



2024, 13 (3), 1806-1823 | Araştırma Makalesi

İşyeri Nezaketsizliği Çalışan Verimliliği ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Araştırma: Sağlık Çalışanları Örneği

Ramazan Kıracı¹

Öz

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarında gözlemlenen işyeri nezaketsizliğinin çalışan verimliliğine ve örgütsel bağlılığa etkisi incelenmiştir. Nicel araştırma deseni kullanılarak yapılan bu çalışmanın verileri, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nden elde edilmiştir. Çalışmada kolayda örneklem yöntemi kullanılmış olup 300 sağlık çalışanına ulaşılmıştır. Anket tekniği kullanılarak elde edilen istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmada 7 madden oluşan "İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği" 4 madden oluşan "Çalışan Verimliliği Ölçeği" ve 15 madden oluşan "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçeklerin sırasıyla Cronbach Alpha değerleri 0,918, 0,739 ve 0,841'dir. Elde edilen veriler doğrultusunda tanımlayıcı istatistikler, korelasyon analizi, path analizi ve regresyon analizi yapılmıştır. Araştırmaya dâhil olanların % 68,3'ü kadın ve %55,7'si 25 ve 34 yaş aralığındadır. Sağlık çalışanlarından %14,3'ü doktor, %27'si hemşire-ebe, %22'si tıbbi sekreter, %1,3'ü idari personel ve %35,3'ü diğer sağlık personeli. Katılımcıların % 63'ü 5 ve üzeri yıl meslekte çalışmakta olup, % 49,7'si 5 ve üzeri yıl araştırma yapılan hastanede çalışmakta olduğunu belirtmiştir. İşyeri nezaketsizliğinin çalışan verimliliği ve örgütsel bağlılık üzerinde negatif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda, işyeri nezaketsizliği ile çalışan verimliliği ve örgütsel bağlılık arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. İşyeri nezaketsizliğinin çalışan verimliliğini ve örgütsel bağlılığı negatif yönde etkilediği gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Anahtar İşyeri Nezaketsizliği, Çalışan Verimliliği, Örgütsel Bağlılık, Sağlık Çalışanları, Davranış.

Kıracı, Ramazan (2024). İşyeri Nezaketsizliği Çalışan Verimliliği ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Araştırma: Sağlık Çalışanları Örneği, *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 13 (3), 1806-1823.
<https://doi.org/itobiad.1467055>

Geliş Tarihi	09.05.2024
Kabul Tarihi	27.09.2024
Yayın Tarihi	30.09.2024
*Bu CC BY-NC lisansı altında açık erişimli bir makaledir.	

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ramazan46k@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8032-1116>



2024, 13 (3), 1806-1823 | Research Article

A Study on Workplace Incivility, Employee Productivity And Organizational Commitment: The Case of Health Workers

Ramazan Kırac¹

Abstract

In this study, the effects of workplace incivility on employee productivity and organizational commitment in healthcare workers were examined. The data of this study, which was conducted using quantitative research design, were obtained from Kahramanmaraş Sütçü İmam University Health Practice and Research Hospital. Convenience sampling method was used in the study and 300 healthcare professionals were reached. The data obtained using the questionnaire technique were analyzed using a statistical program. "Workplace Incivility Scale" consisting of 7 items, "Employee Productivity Scale" consisting of 4 items and "Organizational Commitment Scale" consisting of 15 items were used in the study. The Cronbach Alpha values of the scales are 0.918, 0.739 and 0.841 respectively. Descriptive statistics, correlation analysis, path analysis and regression analysis were performed in line with the data obtained. Of those included in the study, 68.3% were female and 55.7% were between the ages of 25 and 34. Among the healthcare professionals, 14.3% were doctors, 27% were nurse-midwives, 22% were medical secretaries, 1.3% were administrative staff and 35.3% were other healthcare professionals. 63% of the participants have been working in the profession for 5 or more years, and 49.7% of them have been working in the hospital where the research was conducted for 5 or more years. Workplace incivility was found to have a negative effect on employee productivity and organizational commitment. As a result of the research, it was determined that there is a relationship between workplace incivility and employee productivity and organizational commitment. It has been observed that workplace incivility negatively affects employee productivity and organizational commitment.

Keywords: Workplace Incivility, Employee Productivity, Organizational Commitment, Healthcare Workers, Behavior.

Kırac, Ramazan (2024). A Study On Workplace Incivility, Employee Productivity And Organizational Commitment: The Case of Health Workers, *Journal of the Human and Social Science Researches*, 13 (3), 1806-1823.
<https://doi.org/itobiad.1467055>

Date of Submission	09.05.2024
Date of Acceptance	27.09.2024
Date of Publication	30.09.2024
*This is an open access article under the CC BY-NC license.	

¹ Assist. Prof., Kahramanmaraş Sütçü İmam University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Health Management, ramazan46k@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8032-1116>

Giriş

Organizasyonlar içerisinde bireyler birden fazla kişi ve grupla etkileşim ve iletişim halindedir (Üstün ve Ersolak, 2020, s.434). Bu etkileşime bağlı olarak da örgüt içerisinde birden çok olumlu ve olumsuz örgütsel davranış sergilenmektedir. Bu davranışlardan biride işyeri nezaketsizliğidir. İşyeri nezaketsizliğinden kaynaklı örgütlerde tükenmişlik, tatminsizlik, sadakatsizlik, stres, iş-aile çatışması, verimsizlik, performans düşüklüğü, işten ayrılma niyeti, örgütsel sessizlik, örgütsel siniklik gibi davranışlar artmaktadır (Pearson vd., 2000, s.125; Penney ve Spector, 2005, s.779; Cortina vd., 2001, s65; Pearson ve Porath, 2005, s.779; Cingöz ve Kaplan, 2015, s.13; Logan, 2016, s.50; Kanten, 2014, s.12; Kızıloğlu, 2019, s.35; Huang ve Lin, 2019, s.49; Kumral, 2017; s.11; Lewis & Malecha, 2011, s.42; Çoban ve Deniz, 2018, s.287). Bu gibi davranışların artması örgütlerde bağlılığın azalmasını ve verimliliğin düşmesini kaçınılmaz hale getirmektedir. Sağlık çalışanları zorlu çalışma şartları altında yoğun bir tempo ile çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Bu süreç sağlık çalışanlarında stres oluşturmakla birlikte iletişim kopukluğuna da neden olmaktadır. Buna bağlı olarak sağlık çalışanları güçsüz duruma düşmekte ve saldırgan bir tavır sergilemektedir (Logan, 2016, s.50). Sergilenen bu tavrılardan biride işyeri nezaketsizliğidir. İşyeri nezaketsizliği çalışan bireyler üzerinde stres oluşturmakta ve bu strese bağlı olarak da çalışanların motivasyon ve verimliliği düşmektedir (Logan, 2016, s.50; ; Lewis ve Malecha, 2011, s.42; Rehman vd.,2022, s.191). Nezaketsiz davranışların bireysel etkisi olduğu kadar örgütsel etkisi de vardır. Örgüt içerisinde performans düşüklüğüne neden olmakta, örgüte karşı düşmanca tavır sergilenmekte örgüt içerisinde çatışmalara neden olmaktadır (Mete, 2022, s.152). Aynı zamanda işyerinde nezaketsiz davranışlar sergilenmesi bireyin işe olan bağlılığını da olumsuz etkilemektedir (Mahmood vd., 2023, s.815). Literatürde de görüldüğü üzere işyeri nezaketsizliği hem bireysel hem de örgütsel açıdan organizasyonları olumsuz etkilediği görülmektedir. Bu araştırmada da işyeri nezaketsizliğinin çalışanları hem bireysel açıdan hem de örgütsel açıdan nasıl olumsuz etkilediği üzerine durulmuştur. Buna bağlı olarak araştırmada iki farklı soruya cevap aranmaktadır.

Araştırmanın ilk sorusu; sağlık çalışanlarında gözlemlenen nezaketsiz davranışlar çalışan verimliliğini etkilemekte midir? İkinci sorusu; sağlık çalışanlarında gözlemlenen nezaketsiz davranışlar örgütsel bağlılığı etkilemekte midir? Buna bağlı olarak çalışmanın amacı "Sağlık çalışanlarında gözlemlenen işyeri nezaketsizliğinin çalışan verimliliğine ve örgütsel bağlılığa etkisi" şeklindedir. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın literatür kısmında "işyeri nezaketsizliği", "çalışan verimliliği" ve "örgütsel bağlılık" kavramlarına yer verilmiştir. Çalışmanın yöntem kısmında araştırmanın modeli, araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama aracı, araştırmanın analizi ve araştırmanın etik kısmına yer verilmiştir. Bulgular kısmında, araştırmanın tanımlayıcı istatistiksel analizlerine, ölçeklere ait psikometrik analizlere, korelasyon analizine, regresyon analizine ve path diyagramına yer verilmiştir. Araştırmanın sonuç ve tartışma kısmında araştırmaya ait değişkenler ile demografik değişkenlerin sonuçları verilerek tartışılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

İşyeri Nezaketsizliği

İşyerindeki nezaket kavramı, çok sayıda bilim adamı tarafından ele alınmış (Walsh, 2012, s.408) ve iş yerinde çalışan bireylerin birbirlerine karşı gösterdiği saygı, kibarlık, nazik olma ve iyi niyetli davranma şeklinde tanımlanmıştır (Alhas, 2021, s.157). İşyeri

nezaketsizliği kavramı ise ilk olarak Andersson ve Pearson (1999, s.453) tarafından ele alınmıştır. Andersson ve Pearson'a (1999, s.454) göre işyeri nezaketsizliği "iş yerinde karşılıklı saygı normlarının ihlali ile ortaya çıkan düşük yoğunluklu ve niyeti belirsiz olan ancak hedefe zarar veren sapkın davranış" şeklinde tanımlanmıştır. Delen (2011, s.46) göre, iş yeri normlarına aykırı davranış olarak tanımlanmaktadır. Dion (2006, s.11) göre bu kavram, karşılıklı saygı kurallarını ihmal ederek, aşağılayıcı ve küçümseyici davranışlar sergilemektir. Literatürde işyeri nezaketsizliğini, üretkenlik karşıtı iş davranışı (Işıkay, 2018, s.7), zorbalık, taciz ve kötü davranış (Gökçe, 2008, s.107) ile ilişkilendiren çalışmalar yer almaktadır (Üstün ve Ersolak, 2020, s.435). Görüldüğü üzere işyeri nezaketsizliği bireyin kurum içinde göstermiş olduğu olumsuz ve istenmeyen davranışlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin kurum içinde nezaketsiz davranış sergilemesini tetikleyen faktörler olabilmektedir. Bu faktörler; kişisel özellikler, demografik veriler, statü, mizaç, bireylerin duygusal durumları, stres düzeyi, değişen iş koşulları, iş yükü, örgüt kültürü, işletme politikaları, yöneticilerin tutumları gibi değişkenler olarak karşımıza çıkmaktadır (Özcan, 2022, s.343). İşyeri nezaketsizliği bireyleri etkilediği gibi örgütü de olumsuz etkilemektedir. Zorbalık, mağduriyet, işte suistimal, kötü muamele, işyeri travması, çalışan istismarı, çalışanların işlerini yapma becerisi üzerinde önemli bir olumsuz etkiye sahip olan işyeri nezaketsizliğiyle bağlantılıdır (Mahmood vd., 2023, s.817). Örgütler için önemli bir stres kaynağı olan işyeri nezaketsizliği, örgütsel bağlılığı, işten ayrılma niyeti, çalışan verimliliğini üzerinde de önemli bir etkiye sahiptir (Logan, 2016, s.50; Pearson ve Porath, 2005, s.11; Lewis ve Malecha, 2011, s.44; Rehman vd., 2022, s.192).

Çalışan Verimliliği

Verimlilik genel anlamda insan kaynağı, para, zaman gibi girdilerin çıktılara dönüştürülmesini ifade etmektedir (Singh ve Chaudhary, 2022, s.184). Verimlilik, çalışanın görev tanımından beklenen arzu edilen sonuçları elde etmek için kendisine verilen işi aktif olarak yürütürken harcadığı zamanı ifade etmek için de kullanılmaktadır (Ferreira ve Du Plessis, 2009, s.2). Çalışan verimliliği ise, çalışanların uygulama ve üretim gerektiren görevlerde aktif olarak harcadığı zaman olarak tanımlanabilir (Singh vd., 2022, s.183). Yunus ve Ernawati (2018, s.1920) göre çalışan verimliliği kuruluşun hedeflerine ulaşmak için mal ve hizmet üretme yeteneği olarak tanımlanmıştır. Sharma ve Sharma'ya (2014, s.596) göre çalışan verimliliği, bir çalışanın fiziksel olarak işinde bulunduğu sürenin yanı sıra, işyerinde bulunması sırasında "zihinsel olarak mevcut" olma veya verimli bir şekilde çalışma derecesine de dayanmaktadır. Günümüzde kuruluşların ana hedeflerinden biri çalışanların verimliliğini artırmaktır. Kuruluşlar çıktı kalitesinin iyileştirilmesi yoluyla rekabet avantajı elde etmek ve maliyetlerini azaltmak istiyorsa verimliliğini artırmak zorundadır (Hanaysha, 2016, s.63). Dolayısıyla, çalışan verimliliğinin şirketin kârı üzerinde doğrudan bir etkisi vardır. Kuruluşlar, çalışanları desteklemek ve motive etmek için gerekli adımları atarak, çalışma koşullarını iyileştirerek, çalışanların daha üretken olmasına ve kurumsal bağlılığın artmasına yardımcı olabilirler (Rehman vd., 2022, s.192). Günümüzün küresel rekabetçi pazarında bir şirketin başarısı için çalışan verimliliği kritik bir öneme sahiptir. Çalışanlar tam potansiyellerine ve maksimum üretkenlik düzeyine ulaşabilmeleri için motive edilmesi gerekmektedir. Çalışanların üretkenliğini takdir eden ve teşvik eden firmaların, bunu yapmayan emsallerine göre başarılı olma olasılıkları daha yüksektir (Olajide, 2019, s.78).

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, çalışan ile örgüt arasındaki ilişkiyi tanımlayan temel kavramlardan biridir (Wołowska, 2014, s. 130). Örgütsel bağlılık çalışanın örgütten aldığı girdilerle ilgili olup, her iki taraf arasındaki ilişkinin sonuçlarıyla ve ayrıca örgütün hedef ve değerleri ile çalışan arasındaki duygusal bağla yakından ilişkilidir (Herrera ve De Las Heras-Rosas, 2021, s. 3). Örgütsel bağlılık aynı zamanda çalışanların örgütte çalışmaya devam etme ve örgütsel hedeflere ulaşmaya çalışma motivasyonunun da göstergesidir (Riyanto vd., 2023, s.521). Çalışanın şirketine bağlılık düzeyine katkıda bulunan en önemli faktörler; uyumluluk, yetkilendirme, amaç netliği, eşitlik ve adalet, özerklik ve geri bildirimdir (Mahmood vd., 2023, s.817). Klein ve Park (2015, s.59), bir tutum olarak örgütsel bağlılığın en sık şu şekilde tanımlandığını ileri sürmektedir;

- Belirli bir işletmenin üyesi olarak kalmak için güçlü istek,
- Örgütsel arzulara göre çaba gösterme arzusu,
- Belirli inançlar örgütsel değer ve hedeflerin kabulü.

Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütle özdeşleşme tutkusunun bir türüdür (Utami vd.,2021, s.508). Özdeşleşme kavramı ise, organizasyonun kendisini, organizasyonel hedefleri ve üyelerin davranışlarının organizasyonun gerektirdiği şeylerle ne kadar eşleştiğini ifade eder (Jang vd., 2021, s.148). Meyer ve Allen (1991, s.63) örgütsel bağlılık çeşitleri duygusal, devam ve normatif bağlılık olarak sınıflandırmıştır. Meyer ve Allen (1997, s.21) göre bağlılığın tüm boyutları, birey ile örgüt arasındaki ilişki ve bireyin örgütte kalma veya onu terk etme arzusuyla ilgilidir, ancak her boyutun gücü, farklı faktörler tarafından koşullandırılmaktadır.

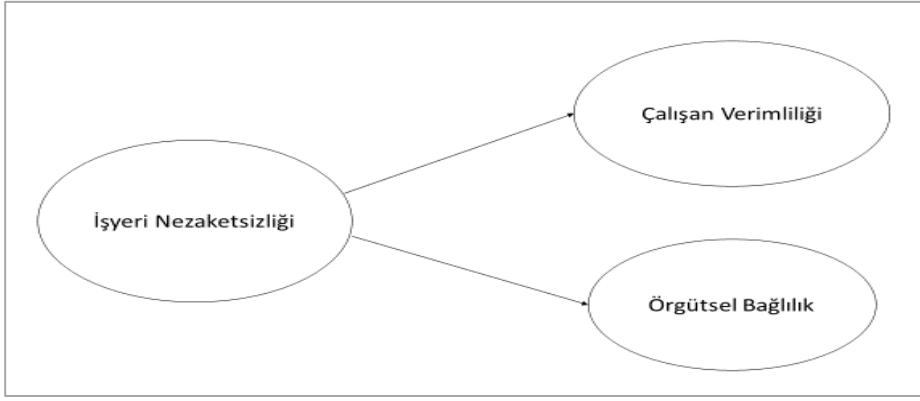
Devam bağlılığı, organizasyonu terk etmenin getireceği maliyetlerin farkındalığıdır. Örgüte temel bağlılığı devamlılık bileşenine dayanan çalışanlar, ihtiyaç duydukları ölçüde örgütte kalırlar (Wołowska, 2014, s.130). Duygusal bağlılık, bireyin bir örgüte bağlanması, özdeşleşmesi ve katılımını içerir (Johnson ve Chang, 2006, s.552). Duygusal bağlılığa sahip çalışanlar, örgütlerinin yararına çalışmaya eğilimlidirler. Bu tür bir bağlılık genellikle organizasyonun çalışma grubu üyeleriyle olumlu duygusal bağlantılar kurmasını sağlayan olayların, eylemlerin ve politikaların bir sonucudur (Liou, 2008, s.117). Son olarak, normatif bağlılık, çalışanın yükümlülüklerine ve sorumluluklara veya çalışanların organizasyona karşı yükümlülüklerine olan inancını tanımlar (Meyer vd., 1990, s.711). Normatif bağlılık bileşeni bireyin örgütte kalma konusundaki ahlaki görev duygusudur (Wołowska, 2014, s.131). Genel olarak duygusal bağlılık daha çok örgüte duyulan sevgiyle, devam bağlılığı işi kaybetme korkusuyla ve normatif bağlılık ise kalma zorunluluğu duygusuna dayanmaktadır (Meyer ve Allen, 1991, s.22).

Gereç ve Yöntem

Bu çalışma uygulamalı ve kesitsel bir araştırma özelliği göstermektedir. Çalışmada nicel araştırma deseni kullanılmış olup, yöntem kısmında araştırmanın evreni ve örneklemini, veri toplama araçları, araştırmanın sınırlılıkları ve araştırmanın etiğine yer verilmiştir.

Araştırmanın modeli

Şekil 1’de görüldüğü üzere araştırmanın modeli verilmiştir. Model doğrultusunda araştırmanın hipotezleri aşağıda verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Hipotez 1: H₁-Sağlık çalışanlarında işyeri nezaketsizliği çalışan verimliliğini etkilemektedir.

Hipotez 2: H₁-Sağlık çalışanlarında işyeri nezaketsizliği örgütsel bağlılığı etkilemektedir.

Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Anket tekniği kullanılarak yapılan bu araştırmanın evrenini, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan sağlık çalışanlarından (Doktor, Hemşire-ebe, Tıbbi Sekreter, İdari Personel, Diğer Sağlık Personelleri) oluşturmaktadır. Araştırmanın evreni 1500 kişi olup 300 sağlık çalışanı araştırmaya dâhil olmuştur. Araştırmada kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Örneklem hesaplama yöntemi için ölçek madde sayısına bakılarak da örneklem hesaplama yapılmıştır. Literatürde ölçek madde sayısının 3 katı (Sönmez ve Alacapınar 2016, s.152), 4 ya da 5 katı (Özcan ve Balyer 2013, s.140), 5-10 katı (Erdoğan vd., 2015) örneklem araştırma için yeterli olduğunu savunan görüşler vardır. Bu araştırmada toplam madde sayısı 26'dır. Hesaplamalara göre örneklem sayısı yeterlidir.

Veri toplama Araçları

Araştırmada dört bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde sağlık çalışanlarına ait demografik değişkenlere yer verilmiştir. İkinci bölümde işyeri nezaketsizliği ölçeğine, üçüncü bölümünde çalışan verimliliği ölçeğine, dördüncü bölümde ise örgütsel bağlılık ölçeğine yer verilmiştir. Ölçeklere ait bilgilere aşağıdaki yer verilmiştir.

İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği, Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe Uyarlamasını Gök ve diğerleri (2019) tarafından yapılmıştır. Ölçek 7 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekteki maddeler 5'li Likert ölçeğine göre tasarlanmıştır ("0 = Hiçbir zaman" ... "4 = Çok sık"). Ölçeğin Cronbach Alpha değerleri 0,918'dir. Çalışan Verimliliği Ölçeği ilk olarak Kirkman ve Rosen (1999) daha sonra da Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Çöl (2008) tarafından yapılmıştır. Ölçek 4 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. 5'li Likert ölçeğine göre tasarlanmıştır (1-Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum). Ölçeğin Cronbach Alpha değerleri 0,739'dur. Örgütsel Bağlılık Ölçeği, Porter ve arkadaşları (1974) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe uyarlaması

Erceylan (2010) tarafından yapılmıştır. Ölçek 15 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. 5'li Likert ölçeğine göre tasarlanmıştır (1-Kesinlikle katılıyorum, 2-Katılıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılmıyorum, 5-Kesinlikle katılmıyorum). Ölçeğin Cronbach Alpha değerleri 0,858'dir. Doğrulayıcı Faktör Analizi sonucunda bu ölçeğin madde sayısı 11'e düşmüştür.

Verilerin Analizi

Araştırmadan elde veriler istatistik programları kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliklerine bakmak için Cronbach Alpha değerleri verilmiş olup, normal dağılıma uygun olup olmadığını incelemek içinde çarpıklık ve basıklık değerleri verilmiştir. Bu doğrultuda araştırmada önce tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiş daha sonra ölçeklere ilişkin psikometrik analizler, korelasyon analizi, regresyon analizi ve path diyagramı yapılmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, elde edilen örneklem ile sınırlıdır. Tüm evrendeki kişilerin örnekleme eşit şartlar altında dahil edilememesi nedeniyle araştırmada kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmanın evreni 1500 kişi olup, araştırma kapsamı araştırmaya katılmaya gönüllü olan 300 kişi ile sınırlıdır. Araştırma Kahramanmaraş Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi çalışanları (Doktor, Hemşire-ebe, Tıbbi Sekreter, Diğer Sağlık Personelleri) ile sınırlıdır. Araştırmada elde edilen örneklem sadece bu hastanede çalışanların tamamı ile genellenebilir.

Araştırma Etiği

Bu araştırma için, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan izin alınmıştır (09.02.2024 tarihli ve E- 286101 sayılı raporu). Ayrıca 20.02.2024 tarihli ve 290351 sayılı yazılı Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği tarafından da izin alınmıştır.

Bulgular

Bu kısımda araştırmanın tanımlayıcı istatistiksel analizler, ölçeklere ait psikometrik analizler, korelasyon analizi, regresyon analizi ve path diyagramına yer verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Sosyo-Demografik Özellikler

	Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	205	68,3
	Erkek	95	31,7
Yaş	18-24	23	7,7
	25-34	167	55,7
	35-44	97	32,3
	45 ve Üzeri	13	4,3
Mesleğiniz	Doktor	43	14,3
	Hemşire-Ebe	81	27,0
	Tıbbi Sekreter	66	22,0
	Diğer Sağlık Personelleri	110	36,6
Çalışma Yılı	1	24	8,0
	2	27	9,0

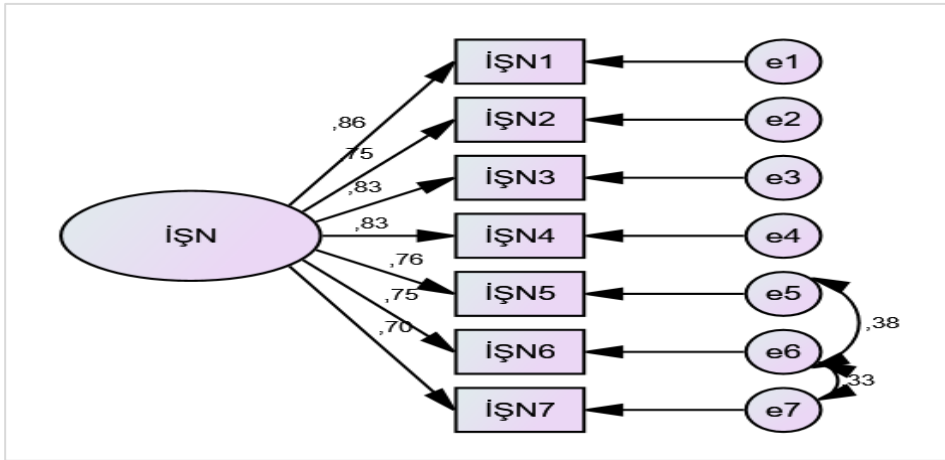
	3	45	15,0
	4	15	5,0
	5 ve üzeri	189	63,0
Kurumda Çalışma Yılı	1	33	11,0
	2	38	12,7
	3	60	20,0
	4	20	6,7
	5 ve üzeri	149	49,7
Toplam		300	100

Tablo 1’de görüldüğü üzere araştırmaya dâhil olanların % 68,3’ü kadın ve %55,7’si 25 ve 34 yaş aralığındadır. Sağlık çalışanlarından %14,3’ü doktor, %27’si hemşire-ebe, %22’si tıbbi sekreter ve %36,6’sı diğer sağlık personeldir. Katılımcıların % 63’ü 5 ve üzeri yıl meslekte çalışmakta olup, % 49,7’si 5 ve üzeri yıl araştırma yapılan hastanede çalışmakta olduğunu belirtmiştir.

Tablo 2. İşyeri Nezaketsizliği, Çalışan Verimliliği, Örgütsel Bağlılık Ölçeklerine Ait Psikometrik Özellikler

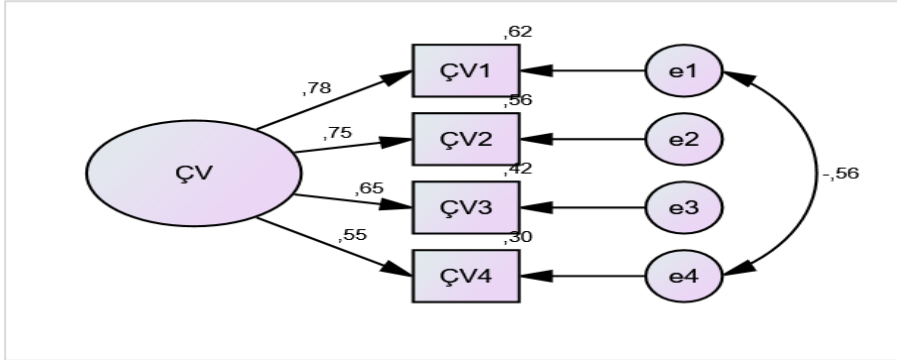
Ölçekler	İfade Sayısı	Min	Max	Cronbach Alpha	ort	SS	Normallik Testi	
							Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
İşyeri Nezaketsizliği	7	0	3,57	0,918	0,821	0,769	1,255	1,189
Çalışan Verimliliği	4	2,50	5	0,739	4,106	0,687	-0,318	-0,699
Örgütsel Bağlılık	11	1,36	5	0,858	3,651	0,615	-0,748	0,780

Tablo 2’de görüldüğü üzere işyeri nezaketsizliği, çalışan verimliliği, örgütsel bağlılık ölçeklerine ait psikometrik özellikler verilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliklerine bakmak için Cronbach Alpha değerlerine, normal dağılıma uygun olup olmadığını incelemek için ise çarpıklık ve basıklık değerlerine yer verilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde ölçeklerin hem güvenilir hem de normal dağılıma uygun olduğunu görülmektedir (Tavakol ve Dennick, 2011, s.54; Tabachnick ve Fidell, 2013, s.499).



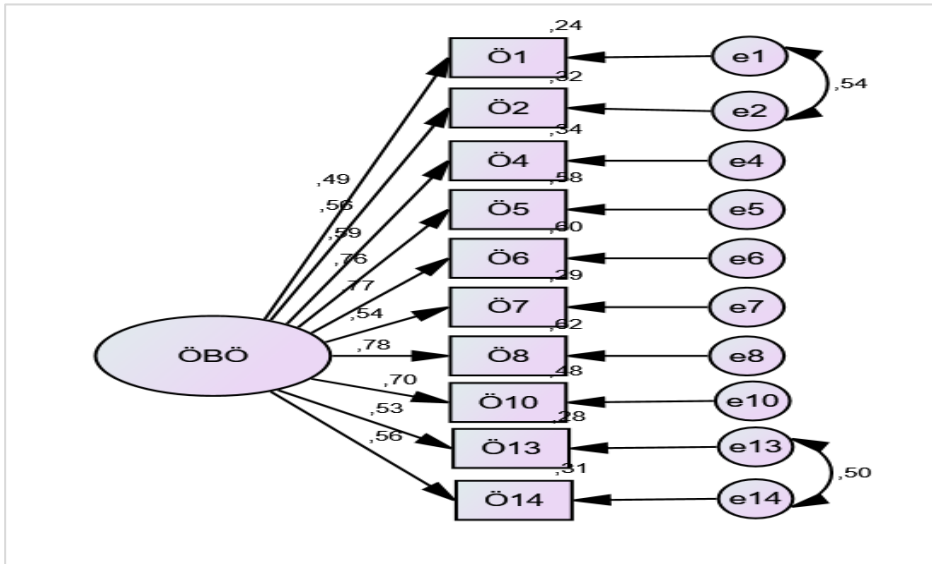
Şekil 1. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Path Diyagramı (İŞN= İş Yeri Nezaketsizliği)

Şekil 1’de görüldüğü üzere İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği’ne ait doğrulayıcı faktör analizi verilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği indeks değerlerini iyileştirmek için soru 5 ile 6 ve soru 6 ile soru 7 arasında kovaryans yapılmıştır. Ölçeğin uyum iyiliği indeks değerleri şu şekildedir: $\chi^2/sd=1,956$ GFI=0,979 AGFI=0,951 CFI=0,992 RMSEA=0,057 RMR=0,016 SRMR=0,0178. Bu değerler model değerinin mükemmel uyum olduğunu göstermektedir (Hooper vd., 2008 s. 53-60; Yaşhoğlu, 2017; Gürbüz ve Şahin, 2018, s.212).



Şekil 2. Çalışan Verimliliği Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Path Diyagramı (ÇV= Çalışan Verimliliği)

Şekil 2’de görüldüğü üzere Çalışan Verimliliği Ölçeği’ne ait doğrulayıcı faktör analizi verilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği indeks değerlerini iyileştirmek için soru 1 ile 4 arasında kovaryans yapılmıştır. Ölçeğin uyum iyiliği indeks değerleri şu şekildedir: $\chi^2/sd=4,696$ GFI=0,960 AGFI=0,901 CFI=0,926 RMSEA=0,079 RMR=0,045 SRMR=0,0619. Bu değerler normal değer ve kabul edilebilir değer arasında yer aldığı gözlemlenmiştir (Hooper vd., 2008 s. 53-60; Yaşhoğlu, 2017; Gürbüz ve Şahin, 2018, s.212).



Şekil 3. Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Path Diyagramı (ÖBÖ= Örgütsel Bağlılık Ölçeği)

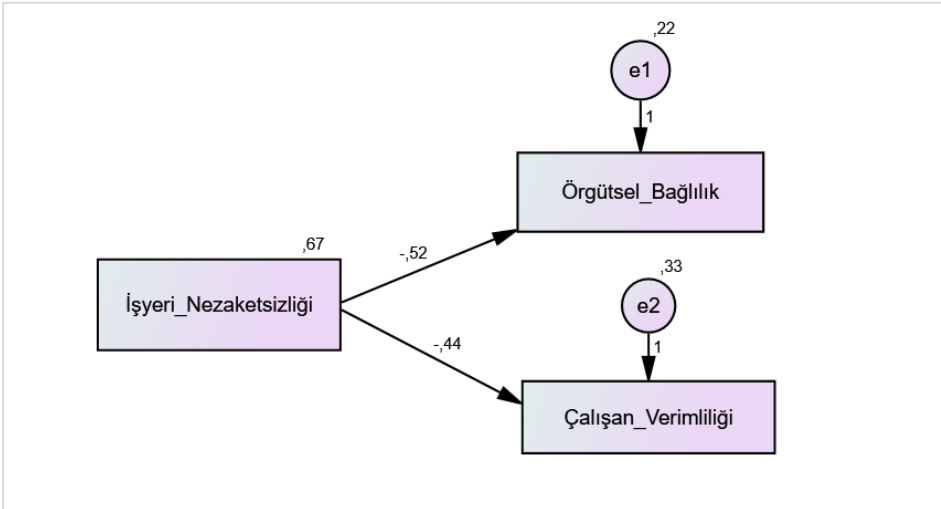
Şekil 3’de görüldüğü üzere Çalışan Verimliliği Ölçeği’ne ait doğrulayıcı faktör analizi verilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği indeks değerlerini iyileştirmek için soru 1 ile 2 ve 13 ile 14 arasında kovaryans yapılmıştır. Kovaryans yapılmadan önce eşik değeri 0,3 ‘ün altında olan sorular (3,9,12,15) ölçekten çıkarılmıştır. Ölçeğin uyum iyiliği indeks değerleri şu şekildedir: $\chi^2/sd=3,221$ GFI=0,935 AGFI=0,892 CFI=0,942 RMSEA=0,076 RMR=0,039 SRMR=0,0430. Bu değerler normal değer ve kabul edilebilir değer arasında yer aldığı gözlemlenmiştir (Hooper vd., 2008 s. 53-60; Yaşlıoğlu, 2017; Gürbüz ve Şahin, 2018, s.212).

Tablo 3. İşyeri Nezaketsizliği, Çalışan Verimliliği ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiye Ait korelasyon Analizi.

		1	2
1- İşyeri Nezaketsizliği			
2- Çalışan Verimliliği	r	-,533**	
	p	,000	
3- Örgütsel Bağlılık	r	-,668**	,350*
	p	,000	,021

n=300 *p<0,05 **p<0,001

Tablo 3’de görüldüğü üzere işyeri nezaketsizliği, çalışan verimliliği ve örgütsel bağlılık ortalamaları arasında korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi birden fazla değişken arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yapılmakta olup -1 ile +1 değer arasında bir değer alır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Tablo 3 incelendiğinde işyeri nezaketsizliği ile çalışan verimliliği ($r = -0,533$) ve örgütsel bağlılık ($r = -0,668$) arasında negatif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p<0,001$). Aynı zamanda çalışan verimliliği ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki vardır ($r =0,350$ $p<0,05$).



Şekil 4. İşyeri Nezaketsizliğinin Örgütsel Bağlılık Ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki

Etkisini Gösteren Path Diyagramı

Şekil 4’de görüldüğü üzere işyeri nezaketsizliğinin çalışan verimliliği ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin gösteren path diyagramı verilmiştir. Modele ait uyum iyiliği indeks değerleri ($\chi^2/sd=0,022$ $GFI=1,000$ $AGFI=0,998$ $CFI=1,000$ $RMSEA=0,001$ $RMR=0,003$ $SRMR=0,0047$) normal değerler arasında olduğu tespit edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018). İşyeri nezaketsizliğinin çalışan verimliliği ($B=-0,44$) ve örgütsel bağlılık ($B=-0,520$) üzerinde negatif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ölçeklere ait regresyon tabloları aşağıda verilmiştir.

Tablo 4. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinin Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R	R ²	F	p	B	β	t	p
Sabit						5,011		20,213	0,000
İşyeri nezaketsizliği	Çalışan verimliliği	0,533	0,284	15,072	0,000	-0,443	-0,533	-3,882	0,000

n=300 *p<0,05 **p<0,001

Tablo 4’ün sonucuna göre çalışan verimliliği değişkenindeki değişimin % 28’i ($R^2=0,284$) işyeri nezaketsizliği tarafından açıklanmaktadır. Modelin açıklayıcı gücünün anlamlılığı açısından bir sorun olmadığı tespit edilmiştir ($F=15,072$ $p=0,000$). Bağımsız değişken olan işyeri nezaketsizliğinin ($\beta=-0,533$ $t=-3,882$ $p=0,000$) çalışan verimliliği üzerinde negatif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Yapılan analize göre işyeri nezaketsizliğindeki her bir birim artış çalışan verimliliği puanında $B=-0,443$ ’lük bir azalış sağlamaktadır. Hipotez 1 kabul edilmiştir.

Tablo 5. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinin Örgütsel Bağlılık Ölçeği Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R	R ²	F	p	B	β	t	p
Sabit						4,269		22,425	0,000
İşyeri nezaketsizliği	Örgütsel bağlılık	0,968	0,447	30,695	0,000	-0,521	-0,668	-5,540	0,000

n=300 *p<0,05 **p<0,001

Tablo 5’de görüldüğü üzere göre örgütsel bağlılık değişkenindeki değişimin % 44’ü ($R^2=0,447$) işyeri nezaketsizliği tarafından açıklanmaktadır. Modelin açıklayıcı gücünün anlamlılığı açısından bir sorun olmadığı tespit edilmiştir ($F=30,695$ $p=0,000$). Bağımsız değişken olan işyeri nezaketsizliğinin ($\beta=-0,668$ $t=-5,540$ $p=0,000$) örgütsel bağlılık üzerinde negatif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Yapılan analize göre işyeri nezaketsizliğindeki her bir birim artış örgütsel bağlılık puanında $B=-0,521$ bir azalış sağlamaktadır. Hipotez 2 kabul edilmiştir.

Sonuç ve Tartışma

Sağlık çalışanlarında işyeri nezaketsizliğinin çalışan verimliliğine ve örgütsel bağlılığa etkisi incelemek amacıyla yapılan bu çalışmada ayrıca çalışan verimliliği ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide incelenmiştir. Araştırmaya dâhil olan sağlık çalışanlarının % 68,3’ü kadın ve %55,7’si 25 ve 34 yaş aralığındadır. Sağlık çalışanlarından %14,3’ü doktor, %27’si hemşire-ebe, %22’si tıbbi sekreter, %1,3’ü idari personel ve %35,3’ü diğer sağlık personelidir. Katılımcıların % 63’ü 5 ve üzeri yıl meslekte çalışmakta olup, % 49,7’si 5 ve üzeri yıl araştırma yapılan hastanede çalışmakta olduğunu belirtmiştir. İşyeri

nezaketsizliğinin örgüt içerisinde birçok olumsuz davranışlara neden olduğu bilinmektedir. İşyeri nezaketsizliğinin, iş tatmini ve iş doyumunu (Pearson vd., 2000, s.135; Penney ve Spector, 2005, s.794), örgütsel sadakat (Pearson ve Porath, 2005, s.11), örgütsel güven (Cingöz ve Kaplan, 2015, s.14; Logan, 2016, s.50), örgütsel bağlılık (Porath ve Pearson, 2010, s.69; Hossny, Qayed ve Yoyssef, 2015, s.88; Sarıtaç, 2017; Gültaç, 2019, s.80), örgütsel etkililik (Laschinger vd., 2012: 317), İş performansı (Cortina vd., 2001, s.70; Logan, 2016, s.50; Kızıloğlu, 2019, s.98) işten ayrılma niyeti (Kanten, 2014, s.20; Kızıloğlu, 2019, s.99; Huang ve Lin, 2019, s.49) örgütsel sessizlik (Kumral, 2017, s.102), örgütsel verimlilik (Logan, 2016, s.50; Pearson ve Porath, 2005, s.11; Lewis ve Malecha, 2011, s.45) ve örgütsel sinizm (Çoban ve Deniz, 2018, s.290) gibi bir çok örgütsel davranış konusu ile ilişkili olduğu gözlemlenmektedir. Bu çalışmada sağlık çalışanlarında işyeri nezaketsizliğinin çalışan verimliliğini ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık çalışanları zorlu çalışma şartları altında yoğun bir tempo ile çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Bunun yanında sağlık çalışanlarında stres oluşmakla birlikte iletişim kopukluğu yaşanmaktadır. Buna bağlı olarak sağlık çalışanları güçsüz duruma düşmekte ve saldırgan bir tavır sergilemektedir (Logan, 2016, s.51). Bu saldırgan tavrılardan biri olan işyeri nezaketsizliği bireylerin çalışma verimliliğini ve örgüte bağlılığını düşürmektedir. Lewis ve Malecha'nın (2011, s.46) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada da işyeri nezaketsizliğinin üretkenliği etkilediği tespit edilmiştir. Laschinger ve diğerleri (2009, s.317) Kanada 'da sağlık sektöründe yaptığı çalışmada işyeri nezaketsizliği örgütsel bağlılığı negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Smith ve diğerleri (2010, s.1005) yaptıkları başka bir çalışmada yine işyeri nezaketsizliğinin az olduğu işletmelerde örgütsel bağlılığın daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Martynowicz (2016 s.108) ilaç sektöründe yaptığı çalışmada işyeri nezaketsizliğinin işe adanmayı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Sarıtaç (2017, s.121) yaptığı çalışmada işyeri nezaketsizliğinin hem sözleşmeli bireylerde hem de kadrolu bireylerde örgütsel bağlılığı sonucuna ulaşılmıştır.

Hem literatür sonuçları hem de bu çalışmanın sonuçları da gösteriyor ki işyeri nezaketsizliği örgüt içerisinde verimliliği ve örgütsel bağlılığı etkilemektedir. Sağlık sektöründe de hizmetlerin kalitesi ve hasta memnuniyeti açısından hizmetleri sunan kişilerin verimliliği ve kuruma bağlılığı önemli bir faktördür. Bu faktörleri olumsuz etkileyen işyeri nezaketsizliği oluşturan etmenlerin belirlenmesi ve önlem alınmasında kurum yöneticilerine önemli görevler düşmektedir. Sağlık hizmetleri matris organizasyon yapısında olması bakımından burada hem proje yöneticilerine hem de fonksiyonel yöneticileri işyeri nezaketsizliğini ortadan kaldıracak önlemler alması gerekmektedir. Bu çalışmanın kapsamı birçok sağlık çalışanından (Doktor, Hemşire-ebe, Tıbbi Sekreter, İdari Personel, Diğer Sağlık Personelleri) oluşmaktadır. Bundan sonraki yapılacak olan çalışmalarda daha mesleğe yönelik çalışmaların yapılması ve meslek özelinde örgütsel davranışlara bakılması önerilmektedir.

Değerlendirme	İki Dış Hakem / Çift Taraflı Körleme
Etik Beyan	<i>Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur.</i> * Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Rektörlüğü, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayın Etiği Kurulu Başkanlığının 09.02.2024 Tarih , E- 286101 Nolu kararı ile Etik Kurul Kararı alınmıştır.)
Benzerlik Taraması	Yapıldı – İthenticate
Etik Bildirim	itobiad@itobiad.com
Çıkar Çatışması	Çıkar çatışması beyan edilmemiştir.
Finansman	Bu araştırmayı desteklemek için dış fon kullanılmamıştır.
Peer-Review	Double anonymized - Two External
Ethical Statement	<i>It is declared that scientific and ethical principles have been followed while carrying out and writing this study and that all the sources used have been properly cited.</i> * (Kahramanmaraş Sütçü İmam University Rectorate, Social Sciences and Humanities Ethics Committee Decision was taken with the decision dated 09.02.2024, numbered E- 286101 of the Presidency of the Publication Ethics Committee.)
Plagiarism Checks	Yes - İthenticate
Conflicts of Interest	The author(s) has no conflict of interest to declare.
Complaints	itobiad@itobiad.com
Grant Support	The author(s) acknowledge that they received no external funding in support of this research.

Kaynakça

- Alhas, F. (2021). İş yeri nezaketsizliği ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Business Economics and Management Research Journal*, 4(2), 156-175.
- Andersson, L.M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
- Cingöz, A., & Kaplan, A. (2015). The effect of workplace incivility on job satisfaction and organizational trust: A study of industrial enterprises in Turkey. In *WEI International Academic Conference Proceedings*, Vienna, Austria (pp. 12-15).
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H., & Langhout, RD. (2001), Incivility In the workplace: Incidence and impact. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Çoban, R., & Deniz, M. (2018). Çalışanların işyeri nezaketsizliği ve örgütsel sinizm algıları arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik imalat sektörü üzerinde bir araştırma. 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Kasım, Isparta.
- Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Delen, M. G. (2011). Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu. *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 53, 43-58.
- Dion, M.J. (2006), The Impact of Workplace Incivility and Occupational Stress on The Job Satisfaction and Turnover Intention of Acute Care Nurses, University of Connecticut.
- Erceylan, N. (2010). Yöneticilerin liderlik davranışlarının çalışanların örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkileri ve bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Erdoğan S., Nahcivan N., & Esin N. (2015) Hemşirelikte Araştırma (2. Baskı). Nobel Kitabevi, Ankara.
- Ferreira, A., & Du Plessis, T. (2009). Effect of online social networking on employee productivity. *South African Journal of Information Management*, 11(1), 1-11.
- Gök, S., Karatuna, I., & Başol, O. (2019). İşyeri nezaketsizliği ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 22(44), 106-115.
- Gökçe, A.T. (2008), Mobbing: İş yerinde yıldırma nedenleri ve başa çıkma yöntemleri. Ankara: Öğreti: PEGEM Akademi.
- Gültaç, A. S. (2019). Örgütsel sapma ve nezaketsizlik davranışları ilişkisinde iş yerinde dışlanmanın aracı rolü. Sağlık kurumlarında bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Ankara: (5. Baskı), Seçkin Yayıncılık.
- Hanaysha, J. (2016). Improving employee productivity through work engagement: Evidence from higher education sector. *Management Science Letters*, 6(1), 61-70.

Herrera, J., & De Las Heras-Rosas, C. (2021). The organizational commitment in the company and its relationship with the psychological contract. *Frontiers in psychology*, 11, 609211.

Hossny, E.K., Qayed, M.H., & Yoyssef, H.R. (2015), Effect of workplace civility, structural and psychological empowerment on newly graduated nurses organizational commitment at hospitals in Assiut city, *IOSR Journal of Nursing and Health Science*, 4(6), 87-95.

Hooper, D., Coughlan, J., Mullen, M.R. (2008). Structural equation modelling: guidelines for determining model fit. *Electronic Journal Of Business Research Methods* 6(1), 53-60.

Huang, H. T., & Lin, C.P. (2019). Assessing ethical efficacy, workplace incivility and turnover intention: A moderated-mediation model. *Review of Managerial Science*, 13(1), 33-56.

İşıkay, Ç. (2018), İş yeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve iş doyumunu ilişkisinde örgütsel adalet algısının aracılık rolü: Muğla ili kamu hastaneleri birliğinde görev yapan hemşireler üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Jang, J., Lee, D. W., & Kwon, G. (2021). An analysis of the influence of organizational justice on organizational commitment. *International Journal of Public Administration*, 44(2), 146-154.

Johnson, R. E., & Chang, C. H. (2006). "I" is to continuance as "we" is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(5), 549-570.

Kanten, P. (2014), İş yeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 11-26.

Kızıloğlu, E. (2019). İş yeri nezaketsizliğinin bilgi paylaşma tutumu ve iş çıktıları üzerindeki etkisi: Algılanan etik iklimin aracı rolü. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya.

Kirkman, B.L., & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: The antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42, 58-74.

Klein, H. J., & Park, H. M. (2015). Organizational commitment. In: J. D. Wright (Ed.), *International encyclopedia of the social & behavioral sciences* (2nd ed.), (Vol 17. pp. 334–340). Oxford, UK: Elsevier.

Kumral, T. (2017). İşyeri nezaketsizliği ve örgütsel sessizlik ilişkisinde örgütsel dışlanmanın aracı rolü. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Laschinger, SHK., Leiter, M., Day, A., Gilin, D. (2009), Workplace empowerment, incivility and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 302- 311.

Lewis, PS., & 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.

Liou, S. R. (2008). An analysis of the concept of organizational commitment. In *Nursing forum* (Vol. 43, No. 3, pp. 116-125). Malden, USA: Blackwell Publishing Inc.

Logan, T. R. (2016). Influence of teamwork behaviours on workplace incivility as it applies to nurses. *Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership*, 2(1), 47-53.

Mahmood, B., Yasmeen, B., Ramzan, M., & Zafar, J. (2023). Examining the mediating role of self efficacy between workplace incivility and organizational commitment: An empirical assessment. *Journal of Positive School Psychology*, 7(4), 813-835.

Martynowicz, J. (2016). The Role of Workplace Incivlity on Employee Engagement in The Pharmaceutical Industry. Doctor of Management in Organizational Leadership. University of Phoenix.

Mete, B. (2022). Sağlık kurumlarında işyeri nezaketsizliği üzerine geleneksel bir derleme. *MEYAD Akademi*, 3(2), 150-161.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace. Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. doi:10.1016/ 1053-4822(91)90011-Z.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Gellatly, I. R. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 710-720. doi:10.1037/0021-9010.75.6.710.

Olajide, O. O. (2019). Determinants of employees productivity in listed manufacturing firms in Southwestern Nigeria (Doctoral dissertation, Obafemi Awolowo University).

Özcan K., & Balyer A. (2013) Liderlik oryantasyon ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1), 136-150.

Özcan, G. (2022). İşyeri nezaketsizliği: Kavramsal bir inceleme. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(2), 341-367. <https://doi.org/10.38057/bifd.1183503>.

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 Perspectives*, 19(1), 7-18.

Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137

Penney, LM., & Spector, PE. (2005), Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (Cwb): The moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26(7), 777-796.

Porath, C. L., & Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39(1), 64-71.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603-609.

Rehman, Z. U., Ziaullah, M., Mehmood, S., Buzdar, A. D., & Kashif, M. (2022). Exploring the relationship of workplace incivility, organizational commitment and turnover intention in the perspective of social exchange theory. *Indian Journal of Economics and Business*, 21(3), 189-202.

Riyanto, S., Handiman, U. T., Gultom, M., Gunawan, A., Putra, J. M., & Budiyanto, H. (2023). Increasing job satisfaction, organizational commitment and the requirement for competence and training. *Emerging Science Journal*, 7(2), 520-537.

Sarıtaç, G. (2017). Örgütsel bağlılık ve işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişkide etik lider algısının aracılık rolü: Muğla Büyükşehir belediyesi örneği. Tezli Yüksek Lisans. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Sharma, M. S., & Sharma, M. V. (2014). Employee engagement to enhance productivity in current scenario. *International Journal of Commerce, Business and Management*, 3(4), 595-604.

Sigler, T.H., & Pearson, C.M. (2000). Creating an empowering culture: Examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal of Quality Management*, 5, 27-52.

Singh, S., & Chaudhary, N. (2022). Employee productivity: An analysis of dimensions and methodology through systematic literature review. *Empirical Economics Letters*, 21(4), 183-204.

Singh, S., Solkhe, A., & Gautam, P. (2022). What do we know about employee productivity?: Insights from bibliometric analysis. *Journal of Scientometric Research*, 11(2), 183-198.

Smith, L. M., Andrusyszyn, M. A., & Spence Laschinger, H. K. (2010). Effects of workplace incivility and empowerment on newly-graduated nurses organizational commitment. *Journal Of Nursing Management*, 18(8), 1004-1015.

Sönmez V., & Alacapınar F. G. (2016) Sosyal bilimlerde ölçme aracı hazırlama. Anı Yayıncılık, Ankara.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (Vol. 6, pp. 497-516). Boston, MA: pearson

Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International journal of medical education*, 2, 53-55

Utami, N. M. S., Sapta, I. K. S., Verawati, Y., & Astakoni, I. M. P. (2021). Relationship between workplace spirituality, organizational commitment and organizational citizenship behavior. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 507-517.

Üstün, F., Ersolak, Ş., (2020), Örgüt ikliminin işyeri nezaketsizliği üzerine etkisinde makyavelist kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(2), 433-460.

Walsh, B. M., Magley, V. J., Reeves, D. W., Davies-Schriels, K. A., Marmet, M. D., & Gallus, J. A. (2012). Assessing workgroup norms for civility: the development of the civility norms questionnaire-brief. *Journal of Business and Psychology*, 27(4), 407-420.

Wołowska, A. (2014). Determinants of organizational commitment. *Human Resources Management & Ergonomics*, 8(1), 129-146.

Yaşlıoğlu, M.M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.

Yunus, E. N., & Ernawati, E. (2018). Productivity paradox? The impact of office redesign on employee productivity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(9), 1918-1939.