlerdir ve kendine has duygu, düşünce ve idrak özelliklerine sahip çalışanların etkileşim sürecinde kaba veya olumsuz davranışlar göstermesi tabii karşılanmaktadır. Fakat bu çeşit nezaketsiz ve kaba davranışların fazlalığı ve sıklığının çalışanlar arası ilişkileri olumsuz etkilediği, örgütlerin çalışma barışına ve atmosferine zarar verdiği düşünülmektedir. Böylelikle işyeri nezaketsizliği, anlık gerçekleşen, gelip geçen ve seyrek beliren bir durum olmamakla birlikte, devamlılık gösteren ve işgörenler bakımından çok fazla olumsuz neticelere neden olan bir vaziyet olarak gösterilmektedir (Pearson ve Porath, 2005: 10).

“İnsanları görmezden gelmek, dinlememek, aşağılamak, küçümsemek, meslektaşları hakkında söylentiler yaymak, başkalarının çabalarını küçümsemek, lütfen ya da teşekkür ederim dememek, birisinin ihtiyacı olan kaynakları ele geçirmek, profesyonellikten uzak terimler (abi, abla, efendi, bacı vb) kullanmak, bilgileri saklamak, gelen aramalara ya da maillere cevap vermemek, diğer insanların fikirlerine önem vermemek, arkadaşları bir iyilik istediğinde sinirli davranmak, etrafı dağınık bırakmak, birilerinden kaçmak, başkalarının eşyalarını izinsiz kullanmak işyeri nezaketsizliğine örnek olarak sıralanabilir” (Kumral ve Çetin, 2016: 155).

Literatürde işgörenlerin yaş, cinsiyet ve kişilik gibi özelliklerinin ve psikolojisinin, nezaketsiz davranışlar göstermelerinde etkili olduğu savunulmaktadır (Bartlett vd. 2008: 2). Bununla beraber, örgütte çalışma saatlerinin, organizasyonel yapının, örgüt ikliminin, yetki ve sorumlulukların ve ast-üst arasındaki bağlantının da işgörenlerin nezaketsiz davranışlarda bulunması üzerinde bir etkisi olduğu belirtilmiştir (Reio ve Ghosh, 2009: 238).

İşyeri nezaketsizliğinin neticelerini araştırmış olan birçok çalışmada nezaketsizliğin, örgütsel vatandaşlık davranışlarını, örgütsel ilişkiyi, örgütsel güven ve iş başarısını olumsuz etkilediği, işten ayrılma niyeti ve işe devamsızlıkları fazlaştırdığı, kişisel seviyede öz yeterlilik inancını ve olumlu sosyal davranışları düşürdüğü, öfke, saldırganlık ve üretkenliğe aykırı iş ortamı davranışlarını fazlaştırdığı ve örgütsel düzeyde kurumun işleyişi ve başarısına negatif etki ettiği savunulmuştur (Taştan, 2014: 63). İş yaşamında nezaketsizlik algılayan işgörenlerin bu şartlara, birtakım olumsuz tutum ve davranışlar ile cevap verdikleri gözlemlenebilmektedir. Örnek olarak iş arkadaşları ve yöneticilerinden nezaketli olmayan davranışlar algılayan işgörenler bu tutuma ve davranışlara karşı birtakım tutum ve davranışlar sergilerler. Nezaketsizliğin devam etmesi durumunda ise çalışanlar psikolojik olarak zarar görür ve işten ayrılmayı düşünürler (Davoudi vd., 2013: 15). Literatürdeki çalışmaların çoğuna göre işyerinde algılanan nezaketsizlik çalışanların stres, depresyon ve tükenme gibi rahatsızlıklar yaşamasına hatta işten ayrılmasına neden olmuştur. Bununla beraber, bazı çalışmalarda işyeri nezaketsizliğinin duygusal tükenmeye neden olduğu ve kişileri olumsuz biçimde etkilediği vurgulanmaktadır (Blau ve Andersson, 2005: 607; Sulea vd., 2012: 564).

3. İŞ STRESİ

Bir bireyi tehdit eden, zorlayan veya hoşlanılmayacak vaziyetlere sebebiyet veren dış faktörler nedeniyle normal denge durumunun bozulmaya uğraması ve savunma mekanizmalarının devreye girerek vücudun denge durumunu yeniden kurmak için göstermiş olduğu özgün olmayan reaksiyona stres denir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 3). Kişilerde ruhsal ve psikolojik etki oluşturan toplumdaki modern hastalık olarak tanımlanmış olan stres kişilerin günlük yaşamındaki davranışlarına, sosyal ilişkilerine ve verimliliklerine etki edebilmektedir.

Stres, bireyden yapması beklenen isteklerle kendisinin değer özellikleri, yetenek ve becerileri arasında kalmasının neticesinde yaşamış olduğu fiziki ve ruhsal gerilimli olma durumudur. Stres kişinin üstünde algıladığı bu ruhsal ve fiziki gerilmeye karşı meydana getirdiği bir tepki durumudur ve devamlı olmasıyla kişinin sağlık durumunu tehdit edecek biçime ulaşmaktadır (Aytaç, 2009: 3).

İş hayatı, bireyin strese girmesi için olabildiğince fazla ve belirgin yerlerden birisidir. İş stresi kavramı, bu yoğun stres ortamı neticesinde meydana gelmiştir. İş stresi, bilinen stresin oluşturduğu algıdan daha çok, iş hayatındaki problemlerin kişinin yaşamında oluşturduğu olumsuz etkilerinden bahseder. İş stresi çalışanların iş yaşamından beklenti durumlarının fazlalaşmasına karşın, işverenin beklenti durumlarının çalışanlarınkinden daha çok artmasıyla yaşanmış olan baskı sonucunda algılanmaktadır (Gümrükçüoğlu, 2018: 7).

Stres, iş hayatında fiziki ve ruhsal kaynaklı problemlere neden olabilmektedir. İş hayatında stres sebebiyle meydana gelen hastalıkların zamanla daha fazla arttığı söylenebilir. İş hayatında verim düşüklüğüne, çalışan devir hızındaki artışa, sağlık sigortaları amacıyla yapılmakta olan ödemelerin fazlalaşmasına, devamsızlığın artmasına, hırsızlığa, sabotaja ve bunun gibi olumsuz neticelere sebebiyet vermesi stresin işletmeler için önemini göstermektedir (Şahin, 2014: 15).

Hem örgütsel bakımdan hem de çalışanlar tarafından, iş stresine sebebiyet verebilen etkenlerin ve bireysel, örgütsel, rol ve iş yapısıyla ilişkili stres kaynaklarının saptanması ve kontrol edilmesi gerekir. Stres ve iş stresi faktörünün kişinin fiziki ve psikolojik sağlık durumuyla bağlantısının incelenmesi, stres etmenlerinin yok edilmesi, stresin yönetilmesi ve stres yönetimi hakkında eğitimler alınması örgütler bakımından önemlidir (Yavuz, 2018: 29). İş ortamındaki strese sebebiyet veren durumlar zaman içinde anlaşılıp gereken tedbirler alınmaz ise çalışan kişiler için bu vaziyet sürekli bir hal alır ve çözülemeyen duruma ulaşabilir. Bununla birlikte stresin kişiler üstündeki etkisini azaltmak ve kişileri strese karşı güçlendirilmiş duruma getirmek stres ile mücadele etmede önemlidir (Gündoğdu, 2018: 20).

Stres kaynakları bireysel, örgütsel ve çevresel stres olarak incelenebilir. Bireysel faktörler işgörenlerin işleriyle alakalı beklenti durumlarına, çalışma kapasitelerine, kişilik özelliklerine, işi nasıl algılayıp ne şekilde tepki göstermelerine etki eden, önemsenmesi gerekli olan bir etmendir. Çalışan bireylerin bireysel özellikleri, yaş, cinsiyet, eğitim seviyeleri, işte edindikleri tecrübe durumları ve hayat standartları kişisel stres kaynakları içerisinde bulunur (Serçemeli, 2018: 62-63). Birey tarafından algılanmış olan uyumsuzluk neticesinde kişi, stres ve gerilimli olabilir, bu durum olumsuz psikolojik, fizyolojik ve davranışsal neticeler meydana getirebilir. Kişi

tarafınca algılanmış olan uyumsuzluk ne kadar fazla ise stres, o kadar fazla hissedilebilir. Bu uyumsuzluk kişiden kişiye değişebilir (Bulut, 2013: 33). Örgütsel stresin kaynakları ise aşırı veya yetersiz iş yükü, zaman baskısı, tek düze çalışma ve monotonluk (Düğenci, 2018: 16), çalışma ortamının tehlikeli olması (Cam, 2004: 4), fazla mesai ve vardiyalı çalışma sistemi (Camkurt, 2007: 88), işyeri düzeni ve disiplinle (Düğenci, 2018: 17) ilgilidir. Kişinin günlük yaşamında uğradığı genel stres kaynakları çevresel stres kaynağı olarak görülmektedir. Örnek olarak ekonomik problemler, işsizlik, siyasi belirsizlik ve gerginlikler, ulaşım vb. problemler verilebilir. Çalışma arzusu ve gücüne sahip olduğu hâlde çalışacak yer bulamayan kişi, yaşamında kendine güvenini kaybetmekte, gelecek kaygısıyla yaşamını sürdürmektedir. Ya da bir iş alanında çalıştığı hâlde gelir düzeyi gider düzeyinin altında kalan kişi, çektiği bu sıkıntıdan dolayı stres yaşamakta özel ve mesleki yaşamında başarıyı yakalayamamaktadır (Bahadır, 2017: 9). Şahıslar günlük yaşamlarında sosyal ve teknolojik farklılaşmayla alakalı yaşadığı problemlerle, yaşadığı şehrin problemleriyle, ekonomik ve politik gelişmeler üzerinde, doğal felaketlerin oluşturmuş olduğu problemlerle ve daha birçok problemlerle karşılaşmaktadırlar. Bu yüzden bu çeşit problemler çevresel stres kaynaklarını meydana getirmektedir (Bayar, 2016: 31).

Bireylerin gün içerisindeki uğraşlarında ve iş hayatlarında stresli hayatın etkilerini görebilmek olasıdır. Bu etkiler kişinin fiziksel ve ruhsal durumunda gözlenebilmekte ve bireylerde geçici veya kalıcı rahatsızlara sebebiyet vermektedir. Stres sebebiyle çalışan kişide meydana gelebilecek fiziksel (kilo sorunları, yüksek tansiyon, baş ağrısı, mide rahatsızlığı vb) ve psikolojik belirtiler (sürekli tedirgin olma, öfkelenme, depresyona girme, yaşamsal bunalma vb) söz konusudur (Yılmazgil, 2012: 147; Örkeli, 2014: 14).

Çalışma saatlerinin çok fazla olması nedeniyle meydana gelen problemler çalışan kişilerin strese uğramasına ve buna çeşitli tepkiler vermesine neden olmaktadır (Gül, 2015: 77). Stresin yönetilememesiyle yalnızca iş yerinde başarısızlıklar görülmez ayrıca, bireyin sağlık durumu da olumsuz şekilde etkilenir. Stresini kontrol edemeyen veya yönetemeyen bireylerde umulmadık seviyede fiziki, biyolojik ve psikolojik sorunlar ortaya çıkabilmektedir (Akça, 2014: 51).

4. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER

Literatürde bu çalışmanın değişkenleri ile ilgili araştırmalar incelendiğinde, yönetici nezaketsizliği, iş arkadaşı nezaketsizliği ve iş stresi değişkenlerini bir arada ele alan çalışmaların az ve sınırlı olduğu gözlenmiştir. Yazında bizim çalışmamıza benzer çalışmalar şunlardır: Miner vd.'nin (2012) yaptığı iki örneklemeden ilki bir gayrimenkul yönetim şirketinden 90 tane işgören üstünde ve ikincisi bir üniversitede 210 tane lisans öğrencisi üstündedir. Anket yoluyla sürdürdükleri araştırmada işyeri nezaketsizliği ve iş stresi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yine Caza ve Cortina'nın (2007) Amerika'da bir devlet üniversitesinde 1043 üniversite öğrencisi üstünde anket yoluyla yaptıkları araştırmada, statüsü yüksek olan kişiler tarafınca sergilenmiş olan nezaketsizliğin etkileşimsel adaletsizliğe neden olduğu, aynı statüdeki kişilerce gösterilen nezaketsizlik ile dışlanma ve psikolojik problemler arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğu belirlenmiştir. Yeh ve Wang (2014) ve Robert (2018) ise nezaketsizlikle yakın ilişkili olan zorbalığın iş stresini etkilediğini ve aralarında anlamlı pozitif ilişkinin bulunduğunu ortaya çıkarmıştır. Yine Yıldız ve Yıldız'ın (2009) yaptıkları çalışmada, psikolojik yıldırma (bullying) mağdurlarının büyük oranda depresyon yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Penney vd.'nin (2005) yaptıkları çalışmada, nezaketsizliğin iş tatminiyle negatif, üretim karşıtı iş davranışı ile pozitif ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Setar vd.'nin (2015) yaptıkları çalışmada, nezaketsiz işyeri davranışları ile iş stresi arasında pozitif yönde bir ilişki ortaya çıkmıştır. Roberts vd.'nin (2011) yaptıkları çalışmada, iş stresi ve nezaketsizlik arasında pozitif yönde bir ilişki ortaya çıkmıştır ve iş stresinin nezaketsizlik davranışı üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici rolü üstlendiği bulunmuştur. Rahim ve Cosby'nin (2016) yaptıkları çalışmada işyeri nezaketsizliğinin iş performansı ile negatif ilişkili olduğu ve işyeri nezaketsizliği ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde işle ilgili tükenmişliğin aracı olduğu ortaya çıkmıştır. Sharma ve Singh (2016) ise işyeri nezaketsizliğinin iş tatminiyle negatif, işten ayrılma niyetiyle pozitif ilişkili olduğunu ortaya çıkarmıştır. Spence Laschinger vd.'nin (2009) çalışmasında hem yönetici tarafından uygulanan nezaketsizliğin hem de iş arkadaşı tarafından uygulanan nezaketsizliğin duygusal tükenme, sinizm ve işten ayrılma niyeti ile pozitif, iş tatmini ve bağlılık ile negatif ilişkisi gözlenmiştir. Ayrıca yönetici tarafından uygulanan nezaketsizlik ile iş arkadaşı nezaketsizliği arasında pozitif ilişki vardır. Spence Laschinger ve Read (2016) tarafından yapılan çalışmada nezaket kurallarının iş arkadaşı nezaketsizliği ve tükenmişlikle negatif yönde; iş arkadaşı nezaketsizliğinin tükenmişlikle pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Batga ve Ceyhan'nin (2019) çalışmasında işyeri nezaketsizliğinin

iş tatmini ve iş performansı ile negatif ilişkisi ortaya çıkmıştır. Oyeleye ve Hanson'un (2013) çalışmasında, nezaketsizliğin stres, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur. Leiter vd.'nin (2011) sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada 6 aylık eğitimi programı (işyerinde nezaket, saygı ve adanmışlık ile ilgili) verilen birimlerde çalışanların diğer birimlerde çalışanlara göre nezaketsizliğin, sinizmin, işe gelmemenin azaldığı; iş tatmininin ve yöneticiye güvenin arttığı gözlenmiştir. Ayrıca yönetici ve iş arkadaşı nezaketsizliğinin tükenmişlik, sinizm, işe gelmeme ve işten ayrılma niyetiyle pozitif; verimlilik, iş tatmini, bağlılık ve yöneticiye güven ile negatif ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Lim vd.'nin (2008) çalışmasında nezaketsizliğin yöneticiden ve iş arkadaşından tatmin ve zihinsel ve fiziksel sağlıkla negatif; iş stresi ve işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkisi ortaya çıkmıştır.

Bu literatür doğrultusunda geliştirilen hipotezler şunlardır:

H1: İşyerinde yönetici tarafından uygulanan nezaketsizlik ile iş stresi arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H2: İşyerinde iş arkadaşları tarafından uygulanan nezaketsizlik ile iş stresi arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

H3: Katılımcıların demografik özellikleri açısından iş yerinde nezaketsizlik algısı arasında fark vardır.

H3a: Cinsiyet açısından iş yerinde nezaketsizlik algısı arasında fark vardır.

H3b: Medeni durum açısından iş yerinde nezaketsizlik algısı arasında fark vardır.

H3c: Çalışılan birim açısından iş yerinde nezaketsizlik algısı arasında fark vardır.

H3d: Yaş açısından iş yerinde nezaketsizlik algısı arasında fark vardır.

H3e: Unvan açısından iş yerinde nezaketsizlik algısı arasında fark vardır.

H4: Katılımcıların demografik özellikleri açısından işyeri stres düzeyi arasında fark vardır.

H4a: Cinsiyet açısından iş yeri stres düzeyi arasında fark vardır.

H4b: Medeni durum açısından iş yeri stres düzeyi arasında fark vardır.

H4c: Çalışılan birim açısından iş yeri stres düzeyi arasında fark vardır.

H4d: Yaş açısından iş yeri stres düzeyi arasında fark vardır.

H4e: Unvan açısından iş yeri stres düzeyi arasında fark vardır.

5. YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı, işyerindeki çalışanların yöneticileri ve iş arkadaşları tarafından nezaketsizliğe uğramalarıyla iş stresi yaşamaları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Ayrıca demografik özellikler açısından nezaketsizlik ve iş stresinde yaşanan farklılıklar analiz edilmiştir. Bu makalede cevap aranılan araştırma soruları şu şekildedir:

a) İşyerinde çalışanların "yöneticileri tarafından" uygulanan nezaketsizlik ile iş stresi arasında ilişki var mıdır?

b) İşyerinde çalışanların "iş arkadaşları tarafından" uygulanan nezaketsizlik ile iş stresi arasında ilişki var mıdır?

c) Cinsiyet, yaş, medeni durum, çalıştığı birim, unvan ve çalışma süresi gibi demografik özellikler açısından nezaketsizlik ve iş stresi yaşama düzeyi farklılık gösterir mi?

Araştırmanın türü hipotez içeren (açıklayıcı) araştırmadır. Hipotez içeren araştırmalar, bir durum ya da bir olguyla ilgili değişkenler arasındaki ilişki ya da gruplar arası farklılığı incelemeye yönelik araştırmalardır (Saruhan ve Özdemirci, 2016: 188). Veri toplama yöntemi ankettir. Verilerin analizi için SPSS 20 paket programından faydalanılmıştır. Araştırmanın evrenini Kafkas Üniversitesi'nin 831 akademik personeli oluşturmaktadır. Kolayda

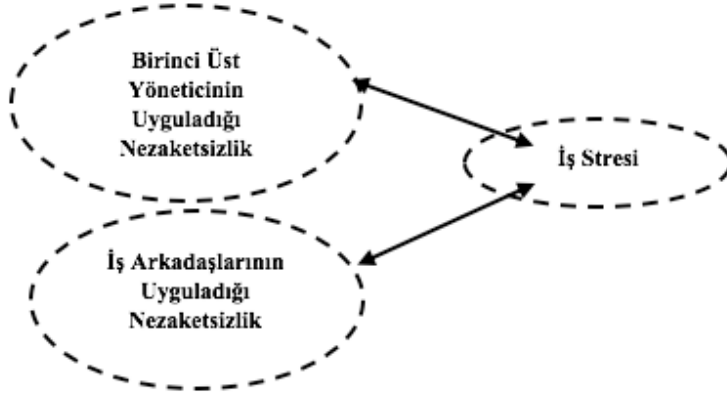
örnekleme yoluyla Kafkas Üniversitesi'nin fakültelerinden 205, yüksekokullarından 58 olmak üzere toplam 263 akademik personel bu araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Saruhan ve Özdemir (2016: 199) ve Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu'na (2016: 264-265) göre bu örneklemin evreni temsil edebileceği söylenebilir.

Araştırmada kullanılan anket formu üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, işyeri nezaketsizliği; ikinci bölümde, iş stresi ve üçüncü bölümde, demografik sorular yer almaktadır. İşyeri nezaketsizliği ölçeği birinci üst yönetici nezaketsizliği ve iş arkadaşları nezaketsizliği olarak kendi içerisinde iki kısımdan oluşmaktadır. Ölçeklerde bulunan ifadeler için 5'li Likert formatı ile cevaplar alınmıştır. İşyeri nezaketsizliği için 1= Asla, 5= Çoğu zaman şeklinde bir format kullanılırken, iş stresi için 1= Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum şeklinde bir format kullanılmıştır.

İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği: Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilen ve Polatçı ve Özçalık (2013) tarafından Türkçeye uyarlanan işyeri nezaketsizliği ölçeği için hesaplanan Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.81'dir. Ölçekte 7'şer sorudan toplam 14 soru vardır. Örnek bir soru, "önemsiz görülme ve küçümsenme düzeyi" şeklindedir.

İş Stresi Ölçeği: Bu çalışmada kullanılan bir diğer ölçek House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ve güvenilirliği 0,90 olan iş stresi ölçeği, Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçekte 7 soru vardır. Örnek bir soru, "işim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır" şeklindedir.

Araştırmanın kavramsal modeli Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1: Kavramsal Model

SPSS paket programı yoluyla anket verilerin güvenilirlik analizleri yapılmış ve tanımlayıcı ve açıklayıcı istatistiklere ulaşılmıştır. Normallik testi yapılarak bu çalışmada kullanılan değişkenlerin normallik varsayımları incelenmiştir. Tüm değişkenler için elde edilen Kolmogorov-Smirnov istatistiği anlamlılık değeri 0,05'ten küçük olduğundan değişkenler normal dağılıma sahip değildir sonucuna ulaşılmıştır. Değişkenlerin normallik varsayımını karşılamaması nedeniyle parametrik bir analiz olan Pearson Korelasyon analizi yerine nonparametrik karşılığı olan Spearman Korelasyon analizi yapılmıştır. Farklılık testlerinde ise cinsiyet, medeni durum, çalıştığı birim için normallik sayıltısı karşılanmadığından t-testinin nonparametrik karşılığı olan Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Yaş ve unvan için, normallik sayıltısı karşılanmadığından tek yönlü Anova'nın nonparametrik karşılığı olan Kruskal Wallis H-Testi kullanılmıştır.

6. BULGULAR

6.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Akademisyenlerin cinsiyet, yaş, medeni durum, çalıştığı birim, unvan ve kıdem gibi demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1'de gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan 263 akademisyenin, %75,3'ü (198 kişi) evli, %24,7'si (65 kişi) bekâr; %41,1 (108 kişi) kadın, %58,9'u (155 kişi) erkek; %34,6'sı (91 kişi) 35 yaş ve altı, %46,4'ü (122 kişi) 36-45 yaş, %19,0'ı (50 kişi) 46 ve üzeri yaş; %77,9'u (205 kişi) fakülte, %22,1'i (58 kişi) meslek yüksekokulu; %7,6'sı (20 kişi) profesör, %16,3'ü (43 kişi) doçent, %32,7'si (86 kişi) doktor öğretim üyesi, %16,3'ü

(43 kişi) araştırma görevlisi, %27,0'ı (71 kişi) öğretim görevlisi; %3,4'ü (9 kişi) 1 yıldan az, %32,3'ü (85 kişi) 1-5 yıl, %29,7'si (78 kişi) 6-10 yıl, %11,8'i (31 kişi) 11-15 yıl, %22,8'i (60 kişi) 15 yıl üstü çalışma süresine sahiptir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

Medeni Durum	N (263)	%	Yaş	N (263)	%	Çalıştığı Birim	N (263)	%
Evli	198	75,3	35 ve altı	91	34,6	Fakülte	205	77,9
Bekar	65	24,7	36-45	122	46,4	Meslek Yüksekokul	58	22,1
Unvan	N (263)	%	46 ve üzeri	50	19,0	Kıdem	N (263)	%
Profesör	20	7,6	Cinsiyet	N (263)	%	1 yıldan az	9	3,4
Doçent	43	16,3	Kadın	108	41,1	1-5 yıl	85	32,3
Dr. Öğretim Üyesi	86	32,7	Erkek	155	58,9	6-10 yıl	78	29,7
Arş. Gör.	43	16,3				11-15 yıl	31	11,8
Öğr. Gör.	71	27,0				15 yıl üstü	60	22,8

6.2. Normallik Testi

Bu çalışmada kullanılan değişkenlerin normallik varsayımları incelenmiş ve değerler Tablo 2'de gösterilmiştir. Buna göre birinci üst yönetici nezaketsizliği, iş arkadaşı nezaketsizliği ve iş stresi değişkenlerinin normallik varsayımını ($p>.05$) karşılamadıkları görülmektedir. Yani tüm değişkenler için elde edilen Kolmogrov-Smirnov istatistiği anlamlılık değeri 0,05'ten küçük olduğundan ($p<.05$) değişkenler normal dağılıma sahip değildir. Dolayısıyla değişkenlerin normallik varsayımını karşılamaması nedeniyle yapılacak olan analizlerin Non-parametrik karşılıkları kullanılmıştır.

Tablo 2: Normallik Varsayım Testi

Değişken	Kolmogorov-Smirnov		
	İstatistik	sd	p
Birinci Üst Yönetici Nezaketsizliği	,185	263	,000
İş Arkadaşı Nezaketsizliği	,191	263	,000
İş Stresi	,078	263	,000

6.3. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Geçerlilik analizleri için öncelikle görünüş geçerliliği (face validity) yapılarak uzman görüşü alınmıştır ve anlaşılmayan bazı sorular düzeltilmiştir. Daha sonra anketler yapılmış ve çalışmada kullanılan verilerin normal dağılım göstermediğinden dolayı yapı geçerliliğine bakılmamış yani faktör analizi yapılamamıştır.

Bu çalışmanın örnekleme ile birinci üst yönetici nezaketsizlik ölçeğinden elde edilen Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,91 ve iş arkadaşı nezaketsizlik ölçeğinden elde edilen Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı ise 0,90 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmanın örnekleme üzerinde iş stresi ölçeği için elde edilen Cronbach Alpha's güvenilirlik katsayısı ise 0,86'dır.

6.4. Tanımlayıcı İstatistikler

Karmaşayı düzene sokmak amacı olan tanımlayıcı istatistiklerde, genellikle veriler sınıflandırılır, özet tablolar oluşturulur ve merkezi eğilim ve dağılım ölçülerine yer verilir (Boyacıoğlu ve Güneri, 2006: 77). Örneklemdeki tanımlayıcı istatistiklerin analizi Tablo 3'de gösterilmiştir.

Tablo 3: Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	N	Ortalama	Standart Sapma
Birinci Üst Yönetici Nezaketsizlik	263	1,8137	,90608
İş Arkadaşı Nezaketsizlik	263	1,7045	,77861
İş Stresi	263	2,6143	,90829

Birinci üst yönetici nezaketsizliği ve iş arkadaşı nezaketsizliği değişkenlerinin ortalamaları düşük, iş stresi değişkeninin ortalaması orta düzeydedir. Ölçeklerin 5'li Likert formatı ile cevaplanmış olması dikkate alındığında araştırma yapılan işyerinin nezaketsizlik seviyesinin düşük düzeyde, iş stresi seviyesinin orta düzeyde olduğu söylenebilir.

6.5. Korelasyon Analizleri

Birinci üst yönetici nezaketsizliği, iş arkadaşı nezaketsizliği ve iş stresi değişkenleri arasındaki korelasyonlar Tablo 4'de gösterilmiştir. Değişkenler için normallik varsayımını karşılamadığından parametrik bir analiz olan Pearson Korelasyon Katsayısı yerine nonparametrik karşılığı olan Spearman Korelasyon Katsayısı hesaplanmıştır. Tablo 4 incelendiğinde birinci üst yönetici nezaketsizliği ve iş arkadaşı nezaketsizliği değişkenleri arasında 0,595 düzeyinde pozitif yönde, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0.595$, $p<.01$). Birinci üst yönetici nezaketsizliği ve iş stresi değişkenleri arasında 0,478 düzeyinde pozitif yönde, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0.478$, $p<.01$). İş arkadaşı nezaketsizliği ve iş stres değişkenleri arasında ise 0,465 düzeyinde pozitif yönde, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0.465$, $p<.01$). Buna göre H1 ve H2 hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 4: Değişkenler Arası Korelasyon İlişkisi

Korelasyon İlişkisi		Birinci Üst Yönetici Nezaketsizliği Toplam	İş Arkadaşı Nezaketsizliği Toplam	İş Stresi Toplam
Birinci Üst Yönetici Nezaketsizliği Toplam	Korelasyon Katsayısı	0,91 ^a		
İş Arkadaşı Nezaketsizliği Toplam	Korelasyon Katsayısı	,595**	0,90 ^a	
İş Stresi Toplam	Korelasyon Katsayısı	,478**	,465**	0,86 ^a

**0.01 seviyesinde anlamlı olan korelasyon değerleri.

a. Cronbach's Alpha Katsayısı

6.6. Farklılık Testleri

6.6.1. Cinsiyet

Normallik sayıltısı karşılanmadığından t-testinin nonparametrik karşılığı olan Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Tablo 5'de gösterilen Mann-Whitney U testi sonucuna göre birinci üst yönetici nezaketsizlik puanları ($U=7565.0$, $p>.05$) ve iş arkadaşı nezaketsizlik puanları, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($U=8287.5$, $p>.05$). Buna göre H3a hipotezi red edilmiştir. Yani iş yerinde nezaketsizlik algısı katılımcıların cinsiyetine göre farklılık göstermemiştir.

Fakat iş stresi puanları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($U=6761.5$, $p<.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında kadınların stres puanlarının sıra ortalamalarının anlamlı bir şekilde erkeklerden daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre H4a hipotezi kabul edilmiştir. Yani iş stresi yaşama düzeyi katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermiştir.

Tablo 5: Cinsiyete Göre Farklılıklar

Değişken	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra toplamı	U	p
Birinci Üst Yönetici Nezaketsizliği Toplam	Kadın	108	139,45	15061,00	7565,000	,180
	Erkek	155	126,81	19655,00		
İş Arkadaşı Nezaketsizliği Toplam	Kadın	108	131,24	14173,50	8287,50	,891
	Erkek	155	132,53	20542,50		
İş Stresi Toplam	Kadın	108	146,89	15864,50	6761,500	,008
	Erkek	155	121,62	18851,50		

6.6.2. Medeni Durum

Tablo 6'da gösterilen Mann-Whitney U testi sonucuna göre birinci üst yönetici nezaketsizlik puanları ($U=6069.5, p>.05$) ve iş arkadaşı nezaketsizlik puanları, medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($U=6020.0, p>.05$). Buna göre H3b hipotezi reddedilmiştir. Yani iş yerinde nezaketsizlik algısı katılımcıların medeni durumlarına göre farklılık göstermemiştir.

Fakat iş stresi puanları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($U=5040.5, p<.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında bekârların stres puanlarının sıra ortalamalarının anlamlı bir şekilde evlilerden daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre H4b hipotezi kabul edilmiştir. Yani iş stresi yaşama düzeyi katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermiştir.

Tablo 6: Medeni Duruma Göre Farklılıklar

Değişken	Grup	n	Sıra Ortalaması	Sıra toplamı	U	p
Birinci Üst Yönetici Nezaketsizliği Toplam	Evli	198	130,15	25770,50	6069,500	,487
	Bekar	65	137,62	8945,50		
İş Arkadaşı Nezaketsizliği Toplam	Evli	198	129,90	25721,00	6020,000	,431
	Bekar	65	138,38	8995,00		
İş Stresi Toplam	Evli	198	124,96	24741,50	5040,500	,009
	Bekar	65	153,45	9974,50		

6.6.3. Çalıştığı Birim

Tablo 7'de gösterilen Mann-Whitney U testi sonucuna göre birinci üst yönetici nezaketsizlik puanları ($U=4465.5, p<.05$) ve iş arkadaşı nezaketsizlik puanları, çalışılan birime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($U=4336.5, p<.05$). Buna göre H3c hipotezi kabul edilmiştir. Yani iş yerinde nezaketsizlik algısı katılımcıların çalışmış oldukları birime göre farklılık göstermiştir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fakültede çalışanların birinci üst yönetici nezaketsizlik ve iş arkadaşı nezaketsizlik algılamalarının anlamlı bir biçimde meslek yüksekokulunda çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Yine iş stresi puanları çalışılan birime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($U=4134.5$, $p<.05$). Buna göre H4c hipotezi kabul edilmiştir. Yani iş stresi katılımcıların çalıştığı birimlere göre anlamlı farklılık göstermiştir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında fakültede çalışanların iş stresi yaşama düzeyinin anlamlı bir biçimde meslek yüksekokulunda çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Çalıştığı Birime Göre Farklılıklar

Değişken	Grup	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Birinci Üst Yönetici Nezaketsizliği Toplam	Fakülte	205	139,22	28539,50	4465,500	,003
	Meslek Yüksekokulu	58	106,49	6176,50		
İş Arkadaşı Nezaketsizliği Toplam	Fakülte	205	139,85	28668,50	4336,500	,001
	Meslek Yüksekokulu	58	104,27	6047,50		
İş Stresi Toplam	Fakülte	205	140,83	28870,50	4134,500	,000
	Meslek Yüksekokulu	58	100,78	5845,50		

6.6.4. Yaş

Normallik sayıltısı karşılanmadığından yaş değişkeni için tek yönlü ANOVA'nın nonparametrik karşılığı olan Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Analiz sonucunda, yaş grupları değişkenine göre birinci üst yönetici nezaketsizlik ($p>.05$) ve iş arkadaşı nezaketsizlik ($p>.05$) puanlarında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Buna göre H3d hipotezi reddedilmiştir. Yani iş yerinde nezaketsizlik algısı katılımcıların yaş durumlarına göre farklılık göstermemiştir.

Benzer şekilde iş stresi puanları yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir ($p>.05$). Buna göre H4d hipotezi reddedilmiştir. Yani iş yerinde iş stresi yaşama düzeyi katılımcıların yaş durumlarına göre farklılık göstermemiştir.

6.6.5. Unvan

Tablo 8'de gösterilen Kruskal Wallis H-Testi sonucunda unvana göre birinci üst yönetici nezaketsizlik ($p>.05$) ve iş arkadaşı nezaketsizlik ($p>.05$) puanlarında anlamlı bir farklılık olmadığı gözlenmiştir. Buna göre H3e hipotezi reddedilmiştir. Yani iş yerinde nezaketsizlik algısı katılımcıların unvanına göre farklılık göstermemiştir.

Fakat unvana göre iş stresi puanlarında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p<.05$). Buna göre H4e hipotezi kabul edilmiştir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında, en yüksek stres puanına sahip olan grubun doçentler (157,48), en düşük stres puanına sahip olan grubun ise öğretim görevlileri (101,11) olduğu görülmektedir. Hangi unvan sıra ortalamaları arasında fark olduğunu belirlemek üzere yapılan Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre "Doçent ile Öğretim görevlisi", "Araştırma Görevlisi (155,05) ile Öğretim görevlisi (101,11)" ve "Doktor Öğretim Üyesi (136,12) ile Öğretim görevlisi (101,11)" arasında anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 8: Unvana Göre Farklılıklar

Değişken	Grup	n	Sıra Ortalaması	Sd	χ^2	P	Anlamlı Fark
Birinci Üst Yönetici Nezaketsizliği Toplam	Profesör	20	142,50	4	7,118	,130	Yok
	Doçent	43	155,84				
	Doktor Öğretim Üyesi	86	125,74				
	Araştırma Görevlisi	43	135,19				
	Öğretim Görevlisi (Ders Veren)	71	120,26				
İş Arkadaşı Nezaketsizliği Toplam	Profesör	20	125,90	4	4,750	,314	Yok
	Doçent	43	146,33				
	Doktor Öğretim Üyesi	86	134,42				
	Araştırma Görevlisi	43	139,31				
	Öğretim Görevlisi (Ders Veren)	71	117,68				
İş Stresi Toplam	Profesör	20	119,63	4	21,316	,000	Doçent ve Öğretim görevlisi arasında
	Doçent	43	157,48				
	Doktor Öğretim Üyesi	86	136,12				Araştırma Görevlisi ve Öğretim görevlisi arasında
	Araştırma Görevlisi	43	155,05				
	Öğretim Görevlisi (Ders Veren)	71	101,11				

7. SONUÇ

Bu çalışmada işyerinde yönetici ve iş arkadaşları tarafından meydana getirilen nezaketsizliğin iş stresi ile ilişkisi Kafkas Üniversitesi akademisyenleri üzerinde incelenmiştir. Literatür incelendiğinde, tek tek işyeri nezaketsizliği veya iş stresiyle ilgili yeterli çalışmalar olsa da işyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasındaki ilişkiyi birlikte inceleyen çalışmalar sınırlıdır. İşyerinde olumlu bir davranış olan nezaket yoluyla iş stresinin azaltılması açısından bu değişkenlerin incelenmesi önem arz etmektedir. Çünkü nezaketsiz davranışlar ve stresin çalışanların devamlılığı, performansı ve sağlığı açısından örgütlere maliyeti büyük olmaktadır. Bu nedenle günümüzde ve son dönemlerde

önem arz eden pozitif psikoloji veya pozitif örgütsel davranış, iş yerlerindeki beşeri sermayenin kişisel gelişimine, güçlü ve olumlu yanlarına değinen çalışmalara vurgu yapmaktadır (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013, 304).

Araştırma bulgularına göre birinci üst yönetici nezaketsizliği ile iş arkadaşı nezaketsizliğinin iş stresi ile pozitif yönde anlamlı ilişkisi ortaya çıkmıştır. Bunun sebebinin yönetici tarafından ve iş arkadaşı tarafından uygulanan nezaketsizlik sonucunda, çalışanın moral kaybı, psikolojik sıkıntılar ve performans kaybına uğraması dolayısıyla, stres yaşaması olduğu söylenebilir. Bu çalışmanın bulgularını, literatürde destekleyen bazı çalışmalar vardır: Miner vd. (2012), işyeri nezaketsizliği ve iş stresi arasında; Caza ve Cortina (2007), nezaketsizliğin dışlanma ve psikolojik problemlerle; Yeh ve Wang (2014) ve Robert (2018), iş yerinde zorbalık ile iş stresi arasında; Taştan (2014), işyeri nezaketsizliği algısı ile saldırganlık davranışları arasında; Lim vd. (2008), nezaketsizlikle iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında; Oyeleye ve Hanson (2013), nezaketsizliğin stres, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetiyle arasında; Setar vd. (2015), nezaketsiz işyeri davranışları ile iş stresi arasında; Roberts vd. (2011) ise iş stresi ve nezaketsizlik arasında pozitif yönde ilişkiler bulmuştur.

Bu çalışmada ayrıca iş stresi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Buna göre kadınların stres düzeyi erkeklerden daha yüksektir. Bunun nedeni çalışan kadınların akademik ortamın yanında ev ortamında da rol ve sorumluluklarının fazla olması olabilir. Yine iş stresi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Buna göre bekârların stres düzeyi evlilerden daha yüksektir. Bunun nedeni bekârların akademik kariyerlerinin başlangıcında olması, daha fazla iş yükü olması ya da yaşamlarının düzenli olmamasından kaynaklanabilir. Yine birinci üst yönetici nezaketsizliği, iş arkadaşı nezaketsizliği ve iş stresi yaşama düzeyi katılımcıların çalışmış oldukları birime göre farklılık göstermiştir. Buna göre fakültede çalışanların birinci üst yönetici nezaketsizliği, iş arkadaşı nezaketsizliği ve iş stresi düzeyleri meslek yüksekokulunda çalışanlardan daha yüksektir. Bunun nedeni fakültelerde iş yükü ve sorumlulukların daha fazla olması olabilir. Unvana göre ise iş stresi anlamlı bir farklılık göstermiştir. Buna göre Öğretim Görevlilerinin Doçentler, Araştırma Görevlileri ve Dr. Öğretim Üyelerinden daha az stres yaşamalarının nedeni ders vermek dışında fazla sorumlulukları olmaması olabilir.

Neticede, işyeri nezaketsizliğinin gerek üst yönetim tarafından gerek iş arkadaşları tarafından uygulanmasının iş stresine neden olduğu ve bunun için kurumların önlem alması gerektiği söylenebilir. Literatür kısmında anlatılan Leiter vd.'nin (2011) çalışmasında yapıldığı gibi işyerinde nezaket, saygı ve adanmışlık ile ilgili eğitim programlarının verilmesi nezaketsizliğin, sinizmin, işe gelmemenin azalmasına ve iş tatmininin ve yöneticiye güvenin artmasına neden olabilecektir.

Kaynak temelli bakış açısına göre (Barney, 1991) yöneticiler ellerindeki en kıymetli kaynak olan insan sermayesinin sorunlarına çözüm yolları geliştirmelidirler. İşyerinde yaşanan nezaketsiz davranışlar, çalışanların iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır. Çalışanlar iş stresi yaşamalarıyla kendilerini örgütten soyutlayabilmekte ve performanslarında düşüşler yaşanmaktadır. Çalışanların strese maruz kalması bununla sınırlı olmayıp ciddi psikolojik ve fizyolojik sorunları beraberinde getirmektedir. Bu sorunlarla başa çıkabilmek amacıyla; örgüte yeni giren çalışanların oryantasyon süreçlerinde daha dikkatli davranılması ve bu süreçten sonra da örgüt içerisinde nezaket kuralları ve stresle başa çıkma yöntemleri gibi eğitimler verilerek bu tarz davranışların ortaya çıkması engellenmelidir. Yöneticilerin çalışanlarına daha fazla destek olmaları ve çalışanlar arası münasebetleri hususunda eğitimler verilmesinin gerekli olduğu düşünülmektedir. Çalışanların problemlerini rahatça dile getirmeleri, kendilerini net bir biçimde ifade etmeleri, yöneticilerin çalışanlarına daima adil ve eşit mesafede davranmaları çalışanların işlerini dürüst ve güler yüzle yerine getirmeleri hem işyeri nezaketsizliğini hem de iş stresini azaltma konusunda etkili olacaktır. Ayrıca işyerlerinde gerekli denetim mekanizmaları oluşturularak şikâyet ve öneriler dikkate alınmalıdır.

Gelecek araştırmaların farklı üniversiteler ve diğer kurumlara uygulanması önerilmektedir. Böylece elde edilen sonuçların daha genellenebilir olması sağlanabilir. İleride yapılması planlanan çalışmalarda; araştırma kapsamında incelenen değişkenler özel sektörde farklı örneklemeler üzerinde uygulanabilir. Bunun yanı sıra özel ve kamu kurumları arasında kıyaslama yapılabilir. Ayrıca farklı değişkenlerle birlikte ele alınabilir ya da farklı ölçekler kullanılabilir. Farklı bir bakış açısıyla diğer bir öneri, iş stresi yaşayan bireylerin nezaketsiz davranışlar sergilemelerinin önlenmesi ve bu olumsuz etkinin azaltılmasında psikolojik sermaye gibi pozitif psikoloji değişkenlerinin rolü incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Akça, R. (2014). *Otel İşletmelerinde Mobbing, İş Stresi ve İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Araştırma*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Aytaç, S. (2009). *İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları Yönetimi*. Ankara: CASGEM Yayınları.
- Bahadır, M. (2017). *Sağlık Çalışanlarında İş Stresi ve Yabancılaşma (Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği)*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Bartlett, J.E., Bartlett M.E. ve Reio, T.G. (2008). Workplace Incivility: Worker and Organizational Antecedents and Outcomes. *Academy of Human Resource Development International Research Conference in the Americas*, 20-24 Şubat 2008, Panama.
- Batga, B. ve Ceyhan, S. (2019). İşyeri Nezaketsizliğinin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Çukurova Araştırmaları*, 5 (2), 250-262.
- Bayar, H.T. (2016). İş Tatmininin ve İş Stresinin Araştırma Görevlileri Üzerinde İncelenmesi: Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Blau, G. ve Andersson L. (2005). Testing a Measure of Instigated Workplace Incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 595-614.
- Boyacıoğlu H. ve Güneri P. (2006). Sağlık Araştırmalarında Kullanılan Temel İstatistik Yöntemler. *Hacettepe Dış Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 30(3), 33-39.
- Bulut, D. (2013). Çalışma Yaşamında İş Stresi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Journal of Human Sciences*, 1(1), 1-10.
- Camkurt, M.Z. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20(6), 80-106.
- Caza, B.B. ve Cortina L.M. (2007). From Insult to Injury: Explaining the Impact of Incivility. *Basic and Applied Social Psychology*, 29(4), 335-350.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H. ve Langhout, R.D. (2001). Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Davoudi, S.M.M., Fartash, K., Allahyari, M. ve Yarahmadi, H., (2013). Workplace Bullying and Turnover Intentions among Iranian Employees. *International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*, 1(1), 12-23.
- Düğenci, İ. (2018). *Gemi Adamlarının İş Stresi Algılarının İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin İncelenmesi*. Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Efeoğlu, İ.E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.
- Erkuş, A. ve Afacan Fındıklı, M. (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 42(2), 302-318.
- Gül, A. (2015). *Pozitif Örgütsel Davranışın İş Stresi Üzerine Etkisinde İş Güvenliğinin Aracılık Rolü: Bir Üniversite Hastanesi Örneği*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Isparta.
- Gümrükçüoğlu, R. (2018). İş Stresinin Kadının Evlilik Hayatına Etkisi. Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Gündoğdu, S. (2018). *Huzurevi Çalışanlarının İş Stresi ve İş Doyumunun Yaşlılara Yönelik Ayrımcılıkla İlişkisi*. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.

- House, R.J. ve Rizzo, J.R. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior. *Organizational Behavior&Human Performance*, 7(3), 467-505.
- Kumral, T. ve Çetin, C., (2016). İşyeri Nezaketsizliği Üzerine Bir Yazın İncelemesi. *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Ek sayı (1), 153-171.
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A., & Oore, D. G. (2011). The Impact of Civility Interventions on Employee Social Behavior, Distress, and Attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1258–1274.
- Lewis, P.S., Malecha, A. (2011). The Impact of Workplace Incivility on the Work Environment, Manager Skill, and Productivity. *The Journal of Nursing Administration*, 41(1), 41-47.
- Lim, S., Cortina, L.M. ve Magley, V.J. (2008). Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95–107.
- Miner, K., Settles, I.H., Pratt-Hyatt, J.S. ve Brady, C. (2012). Experiencing Incivility in Organizations: The Buffering Effects of Emotional and Organizational Support. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2), 340-372.
- Oyeleye, O. Ve Hanson, P. (2013). Relationship of Workplace Incivility, Stress, and Burnout on Nurses' Turnover Intentions and Psychological Empowerment. *The Journal of Nursing Administration*, 46(11), 574-580.
- Örkeli, E.K. (2014). *Çalışanlarda İş Stresi (Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama)*. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Pearson, C. M. ve Porath, C.L. (2005). On the Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility: No Time for "Nice"? Think Again. *Academy of Management Executive*, 19(1), 7-18.
- Penney, L.M. ve Spector, P.E. (2005). Job Stress, Incivility, and Counterproductive Work Behavior (CWB): The Moderating Role of Negative Affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777–796.
- Polatçı, S. ve Özçalık, F. (2013). Yapısal Ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği Ve Tükenmişliğe Etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(1), 17-34.
- Rahim, A. ve Cosby, D.M. (2016). A model of Workplace Incivility, Job Burnout, Turnover Intentions, and Job Performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255-1265.
- Reio T.G. ve Ghosh R. (2009). Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility: Implications for Human Resource Development Research and Practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237-264.
- Robert, F. (2018). Impact of Workplace Bullying on Job Performance and Job Stress. *Journal of Management Info*, 5(3), 12-15.
- Roberts, S.J., Scherer, L.L. ve Bowyer, C.J. (2011). Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play? *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(4), 449–458.
- Saruhan, Ş.C. ve Özdemirci, A. (2016). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Seligman, M. P., ve Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Serçemeli, C. (2018). *Avukatlık Mesleğinde Duygusal Zekânın Önemi Ve Hukuki Süreç İçerisinde İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Erzurum Barosu Örneği*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Setar, S.B., Buitendach, J.H., & Kanengoni, H. (2015). The Moderating Role of Psychological Capital in the Relationship between Job Stress and the Outcomes of Incivility and Job Involvement amongst Call Centre Employees. *SA Journal of Industrial Psychology*, 41(1), 1-13.
- Sharma, N. ve Singh, V.K. (2016). Effect of Workplace Incivility on Job Satisfaction and Turnover Intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 234-249.
- Spence Laschinger, H.K., Leiter, M., Day, A. ve Gilin, D. (2009). Workplace Empowerment, Incivility, and Burnout: Impact on Staff Nurse Recruitment and Retention Outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17, 302–311.
- Spence Laschinger, H.K. ve Read, E.A. (2016). The Effect of Authentic Leadership, Person-Job Fit, and Civility Norms on New Graduate Nurses_ Experiences of Coworker Incivility and Burnout. *The Journal of Nursing Administration*, 46(11), 574-580.

- Sulea, C., Filipescu, R., Horga, A., Ortan, C. ve Fischmann, G. (2012). Interpersonal Mistreatment at Work and Burnout among Teachers. *Cognition. Brain, Behavior*, 16(4), 553-570.
- Sümbüloğlu K. ve Sümbüloğlu V. (2016). *Biyoistatistik*. Ankara: Hatipoğlu Yayınları.
- Şahin, M.S. (2014). İş Stresinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi Ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi'nde Çalışan Hava Trafik Kontrolörleri Üzerine Bir Araştırma. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Taştan, S.B. (2014). İşyeri Nezaketsizliğini Öngören Örgütsel Ve Durumsal Önceller İle Çalışanların Davranışsal Sonuçları Arasındaki İlişkinin Ve Sosyo-Psikolojik Kaynakların Rolünün İncelenmesi: Sağlık Kurumlarında Yapılan Bir Araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3), 60-75.
- Yavuz, N. (2018). İş-Yaşam Dengesi İle İş Stresinin Esnek Çalışma Uygulamaları Bağlamında İncelenmesi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yeh, C.W. ve Wang, C.Y. (2014). The Influence of Workplace Bullying to Job Stress in Taiwan. *Economics World*, 2(2), 92-99.
- Yıldız, S. ve Yıldız, S.E. (2009). Bullying ve Depresyon Arasındaki İlişki: Kars İlindeki Sağlık Çalışanlarında Bir Araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 133-150.
- Yılmaz A. ve Ekici S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 1-20.
- Yılmazgil, S.M. (2012). *Türk Kamu Yönetiminde Performans Değerlendirmenin Kamu Çalışanlarının İş Stresine Etkisi*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).
2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).
3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).