



"İŞ, GÜÇ" ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI DERGİSİ  
"IS, GUC" INDUSTRIAL RELATIONS AND HUMAN RESOURCES JOURNAL

## İşyeri Nezaketsizliğini Öngören Örgütsel ve Durumsal Önceller İle Çalışanların Davranışsal Sonuçları Arasındaki İlişkinin Ve Sosyo-Psikolojik Kaynakların Rolünün İncelenmesi: Sağlık Kurumlarında Yapılan Bir Araştırma

Öğr. Gör. Dr. Seçil BAL TAŞTAN

Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi İngilizce İşletme Bölümü

Temmuz/July 2014, Cilt/Vol: 16, Sayı/Num: 3, Page: 60-75  
ISSN: 1303-2860, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0255.x

Makalenin on-line kopyasına erişmek için / To reach the on-line copy of article:  
<http://www.isguc.org/?p=article&id=554&cilt=16&sayi=3&yil=2014>

Makale İçin İletişim/Correspondence to:

Seçil TAŞTAN, Marmara Üniversitesi, email: seciltastan@marmara.edu.tr

İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, yılda dört kez yayımlanan hakemli, bilimsel elektronik dergidir. Çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen derginin temel amacı, belirlenen alanda akademik gelişime ve paylaşıma katkıda bulunmaktadır.

İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 'Türkçe' ve 'İngilizce' olarak iki dilde makale yayımlanmaktadır.

Dergimiz İş, Güç; ulusal ve uluslararası birçok indekste taranmaktadır. (Cabells Directory, Ebsco Socindex, Index Islamicus, Index Copernicus, Worldwide Political Science Abstracts, Sociological Abstract, Ulakbim Sosyal Bilimler Veritabanı, Asos Index)

**Editörler Kurulu / Editorial Board**

Aşkın Keser (Uludağ University)  
K.Ahmet Sevimli (Uludağ University)  
Şenol Baştürk (Uludağ University)

**Editör / Editor in Chief**

Şenol Baştürk (Uludağ University)

**Uygulama / Design**

Yusuf Budak (Kocaeli University)

**Tarandığı İndeksler/Indexes**

ASOS INDEX

CABELLS DIRECTORY

EBSCO SOCINDEX

Index ISLAMICUS

Index COPERNICUS

Sociological Abstract

ULAKBİM Sosyal Bilimler

Veritabanı

Worldwide Political Science

Abstracts

**Yayın Kurulu / Editorial Board**

Yrd.Doç.Dr.Zerrin Fırat (Uludağ University)

Prof.Dr.Aşkın Keser (Uludağ University)

Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)

Yrd.Doç.Dr.Ahmet Sevimli (Uludağ University)

Doç.Dr.Abdulkadir Şenkal (Kocaeli University)

Doç.Dr.Gözde Yılmaz (Marmara University)

Yrd.Doç.Dr.Dr.Memet Zencirkıran (Uludağ University)

**Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board**

Prof.Dr.Ronald Burke (York University-Kanada)

Assoc.Prof.Dr.Glenn Dawes (James Cook University-Avustralya)

Prof.Dr.Jan Dul (Erasmus University-Hollanda)

Prof.Dr.Alev Efendioğlu (University of San Francisco-ABD)

Prof.Dr.Adrian Furnham (University College London-İngiltere)

Prof.Dr.Alan Geare (University of Otago- Yeni Zelanda)

Prof.Dr. Ricky Griffin (TAMU-Texas A&M University-ABD)

Assoc. Prof. Dr. Diana Lipinskiene (Kaunos University-Litvanya)

Prof.Dr.George Manning (Northern Kentucky University-ABD)

Prof. Dr. William (L.) Murray (University of San Francisco-ABD)

Prof.Dr.Mustafa Özbilgin (Bruner University-UK)

Assoc. Prof. Owen Stanley (James Cook University-Avustralya)

Prof.Dr.Işık Urla Zeytinoğlu (McMaster University-Kanada)

**Ulusal Danışma Kurulu / National Advisory Board**

Prof.Dr.Yusuf Alper (Uludağ University)

Prof.Dr.Veyssel Bozkurt (İstanbul University)

Prof.Dr.Toker Dereli (Işık University)

Prof.Dr.Nihat Erdoğan (İstanbul Şehir University)

Prof.Dr.Ahmet Makal (Ankara University)

Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)

Prof.Dr.Nadir Suğur (Anadolu University)

Prof.Dr.Nursel Telman (Maltepe University)

Prof.Dr.Cavide Uyarğil (İstanbul University)

Prof.Dr.Engin Yıldırım (Anayasa Mahkemesi)

Doç.Dr.Arzu Wasti (Sabancı University)

Dergide yayımlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.

Yayımlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.

The published contents in the articles cannot be used without being cited

# İşyeri Nezaketsizliğini Öngören Örgütsel ve Durumsal Önceller İle Çalışanların Davranışsal Sonuçları Arasındaki İlişkinin Ve Sosyo-Psikolojik Kaynakların Rolünün İncelenmesi: Sağlık Kurumlarında Yapılan Bir Araştırma\*

Öğr. Gör. Dr. Seçil BAL TAŞTAN

Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi İngilizce İşletme Bölümü

## ÖZ

*Bu çalışmanın amacı, çalışanlardaki olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele algısının işyeri nezaketsizliği algulamalarını ve davranışsal sonuçları etkileyen unsurlar olacağı varsayımından hareket edilerek, çalışanların işyeri nezaketsizliği algılarının agresyon davranışlarına olan etkisinin incelenmesidir. Bununla birlikte, bireylerin sahip oldukları sosyo-psikolojik kaynaklardan sosyal destek algısının düzenleyici rolünün değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın örneklemini İstanbul'daki özel hastanelerde çalışmakta olan hemşireler oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, bireylerin algıladıkları olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele işyeri nezaketsizliği algısı ve agresyon davranışları üzerinde anlamlı ve pozitif olarak belirleyici role sahiptir. Ayrıca, işyeri nezaketsizliği algısının agresyon davranışlarını anlamlı ve pozitif olarak açıkladığı görülmüştür. Diğer yandan, algılanan sosyal desteğin işyeri nezaketsizliği algılaması ve agresyon davranışları arasındaki ilişki üzerinde anlamlı olarak düzenleyici role sahip olduğu belirlenmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Olumsuz örgüt iklimi, Kötü muamele, İşyeri nezaketsizliği, Agresyon, Saldırgan davranış, Sosyal destek

**JEL Sınıflandırması:** M19, J81, M14

## ABSTRACT

*The aim of this study is to examine the impact of perceived workplace incivility on individuals' aggressive behaviors at work while suggesting that perceived climate for workplace aggression, abusive supervision and workplace incivility would be the predictors of individual work outcomes. As further, it is aimed to evaluate the moderating role of perceived co-worker support as being a socio-psychological resource on the relationship between workplace incivility and workplace aggression. The sample of the research study is comprised of nurses working in private hospitals in Istanbul. The results of the research revealed that perceived climate for workplace aggression and abusive supervision have positive and significant relationship with perceived workplace incivility and workplace aggression. In addition, it is determined that perceived workplace incivility significantly and positively predicted workplace aggression. Furthermore, perceived co-worker social support is revealed as a significant moderating variable on the relationship between perceived workplace incivility and aggression at work.*

**Key Words:** Climate for workplace aggression, Abusive supervision, Workplace incivility, Aggression, Aggressive behavior, Social support

**JEL Code:** M19, J81, M14

\* Bu çalışma 15-16.Kasım.2013 tarihlerinde, Sakarya, Türkiye'de düzenlenmiş olan 1. Örgütsel Davranış Kongresi bildiri olarak sunulmuştur. Sunulmuş olan bildirinin genişletilmiş çalışmasıdır.

## 1. GİRİŞ

Günümüz işletmelerinde çalışma koşullarının oldukça gelişmiş olmasına rağmen, artan rekabet, karşılınmayan ihtiyaçlar ve talepler karşısında çalışanların ve yöneticilerin kişiler arası ilişkilerdeki tahammülü oldukça azalmış; öfke, kızgınlık ve olumsuz duygular ile bunları sergileme konusundaki eğilimleri artmıştır. Yurtdışında ve Türkiye’de farklı sektörlerde ve kademelerde yapılmış olan araştırmalar kurumlarda yıldırma, saldırganlık ve öfke içeren nezaketsiz davranışların giderek artmakta olduğunu ifade etmektedir (Leymann ve Gustafsson, 1996; Zapf, Knorz ve Kulla, 1996; Johnson ve Indvik, 2001; Yüçetürk and Öke, 2005; Çangarlı, 2009; Bulutlar ve Öz, 2009; Einarsen, Hoel ve Notelears, 2009). Son yıllarda kurumlarda sosyal ve kültürel normlar ile çalışma ilkeleri ve çalışma ahlakı açısından genel kabul görmüş kurallardan bu şekilde sapmaların yaşanması (Namie, 2003; Delen, 2011), konunun giderek önem kazanmasına ve çeşitli öncelleri ve sonuçları bağlamında araştırılmaya devam edilmesine sebebiyet vermektedir.

## 2. LİTERATÜR ÇALIŞMASI VE KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. İşyeri Nezaketsizliği Kavramı

Konu ile ilgili çalışma yürütmüş olan yazarlar işyeri nezaketsizliğini bir şiddet, kötü muamele biçimi ve hatta açık bir çatışma olarak görerek, söz konusu sapmanın işyerindeki olumsuz çalışan davranışlarına zemin hazırladığını öne sürmektedirler. Sosyal davranış, toplumsal davranış ve örgütsel davranış açısından, kurumlarda çalışan bireylerin birbirleriyle kurdukları iletişimde ve birbirlerine karşı davranışlarında asgari saygı kurallarına uymaları beklenmektedir. Bunlar kişilerin bireysel seçimlerinden ve birbirlerinden hoşlanıp hoşlanmamalarından bağımsız olarak, profesyonel çalışma hayatı çerçevesinde uymaları gereken kurallardır. Çalışanların bu saygı kurallarına aykırı biçimde hareket etmeleri ise, “işyeri kabalığı” olarak tanımlanmaktadır (Martin, 2008, s.22).

Günümüz zorlu hayat şartları ve çalışma yoğunluğu gibi sebeplerle, her birey zaman zaman çalışma ortamında kaba davranışlar sergileyebilmektedir. Örgütler, farklı özellikler taşıyan ve farklı altyapılardan gelebilen çalışanlardan oluşan yapılardır ve kendine özgü duygu, düşünce ve algılamaları olan çalışanların meydana getirdiği etkileşim sürecinde bu tür olumsuz davranışların da sergilenebilmesi doğal kabul edilmektedir. Ancak, yine de bu tür kaba ve nezaketsiz davranışların sıklığının ve yoğunlunun çalışanlar arasındaki ilişkileri olumsuz etkilediği, örgütlerin çalışma düzeni ve atmosferini bozabildiği düşünülmektedir. Öyle ki, daha ileri bir aşamada bu çalışmanın da ana konusunu oluşturan, bu tür nezaketsiz davranışların alışkanlık haline dönüşmesi ve süreklilik kazanması örgütler ve bireyler açısından sağlıksız bir durum olarak değerlendirilmektedir. Böylece, bu çalışmada, işyeri nezaketsizliği, anlık yaşanan, geçici ve nadiren ortaya çıkan bir durum değil, sürekliliği olan ve çalışanlar açısından pek çok olumsuz sonuçlara sebebiyet sağlayan (Pearson ve Porath, 2005, s.10) bir durum olarak nitelendirilmektedir.

Literatürde, “işyeri nezaketsizliği” kavramı çeşitli ifadelerle ilişkili olarak ele alınmıştır. Bunlardan bazıları; psikolojik terör, duygusal suistimal (emotional abuse), taciz (harassment), zorbalık (bullying), kötü muamele (mistreatment), kurban etme(victimisation), kabalık (incivility), işyerinde zorbalık (bullying in the workplace), sağlık için tehlikeli liderlik (healthendangering leadership), iş istismarı (work abuse), zorbalık (bullying), işyeri travması (workplace trauma), çalışanı suistimal (employee abuse) ve mobbing ifadeleridir (Gökçe, 2008). Bütün bu kavramların, genel çerçevede, işyerindeki yıldırma, suistimal ve nezaketsiz davranışlar örüntülerini anlattığı görülmektedir.

Yıldırma, saldırganlık ve öfke kavramlarından farklı olarak işyeri nezaketsizliği (workplace incivility) kavramı, işyeri kabalığı olarak da ifade edilebilmekte ve genel tanımıyla çalışanların saygı kurallarına

aykırı biçimde hareket etmeleri anlamına gelmektedir (Martin, 2008; Meier ve Semmer, 2012). Bir başka tanıma göre ise; hedef alınan kişiye zarar vermeyi amaçlayan veya amaçlamayan, işyeri kurallarını ve karşılıklı saygıyı bozan, düşük yoğunluklu bir anormal (normal kurallardan sapmış) davranış biçimidir (Andersson ve Pearson; 1999, s.457). İşyeri nezaketsizliği, temel olarak işyeri normlarına (kurallarına) aykırı davranışlar sergilenmesi olarak tanımlanmaktadır (Delen, 2011, s.46).

Öte yandan, işyeri nezaketsizliği kavramı tanımlanırken hangi davranışların bu kapsamda ele alınacağı önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Öyle ki, görecelilik ilkesi gereği, bireylerin duygu, düşünce, değerler ve algılamaları farklılık göstermektedir ve bir durumun nezaketsizlik olarak algılanması da bireyler arasında farklılık gösterecektir. Hangi davranışların nezaketsizlik kapsamına girdiği de yine bireylere göre farklı şekilde değerlendirilecektir. Bu durumda, dikkate alınması gereken konu, var olan sosyal normlara aykırı durum, söylem ve davranışların niteliği olmaktadır. Bu tür durum ve davranışlar arasında; temel saygı kuralları çerçevesinde, günaydın ve iyi günler dememe, teşekkür etmeme, karşısındakinin sözünü kesme, azarlama, yüksek sesle konuşma, özel hayata müdahale; diğer taraftan, çalışma ortamını dağınık bırakma, başkalarına ait eşyaları izinsiz kullanma, vb. sayılabilmektedir (Pearson, Andersson, Porath; 2000, s.126; Delen, 2011, s.45).

## 2.2. Yazında İşyeri Nezaketsizliği Kavramının Belirleyicileri ve Sonuçları

Çeşitli araştırmacılar tarafından, işyeri nezaketsizliğinin, çatışmaya veya herhangi bir öfke-şiddet biçimine dönüşebildiği, çalışanlar açısından moral, iş doyumunu, güven ve performans kaybına sebep olduğu, çalışma ahengini ve örgüt iklimini olumsuz etkilediği belirtilmektedir (Leymann, 1990; Leymann, 1996; Anderson ve Bushman, 2002; Jacobson, 2007; Gökçe, 2008; Delen, 2011; Shim, 2010;

Lewis ve Malecha, 2011). İşyeri nezaketsizliğinin sonuçlarını araştıran pek çok çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışlarını, örgütsel bağlılığı, örgütsel güven ve çalışma performansını olumsuz etkilediği (Leymann, 1996; Kivimaki, Elovainio ve Vahtera, 2000; Anderson ve Bushman, 2002, Gökçe, 2008; Tetik, 2010); işten ayrılma niyetini ve işe devamsızlıkları arttırdığı (Simmons, 2008), bireysel düzeyde özyeterlilik inancını ve pozitif sosyal davranışları azalttığını (Mikkelsen ve Einarsen, 2002; Lewis ve Malecha, 2011), öfke, saldırganlık ve üretkenliğe aykırı işyeri davranışlarını arttırdığını (Coillie ve Mechelen, 2006; Delen, 2010; Meier ve Semmer, 2012) ve örgütsel düzeyde kurumun işleyişi ve performansına (Lewis, 2009; Trudel, 2009; Trudel ve Reio, 2011) olumsuz etki ettiği öne sürülmüştür.

Bu çalışmada ise, söz konusu sonuçlar arasında incelenmiş olan işyeri agresyon davranışları (saldırgan davranışlar) ele alınmış ve işyeri nezaketsizliği algılamalarının etkileyebileceği olumsuz çalışan davranışları olarak incelenmiştir. "Agresyon" kavramı, bir başka kişiye fiziksel veya psikolojik zarar verme niyetiyle sözlü veya fiziksel davranışta bulunma olarak tanımlanmaktadır (Dilbaz, 1999; Doğan, Güler ve Kelleci, 2001). Duygusal (emosyonel) gerginlik ile ilişkili olduğu düşünülen ve yoğun öfke, ajitasyon, düşük dürtü kontrolü ile birlikte giden agresyon, en geniş tanımıyla hakim olmak, yenmek, yönetmek, haz almak amacıyla güçlü, etkili bir hareket, fiil, işlem; bir işi bozma, engelleme, boşa çıkarmaya karşı düşmanca, yaralayıcı, hırpalayıcı veya tahrip edici amaç taşıyan bir davranış olarak tanımlanmaktadır (Oral ve Atamer 2004; Ayan 2007). Saldırganlık (Agresyon), Ruhbilim Terimleri Sözlüğü'nde (Enç, 1980, s.158) "bireyin kendi düşünce ya da davranışlarını, dıştaki direnmelere karşın zorla karşısındakine benimsetme çabası" şeklinde ifade edilmektedir. Hasta ve Güler (2013, s.66) tarafından yayınlanan bir makale çalışmasında ise, çeşitli kaynaklardan elde edilen tanımlara göre agresyon (saldırganlık), "başkalarını inciten, psikolojik ve fizyolojik zarar veren her türlü davranış", "başkalarını incitme niyeti taşıyan her türlü davranış" ya da "öfke içeren

davranış” gibi farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Öte yandan, sağlık kurumlarını ve sağlık personelinin ele alan çalışmalarda da agresyon için tanımlamalar yapıldığı görülmektedir. Sağlık örgütleri bağlamında, duygusal boşalımı (deşarjı) sağladığı da ileri sürülen agresyon, çalışanların kendisine, başkalarına ya da nesnelere yönelik fiziki zarar vermesiyle; kendisinin, yakınlarının veya çalışma arkadaşlarının güvenliğini tehlikeye sokan, tıbbi bakımı engelleyen, kişinin işlevselliğini bozan, yıkıcı sesli, sözlü ve motor davranışlar kümesi olarak da açıklanmaktadır (Abderhalden, Needham, Friedli, Poelmans ve Dassen, 2002; Jansen 2005; Pekriz, 2009).

Konu ile ilgili yazında, etyolojik olarak agresyon farklı şekillerde açıklanabilmektedir (Anderson ve Bushman, 2002; Hasta ve Güler, 2013). Farklı disiplinler ve çeşitli çalışmalar arasında farklı tanımlanmakla beraber agresyonun kökenine biyolojik, psikolojik ve sosyal yönden bütüncül yaklaşmak söz konusudur (Pekriz, 2009, s.3). İçgüdü kuramları açısından, agresyon, doğuştan gelen saldırgan içgüdülerin bir sonucu olarak görülmektedir. İnsanlarda saldırganlığın doğuştan geldiğini savunan bu görüşlerin temeli önemli ölçüde, hayvanlar üzerine yapılan çalışmalara dayandırılmaktadır (Hasta ve Güler, 2013, s.67). Sosyal öğrenme kuramcıları ise, saldırganlığı öğrenmelere dayandırarak açıklamaktadırlar (Bandura, 1971; Sloan, 2004; Özmen, 2004; Bostan ve Kılıçgil, 2008; Terzi, 2009). Bandura (1971), “Sosyal Öğrenme Kuramı” ile agresyonun sosyalizasyonun bir sonucu olarak ortaya çıkan, öğrenilebilen bir davranış olduğunu öne sürmektedir. Bu bağlamda bireyi saldırganlığa iten nedenlerin içsel değil, dışsal ve çevresel olabileceği ön görülmektedir. Bu çalışmada ise, kavramlar arasındaki ilişkilerin kuramsal temelleri Sosyal Öğrenme Kuramına dayandırılmakta ve işyeri nezaketsizliği, örgüt iklimi ve kötü muamele algılamalarının agresyon davranışları ile olan ilişkisi Sosyal Öğrenme Kuramı ile açıklanmaya çalışılmaktadır.

Öte yandan, konu ile ilgili yazında, işyeri nezaketsizliğinin ortaya çıkışına ilişkin pek çok neden araştırılmış ve temel olarak, örgütsel faktörler, örgüt ve yönetim yapısı, örgüt iklimi ve politikaları, bireysel faktörler, kişilik özellikleri, saldırganlık özellikleri ve durumsal faktörler üzerinde durulmuştur (Coillie ve Mechelen, 2006; Lawrence ve Robinson, 2007; Newton, 2011; Meier ve Semmer, 2012). Türkiye’de konu ile ilgili araştırma yapmış olan Delen (2011) tarafından işyeri nezaketsizliğinin ortaya çıkışına ilişkin pek çok neden sıralanmış ve temelde üç ana neden üzerinde durulmuştur. Bunlardan ilk nedenin, çalışma yaşamındaki değişim olduğu ve ikincisinin de kurum politikaları olduğu ileri sürülmüştür. Özellikle bu ilk iki neden, çalışanlar üzerindeki etkileri ve dolaylı olarak nezaketsiz davranışların ortaya çıkması ve yaygınlaşmasına neden olmaları açısından incelenmiştir. Üçüncü nedenin ise, yönetici özellikleri ve yöneticilerin tutumları olduğu öne sürülmüştür.

Bu bağlamda, kavram hakkında yapılan kuramsal ve görgül çalışmaların yer aldığı yazında, işyeri nezaketsizliğinin öncelleri olarak olumsuz örgüt ikliminin (Jacobson, 2007; Soljan vd., 2009; Scheuer, 2010; Shim, 2010; Terlecki, 2011), kurumdaki yıldırma ve kötü muamele davranışlarının (Andersson ve Pearson, 1999; Jansen, 2005; Gökçe, 2008), örgüt ve yönetim yapısının, örgüt politikalarının (Flynn, 1999; Hornstein, 2003; Delen, 2011) iletişim sorunlarının (Pearson ve Porath, 2005); kişisel nedenlerin ve durumsal (Anderson ve Bushman, 2002; Scheuer, 2010; Terlecki, 2011) faktörlerin etkili olduğu öne sürülmüştür.

Söz konusu araştırmaların hangi alanlarda ve sektörlerde yapıldığı incelendiğinde ise, eğitim, sağlık, hizmet, kamu, telekomünikasyon, bankacılık, imalat ve benzeri çok çeşitli sektörlerde yürütülmüş olduğu görülmektedir. Aynı zamanda, özellikle sağlık kurumlarında ve hastanelerde görev yapan hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiş olan çalışmalar göze çarpmaktadır. Hastanelerde özellikle bazı kliniklerde öne çıkan amir otoritesinin çok

belirgin olduğu örgütlenme yapısı görülmektedir. Özellikle hemşirelerde bazen de asistan hekimlerde görülen, bu ikili amir otoritesi, işin örgütlenme biçiminden kaynaklanan yıldırma ve işyeri nezaketsizliğine zemin hazırlayabilmektedir (Morrison ve Love, 2003, Karacaoğlu ve Reyhanoğlu, 2006; Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011; Keskin, Gümüş ve Engin, 2011; Polat ve Pakiş, 2012; Aytac ve Dursun, 2013). Sağlık bakım kurumlarında çalışanlara yönelik saldırganlık ve şiddetle ilgili yapılan çalışmalarda elde edilen verilere göre, sağlık kurumlarında çeşitli servislerde çalışan sağlık personeli saldırganlık, yıldırma, nezaketsizlik ve şiddet içeren davranışlar açısından daha çok risk altındadır (Vanderslott 1998; Jansen 2005; Maguire ve Ryan 2007; Martin, 2008; Jonker, Goossens, Steenhuis ve Oud, 2008). Morrison ve Love (2003) psikiyatri servisinde çalışanların diğer servislerde çalışanlara göre iki kat daha fazla risk altında olduklarını vurgulamaktadır.

Bununla birlikte, konu ile ilgili yazında, söz konusu değişkenler arası ilişkilerin birtakım kişisel, durumsal ve demografik unsurlara göre de farklılıklar gösterebileceği ve özellikle sosyo-psikolojik ve durumsal özelliklerinin bu farklılaşmada etkili olabileceği öne sürülmektedir. Rothmann ve Jordaan (2006:88), psikososyal kaynakları açıklarken, işin fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel nitelikleri üzerinde durarak bu kaynakların bireylerin kişisel tutum ve iş sonuçlarına etkisi olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmada ise, bir sosyo-psikolojik unsur olarak "sosyal destek" algısının bireylerin bilişsel-duygusal-davranışsal sistemlerini etkileyebileceği ve işyeri nezaketsizliği ile agresyon davranışları arasındaki ilişkide bu kavramın düzenleyici değişken olarak role sahip olabileceği varsayılmaktadır. Sosyal destek algısı yönetim ve örgütsel davranış alanında, çalışanların işyeri tutum, davranış ve algılarını etkilemesi ve örgüt ile ilgili çeşitli faktörlerin bireylerde olan yansımalarında düzenleyici bir role sahip olması açısından üzerinde sıklıkla durulan kavramlardan biri olmuştur (Eisenberger vd., 2002; Özdevecioğlu, 2003; Chuan ve Lo, 2004;

Chow, Lo, Sha ve Hong, 2006; Chiu, Chung, Wu ve Ho, 2009; Turunç ve Çelik, 2010; Çelik ve Fındık, 2012).

## 2.2. Kuramsal Araştırma Modeli ve Hipotezler

Yapılan literatür araştırmasına göre, yurt dışı ve yurt içi çalışmalarda sağlık kurumlarındaki örgüt politikası, iklimi ve yönetim yapısı ve çalışma şartlarının zorluğundan ötürü söz konusu işyeri nezaketsizliği ve kötü muamele gibi algıların fazlaca hissedilebildiği vurgulanmaktadır (Dilbaz, 1999; Abderhalden, Needham, Friedli, Poelmans ve Dassen, 2002; Wells ve Bowers 2002; Morrison ve Love 2003; Jansen 2005; Turgut, Lagace, İzmir ve Dursun, 2006; Oflaz, 2006; Perkiz, 2009; Dikmetaş vd., 2011; Kaya, 2012). Bu çalışmada ise, hastanelerde çeşitli servislerde çalışan hemşirelerin işyeri nezaketsizliği algılamaları ile ilişkili olabilecek örgütsel ve durumsal önceller olarak olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele algısının etkili olabileceği ve söz konusu işyeri nezaketsizliği algılamalarının hemşirelerde saldırgan davranışı üzerinde anlamlı bir etki yaratabileceği beklenmektedir.

Böylece, bu araştırmanın hipotezlerinin ve teorik çerçevesinin oluşmasına temel teşkil eden ve yanıtlanması beklenen temel sorunsalı şöyle özetlenebilir:

(1) "Sağlık kurumlarında görev yapan hemşirelerin algıladıkları olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele algısının işyeri nezaketsizliği algılamaları ile ilişkisi nasıldır?";

(2) "İşyeri nezaketsizliği ve saldırgan davranışları arasındaki ilişki nasıldır?" ve

(3) İşyeri nezaketsizliği ve saldırgan davranışları arasındaki ilişki psiko-sosyal kaynak olarak sosyal destek algısı gibi şartlı değişkene göre farklılık göstermekte midir?";

Çalışmanın temel sorunsalı, ilgili alan yazındaki bulgular ve kuramsal gerekçelere dayanarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur. Araştırmanın kuramsal modeli Şekil 1'de sunulmuştur.

H1: Olumsuz örgüt iklimi algısı ile işyeri nezaketsizliği algılaması arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H2: Kötü muamele algısı ile işyeri nezaketsizliği algılaması arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

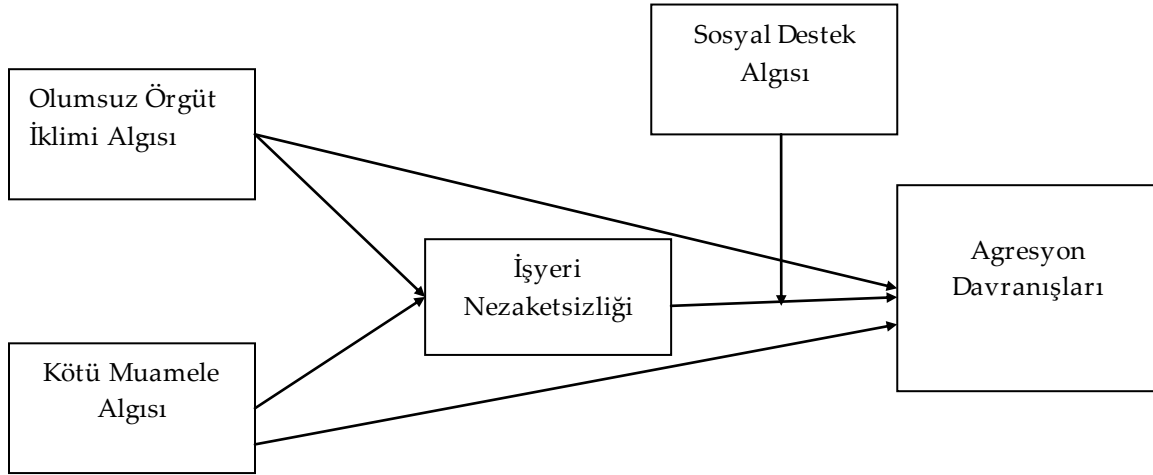
H3: Olumsuz örgüt iklimi algısı ile agresyon davranışları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H4: Kötü muamele algısı ile agresyon davranışları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H5: İşyeri nezaketsizliği algılaması ile agresyon davranışları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H6: İşyeri nezaketsizliği algılaması ile agresyon davranışları arasındaki ilişkide sosyal destek algısı düzenleyici değişken (şartlı değişken) rolüne sahiptir.

Şekil 1. Araştırmanın Kuramsal Modeli



### 3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

#### 3.1. Araştırmanın Önemi ve Örneklemi

İlgili alan yazında, olumsuz örgüt iklimi, kötü muamele algısı, işyeri nezaketsizliği ve agresyon kavramları arasında belirleyiciliği araştıran ve bunların birbirleri ve sosyopsikolojik kaynaklar ile ilişkilerini içeren yeterli sayıda çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yönüyle bu araştırmadan elde edilecek sonuçların alan yazına, iş yaşamındaki kurumlara ve bireylere faydalı olacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın evrenini ise, İstanbul'da faaliyet gösteren Özel Hastanelerde çeşitli servislerde çalışan hemşireler oluşturmaktadır.

Araştırma örnekleminin belirlenmesinde İstanbul'daki tüm özel hastaneler listelenmiş, daha sonra tesadüfi (Random) yolla 9 hastane seçilmiştir. Bu hastanelerdeki hasta ile direkt teması olan klinik hemşirelerine grup olarak araştırmanın ölçme aracı uygulanmıştır. Bu yönüyle araştırmada oransız küme örnekleme yaklaşımı uygulanmıştır. Araştırmada toplanabilen ve değerlendirmeye alınan anket formu sayısı toplam 9 hastaneden 244'dür. Bu sayının evreni temsil kabiliyeti olduğu ve sonuçların evrene genellenebileceği düşünülmektedir.



### 3.2. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Bu çalışmada, kesitsel tipte ve tanımlayıcı araştırma tasarımı uygulanmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır ve veriler Mayıs 2013-Eylül 2013 tarihleri arasında toplanmıştır.

Araştırmadaki ölçme araçlarının güvenilirlikleri için Cronbach alfa değeri, geçerlilikleri için ise açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Tüm ölçeklerin Cronbach alfa değerleri 0,70'in üzerinde saptanmış olduğundan iç tutarlılığın olduğu görülmüştür. Geçerlilik için ise açıklayıcı faktör analizi uygulanmış ve ilk faktörün toplam varyansın %30'undan fazlasını açıkladığı tespit edilmiştir (Büyüköztürk, 2007, s.125 referans alınmıştır). Bu bilgiye dayanarak ölçekler tek faktörlü olarak değerlendirmeye alınmıştır (Büyüköztürk, 2007, s.125). Araştırmadan elde edilen veriler elektronik ortamda SPSS 18 istatistik paket programında analiz edilmiştir. Verilerin normal dağılıma uygunlukları, merkezi ve yaygınlık ölçütlerinin incelenmesi, Tek Örneklem Kolmogorow-Smirnow testi ve histogramlar ile değerlendirilerek ve normal dağılıma uygun oldukları görülmüştür. Analiz ve değerlendirmelerde sıklık tabloları, merkezi ve yaygınlık ölçütleri, Pearson korelasyon testi, doğrusal regresyon ve hiyerarşik regresyon analizleri uygulanmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formunun birinci bölümde, katılımcı ile ilgili kişisel verileri (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni hal, görev süresi; çalışılan klinik/servis) toplamayı amaçlayan toplam 6 soru sorulmuştur. Bu bölümün ardından toplam 6 alt bölümden ve 46 maddeden oluşan soru formu yer almıştır. Bu çalışmada anket formunda yer alan 46 maddeye ilişkin cevaplar 5'li Likert ölçeği şeklinde sorulmuştur (1=Kesinlikle Katılıyorum..5=Kesinlikle Katılmıyorum). Araştırmada kullanılan ölçüm araçları şöyledir:

a) "Olumsuz Örgüt İklimi Ölçeği": Olumsuz örgüt iklimi ile ilgili algılamaları

değerlendirmek için Spector, Coulter, Stockwell ve Matz (2007) tarafından geliştirilen ve çok sayıda çalışmada kullanılan tek boyut ve 5 maddeden oluşan ölçüm aracı (Climate for Workplace Aggression Scale) kullanılmıştır.

b) "Kötü Muamele Algısı Ölçeği": İşyerindeki amirler ile ilgili görüşlerin değerlendirildiği ölçek Tepper (2000) tarafından geliştirilmiş (Abusive Supervision Scale) ve çeşitli araştırmalarda kullanılmıştır. Bu ölçek, tek boyutlu olup 14 maddeden oluşmaktadır.

c) "İşyeri Nezaketsizliği Algısı Ölçeği": Blau ve Andersson (2005) tarafından geliştirilen ve 7 maddeden oluşan bu ölçek, hemşirelerin işyeri nezaketsizliği algılamalarını belirlemek amacıyla uygulanmıştır. Ölçek tek boyuttan oluşmaktadır.

d) "Saldırgan Davranışlar Ölçeği": İşyerinde hemşireler tarafından sergilenebilen saldırgan davranışlarını değerlendirmek amacıyla Burton, Mitchell ve Lee (2005) tarafından geliştirilmiş olan ölçüm aracı maddelerin ifadesi uyarlanarak uygulanmıştır. Bu ölçek direk saldırganlık ve dolaylı saldırganlık olmak üzere iki boyutludur ve toplam 16 maddeden oluşmaktadır.

e) "Sosyal Destek Ölçeği": Bu çalışmada, bireylerin çalışma arkadaşları ile ilgili olarak algıladıkları sosyal desteği ölçmek amacıyla 8 maddeli Sosyal Destek Algısı Ölçeği'nin 4 maddesi ile oluşan Çalışma Arkadaşları Sosyal Desteği (Coworker Social Support) boyutu kullanılmıştır. Ölçek, House (1981), Torun (1995), ve Yıldırımbulut (2006) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılmıştır.

### 3.3. Araştırma Bulguları

#### 3.3.1. Araştırmadaki Değişkenlerin Ortalama ve Güvenilirlik Değerleri

Kullanılan ölçeklerin madde analizleri ve ortalamaları değerlendirilmiş, geçerlilik ve güvenilirliklerini test etmek için faktör analizi uygulanmıştır. Ölçeğin Keiser-Meyer- Olkin analiz sonucu ve Barlett testi anlamlılık düzeyi (p=.000) esas alınarak değerlendirmeler yapılmıştır. Yapılan analizlere göre elde edilen

ortama, standart sapma ve Cronbach Alpha güvenilirlik değerleri; “olumsuz örgüt iklimi” için ( $M=3.05$ ,  $SD=1.08$ ,  $\alpha=.93$ ); “kötü muamele algısı” için ( $M=3.17$ ,  $SD=1.03$ ,  $\alpha=.89$ ); “işyeri nezaketsizliği” için ( $M=3.55$ ,  $SD=1.54$ ,  $\alpha=.91$ ); “agresyon davranışları” için ( $M=3.41$ ,  $SD=1.44$ ,

$\alpha=.84$ ); “sosyal destek algısı” için ( $M=2.96$ ,  $SD=1.38$ ,  $\alpha=.94$ ) olarak tespit edilmiştir. Değişkenlere ilişkin elde edilen ortalama, standart sapma ve güvenilirlik değerleri Tablo 1’de sunulmuştur.

**Tablo 1. Araştırmada Yer Alan Değişkenlerin Ortalamaları ve Güvenilirlik (Cronbach Alpha) Değerleri**

	Olumsuz Örgüt İklimi Algısı	Kötü Muamele Algısı	İşyeri Nezaketsizliği	Agresyon Davranışları	Sosyal Destek Algısı
Ortalama ( $M$ )	3.05	3.17	3.55	3.41	2.96
Std. Sapma ( $SD$ )	1.08	1.03	1.54	1.44	1.38
Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	.93	.89	.91	.84	.94

### 3.3.3.Hipotezlere Yönelik Bulgular

Yapılan Pearson Korelasyon analizi sonuçları ( $N=244$ ;  $p < 0.05$ ), olumsuz örgüt iklimi ile işyeri nezaketsizliği arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı ( $r=0,565$ ); agresyon davranışı arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı ( $r=0,498$ ); kötü muamele algısı ile işyeri nezaketsizliği arasında ( $r= 0,571$ ) orta düzeyde pozitif ve anlamlı; kötü muamele algısı ile agresyon davranışı arasında ( $r=0,482$ ) orta

düzeyde pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu göstermiştir. İşyeri nezaketsizliği ile saldırgan davranışlar arasında ise ( $r=0,513$ ) orta düzeyde pozitif ve anlamlı ilişki görülmüştür. Bu bulgulara dayanarak “hipotez 1-2-3-4-5” “doğrulanmıştır”. Değişkenler arasındaki ilişkilerin yer aldığı Pearson Korelasyon Test sonuçları Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2. Araştırmada Yer Alan Değişkenler Arası İlişkiler**

Değişkenler:	1	2	3	4	5
1. Olumsuz Örgüt İklimi	1	0,211*	0,565*	0,498*	-0,252*
2. Kötü Muamele Algısı	0,211*	1	0,571*	0,482*	-0,321*
3. İşyeri Nezaketsizliği	0,565*	0,571*	1	0,513*	-0,298*
4. Agresyon Davranışı	0,498*	0,482*	0,513*	1	-388
5. Sosyal Destek Algısı	-0,252*	-0,321*	-0,298*	-388	1

N:244; \*  $p<.05$

Bununla birlikte, olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele algısının işyeri nezaketsizliği üzerindeki belirleyici etkisini saptayabilmek amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde, olumsuz örgüt ikliminin

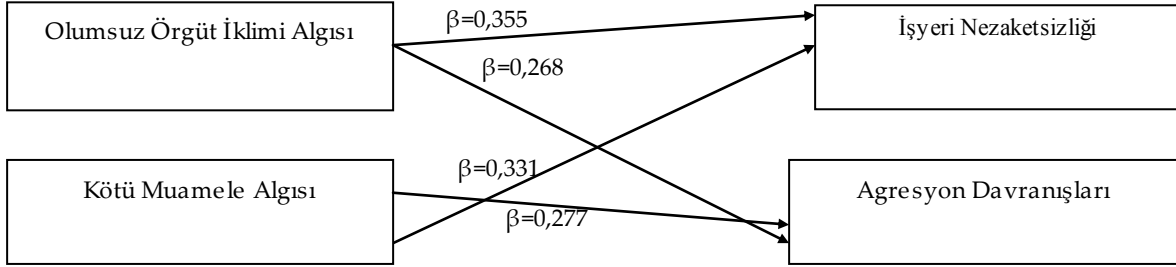
( $R=0,246, R^2=0,367, F=6,522, \beta=0,355, P<0.01$ ) işyeri nezaketsizliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu ve 0,37'lik bölümünü açıkladığı görülmektedir. Kötü muamele algısı ise ( $R=0,289, R^2=0,339, F=5,212, \beta=0,331, P<0.01$ ) işyeri nezaketsizliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkide bulunmakta ve 0,34'lük bölümünü açıklamaktadır. Sonuçlara göre, olumsuz örgüt iklimi agresyon davranışlarını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemekte ( $R=0,226, R^2=0,274, F=6,055, \beta = 0.268, p<0.01$ ) ve

0,27'lik kısmını açıklamaktadır. Aynı zamanda, kötü muamele algısının agresyon davranışlarını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği ( $R=0,272, R^2=0,281, F=5,288, \beta = 0.277, p<0.01$ ) ve 0,28'lik kısmını açıkladığı belirlenmiştir. Algılanan olumsuz örgüt ikliminin ve kötü muamele algısının işyeri nezaketsizliği ve agresyon davranışlarına etkisini ve açıklayıcılığını gösteren regresyon analizi sonuçları Tablo 3'de gösterilmiştir. Regresyon analizleri sonrasında elde edilen bulgulara göre modeldeki bağımlı (işyeri nezaketsizliği ve agresyon davranışları) ve bağımsız değişkenler (algılanan olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele algısı) arasındaki regresyon ilişkisi Şekil 2'de gösterilmiştir.

**Tablo 3. Algılanan Olumsuz Örgüt İkliminin ve Kötü Muamele Algısının İşyeri Nezaketsizliği ve Agresyon Davranışlarına Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımlı Değişken: İşyeri Nezaketsizliği Algısı			
Bağımsız Değişken	Beta	t Value	P Value
Constant		9,766	,000
Olumsuz Örgüt İklimi Algısı	,355	3,199	,002
$R=,246; R^2=,367; F Value=6,522; P Value=0,002$			
Bağımlı Değişken: İşyeri Nezaketsizliği Algısı			
Constant		8,917	,000
Kötü Muamele Algısı	,331	3,798	,000
$R=,289; R^2=,339; F Value=5,212; P Value=0,000$			
Bağımlı Değişken: Agresyon Davranışları			
Constant		6,242	,000
Olumsuz Örgüt İklimi Algısı	,268	9,747	,000
$R=,226; R^2=,274; F Value=6,055; P Value=0,000$			
Bağımlı Değişken: Agresyon Davranışları			
Constant		5,008	,000
Kötü Muamele Algısı	,277	5,479	,000
$R=,272; R^2=,281; F Value=5,288; P Value=0,000$			

**Şekil 2. Regresyon Analizi Sonrasındaki Model: Olumsuz Örgüt İklimi ve Kötü Muamele Algılarının İşyeri Nezaketsizliği ve Agresyon Davranışlarına Etkisi**



Diğer yandan, işyeri nezaketsizliği ile birlikte sosyal destek algısının saldırgan davranışları üzerindeki etkisi incelendiğinde (Tablo 4), etkileşimin anlamlı olduğu ve modelin açıklayıcılığının arttığı görülmektedir (1.Adım:  $R^2=0,219$ ; 2.Adım:  $R^2= ,251$ ; 3.Adım:  $R^2= ,262$ ).

Söz konusu etkileşimin anlamlı fakat açıklayıcılığın düşük seviyede (%4) olmasından dolayı kısmi bir düzenleyici etkiliğın varlığından söz edilebilmektedir. Bu bulgulara göre "Hipotez 6" " kabul edilmiştir".

**Tablo 4. İşyeri Nezaketsizliği ve Agresyon Davranışları Arasındaki İlişkide Sosyal Destek Algısının Düzenleyici Etkisi (Hiyerarşik regresyon analizi kullanılmıştır)**

Bağımlı Değişken: AGRESYON DAVRANIŞLARI								
Bağımsız Değişkenler	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	F	F Değiş.	P	Beta	T	p
1. İşyeri Nezaketsizliği	0,416	0,426	89,228	90,320	0,00	0,355	4,255	0,00
2. İşyeri Nez.	0,427	0,427	75,808	19,456	0,00	0,350	4,269	0,00
Sosyal Destek						-0,204	3,682	0,00
3. İşyeri Nezaketsizliği	0,461	0,448	46,474	4,223	0,00	-0,305	3,111	0,00
Sosyal Destek						-0,193	4,252	0,00
İşyeri Nez. x Sosyal Destek						-0,092	2,655	0,00

#### 4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada, elde edilen sonuçlarına göre, İstanbul'da özel hastanelerde çalışmakta olan hemşirelerin olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele algılamaları ile işyeri nezaketsizliği algılamaları ve agresyon davranışları arasında orta seviyelerde anlamlı ve pozitif ilişkiler saptanmıştır. Özellikle, regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin bulgular incelendiğinde, olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele algısının işyeri nezaketsizliği ve agresyon davranışları üzerinde anlamlı (önemli) birer belirleyici olduğu saptanmıştır. Bu analiz sonuçlarına göre, araştırmanın, "olumsuz örgüt iklimi ve kötü muamele algısının işyeri nezaketsizliği algılamaları ve agresyon (saldırgan) davranışlarının güçlü birer belirleyicisidir" önermesini destekleyebildiği söylenebilmektedir. Bununla birlikte, araştırma sonuçlarının ilgili yazınla (Anderson ve Bushman, 2002; Jacobson, 2007; Martin, 2008; Soljan, Josipovic-Jelic ve Titlic, 2009; Pekriz, 2009; Milam, Spitzmueller ve Penney, 2009; Scheuer, 2010; Delen, 2011; Shim, 2010; Terlecki, 2011; Polat ve Pakiş, 2012) uyumlu olduğu görülmektedir. Bu araştırmayla varılan genel sonuç, özel hastanelerde çalışmakta olan hemşirelerin agresyon davranışlarını önemli ölçüde sergiliyor olmaları ve bu davranışların düzeyinde de bireylerin içinde buldukları işyerinde hissettikleri olumsuz psikolojik iklim ve üstlerle ilgili kötü muamele duygusunun önemli katkılara sahip olduğudur. Özellikle işyeri nezaketsizliği algılamalarının agresyon davranışları üzerinde güçlü ve anlamlı etkileri olduğu görülmüştür. Öte yandan, çalışma arkadaşları hakkında hissettikleri sosyal destek algısının işyeri nezaketsizliği algılamalarının agresyon davranışı göstermeleri üzerindeki etkisini negatif yönde düzenleyici olarak etkilediği saptanmıştır. Bu sonuca göre, algılanan sosyal destek bir sosyopsikolojik kaynak olarak bireylerin nezaketsizlik algısının agresyon davranışları üzerindeki etkisini azaltmaktadır.

Bu çalışma, söz konusu kavramları doğru bir şekilde tanımlamak ve örgütsel yaşamda karşılaşılan kötü muamele biçimlerini belirlemek, bu sorunların çalışanların davranışsal sonuçlarıyla ilişkisini vurgulamak ve bu sorun alanına çözüm getirebilmek adına önem arz etmektedir. Türkiye'de örgütsel davranış ve yönetim-organizasyon alanında yapılmış olan araştırmalarda, bu çalışmanın araştırma kapsamındaki kavramlar bir arada incelenmemiştir. Diğer yandan, mobbing (yıldırma) konulu çalışmaların çok sayıda bulunmasına karşın, özellikle işyeri nezaketsizliği kavramının ilişkilendirildiği araştırma sayısının kısıtlı olduğu fark edilmektedir. Bu gerekçelere dayanarak, yapılan bu araştırmanın gerek kuramsal çerçevesi gerekse de ortaya koyabileceği sonuçlar nedeniyle özellikle örgütsel davranış alanına ve konu ile ilgili yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### 5. ARAŞTIRMANIN KISITLILIĞI VE ÖNERİLER

Araştırmanın İstanbul ilinde, sınırlı sayıda hastanelerde gerçekleştirilmesi olması, sınırlı sayıda katılımcılardan oluşması çalışmanın kısıtlılığını oluşturduğu düşünülmektedir. Sonraki araştırmaların daha geniş örneklem üzerinde gerçekleştirilmesi ve araştırma modelinde diğer örgütsel, bireysel, kültürel ve durumsal değişkenlerin de incelenmesi önerilmektedir. Aynı zamanda, işyeri nezaketsizliğinin kötü muamele, olumsuz iklim ve agresyon davranışlar arasındaki ilişkilerde ara değişken rolünün incelenebileceği düşünülmektedir. Özellikle 5-faktör kişilik özelliklerinin söz konusu kavramlar arasındaki bağlantılarda etkisinin olabileceği düşünülmekte ve araştırmaya değer görülmektedir. Tüm bu kısıtların yeniden değerlendirilmesi ile birlikte, araştırma sonuçlarının güvenilirliğinin artabileceği düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Abderhalden, C., Needham, I., Friedli, T. K., Poelmans, J., & Dassen, T. (2002). Perception of aggression among psychiatric nurses in Switzerland. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 106(412), 110-117.
- Anderson, C.A., & Bushman, B.J. (2002). Human aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-51.
- Andersson, L., & Pearson, C. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, (24-3):452-471.
- Ayan, S. (2007). Aile içinde şiddete uğrayan çocukların saldırganlık eğilimleri. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 8, 206-214.
- Aytaç, S., & Dursun, S. (2013). Çalışma hayatında kadına yönelik şiddet: Sağlık sektöründe bir uygulama. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 71(1), 67-78.
- Bandura, A. (1971). *Psychological Modelling*. New York: Atherton Press.
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 595-614.
- Bostan, G., & Kılıçgil, E. (2008). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencisi olan ve olmayan Ankara Üniversitesi öğrencileri saldırganlık boyutları. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 5 (3), 133-140.
- Bulutlar, F., & Öz, E. Ü. (2009). The effects of ethical climates on bullying behaviour in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 86(3), 273-295.
- Burton, J. P., Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2005). The role of self-esteem and social influences in aggressive reactions to interactional injustice. *Journal of Business and Psychology*, 20(1), 131-70.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı* (İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum), 8. Baskı, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Chiu, Y.L., Chung, R., Wu, C., & Ho, C. (2009). The effects of job demands, control, and social support on hospital clinical nurses' intention to turn over. *Applied Nursing Research*, 22, 258-263.
- Chow, I.H., Lo, W.C., Sha, Z., & Hong, J. (2006). The impact of developmental experience, empowerment, and organizational support on catering service staff performance. *International Journal of Hospitality Management*, 25, 478-495.
- Chuan, J. Y., & Lo, S. K. (2004). Living Alone, Social Support and Feeling Lonely Among the Elderly. *Social Behavior and Personality*, 32(2), 129-138.
- Coillie, H.V., & Mechelen, I.V. (2006). Expected consequences of anger-related behaviors. *European Journal of Personality*, 20, 137-154.
- Çangarlı, B.G. (2009). A Review of Organizational Antecedents of Bullying. *International Journal of Business Research*, 9(6), 100-106.
- Çelik, A., & Fındık, M. (2012). The effect of perceived organizational support on organizational identification. In *Proceedings of World Academy of Science, Engineering and Technology* (No. 68). World Academy of Science, Engineering and Technology.
- Delen, M. G. (2011). Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu. *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 53, 43-58.
- Dikmetaş, E., Top, M., & Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3), 137-149.
- Dilbaz, N. (1999). Şiddet riskinin değerlendirilmesi ve saldırgan hastaya yaklaşım. *Klinik Psikiyatri*, 2, 179-188.
- Doğan, S., Güler, H., & Koçak, E. (1999). Hemşirelerin öfke davranışlarına tepkileri ve kendi öfke düzeylerinin belirlenmesi. *C.Ü.Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 3(1), 1-22.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelears, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harrasment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative acts Questionnaire-Revised. *Work and Stres*, 23, 24-44.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-588.
- Enç, M. (1980). *Ruh Bilim Terimleri Sözlüğü*. Ankara: TDK.
- Flynn, G. (1999). Stop Toxic Managers Before They Stop You!. *Workforce*, 78(8), 40-46.
- Gökçe, A.T. (2008). *Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri*. Ankara: Öğreti: PEGEM Akademi.
- Hasta, D., & Güler, M.E. (2013). Saldırganlık Kişilerarası ilişki tarzları ve empati açısından bir inceleme. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 64-104.
- Hornstein, H.A. (2003). Workplace incivility: An unavoidable product of human nature and organizational nurturing. *Ivey Business Journal*, 1(3), 1-7.
- House, J.S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Addison-Wesley.

- Jacobson, V.L. (2007). *Workplace Aggression: Employee attitudes, perceptions, and behaviors in aggressive work climates* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Department of Psychology, Capella University, A.B.D.
- Jansen, G.J. (2005). *The attitude of nurses towards impatient aggression in psychiatric care, the development of an instrument* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). University of Groningen, Hollanda.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace. *Journal of Management Development*, 20(8), 705-714.
- Jonker, E. J., Goossens, P. J. J., Steenhuis, I. H. M., & Oud, N. E. (2008). Patient aggression in clinical psychiatry: perceptions of mental health nurses. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 15, 492-499.
- Karacaoğlu, K., & Reyhanoğlu, M. (2006). Kıbrıs Türkü ve Türkiyeli ayrımı bağlamında işyerinde yıldırma: KKTC'deki sağlık sektöründe çalışanlara yönelik bir araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4), 145-176.
- Keskin, G., Gümüş, A.B., & Engin, E. (2011). Bir grup sağlık çalışanında öfke ve mizaç özellikleri: İlişkisel bir inceleme. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 24, 199-208.
- Kivimäki, M., Elovainio, M., & Vahtera, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, 57(10), 656-660.
- Lawrence, T. B., & Robinson, S. L. (2007). Ain't misbehaving: Workplace deviance as organizational resistance. *Journal of Management*, 33(3), 378-394.
- Lewis, P. S., & Malecha, A. (2011). The impact of workplace incivility on the work environment, manager skill, and productivity. *Journal of Nursing Administration*, 41(1), 41-47.
- Leyman, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplace. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of work and organizational psychology*, 5 (2), 251-275.
- Maguire, J., & Ryan, D. (2007). Aggression and violence in mental health services: categorizing the experiences of Irish nurses. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 14(2), 120-127.
- Martin, W. F. (2008). Is your hospital safe? Disruptive behavior and workplace bullying. *Hospital Topics*, 86(3), 21-28.
- Meier, L.L., & Semmer, N.K. (2012). Lack of reciprocity, narcissism, anger, and instigated workplace incivility: A moderated mediation model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-15.
- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2002). Basic assumption and post-traumatic stress among the victims of workplace bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 87-111.
- Milam, A., Spitzmueller, C., & Penney, L. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 58-69.
- Morrison, E. F., & Carney Love, C. (2003). An evaluation of four programs for the management of aggression in psychiatric settings. *Archives of Psychiatric Nursing*, 17(4), 146-155.
- Namie, G. (2003). Workplace bullying: Escalated incivility. *Ivey Business Journal*, 68(2), 1-6.
- Newton, M. (2011). *Workplace Aggression: An Examination of Three Emotional Intelligence Factors as They Relate to Workplace Aggression* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Social and Behavioural Sciences, Capella University, A.B.D.
- Oflaz, F. (2006). Psikiyatri kliniğinde tedavi edici ortam kavramı ve hemşirenin sorumlulukları. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7, 55-61.
- Oral, G., & Atamer, A. (2004). Psikolojik kuramlar ve agresyon üzerine bir derleme. *Adli Psikiyatri Dergisi*, 1(1), 43-57.
- Özdevcioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel adaletin bireylerarası saldırgan davranışlar üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 77-96.
- Özmen, S. (2004). Aile içinde öfke ve saldırganlığın yansımaları. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37(2), 27-39.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137.
- Pearson, C.M., & 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.
- Pekriz, Ş. (2009). *Psikiyatri hemşirelerinin agresyon algılamalarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Polat, O., & Pakış, I. (2012). Mobbing: İşyerinde Psikolojik Taciz. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(4), 211-217.

- Rothmann, S., & Jordaan, G.M.E. (2006). Job demands, job resources and work engagement of academic staff in South African higher education institutions. *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(4), 85-102.
- Scheuer, M.L. (2010). *A climate for workplace aggression: The influence of abusive supervision, organizational factors, and subordinate predispositions* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Northern Illinois University, Department of Psychology, A.B.D.
- Shim, J.H. (2010). *The relationship between workplace incivility and the intention to share knowledge: The moderating effects of collaborative climate and personality traits* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Psychology Faculty of University of Minnesota, A.B.D.
- Simmons, D.C. (2008). *Organizational culture, workplace incivility, and turnover: The impact of human resources practices* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). University of Louisville, Department of Education Leadership Foundations, A.B.D.
- Sloan, M.M. (2004). The effects of occupational characteristics on the experience and expression of anger in the workplace. *Work and Occupations*, 31(1), 38-72.
- Šoljan, I. (2009). Organizational circumstances for the occurrence of mobbing in health care organizations. *Macedonian Journal of Medical Sciences*, 2(3), 239-244.
- Soljan, I., Josipovic-Jelic, Z., & Titlic, M. (2009). Organizational circumstances for the occurrence of mobbing in health care organizations. *Macedonian Journal of Medical Sciences*, 2(3), 1-6.
- Spector, P. E., Coulter, M. L., Stockwell, H. G., & Matz, M. W. (2007). Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress*, 21(2), 117-130.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- Terlecki, S.A. (2011). *Exploring individual and organizational level antecedents of experienced workplace incivility* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Department of Psychology, Faculty of the University of Tennessee, Chattanooga, A.B.D.
- Terzi, C. (2009). *Ergenlerde saldırganlığın madde bağımlılığı ve diğer değişkenlerle ilişkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(18), 81-89.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Trudel, J. (2009). *Workplace incivility: Relationship with conflict management styles and impact on perceived job performance, organizational commitment and turnover* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). California State University, A.B.D.
- Trudel, J., & Reio, T. G. (2011). Managing workplace incivility: The role of conflict management styles—antecedent or antidote?. *Human Resource Development Quarterly*, 22, 395-423.
- Turgut, T., Lagace, D., İzmir, M., & Dursun, S. (2006). Assessment of violence and aggression in psychiatric settings: descriptive approaches. *Bulletin of Clinical Psychopharmacology*, 16, 179-194.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Vanderslott, J. (1998). A study of incidents of violence towards staff by patients in an NHS Trust hospital. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 5, 291-298.
- Wells, J., & Bowers, L. (2002). How prevalent is violence towards nurses working in general hospitals in the UK?. *Journal of Advanced Nursing*, 39(3), 230-240.
- Yıldırımbulut, E. (2006). *The effects of person-job fit, person-organization fit and social support on job stress: A study in call centers* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Organizational Behavior Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yüce Türk, E.E., & Öke, M.K. (2005). Mobbing and bullying: legal aspects related to workplace bullying in Turkey. *South East Review*, 2, 61-70.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content social work environments and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-237.