



İŞ YERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN BİLGİ PAYLAŞMA TUTUMU VE İŞ ÇIKTILARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ETİK İKLİMİN ARACI ROLÜ*

THE IMPACT OF WORKPLACE INCIVILITY ON KNOWLEDGE SHARING ATTITUDES AND JOB OUTCOMES: THE MEDIATING ROLE OF PERCEIVED ETHICS CLIMATE

Esra KIZILOĞLU¹, Tahir AKGEMCİ²

Öz

Bu araştırmanın amacı hemşirelerin iş yerinde karşılaştıkları nezaketsiz davranışların bilgi paylaşma tutumları, iş doyumları, işten ayrılma niyetleri ve performansları üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Ayrıca değişkenler arasındaki ilişkide etik iklimin aracı role sahip olup olmadığı da incelenmiştir. Araştırmanın evrenini Konya ili devlet, özel ve üniversite hastanelerinde görev yapan 507 hemşire oluşturmaktadır. Veriler anket formu ile toplanmış ve analizlerde SPSS ve AMOS paket programları kullanılmıştır. Araştırma da iş yeri nezaketsizliği “diğer hemşirelerden görülen nezaketsizlik”, “amir/yöneticiden görülen nezaketsizlik”, “doktorlardan görülen nezaketsizlik” ve “hasta/ hasta yakınlarından görülen nezaketsizlik” olmak üzere 4 boyutta incelenmiştir. Analizler sonucunda iş yeri nezaketsizliği boyutlarının bilgi paylaşma tutumu üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamıştır. Bununla birlikte, amir/yöneticiden ve doktorlardan görülen nezaketsizliğin iş doyumunu, işten ayrılma niyetini ve performansı etkilediği görülmüştür. Ayrıca iş yeri nezaketsizliği boyutlarının iş doyum ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde etik iklim algısının aracılık (kısmi/tam) ettiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş yeri nezaketsizliği, İş yeri kaballığı, Bilgi paylaşma tutumu, İş doyum, işten ayrılma niyeti, Etik iklim, Hemşireler.

Abstract

The aim of this study is to reveal the effect of nurses' workplace incivility on knowledge sharing attitude, job satisfaction, turnover intention and performance. In addition, whether the ethical climate has a mediating role in this relationship has also been examined. The universe of the study consists of 507 nurses working in state, private and university hospitals in Konya. Data have been collected with a questionnaire form and SPSS and AMOS package programs have been used for analysis. In the research, workplace incivility has been examined in 4 dimensions as "incivility seen by other nurses", "incivility seen by supervisor / manager", "incivility seen by doctors" and "incivility seen by patients / their relatives". As a result of the analysis, the dimensions of workplace incivility do not affect the knowledge sharing attitude. However, it has been observed that the incivility of the supervisor / manager and the doctors affects job satisfaction, turnover intention and performance. In addition, it has been determined that the ethical climate perception mediated (partial / complete) in the effect of workplace incivility dimensions on job satisfaction and turnover intention.

Keywords: Workplace incivilty, Workplace rudeness, Knowledge sharing attitude, Job satisfaction, Turnover intention, Ethical climate, Nurses.

1. Arş. Gör. Dr., Selçuk Üniversitesi,
esraciftci@selcuk.edu.tr,
<https://orcid.org/0000-0001-6005-8755>

2. Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi,
takgemci@selcuk.edu.tr,
<https://orcid.org/0000-0001-5936-7462>

Makale Türü **Article Type**
Araştırma Makalesi Research Article

Başvuru Tarihi/Application Date
07.10.2020

Yayına Kabul Tarihi/Acceptance Date
24.11.2020

DOI
10.20875/makusobed.806885

* Bu çalışma yazarlardan Esra Kızıloğlu tarafından yazılan doktora tezinden üretilmiştir.

Bu makaleye atf yapmak için:

Kızıloğlu, E. ve Akgemci, T. (2021). İş yeri nezaketsizliğinin bilgi paylaşma tutumu ve iş çıktıları üzerindeki etkisinde etik iklimin aracı rolü. *MAKU SOBED*, (33), 97-112. <https://doi.org/10.20875/makusobed.806885>

EXTENDED SUMMARY

Research Problem

The main purpose of this study is to determine the effect of workplace incivility on knowledge sharing attitude, job satisfaction, turnover intention and employee performance and to determine whether ethical climate has a mediating role in this relationship.

Research Questions

Does workplace incivility have an impact on knowledge sharing attitude? Does workplace incivility have an impact on job satisfaction? Does workplace incivility have an impact on employee performance? Does workplace incivility have an effect on the turnover intention? Does workplace incivility have an impact on the perceived ethical climate? What is the mediating role of ethical climate in these relationships?

Literature Review

Workplace incivility is rude and nonethical behaviors faced by colleagues or managers of employees in working life. Considering the studies on workplace incivility it has been found that there is little debate in the health sector. However, one of the sectors where emotional and physical violence is most experienced is the health sector. Studies have determined that nurses are the group most exposed to workplace incivility. Nurses report that they are exposed to courtesy from both their colleagues and patients and their relatives.

There are some damages to the individual and the organization of exhibiting these behaviors, in which general moral rules are ignored. Harms to the individual; migraine, headache, fatigue, sleep disorders, depression, stress, and tantrums. In organizational terms, it has consequences such as job dissatisfaction, job stress, burnout, low performance and leaving the job. In addition, it is known that employees exposed to incivility show a negative attitude towards sharing information.

Job satisfaction is the feeling of satisfaction and dissatisfaction felt by the employee with his job. The higher the pleasure and happiness of the employee towards his job, the higher the job satisfaction. The intention to leave is the intention of an employee to decide whether to stay in the organization they work for. It would not be good for an organization to have high turnover rates. For this reason, it is important for the organization to know the intention and behavior of employees to leave their jobs. Finally, employee performance shows to what extent the employee achieves the tasks assigned to him.

In this study, the relationship and direction between incivility, knowledge sharing attitude, job satisfaction, turnover intention, employee performance and ethical climate variables were examined. The importance of the study is that there is no one else that examines the relationship between the variables of the study. In addition, it is thought that this study will contribute to the national literature due to the limited number of studies on workplace incivility and knowledge sharing attitude in our country.

Methodology

The research has been conducted on 507 nurses working in hospitals associated to the Ministry of Health, university hospitals and private hospitals in the central districts of Konya. In this study, Nurse Incivility Scale (NIS) which was developed for nurses was used. The validity and reliability analyzes of the scale questions have been made. The data obtained have been analyzed by Structural Equation Modeling and the findings have been reported.

Results and Conclusions

As a result of the analysis, there is no effect of workplace incivility on the attitude of sharing knowledge. In contrast to the literature, it has been observed that the incivility seen by the supervisors, managers and doctors positively affects job satisfaction. It has been determined that nurses' incivility from supervisors, managers and doctors increased their intention to quit. In addition, it has been observed that the nurses' incivility from their supervisors, managers, doctors and patients and their relatives decrease their job performance. It has been observed that nurses' incivility behaviors from supervisors, managers, doctors, and patients/patient relatives reduce their positive ethical climate perceptions.

It has been determined that ethical climate perception negatively affects job satisfaction. In the analyzes, it has been seen that the perception of ethical climate negatively affect the turnover intention. Besides, there is no statistically significant effect of ethical climate perception on employee performance.

The model created to test the effect of mediation and the results of the analysis; It has been observed that the perceived ethical climate fully mediates the effect of the incivility attitudes seen by the supervisors or managers on job satisfaction. It has been observed that the perceived ethical climate partially mediates the effect of the incivility attitudes seen by doctors on job satisfaction. It has been observed that the perceived ethical climate fully mediates the effect of the impolite attitudes of the supervisors or managers on the intention to quit. It has been observed that the perceived ethical climate fully mediate the effect of the incivility attitudes of the doctors on the intention to quit.

1. GİRİŞ

Kişiler arası kötü muamele davranışlarından biri olan iş yeri nezaketsizliği birinin sözünü kesme, eşyalarını karıştırma, dedikodusunu yapma ve önemli bilgileri saklama gibi daha az zararlı görülen, düşük yoğunluklu ve hedefe zarar verme niyetinin belirsiz olduğu davranışlardır (Andersson ve Pearson 1999, s. 457; Pearson vd., 2001, s. 1397; Blau ve Andersson, 2005, s. 596; Cortina vd., 2001, s. 64; Anderson, 2012, s. 16-17). Andersson ve Pearson (1999) tarafından ortaya atılan bu kavram, sosyal değişim teorisi ile açıklanmaktadır. Sosyal değişim teorisi, insan davranışlarını sosyal değişimler içerisinde açıklamakta ve karşılıklı norm anlayışını esas almaktadır (Swift ve Virick, 2013, s. 718). Andersson ve Pearson (1999)'a göre sosyal değişim teorisi ve karşılıklı saldırganlık teorileri nezaketsizliği incelemenin teorik bir kanıtını ortaya çıkarmaktadır. Sosyal değişim teorisine ve karşılıklı saldırganlığa dayanan iş yeri nezaketsizliği bireyler arası etkileşimlere odaklanan, doğası gereği artan ve karşılıklı olarak görülen “kısasa kısas” modelidir (Shim, 2010, s. 22-23).

İş yeri nezaketsizliği her ne kadar düşük yoğunluktaki davranışlar olsa da önlenmediğinde veya dikkate alınmadığında örgütsel davranışın karanlık tarafına da atıfta bulunmakta ve birey-örgüt açısından ciddi sonuçlar yaratmaktadır. Çünkü iş yerinde nezaket kurallarına uyulması çalışanların kendilerini daha güvende ve mutlu hissetmelerini sağlayarak takım çalışmasının başarısına katkı sağlamaktadır. Poraht, 20.000'den fazla çalışan üzerinde yaptığı araştırmasında liderleri tarafından saygı duyulduğunu hisseden çalışanların %92'sinin daha fazla işe odaklandığı ve öncelik verdiğini, %55'nin ise işe daha fazla katılım gösterdiğini belirlemiştir (Poraht, 2017). Ayrıca araştırmacılar bu tür davranışların sarmal etki yaratabileceğini böylelikle çalışanlarda tatminsizliğe, düşük performansa ve hatta işten ayrılmaya neden olacak sonuçlar yaratacağını söylemektedirler (Andersson ve Pearson, 1999; Cortina vd., 2001; Blau ve Andersson, 2005; Pearson ve Porath, 2005; Settles vd., 2006; Holm, 2014). Bu nedenle iş yeri nezaketsizliğinin örgüt ve yöneticiler tarafından göz ardı edilmemesi önemlidir.

İş yeri nezaketsizliğinin en sık rastlanıldığı sektörlerden bir tanesi sağlık sektörüdür. Müşterilerinin çok hassas olduğu ve zorlu çalışma koşullarının hakim olduğu böyle bir sektörde işveren ve çalışan olmak oldukça zordur. Amerikan Hemşireler Birliği (ANA, 2015, s. 5)'ne göre hemşirelerin yaşadığı nezaketsizlik ve zorbalık mesleği bırakma planlarının nedenlerinden biri haline gelmiştir. Bir çalışmaya göre hemşirelerin yaşadıkları nezaketsizliğin neden olduğu verimlilik kaybı hemşire başına 11.581 dolardır (Lewis ve Malecha, 2011). Ayrıca maruz kaldıkları bu tarz davranışlar iş doyumlarının ve örgütsel bağlılıklarının azalmasına, kişisel sağlıklarının bozulmasına neden olmaktadır (ANA, 2015, s. 5). Bu nedenle günümüzde nezaketsizlik, zorbalık ve iş yeri şiddeti sağlık sektörü ve hemşirelik mesleği için kaygı verici hale gelmiştir. Bu amaçla bu araştırmada cevap aranacak en temel problem hemşirelerin iş yerinde yaşadığı nezaketsizlik düzeyinin araştırılması olmaktadır. Ülkemizde sağlık sektöründe konuyla ilgili araştırmaların sayısının kısıtlı olması nedeniyle bu araştırmanın ilgili literatürdeki boşluğu doldurmada katkı sağlayacağı da düşünülmektedir.

İş yeri nezaketsizliği son yıllarda çalışma hayatında sıkça rastlanılan bir davranış durumuna gelmiştir. Bu nedenle iş yeri nezaketsizliğinin önlenmesinde ve hafifletilmesinde çalışanlar üzerinde yarattığı negatif etkilerin bilinmesinin örgütler açısından önem arz ettiği düşünülmektedir. Bu amaçla bu araştırma da ayrıca iş yeri nezaketsizliğinin sonuçları arasında yer alan bilgi paylaşma tutumu, iş doyumunu, işten ayrılma niyeti ve işgören performansı gibi değişkenlerin iş yeri nezaketsizliğinin üzerindeki etkisi algılanan etik iklim üzerinden incelenecektir. Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkinin bir bütün olarak incelendiği sınırlı sayıda çalışmanın bulunması mevcut çalışmanın özellikle ilgili değişkenlere ilişkin alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İş yeri nezaketsizliği ile ilgili en yaygın kullanılan tanım Andersson ve Pearson (1999)'a aittir. Yazarlara göre iş yeri nezaketsizliği “ *iş yerinde normlara aykırı olarak hedefe zarar verme niyetinin belirsiz ve düşük yoğunlukta olduğu sapma davranışlar*”dır (Andersson ve Pearson, 1999, s. 457). İş yeri nezaketsizliği bireyler arası kötü muamele, şiddet, saldırganlık, zorbalık, zulüm, taciz, sapkınlık, sosyal zarar verme ve adaletsizliği içeren geniş bir yapı sergiler. Bu davranışlar kötü muamele davranışları içerisinde en az zararlı görülen ve zarar verme niyetinin en belirsiz olduğu davranışları içerir (Anderson, 2012, ss. 16-17).

İş yeri nezaketsizliği çalışanların profesyonel çalışma hayatı içerisinde uyması zorunlu olduğu kurallara aykırı biçimde hareket etmesidir (Martin, 2008, s. 22). İş yeri nezaketsizliği aşağılayıcı ifadelerden, sözlü tehditlere kadar uzanabilmektedir (Ciocco, 2017, s. 18). İş yeri nezaketsizliği “ *iş yerinde ortaya çıkan*

çıkan evrensel saygı normlarını zedeleyen ve kötü muamele davranışlarının öncüsü olan kaba, saygısız ve dikkat edilmesi gereken davranışlar”dır diyebiliriz.

İş yeri nezaketsizliği üç temel özelliğe sahiptir. Bu özellikler; **düşük yoğunluktaki davranış, zarar verme niyetinin belirsiz olması** ve **iş yeri normlarının ihlalidir** (Andersson ve Pearson, 1999, s. 456; Cortina vd., 2001, s. 66). İş yeri nezaketsizliği diğer kötü muamele davranışlarına nazaran daha az yoğunluktaki davranışlardır. Mobbing, taciz, suistimal ve şiddet gibi davranışlar bireylere daha fazla zarar vermekle birlikte daha yüksek yoğunluğa sahiptirler. Ayrıca bu davranışları gerçekleştiren bireylerin zarar verme niyetleri belirli ve açık iken iş yeri nezaketsizliğini içeren davranışların niyeti tam olarak anlaşılabilir. Bu davranışlar kasıtlı yapılabileceği gibi istemeden veya farkına varılmadan da sergilenebilir. Hatta bazı bireyler, kişilik yapıları, geçmişte yaşadığı tecrübeler veya olayları yorumlama biçimleri nedeniyle kendisine gösterilen davranışları nezaketsizlik olarak adlandırılmaktadır.

Konuyla ilgili yapılmış çalışmalarda “ iş yeri nezaketsizliği” kavramı ile “ iş yeri kabalığı ” kavramı aynı anlamlarda kullanılmaktadır. Aynı şekilde bu çalışmalarda nezaket yerine kabalık kavramı da eş anlamlı olarak kullanılmıştır.

İş yeri nezaketsizliğinin öncüllerini belirlemeye yönelik yapılan araştırmalarda **zorbalığın, örgütsel değişimin** (Torkelson vd., 2016, s. 118), **iş güvensizliğinin** (Bartlett vd., 2008, s. 3; Torkelson vd., 2016, s. 118), **kişiliğin** (Cortina vd., 2001; Hornstein, 2003; Bartlett vd., 2008), **liderliğin** (Cortina, 2008; Pearson ve Porath, 2009; Porath ve Pearson, 2010; Cortina vd., 2013), **örgütsel küçülmenin** (Andersson ve Pearson, 1999; Johnson ve Indvik, 2001; Salin, 2003; Blau ve Andersson, 2005), **değişim mühendisliğinin (reengineering), hiyerarşik yapılanmanın, yarı zamanlı istihdamın, küreselleşmenin, olumsuz çalışma ortamlarının** (Bartlett vd., 2008, s. 3) yer aldığı tespit edilmiştir.

Araştırmalar iş yeri nezaketsizliğinin çeşitli tutum ve davranışsal sonuçlarla ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Tarraf, 2012, s. 3). Holm (2014), iş yeri nezaketsizliğinin psikolojik iyi oluş ve iş doyumunu azalttığını, örgütsel stresi ise artırdığını söylemektedir. İş yeri nezaketsizliğinin iş doyumunu önemli ölçüde etkilediğini ortaya koyan araştırmalar da oldukça fazladır (Andersson ve Pearson, 1999; Cortina vd., 2001; Blau ve Andersson, 2005; Pearson ve Porath, 2005; Settles vd., 2006; Miner vd., 2012; Holm vd., 2015; Cingöz ve Kaplan, 2015; Kaya, 2015). Ayrıca konuyla ilgili yapılmış çalışmalar iş yeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetini artırdığını (Cortina vd., 2013; Kanten, 2014; Holm vd., 2015; Holm vd., 2015; Faheem ve Mahmut, 2015) ve işgören performansı üzerinde olumsuz etkiler yarattığını (Faheem ve Mahmut, 2015; Rahim ve Cosby, 2016; Jiang vd., 2018) ortaya koymuştur. Bu amaçla söz konusu araştırmada iş çıktıları olarak ele alınan iş doyumunu, işten ayrılma niyeti ve işgören performansı üzerinde hemşilerin yaşadığı iş yeri nezaketsizliğinin etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Buna göre oluşturulan hipotez;

“H₁: İş yeri nezaketsizliği iş çıktıları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.”

Andersson ve Pearson (1999), iş yeri nezaketsizliğinin sosyal değişim ve karşılıklı saldırganlık teorileri ile açıklanmasının önemli olduğunu söylemektedir. Blau'ya (1964) göre sosyal değişim teorisi, sosyal değişimi taraflar arasında bir alışveriş süreci olarak açıklayan sosyal psikolojik bir perspektiftir. İki taraf, bir dizi karşılıklı alışveriş yoluyla her bir taraftan karşılıklı faaliyetler sunduğunda, sosyal değişim ilişkileri geliştirilir. Bu ilişkiler pozitif yönde gelişebileceği gibi saldırganlık ve nezaketsizlik gibi negatif ilişkilere de sebep olabilir. İş yeri nezaketsizliğinde bir taraf başka bir tarafa karşı saldırgan veya nezaketsiz bir şekilde davrandığında sosyal değişim süreci, süreçteki iki tarafın karşılıklı saldırganlık veya nezaketsizlik alışverişinde bulunmasına izin verir. Andersson ve Pearson (1999) bu süreci “kısasa kısas” olarak ifade etmektedir.

İş yeri nezaketsizliğinde olduğu gibi bilgi paylaşım süreci de sosyal değişim teorisi ile açıklanan bir başka kavramdır. Bilgi paylaşımı, bireyin sahip olduğu bilginin başkaları tarafından anlaşılabilir ve kullanılabilir bir biçime dönüştürülmesidir. Cabrera ve Cabrera (2002), bireylerin bir organizasyonun kolektif bilgisine katkısı yapmasının bilgi paylaşımı olduğunu söylemişlerdir (Aharony, 2011, s. 113). Bilgi paylaşımı, karşılıklı olarak bilgi alışverişinde bulunmak ve ortaklaşa yeni bilgi oluşturma sürecidir (de Vries vd., 2006, s. 116) ve iki ana öğeden oluşmaktadır; iş arkadaşlarından bilgi ve fikir aramak ve başkalarına fikirler ve görüşler sağlamak.

Bilgi paylaşımı “bireyin bilgi varlıklarını ve bilgi kaynaklarını diğerlerine transfer etmesidir ve örgüt içerisinde bilgi paylaşıldıkça daha fazla bilgi üretilmeye başlanacaktır.” Bilgi paylaşımı bir iletişim sürecidir ve karşılıklı yapılmaktadır. Gönüllülük esasına dayanır. Yardımlaşma ve güven duygusu ön

plandadır. Bock ve Kim (2000)'e göre bilgi paylaşma sürecinde ki kişisel yükümlülük, minnettarlık ve güven duyguları yaratma eğilimi sosyal değişim teorisi ile açıklanmaktadır.

Bilgi paylaşma süreci bilgi paylaşma tutumu, bilgi paylaşma niyeti ve bilgi paylaşma davranışı olmak üzere üç boyuta sahiptir. Bu boyutlar planlı davranış teorisi ile açıklanmaktadır (Ryu vd., 2003; Lin, 2007) . Planlı davranış teorisine göre insan davranışlarının altında bir takım niyetler bulunmaktadır. Bu niyetleri ise tutumlar belirlemektedir. Planlı davranış teorisinde niyetler oldukça önemlidir ve niyetler ne kadar güçlü ve yoğun ise davranışın gerçekleştirilme ihtimali o kadar artmaktadır (Fishbein ve Ajzen, 1975). Bilgi paylaşma davranışı ve bilgi paylaşma tutumu arasındaki fark, bilgi paylaşma tutumunun davranıştan daha önce sergilenmesidir. Bilgisini paylaşmak isteyen birey bu yönde sergileyeceği davranışı önceden düşünerek hareket eder. Burada gösterdiği tavır veya tepki bilgi paylaşma tutumunu oluşturmaktadır. Planlanmış davranış teorisine göre tutumlar niyeti belirler, niyetler ise davranışı oluşturmaktadır. O halde bilgi paylaşma davranışının gerisindeki yönlendirici gücün bilgi paylaşma tutumu olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Shim (2010) iş yerinde karşılaşılan kötü muamele davranışlarının bilgi paylaşma üzerinde etkili olduğunu söylemiştir. Sosyal değişim teorisine dayanarak iş yeri nezaketsizliğinin bir organizasyonda bilgi paylaşımını bozması ve güven düzeyini azaltması beklenir (Shim, 2010, s. 24; Liu vd., 2017, s. 203). Nitekim Shim (2010) yaptığı çalışma da iş yerinde karşılaşılan nezaketsizliğin bilgiyi paylaşma tutumu üzerinde önemli bir etkisi olduğunu tespit etmiştir. Konuyla ilgili yapılmış diğer çalışmalar ise iş yeri nezaketsizliği ile bilgi paylaşma arasında negatif bir ilişkinin (Moosakhani vd., 2012; Liu vd., 2017; Keçeci, 2017) olduğunu ortaya koymuştur . Buna göre söz konusu araştırma kapsamında kurulan hipotez şu şekildedir;

“H₂: İş yeri nezaketsizliği bilgi paylaşma tutumu üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.”

İş yeri nezaketsizliği etik kurallarının ihlali sonucu oluşmaktadır. Örgüt içerisinde güçlü bir etik iklimin var olması bu nedenle önemlidir. Etik iklimi, etik içeriğe sahip örgütsel uygulama ve prosedürlerin algılanmasıdır (Victor ve Cullen, 1988, s. 101). Etik iklim çalışanların etik sorunlar karşısında *ne yapmalıyım* sorusunun cevabını verir. Çalışanlar için bu soruların cevabını öğrenmek işletme açısından da önemlidir. Çünkü, işletme içerisinde etik yönetmenliğin bulunması ve pozitif etik iklim algısının yaratılması nezaketsizlik, mobbing gibi kötü muamele davranışlarını engelleyebilecektir. Nitekim iş yeri nezaketsizliği ile etik iklim arasındaki ilişkiyi düzenleyen çalışmalar örgüt içerisinde görülen nezaketsiz davranışların etik iklim ve etik kurallara zarar verdiğini ve etik kararları etkilediğini tespit etmişlerdir (Lachman, 2014; Valentine vd., 2018; Phillips vd., 2018). Buna göre söz konusu araştırma kapsamında kurulan hipotez şu şekildedir;

“H₃: İş yeri nezaketsizliğinin etik iklim algısı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.”

Örgütlere yönelik çalışanların sahip olduğu etik iklim algısı bireysel ve örgütsel birtakım sonuçlar üzerinde etkilidir. Schwepker (2001) çalışmasında etik ikliminin iş tatminini ve örgütsel bağlılığı etkilediğini, işten ayrılma niyetini ise dolaylı olarak etkilediğini (örgütsel bağlılık üzerinden) tespit etmiştir. Sims ve Kroeck (1994), araştırmalarında etik iklimin çalışanların örgütsel bağlılıklarını ve iş doyumlarını artıracaklarını böylece işten ayrılma niyetlerinin azalacağını ifade etmişlerdir. Konuyla ilgili yapılmış araştırmaların birçoğu pozitif etik iklim algısının iş doyumunu artırdığı ve işten ayrılma niyeti üzerinde dolaylı/dolaysız negatif etkisinin olduğu yönünde hemfikirlerdir (Jaramillo vd., 2006; Özyer, 2010). Ayrıca etik iklim algısının işgören performansı üzerinde pozitif bir etkisinin olduğunu söyleyen çalışmalar da bulunmaktadır (Jaramillo vd., 2006; Büte, 2011; Kaya ve Başkaya, 2016). Bu araştırma da etik iklim algısının iş yeri nezaketsizliğinin iş çıktıları üzerinde aracı bir role sahip olduğu düşünülmektedir. Buna göre kurulan hipotez;

“H₄: İş yeri nezaketsizliğinin iş çıktıları üzerindeki etkisinde algılanan etik iklimin aracılık rolü vardır.”

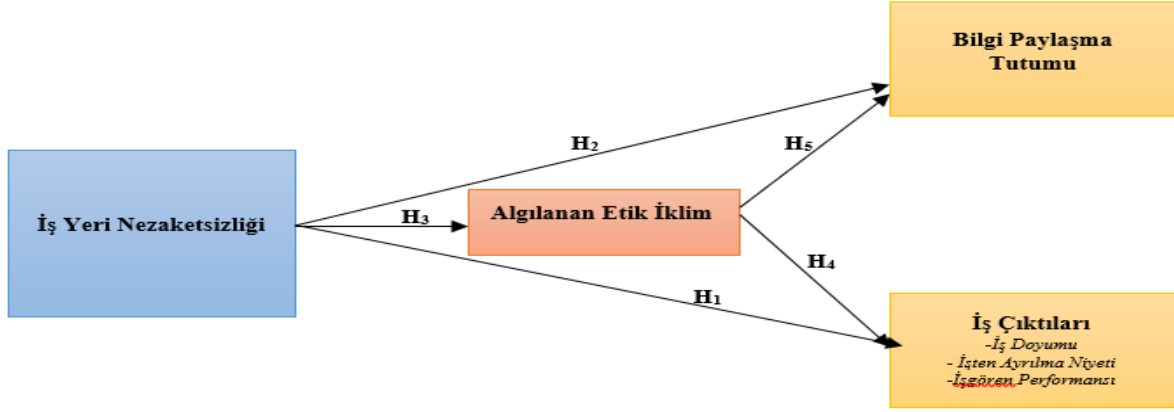
Etik iklim algısı örgütlerde bilgi paylaşımını da etkilemektedir. Moosakhani vd. (2012), çalışmalarında örgütsel etik iklimin bilgi paylaşma niyeti üzerinde önemli bir etkisi bulunduğu sonucuna ulaşmışlardır. Tseng ve Fan (2011) ise örgütsel etik ikliminin organizasyonda bir arada bulunduğunu ve çalışanların tutumlarının yanı sıra bilgi yönetimi faaliyetlerine katılım düzeyleri üzerinde farklı etkilerde

bulduğunu ortaya koymuşlardır. Bu araştırma da etik iklim algısının iş yeri nezaketsizliğinin bilgi paylaşma tutumu üzerinde aracı bir role sahip olduğu düşünülmektedir. Buna göre kurulan hipotez;

“*H₅: İş yeri nezaketsizliğinin bilgi paylaşma tutumu üzerindeki etkisinde algılanan etik iklimin aracılık rolü vardır.*”

Kurulan hipotezlere ilişkin oluşturulan model şekil 1’de gösterilmiştir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



3. METODOLOJİ

Araştırmanın uygulanması öncesinde T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu’ndan 13.08.2018 tarihli etik kurul izni alınmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı; hemşirelerin iş yerlerinde karşılaştıkları nezaketsiz davranışların bilgi paylaşma tutumları, iş doyumları, işten ayrılma niyetleri ve performansları üzerindeki etkisini ortaya koymak ve bu ilişkide etik iklimin aracı role sahip olup olmadığını tespit etmektir.

Ulusal ve uluslararası alan yazında, iş yeri nezaketsizliği, bilgi paylaşma tutumu, iş doyumunu, işten ayrılma niyeti, işgören performansı ve etik iklim kavramlarını bir arada ele alan ve bu kavramlar arasındaki ilişkiyi bir bütün olarak irdelemeye çalışan bir araştırmaya rastlanmamıştır. Ülkemizde de iş yeri nezaketsizliği konusunda çok sınırlı sayıda teorik ve uygulamalı çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmada söz konusu değişkenler bir bütün halinde incelenip, aktarılmaya çalışılmakta ve bağımlı ve bağımsız değişkenlerin birbiri ile olan ilişkileri uygulamalı bir şekilde ortaya konulmaktadır. Bu nedenle mevcut çalışmanın en önemli katkısının nezaketsizliğe sıkça maruz kalan hemşireler üzerinde yukarıda bahse geçen kavramlar arasındaki ilişkinin birlikte ele alınıp incelenmesi olduğu düşünülmektedir.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma model ve hipotezleri test etmek amacıyla Konya ilinde bulunan kamu, özel ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşireler evreni oluşturmaktadır. Konya genelinde 18 devlet hastanesi, 3 üniversite hastanesi ve 13 özel hastane bulunmaktadır. Kamu, özel ve üniversite hastaneleri dâhil olmak üzere toplamda 4958 hemşire görev yapmaktadır.

Çalışmanın örneklem büyüklüğü hesaplanırken Sekaran (1992) tarafından geliştirilen hesaplamalardan faydalanılmıştır. Sekaran (1992) evrenin 5000 olması durumunda örneklemin en az 357 olması gerektiğini belirtmiştir (Karagöz, 2017, s. 61).

Örneklem seçilirken basit tesadüfi teknik ile katılımcılara ulaşılmıştır. Gönüllülük esası çerçevesinde anketler yüzyüze doldurulmuştur. Dağıtılan 600 anketten eksik ve yetersiz olanlar değerlendirmeye alınmamış ve toplamda 507 anket çalışma için değerlendirilmeye alınmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı %84,5’dir. Belirlenen örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır. Bu oran ve sayı örneklem yeterliliği istatistiği için yeterli kabul edilmektedir.

3.3. Veri Toplama Aracı

Anket formu hazırlanırken alanında uzman üç akademisyen (Yönetim Organizasyon alanında öğretim üyesi) ile görüşülmüş ve oluşturulan model, hipotezler ve anket soruları hakkında uzman görüşlerinden faydalanılmıştır. Anket formu 5 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özellikler, ikinci bölümde iş yeri nezaketsizliği ölçeği soruları, üçüncü bölümde bilgi paylaşma tutumu ölçeği soruları, dördüncü bölümde etik iklim algısı ölçeği soruları ve son bölümde iş doyumunu, işten ayrılma niyeti ve işgören performansını içeren iş çıktıları soruları yer almaktadır.

Çalışmada kullanılmak üzere Guidroz ve arkadaşlarının (2010) geliştirdiği geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş “*Nursing Incivility Scale*” (NIS), Türkçe ismiyle “*Hemşirelikte Nezaketsizlik Ölçeği*” kullanılmıştır. Söz konusu ölçeğin dört boyutu ve 31 maddesi çalışma için uyarlanmıştır. Ölçek boyutları “diğer hemşirelerden görülen nezaketsizlik” (8 soru), “amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizlik” (6 soru), “doktorlardan görülen nezaketsizlik” (7 soru) ve “hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsizlik” (10 soru)’tir. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Hiçbir zaman, 2=Nadiren, 3=Bazen, 4= Çoğu zaman, 5=Nerdeyse her zaman).

“*Bilgi Paylaşma Tutumu Ölçeği*” olarak Bock ve Kim (2001)’in geliştirdiği 5 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla, 2=Neredeyse Hiç, 3= Bazen, 4= Çoğu zaman, 5=Daima)

“*Etik İklim Ölçeği*” için Schwepker (2001) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek 8 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum , 3= Ne katılmıyorum ne katılmıyorum, 4= Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum).

“*İş Doyumu Ölçeği*” için Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek, Yoon ve Thye (2002) tarafından yapılan çalışmalar ile kısaltılmıştır. Ölçek 5 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Ne katılmıyorum ne katılmıyorum, 4= Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum)

Çalışmada Cammann vd., (1979) geliştirdikleri “*Michigan Örgütsel Değerlendirme Soru Formu*”nda yer alan 3 maddeden oluşan “*İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği*” kullanılmıştır. Ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum , 3= Ne katılmıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum).

İşgören Performansı ölçeği için Staples vd. (1999)’nin geliştirdiği “*Kişisel Beyana Dayalı Bireysel Performans Ölçeği (Self-Reported Individual Performance Scale)*” kullanılmıştır. Ölçek 4 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipi ölçüm düzeyindedir (1= Asla Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum , 3= Ne katılmıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum).

4. BULGULAR

4.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan hemşirelerin %21,7’si erkek, %78,3’ü ise **kadın** çalışanlardır. Katılımcıların yaş ortalamasına bakıldığında ağırlıklı olarak **25-30 yaş arası** (%29) ve **25’den küçük** (%27,6) oldukları görülmüştür. Katılımcıların büyük çoğunluğu **lisans mezunu** (%63,1 n=320) dur. Çalışmaya katılan hemşirelerin çalıştıkları bölümler itibarıyla en fazla başı çeken bölüm % 25,4 (n=129) ile **poliklinik** olmuştur. Bu bölümü sırasıyla % 9,1 (n=97) ile cerrahi ve %14,4 (n=73) ile acil bölümü takip etmektedir. Çalışmaya katılan 507 hemşireden 440’ı (% 86,82’i) **servis hemşiresidir**. Yönetici hemşire sayısı ise sadece 25 (%4,9’u) kişidir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin görev yaptıkları kurumlara göre dağılımları şu şekildedir; % 34,3 (n=174) **üniversite hastanesi**, %35,7 (n=181) **sağlık bakanlığı hastanesi** ve %30 (n=152) **özel hastanedir**.

Çalışmaya katılan hemşirelerin %42,6’sı (n=216) çalıştıkları hastanede **1-5 yıl çalışma süresine** sahiptirler. %30’unun (n=152) ise çalıştıkları hastanedeki süreleri 1 yıldan azdır. Yani hemşirelerin yarısı çalıştıkları hastanenin yeni çalışanlarıdır. Mesleki deneyim sürelerine baktığımızda ise yine %39,8 (n=202) ile **1-5 yıl arası kıdeme** sahip hemşirelerin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu sayıyı %22,1 (n=112) ile 6-10 yıl kıdem süresine sahip hemşireler ile %20,1 (n=102) ile 11 yıl ve üzeri hemşireler takip etmektedir.

4.2. Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizleri

Araştırmanın gerçekleştirildiği tarihlerde hemşireler için geliştirilmiş olan iş yeri nezaketsizlik ölçeği ve bilgi paylaşma tutumu ölçeğinin ülkemizde geçerliliği ve güvenirliliği sağlanmadığından söz konusu ölçekler için hem açıklayıcı faktör analizi hem de doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği: Ölçeğin yapısal geçerliliğinin ortaya konulması amacıyla açıklayıcı faktör analizi (AFA) ve veri ile uyumun denetlenmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulaması yapılmıştır. Ölçeğe ait KMO değeri ,881 ve Bartlett Testi ki-kare 7185,716 bulunmuştur. Buna göre söz konusu ölçek örnekleme yeterliliği bakımından ideal ve faktör analizine uygun bulunmuştur. Ölçeğe serbest faktör sayısı ile uygulana faktör analizinde ölçeğin 4 faktörlü bir yapı gösterdiği gözlemlenmiştir. Yapılan analizlerde 6 maddenin kendisiyle ilgisiz faktörler altında toplandığı görülmüştür. Bu nedenle bu maddeler ölçek soruları içerisinde çıkarılmıştır. İş yeri nezaketsizliği ölçeği açıklayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yapısının veri ile uyumunu denetlemek amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi uygulamasında tüm maddelerin %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı oldukları ($p < 0,05$) ve yeterli büyüklükte oldukları görülmüştür. Kalıntı kareler kovaryans matrisi ile bazı ölçek maddelerinin farklı faktörlerden maddeler ile yüksek kovaryans ilişkisinde olduğu görülmüştür. Bu nedenle bu maddeler ölçek soruları içerisinde çıkarılmıştır. Ölçek dışında bırakılan maddelerden ve kurulan modifikasyon düzeltme yollarından sonra model uyum indeksleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almıştır (CMIN: 469,082; CMIN/DF: 2,727; AGFI: 0,889; GFI: 0,917; CFI: 0,942; NFI: 0,912; RMSEA: 0,061).

Bilgi Paylaşma Tutumu Ölçeği: Ölçeğin yapısal geçerliliğinin ortaya konulması amacıyla açıklayıcı faktör analizi (AFA) ve veri ile uyumun denetlenmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulaması yapılmıştır. AFA da ölçeğe ait KMO değeri ,731 ve Bartlett Testi ki-kare 1177,204 bulunmuştur. Buna göre söz konusu ölçek örnekleme yeterliliği bakımından ideal ve faktör analizine uygun bulunmuştur. Ölçeğe serbest sayıda faktöre izin verilerek uygulanan varimax rotasyonunda ölçeğin tek faktörlü yapıya uygun olduğu görülmüştür. Varyans oranlarına göre tek faktörlü boyuta sahip ölçek varyansın yaklaşık %59'unu açıklamaktadır. Ayrıca tüm maddelerin faktör puanlarının 0,4'ün üzerinde bulunmuştur. DFA analizi sonrası model uyum indekslerinin tamamının mükemmel uyuma işaret ettiği tespit edilmiştir (CMIN: 0,727; CMIN/DF: 0,364; AGFI: 0,996; GFI: 0,999; CFI: 1; NFI: 0,999; RMSEA: 0,000).

Etik İklim Ölçeği: Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenirlilik çalışması daha önce yapıldığından ölçeğin mevcut veri ile uyumunu denetlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeğe uygulanan doğrulayıcı faktör analizi model uyum indekslerinden CMIN/DF (2,610) ve RMSEA (0,058) kabul edilebilir uyuma, AGFI (0,954), GFI (0,980), CFI (0,991) ve NFI (0,985) mükemmel model uyumuna işaret etmiştir.

İş Çıktıları: İş doyumu, işten ayrılma niyeti ve işgören performansına ilişkin ölçeklerin ülkemizde geçerliliği ve güvenirliliğine ilişkin çalışmalar bulunmasından dolayı söz konusu ölçeklerin ölçek yapısının mevcut veri ile uyumunu denetlemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizler sonucunda tüm model uyum indeksleri mükemmel uyuma işaret etmiştir.

Araştırmanın ölçek ve faktörlerine ilişkin cronbach's alpha güvenirlilik istatistikleri ise tablo 1 de gösterilmiştir;

Tablo 1. Güvenirlilik İstatistikleri

Faktör /Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha	\bar{X}	S.S
Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	3	0,642	1,30	0,51
Amir veya Yöneticiden Görülen Nezaketsizlik	3	0,770	1,26	0,58
Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	7	0,869	1,34	0,50
Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	8	0,923	2,14	0,82
İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği	21	0,855	1,51	0,41
Bilgi Paylaşma Tutumu	5	0,811	4,18	0,71
Algılanan Etik İklimi Ölçeği	8	0,930	3,67	0,85
İş Doyumu Ölçeği	5	0,940	3,55	0,68
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	3	0,958	2,00	1,20
İşgören Performansı Ölçeği	4	0,880	4,27	0,64

\bar{X} =Ortalama, S.S=Standart Sapma

Tablo 1 incelendiğinde araştırma değişkenlerine ait tüm ölçeklerin güvenilir olduğu görülmektedir. Ölçekler ve alt boyutlarına ait frekans tablosuna göre iş yeri nezaketsizliği alt boyutlarından en yüksek puanı

hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsizlik boyutu almıştır. Yani çalışmaya katılan hemşireler daha çok hasta ve hasta yakınlarından nezaketsizlik görmektedirler. En düşük puanı alan ortalama ise amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizlik boyutudur. İş yeri nezaketsizliği genel ortalamaya baktığımızda 1,51 puana sahiptir. Ölçek sorularına 1= *Hiçbir Zaman*, 5= *Nerdeyse Her Zaman* skalasında cevap verildiği düşünüldüğünde çalışmaya katılan hemşirelerin iş yerinde nezaketsiz davranışlarla nadiren karşılaştıklarını söylemek doğru olacaktır.

4.1. Yapısal Eşitlik Modeli

Hipotezleri test etmek ve aracılık etkisini belirleyebilmek amacıyla iki farklı yapısal eşitlik modeli kurulmuştur. Birinci yapısal eşitlik modeline ait sonuçlar tablo 2 de verilmiştir;

Tablo 2. Birinci Yapısal Eşitlik Modeli Bulguları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	S.H	K.D	p
Bilgi Paylaşma Tutumu	Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	0,037	0,227	0,238	0,812
	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	-0,130	0,103	-1,592	0,111
	Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	-0,110	0,156	-0,904	0,366
	Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	0,030	0,045	0,529	0,597
İş Doyumu	Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	-0,023	0,231	-0,169	0,866
	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	0,174	0,105	2,420	0,016*
	Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	0,291	0,161	2,665	0,008*
	Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	0,043	0,046	0,872	0,383
İşten Ayrılma Niyeti	Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	0,094	0,333	0,665	0,506
	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	0,108	0,151	1,476	0,040*
	Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	0,254	0,23	2,305	0,021*
	Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	0,025	0,067	0,502	0,616
İşgören Performansı	Diğer Hemşirelerden Görülen Nezaketsizlik	0,180	0,192	1,180	0,238
	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	-0,216	0,087	-2,748	0,006*
	Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	-0,234	0,132	-1,970	0,049*
	Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	-0,217	0,038	-4,009	0,000*
Model Uyum İndeksleri					
$\chi^2=2370$	S.D=620	P=0,000			
$\chi^2/s.d =3,824$	NFI=0,833	RMSEA=0,075			
AGFI=0,766	NNFI(TLI)=0,853	PNFI=0,735			
GFI=0,804	RFI=0,811	PGFI=0,673			
CFI=0,870	IFI=0,871	HOELTER=151			

Birinci yapısal eşitlik modeline göre iş yeri nezaketsizliği boyutlarının bilgi paylaşma tutumu üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamaktadır ($p>0,05$). İş yeri nezaketsizliği boyutlarından amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizlik ve doktorlardan görülen nezaketsizlik iş doyumunu %5 anlamlılık düzeyinde ve **pozitif yönde** şekilde etkilemektedir ($\beta=0,174$, $p<0,05$; $\beta=0,291$, $p<0,05$).

İşten ayrılma niyetini amir ve yöneticilerden görülen nezaketsizlik ve doktorlardan görülen nezaketsizlik %5 anlamlılık düzeyinde **pozitif yönde etkilemektedir** ($\beta=0,108$, $p<0,05$; $\beta=0,254$, $p<0,05$). İşgören performansını ise amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizlik, Doktorlardan görülen nezaketsizlik ve hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsizlik %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı ve **negatif yönde etkilemektedir** ($\beta=-0,216$, $p<0,05$; $\beta=-0,234$, $p<0,05$; $\beta=-0,217$, $p<0,05$).

Birinci yapısal eşitlik modelinde aralarında ilişki saptanmayan bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenler ikinci yapısal eşitlik modelinden çıkarılmıştır. Aracılık etkisini ölçmek amacıyla etik iklim ölçeği modele dâhil edilmiş ve ikinci yapısal eşitlik modeli oluşturulmuştur. İkinci yapısal eşitlik modeli bulguları tablo 3 de gösterilmiştir.

Tablo 3. İkinci Yapısal Eşitlik Modeli Bulguları

Bağımlı Değişken	←	Bağımsız Değişken	β	S.H	K.D	p
Etik İklim	←	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	-0,295	0,075	-5,373	0,000*
		Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	-0,285	0,075	-5,095	0,000*
		Hasta ve Hasta Yakınlarından Görülen Nezaketsizlik	-0,142	0,038	-3,237	0,001*
İş Doyumu	←	Etik İklim	-0,633	0,062	-10,964	0,000*
İşten Ayrılma Niyeti	←		-0,487	0,073	-8,436	0,000*
İş Gören Performansı	←		0,031	0,047	0,501	0,616
Model Uyum İndeksleri						
$\chi^2=3526,718$		S.D=932				P=0,000
$\chi^2/sd =3,759$		NFI=0,806				RMSEA=0,060
AGFI=0,784		NNFI(TLI)=0,839				PNFI=0,762
GFI=0,817		RFI=0,835				PGFI=0,683
CFI=0,906		IFI=0,907				HOELTER=198

Tablo 3'e göre amir veya yöneticilerden görülen nezaketsiz tutumların, doktorlardan görülen nezaketsiz tutumların, hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsiz tutumların hemşirelerin algıladıkları etik iklim üzerinde %5 anlamlılık seviyesinde anlamlı ve **negatif bir etkisi bulunmaktadır.** ($\beta=-0,295$, $p<0,05$; $\beta=-0,285$, $p<0,05$; $\beta=-0,142$, $p<0,05$). Hemşirelerin algıladıkları etik iklimin iş doyumları ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi %5 anlamlılık düzeyinde manidar ve **negatiftir** ($\beta=-0,633$, $p<0,05$; $\beta=-0,487$, $p<0,05$).

Hemşirelerin etik iklim algısının iş gören performansı üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamıştır. Bu nedenle iş yeri nezaketsizliğinin işgören performansı üzerindeki etkisine etik iklim algısının aracılık etmesi söz konusu olmamaktadır. Bu nedenle ikinci revizyon yapısal eşitlik modelinden işgören performansı çıkarılmıştır. Aracılık etkisinin belirlendiği analizlere ait tablo 4 de gösterilmiştir.

Tablo 4. Aracılık İlişkisi İncelemesi

Bağımlı Değişken	←	Bağımsız Değişken	Revize Model 1				Revize Model 2			
			β	S.H	K.D	p	β	S.H	K.D	p
İş Doyumu	←	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	0,169	0,079	3,161	0,002	0,083	0,093	0,870	0,384 ^t
		Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	0,290	0,081	5,154	0,000	0,187	0,090	3,979	0,000 ^k
İşten Ayrılma Niyeti	←	Amir veya Yöneticilerden Görülen Nezaketsizlik	0,133	0,113	2,462	0,014	0,082	0,169	1,207	0,227 ^t
		Doktorlardan Görülen Nezaketsizlik	0,330	0,115	5,872	0,000	0,091	0,132	1,388	0,165 ^t

Tablo 4'e göre amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizliğin iş doyumunu üzerindeki etkisinde algılanan etik ikliminin **tam aracılık** ettiği, doktorlardan görülen nezaketsizliğin iş doyumunu üzerindeki etkisinde algılanan etik ikliminin **kısmi aracılık** ettiği, amir veya yöneticilerden görülen nezaketsizliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde algılanan etik ikliminin **tam aracılık** ettiği ve doktorlardan görülen nezaketsizliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde algılanan etik ikliminin **tam aracılık** ettiği söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hemşirelerin iş yerinde karşılaştıkları nezaketsiz davranışların bilgi paylaşma tutumu, iş doyumunu, işten ayrılma niyeti ve performansları üzerinde ki etkisinin etik iklim aracılığında araştırıldığı bu çalışmanın hem ulusal hemde uluslararası alanyazına katkı sağlaması hedeflenmiştir. Bu amaçla gerçekleştirilen bu

çalışmanın sonuçlarının sağlık sektörüne, ilgili alanyazına ve konuyla ilgilenen kişilere yol göstereceği düşünülmektedir.

İş yeri nezaketsizliği çalışanların çalışma hayatı boyunca haftada birkaç kez mutlaka yaşadıkları bir olgudur (Porath ve Pearson, 2013). İş yerindeki kötü muamale davranışlarından en hafifi olarak düşülse de önemsenmediği veya fark edilmediğinde mobbing, saldırganlık gibi daha kötü davranışlara zemin hazırlamaktadır. Bu nedenle sağlık sektöründe yer alan kurumlar için iş yeri nezaketsizliğinin varlığının ve yaratacağı etkilerin dikkate alınması gerekmektedir. Nitekim araştırmalar, nezaketsizliğin en fazla yaşandığı sektörlerden birisinin sağlık sektörü olduğunu söylemektedir (Laschinger vd., 2009). Sağlık sektörünün dikkat ve çaba gerektiren bir alan olması, mesai saatlerinin uzun ve yorucu olması çalışanları fiziksel ve psikolojik olarak zorlamaktadır. Bu durum ise sağlık sektörü çalışanlarının nezaketsizlik ve zorbalık gibi kötü muamele davranışlarıyla daha sık karşılaşmasına neden olmaktadır. Konuyla ilgili yapılmış çalışmalar hemşirelerin iş yerlerinde çok sık nezaketsiz davranışlarla karşılaştıklarını raporlamıştır (Alshehry vd., 2018; ANA, 2015, s. 5). Özellikle bu nezaketsiz davranışların ise hasta ve hasta yakınlarından kaynaklandığı görülmüştür (Alshehry vd., 2018). Bu çalışma da ise alanyazının aksine hemşireler nadiren bu davranışlara maruz kaldıklarını söylemişlerdir. Bu sonuçlar Polatçı ve Özçalık (2013) ve Kanten (2014) çalışmalarıyla da paralellik göstermektedir. Bu durumun sebebinin katılımcıların büyük çoğunluğunun yaş ortalamasının düşük olması ve mesleki deneyimlerinin de çok fazla olmaması olduğu düşünülmüştür. Ayrıca ülkemizdeki iş yeri nezaketsizliği düzeyinin batı toplumlara kıyasla daha düşük çıkmasının bir sebebi de kültürel özellikler olabileceği düşünülmektedir. Türk kültüründe insanların birbirleriyle batı kültürüne kıyasla daha sıcak, yakın ve samimi ilişkiler kurması ve saygı kurallarının ve sevginin kültürümüzde önemli bir yer edinmesi iş yeri nezaketsizliği algısını etkileyebilecektir. Bu nedenle ülkemiz kültürünün özelliklerine uygun konuyla ilgili bir ölçek geliştirilmesi iş yeri nezaketsizliği kavramına ilişkin ulusal literatüre önemli bir katkı yaratacağı tarafımızca düşünülmektedir.

Araştırmalar iş yeri nezaketsizliğinin iş doyumunu düşürdüğünü (Andersson ve Pearson, 1999; Cortina vd., 2001; Blau ve Andersson, 2005; Pearson ve Porath, 2005; Settles vd., 2006; Miner vd., 2012; Holm vd., 2015; Cingöz ve Kaplan, 2015; Kaya, 2015), işten ayrılma niyetini artırdığını (Cortina vd., 2013; Kanten, 2014; Holm vd., 2015; Faheem ve Mahmut, 2015) ve işgören performansı azalttığını (Faheem ve Mahmut, 2015; Rahim ve Cosby, 2016; Jiang vd., 2018) göstermektedir. Bu amaçla hemşirelerin yaşadığı nezaketsizlik davranışların söz konusu iş çıktıları üzerindeki etkisine bakılmış, amirlerin/yöneticilerin ve doktorların işten ayrılma niyetini artırdığı ve performansı düşürdüğü görülmüştür. Ayrıca hasta ve hasta yakınlarından görülen nezaketsizliğin hemşirelerin performansları üzerinde negatif etki yarattığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar literatürde ki çalışmaları desteklemiştir. İş yeri nezaketsizliğinin sonuçları üzerine yapılmış araştırmaların aksine bu çalışmada amirlerden/yöneticilerden ve doktorlardan görülen nezaketsizliğin iş doyumunu pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Söz konusu ilişkinin nedeninin hemşirelerin kendilerine yöneltilen nezaketsiz davranışları algılayamaması veya algıladıkları bu tarz davranışlara missileme yapmak suretiyle karşılık vermeleri olabileceği tarafımızca düşünülmektedir. Ayrıca üstlerinden, yöneticilerinden veya doktorlardan çekinip sorulara doğru cevaplar vermemiş olma ihtimalleri de göz önüne alınmalıdır.

İş yeri nezaketsizliği, örgütün etik iklimini zedeleyen davranışlardan biridir (Lachman, 2014; Phillips vd., 2018). Ayrıca işletmelerde etik kuralların varlığı nezaketsizlikle karşılaşıldığında verilen etik kararları önemli ölçüde etkilemektedir (Valentine vd., 2018). Nitekim bu çalışma da hemşirelerin amirler, yöneticiler, doktorlar ve hasta/hasta yakınlarından gördükleri nezaketsiz davranışların olumlu etik iklim algılarını düşürdüğü görülmüştür. Ayrıca iş yeri nezaketsizliğinin iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde aracı rolü olduğu da tespit edilmiştir. Phillips vd. (2018)'ne göre göre bir örgütte etik ilkelerin yer alması çalışanlara seçimler yapmalarında ve çeşitli davranışlarda bulunmalarına katkı sağlar. Etik ilkelerin yer almadığı veya benimsenmediği örgütlerde iş yeri nezaketsizliği ortaya çıkar ve nezaketsizlik çalışanların yanında örgüt itibarına zarar verir. Araştırmacılara göre hemşirelik mesleği etiğin tüm yönlerini içermektedir. Hemşireler, iş yerinde ortaya çıkan nezaketsizliğin olumsuz sonuçlarının çözümüne, kişisel etik değerleri ve içlerinde bulunan ahlaki değerler yoluyla cevap ararlar. Kısacası iş yeri nezaketsizliği sorunu çalışanların etik bakış açısıyla çözümlenebilmektedir.

Bu araştırma, Konya il merkezinde faaliyet gösteren devlet, özel ve tıp fakülteleri ile sınırlı tutulmuş ve zaman ve bütçe kısıtları nedeniyle diğer bölgeler araştırma kapsamına dahil edilememiştir. İş yeri nezaketsizliğini ölçen sorular olumsuz yönelimli davranışlara ait ifadeler içerdiği için katılımcıların sorulara cevap vermekten kaçınmalarına neden olması bir başka kısıttır. Gelecekteki araştırmalarda örneklem, ülkemizin farklı şehirlerinde yer alan hastaneler ve bu hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde yapılarak

artırabilir. Ayrıca iş yeri nezaketsizliğini ölçmek için ülkemiz kültürüne uygun sorular içeren ölçek geliştirilerek ülkemiz çalışanlarına uygulanması önerilmektedir. Hemşirelerin iş yerlerinde karşılaştıkları nezaketsiz davranışları tanınması ve bu davranışları görmezden gelmemesi önemlidir. Karşılaştıkları her türlü nezaketsizlik ve kötü muamele davranışlarına kayıtsız kalmamakla birlikte durumu bir üst amirlere bildirmeleri tavsiye edilmektedir. Hastane yönetiminin kabul edilen ve kabul edilmeyen her türden davranışları içeren etik kodlar hazırlanması ve hemşirelerin oryantasyon programlarında etik kurallar ve nezaketsizlik gibi kötü muamele davranışları konusunda eğitilmeleri ise iş yeri nezaketsizliği davranışlarını azaltacaktır.



Makale ile ilgili notlar

Araştırmanın uygulanması öncesinde T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan 13.08.2018 tarihli etik kurul izni alınmıştır.

Makale araştırma ve yayın etiğine uygun olarak hazırlanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Araştırmanın birinci yazarı, araştırmanın tüm sürecini gerçekleştirmiş; araştırmanın ikinci yazarı, birinci yazarın danışmanı olması dolayısıyla ile makalede kendine yer bulmuştur.

KAYNAKÇA

- Aharony, N. (2011). Librarians' attitudes towards knowledge management. *College & Research Libraries*, 72(2), 111-28.
- Alshehry, A. S., Alquwez, N., Almazan, J., Namis, I. M., Moreno-Lacalle, R. C. ve Cruz, J. P. (2018). Workplace incivility and its influence on professional quality of life among nurses from multicultural background: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 28(13-14), 1-12. <https://doi.org/10.1111/jocn.14840>
- ANA (2015). *American nurses association position statement on incivility, bullying and workplace violence*. <https://www.nursingworld.org/~49baac/globalassets/practiceandpolicy/nursing-excellence/official-policy-statements/ana-wpv-position-statement-2015.pdf>.
- Anderson, L. J. (2012). *Workplace incivility: extending research to the day-level*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Macquarie Üniversitesi.
- Andersson, L. M. ve Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? the spiraling effect of incivility in the workplace. *The Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. <https://doi.org/10.2307/259136>
- Bartlett, J. E., Bartlett, M. E. ve Reio, T. G. (2008, 20-24 Şubat). Workplace incivility: worker and organizational antecedents and outcomes. [Konferans sunumu] *Academy of Human Resource Development International Research Conference in the Americas*, Panama City, FL. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED501638.pdf>.
- Blau, G. ve Andersson, L. (2005). Testing a measure if instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(4), 595-614. <https://doi.org/10.1348/096317905X26822>
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life* (1.Baskı). J. Wiley Yayınları.
- Bock, G. W. ve Kim, Y.G. (2002). Breaking the myths of rewards: an exploratory study of attitudes about knowledge sharing, *PACIS 2001 Proceedings*, 1112-1125. <http://aisel.aisnet.org/pacis2001/78>
- Brayfield, A. H. ve Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311. <https://doi.org/10.1037/h0055617>
- Büte, M. (2011). Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 171-192.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming* (2. baskı). Routledge.
- Cabrera, E. F. ve Cabrera, A. (2005). Fostering knowledge sharing through people management practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(5), 720-735. <https://doi.org/10.1080/09585190500083020>
- Cammann C., Fichman M., Jenkins D. G. ve Klesh J., (1979). *The michigan organizational assessment questionnaire*. [Yayınlanmamış Metin]. Michigan Üniversitesi.
- Cingöz, A. ve Kaplan, A. (2015). The effect of workplace incivility on job satisfaction and organizational trust: a study of industrial enterprises in Turkey. *WEI International Academic Conference Proceeding*, 12-15. <https://www.westeastinstitute.com/wp-content/uploads/2015/04/Ay%C5%9Fe-and-Asli.pdf>
- Ciocco, M. (2017). *Fast facts on combating nurse bullying, incivility and workplace violence: what nurses need to know in a nutshell*. Springer Publishing Company.
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33, 55-75. <https://doi.org/10.5465/AMR.2008.27745097>

- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M. ve Magley, V. J. (2013). Selective incivility as modern discrimination in organizations: evidence and impact. *Journal of Management*, 39, 1579–1605.
- Cortina, L. M., Magley, V.J., Williams, J. H. ve Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- De Vries, R. E., Van den Hooff, B. ve de Ridder, J. A. (2006). Explaining knowledge sharing: the role of team communication styles, job satisfaction, and performance beliefs. *Communication Research*, 33(2), 115–135. <https://doi.org/10.1177/0093650205285366>
- Faheem, M. A. ve Mahmud, N. (2015). Workplace incivility in predicting turnover intentions and job performance: study on nurses of public sector hospitals of Pakistan. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 10(8), 863-870.
- Fishbein, M. ve Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Guidroz, A., Burnfield-Geimer J., Clark O., Schwetschenau H. ve Jex, S. (2010). The nursing incivility scale: development and validation of an occupation-specific measurement. *Journal of Nursing Measurement*, 18(3), 176-200.
- Hart, S. E. (2005). Hospital ethical climates and registered nurses' turnover intentions. *Journal of Nursing Scholarship*, 37, 173 -177. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2005.00030.x>
- Holm, K. (2014). *Workplace incivility as a social process: how witnessing incivility relates to uncivilconduct, well-being, job satisfaction and stress*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Lunds University.
- Holm, K., Torkelson, E. ve Bäckström, M. (2015). Models of workplace incivility: the relationships to instigated incivility and negative outcomes. *Biomed Res Int*. <https://doi.org/10.1155/2015/920239>
- Hornstein, H. (2003). Workplace incivility: an unavoidable product of human nature and organizational nurturing. *Ivey Business Journal*, 68(2), 1-7.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P. ve Solomon, P. L (2006). The role of ethical climate on salesperson's role stress, job attitudes, turnover intention and job performance. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 26, 271 – 282.
- Jiang, W., Chai, H., Li, Y. ve Feng, T. (2018). How workplace incivility influences job performance: the role of image outcome expectations. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 1-25. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12197>
- Johnson, P. R. ve Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness: incivility in the workplace. *Journal of Management Development*, 20(8), 705– 714. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005829>
- Kanten, P. (2014). İşyeri 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.
- Karagöz, Y. (2017). *Spss ve amos uygulamalı nicel-nitel-karma bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kaya, Ç. ve Başkaya R. (2016). The roles of organizational and ethical climate on individual performance of employees. *Business Management Dynamics*, 5(8), 27-38.
- Kaya, E. Ü. (2015). İşyeri kabalığı, örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkiler ve birbirleri üzerindeki etkileri: yüksek öğretimde bir çalışma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 41, 55-78.

- Keçeci, M. (2017). *The role of supervisor and coworker incivility on intention to share knowledge and satisfaction: the moderating effect of conscientiousness and the mediating effect of desire for revenge*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Marmara Üniversitesi
- Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A. ve Debra, G. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17, 302-311.
- Lewis, P. S. ve Malecha, A. (2011). The impact of workplace incivility on the work environment, manager skill, and productivity, the impact of workplace incivility on the work environment. *Manager Skill, and Productivity*, 41(1), 41-47.
- Lin, H. F. (2007). Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions. *Journal of Information Science*, 33(2), 439-449.
- Liu, C., Hu, S., Huang, J., Xie, W. ve Tian, F. (2017). How does supervisor incivility impair employees' knowledge sharing: evidence from Chinese firms. *International Journal of Business and Social Science*, 8(10), 201-2013.
- Martin, W. F. (2008). Is your hospital safe? disruptive behavior and workplace bullying. *Hospital Topics*, 86(3), 21-28.
- Miner, K. N., Settles, I. H., Brady, C., Pratt-Hyatt, J. S. ve Brady, C. C. (2012). Experiencing incivility in organizations: the buffering effects of emotional and organizational support. *J. Appl. Soc. Psychol*, 42, 340-372.
- Miner, K. N. ve Cortina, L. M. (2016). Observed workplace incivility toward women, perceptions of interpersonal injustice, and observer occupational well-being: differential effects for gender of the observer. *Frontiers in Psychology*, 7, 482.
- Moosakhani, M., Hajizadeh, M., Eyni, A. ve Sarfarazi, M. (2012). The impact of workplace incivility on knowledge sharing intention. *Journal of American Science*, 8(9), 157-159.
- Özyer, K. (2010). *Etik iklim ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel bağlılık ve iş tatmininin düzenleyici rolü*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Pearson, C. M. ve Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: no time for nice? Think again. *Acad. Manag. Exec.* 19, 1-12. <https://doi.org/10.5465/ame.2005.15841946>
- Pearson, C. M. ve Porath, C. L. (2009). *The costs of bad behavior: how incivility is damaging your business and what to do about it*. Penguin Books Ltd.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. ve Wegner, J. W. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387-1419
- Phillips, G. S., MacKusick, C. I. ve Whichello, R. (2018). Workplace incivility in nursing: a literature review through the lens of ethics and spirituality. *Journal of Christian Nursing: A Quarterly Publication Of Nurses Christian Fellowship*. <https://doi.org/10.1097/CNJ.0000000000000467>.
- Polatçı, S. ve Özçalık, F. (2013). Yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliği ve tükenmişliğe etkisi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(1), 17-34.
- Porath, C. (2017). How rudness stops people from working together. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2017/01/how-rudeness-stops-people-from-working-together>.
- Porath, C. L. ve Pearson, C. M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39, 64-71. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2009.10.006>
- Porath, C. ve Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2013/01/the-price-of-incivility>.

- Rahim, A. ve Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255-1265.
- Ryu, S., Ho, S. H. ve Han, I. (2003). Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals. *Expert Systems with Applications*, 25(1), 113-122. [https://doi.org/10.1016/S0957-4174\(03\)00011-3](https://doi.org/10.1016/S0957-4174(03)00011-3)
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating, and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Schwepker, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research*, 54, 39-52.
- Settles, I. H., Cortina, L. M., Malley, J. ve Stewart, A. J. (2006). The climate for women in academic science: the good, the bad, and the changeable. *Psychology of Women Quarterly*, 30(1), 47-58.
- Shim, J. (2010). *The relationship between workplace incivility and the intention to share knowledge: the moderating effects of collaborative climate and personality traits*. [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Minnesota Üniversitesi.
- Sims, R. L. ve Kroeck, G. K. (1994). The influence of ethical fit on employee satisfaction, commitment and turnover. *Journal of Business Ethics*, 13, 939 – 947.
- Swift, M. L. ve Virick, M. (2013). Perceived support, knowledge tacitness, and provider knowledge sharing. *Group & Organization Management*, 38(6), 717-742.
- Tarraf, R. C. (2012). *Taking a closer look at workplace incivility: dimensionality and source effects*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Western Ontario Üniversitesi.
- Torkelson, E., Holm, K. ve Bäckström, M. (2016). Workplace incivility in a Swedish context. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(2), 3-22. <https://doi.org/10.19154/njwls.v6i2.4969>
- Tseng, F. C. ve Fan, Y. J. (2011). Exploring the influence of organizational ethical climate on knowledge management. *Journal of Business Ethics*, 101(2), 325-342. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0725-5>
- Valentine, S. R., Hanson, S. K. ve Fleischman, G. M. (2018). The presence of ethics codes and employees' internal locus of control, social aversion/malevolence, and ethical judgment of incivility: a study of smaller organizations. *Journal of Business Ethics*, 1-18. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3880-8>.
- Victor, B. ve Cullen, J. (1988). The organizational bases of ethical work climates. *Administrative Science Quarterly*, 33 (March), 101-125.
- Yoon, J. ve Thye, S. R. (2002). A dual process model of organizational commitment: Job satisfaction and organizational support. *Work and Occupations*, 29, 97-124. <https://doi.org/10.1177/0730888402029001005>