



Araştırma Makalesi

İş Yeri Nezaketsizliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde Psikolojik Sözleşme İhlalinin Aracılık Rolü^a

The Mediation Role of Psychological Contract Violation on the Effect of Workplace Incivility on Organizational Citizenship Behavior

Selen Doğan^b, Fatma Gül Karaçelebi^c

MAKALE BİLGİSİ

Anahtar Kelimeler:
İş Yeri Nezaketsizliği,
Psikolojik Sözleşme İhlali,
Örgütsel Vatandaşlık
Davranışı.

Tarihler :
Geliş 9 Temmuz 2021
Düzeltilme Geliş
29 Eylül 2021
Kabul 29 Eylül 2021

ARTICLE INFO

Keywords:
Workplace Incivility,
Psychological Contract
Violation,
Organizational Citizenship
Behavior.

Article history:
Received 9 July 2021
Received in Revised Form
29 September 2021
Accepted
29 September 2021

ÖZ

Örgütlerde nezaketsiz davranışların meydana gelmesi olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir. Bu çalışmada iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık rolü araştırılmıştır. 246 kamu personelinden veri toplanmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda, iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde ters yönde anlamlı bir etkisinin olduğu, yapılan aracılık analizi sonucunda bu etkinin bir kısmının psikolojik sözleşme ihlali aracılığıyla gerçekleştiği görülmüştür. Bu sonuç, iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin etki ettiğini anlatmaktadır. Bu bulgulara göre iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışının azalmasında etkili olduğu ancak psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık etkisi ile birlikte özellikle çalışanların kurum ile olan ilişkisinin olumsuz etkilendiği görülmüştür.

ABSTRACT

The occurrence of incivility in organizations lead to negative consequences. In this study, the effect of workplace incivility on organizational citizenship behavior and the mediation role of psychological contract violation on this effect was investigated. Data were collected from 246 public personnel. As a result of the regression analysis, it was seen that workplace incivility had a significant negative effect on organizational citizenship behavior, and some of this effect was mediated through psychological contract violation. According to these findings, it has been observed that workplace incivility is effective in reducing organizational citizenship behavior but, when the mediation role of psychological contract violation on the effect of workplace incivility on organizational citizenship behavior tested, psychological contract violation negatively affects the dimension of organizational citizenship behavior.

^a Bu çalışma, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalında yürütülmekte olan "İş Yeri Nezaketsizliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde Psikolojik Sözleşme İhlali ve Ahlaki Çözülmenin Aracılık Rolü" adlı Doktora Tezi kapsamında hazırlanmıştır.

^b Prof. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İşletme Bölümü, selendogan@gmail.com, ORCID:0000-0002-4019-5581

^c Sorumlu Yazar, Arş. Gör., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İşletme Bölümü, fkaracelebi@ohu.edu.tr, ORCID:0000-0001-8165-0491

1. GİRİŞ

Günümüzde, küreselleşme ile birlikte ortaya çıkan küresel etkileşimler, dinamik ve hızla değişen teknolojik, ekonomik ve demografik yapılar örgütlerde nezaketsizliğin ortaya çıkmasındaki etkenler olarak görülmektedir (Porath, 2015: 254). Aynı zamanda iş güvensizliği, iletişimin karmaşıklaşması gibi nedenler de iş yeri nezaketsizliğinin öncüllerindedir (Antonovsky, 1993: 970).

Küreselleşme aynı zamanda örgütler arasındaki rekabetin de giderek artmasına neden olmuştur. Bununla başa çıkabilmek için örgütler, maliyetleri azaltmak ve küçülme gibi yollara başvurarak ayakta kalmaya çalışmaktadırlar. Ancak çalışanlar için bu durum oldukça olumsuz karşılanmakta, örgütlerinin vaat ettiklerini varsaydıkları psikolojik sözleşmelerin ihlal edildiği düşüncesi ile karşı karşıya kalmaktadırlar (Sandra L. Robinson & Denise M. Rousseau, 1994).

Psikolojik sözleşmelerin varlığı çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ÖVD olarak adlandırılan, çalışanların herhangi bir ekstra ödül almayı amaçlamadan, gönüllü olarak gerçekleştirdiği tutum ve davranışları ortaya çıkarabileceği gibi yokluğu ya da ihlal edilmesi algısı ÖVD'nin azalmasına neden olabilmektedir (Coyle-Shapiro, 2002). Buradan hareketle bu çalışmada Karaman ve Niğde illerinde bulunan kamu kurumu çalışanları örneklem olarak seçilmiş ve iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık rolünün saptanması hedeflenmiştir.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Nezaketsizlik, günlük yaşamda artık daha fazla karşılaştığımız olumsuz davranış kalıpları arasındadır. Bu durum son dönemde örgütlerde de görülmektedir. İş yeri nezaketsizliğini “*iş yerinde karşılıklı saygının ve normların ihlal edilerek yapılan, hedefe zarar verme niyetinin belirsiz olduğu, düşük yoğunluklu sapkın davranışlar*” olarak tanımlayarak literatüre kazandıran Andersson & Pearson (1999: 457) nezaketsizliği, “*karakteristik olarak kaba ve saygısız davranışlar*” olarak görmektedirler. Küçültücü bir ses tonu kullanmak, diğer çalışanların isteklerini göz ardı etmek veya aldırış etmemek, aşağılayıcı yorumlar yapmak, yanlış veya aşağılayıcı söylentiler yaymak iş yeri nezaketsizliğine örnek olarak gösterilebilir

(Christine M. Pearson, Andersson, & Wegner, 2001: 1378).

Christine M. Pearson vd. (2001) iş yeri nezaketsizliğinin ana özelliklerinin düşük yoğunluk, norm ihlali ve belirsiz niyet olduğunu belirtmektedirler. Düşük yoğunluk, sözlü, pasif ve dolaylı davranışları ifade etmektedir (Christine M. Pearson & Porath, 2005: 8). Düşük yoğunluklu davranışlar, daha şiddetli saldırgan eylemlere dönüşme potansiyeli olan, kabalığı ve saygısızlığı tolere ve teşvik eden toksik bir çalışma ortamı ve örgüt kültürünü oluşturan davranışlar olarak görülmektedir (Vickers, 2006: 82). Örgütün sürdürülebilirliği için, her örgütte farklı olmasına karşın, saygı normlarının var olduğu kabul edilmekle birlikte, bu normların tutarsız sözcük veya davranışlarla ihlal edilmesinin örgütün geleceği için bir tehlike oluşturduğu ifade edilmektedir (Trent & Allen, 2019: 71). Zarar verme niyetinin belirsizliği ise nezaketsiz eylemde bulunan kişinin davranışlarının buna maruz kalan ya da buna şahit olanlar tarafından kötü niyetli olup olmadığını anlaşılamaması durumunu anlatmaktadır (Lillia M. Cortina & Magley, 2009: 273).

Andersson & Pearson (1999), örgütlerde sarmalların ya da döngüsel modeller gibi eylem döngülerinin pek çok davranışın açıklanmasında ve analiz edilmesinde önemli bir yer tuttuğunu belirterek geliştirdikleri nezaketsizlik sarmalı ile örgütlerde nezaketsizliğin nasıl ortaya çıktığını ve artarak devam ettiğini açıklamaya çalışmışlardır. Sarmal, düşüncesizce yaptığı davranış ile sarmalın başlamasına neden olan kışkırtıcı tarafın, kendisine yapılan davranışı saygı normu ihlali olarak algılayan taraf olan hedefin, yapılan nezaketsizliğe karşılık vermesi ile oluşmaktadır. Hedef, karşılıklı olarak devam eden bu sarmal içerisinde, kendisine yapılan davranışı kimliğine veya itibarına yönelik bir saldırı olarak algılamaya başladığında sarmal kritik eşiğe ulaşmakta ve bundan sonra yapılan eylemler niyetin belirsiz olmadığı, zarar verme niyetinin ortaya çıktığı alana geçmektedir. Bu durum, sarmalın hızlı bir şekilde hızlanmasına ve ölç alma duygusunun fiziksel saldırı aşamasına geçmesine kadar gidebilmektedir. Yapılan araştırmalarda da nezaketsiz davranışları kimliklerine bir saldırı olarak gören katılımcıların, yapılan eyleme daha saldırgan eylemlerle karşılık verdikleri belirtilmiştir (Christine M. Pearson vd., 2001: 1401).

Yukarıda bahsi geçen sarmalın giderek artması ile birlikte örgütlerde birçok olumsuzluğa neden olduğu görülmektedir. Sarmalın sonuçları sadece kişileri değil, aynı zamanda iş modellerini, işin etkinliğini ve iş ile ilgili tüm tarafları olumsuz

etkilemektedir (Christine M. Pearson, Andersson, & Porath, 2000: 123). Kışkırtıcının daha üst bir statüde olduğu durumlarda hedef, nezaketsizliğe maruz kaldığı eylemlerden dolayı direkt tepki gösterememekte ancak, çalıştığı zamanlarda kasıtlı olarak daha az performans sergileyebilmekte, kalite konusunda ödün vermekte ve kısa süreli olarak (örgüt tarafından fark edilmeyecek şekilde) örgüt aleyhinde sapkın davranışlarda bulunabilmektedir (Christine M. Pearson & Porath, 2005).

Birçok örgüt, küreselleşmenin getirilerinin yanında, ortaya çıkardığı rekabet gibi olumsuzluklarla başa çıkabilmek için maliyetleri azaltmak veya küçülme gibi uygulamaları devreye sokmaktadır (Zhao, Wayne, Glibkowski, & Bravo, 2007). Ortaya çıkan bu yeni durum karşısında çalışanlar, örgütlerine ilişkin algılarında değişikliğe giderek vaat edilen yükümlülüklerin yerine getirilmediğini ve sözleşmenin ihlal edildiğini düşünmektedirler (Sandra L. Robinson & Denise M. Rousseau, 1994).

Örgütlerde, parasal bir değer olabileceği sınırlı bir süre boyunca belirli değişimleri anlatan işlemsel sözleşmeler (Turnley & Feldman, 1998) ve parasal bir değer koymanın zor olduğu nezaket, sadakat gibi daha açık uçlu değişimler olan ilişkisel sözleşmeler (DelCampo, 2007: 45) olarak iki farklı şekilde görülen psikolojik sözleşmelerin ihlalleri, gerek örgüt gerek çalışan için olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir. Çalışan, özellikle amirleri veya üst yönetim tarafından nezaketsizliğe maruz kaldığını algıladığında, bunu örgüt ile arasında birbirlerine karşı yükümlülük algıları olarak tanımlanan psikolojik sözleşmenin zedelendiğini düşünebilmektedir (Rousseau, 1989: 121).

Psikolojik sözleşmenin varlığı örgütsel bağlılık, ekstra rol davranışı gibi pek çok olumlu davranışı beraberinde getirirken, sözleşmenin ihlal edildiği algısı çalışanların iş davranışları ve tutumlarını olumsuz etkilemektedir (DelCampo, 2007: 45).

1980'li yıllarda dünyada yaşanan sosyal, ekonomik, teknolojik ve politik değişimler örgütlerin de değişmesine neden olmuş ve örgütler, bu değişim için çalışanlarının yardımına daha fazla ihtiyaç duydukları gerçeğini görmüşlerdir. Çalışanların ihtiyaçlarına daha fazla önem vererek bu değişimi gerçekleştirebileceğini anlayan örgütler yola devam ederken diğerleri ise yok olmuşlardır (Basım & Şeşen, 2015: 84).

Rekabetin oldukça hissedildiği çalışma yaşamında örgütlerin yola devam edebilmesi çalışanların, biçimsel iş tanımlarının yanında biçimsel olmayan, gönüllülük esasına dayalı davranışları da sergilenmesi ile mümkün olmaktadır. Örgütsel

vatandaşlık davranışı ile açıklanan bu tür davranışlar, örgütün etkinliğini ve ilerleyişine büyük katkı sağlamaktadır.

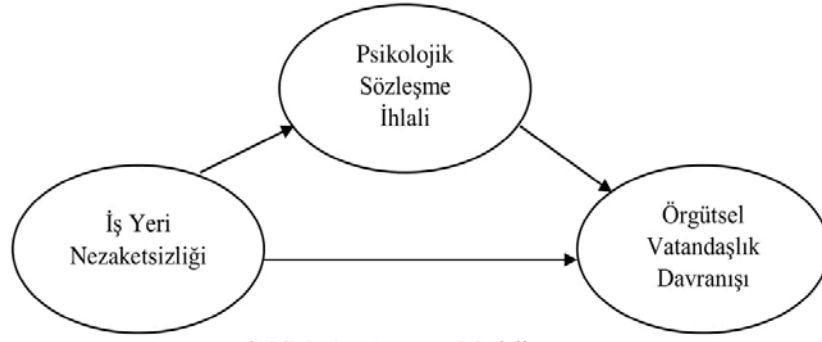
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD), çalışanların herhangi bir ekstra ödül almayı amaçlamadan, gönüllü olarak gerçekleştirdiği tutum ve davranışlardır. Diğer çalışanların yanlış tutumlarına karşı duyarsız kalmak, görevleri zamanından önce tamamlamak ve iş ortamında yenilikçi tavırlar sergilemek de bu tür gönüllü tutumlar içerisinde yer almaktadır (Organ, 1997). Bu davranışlar ne zorunlu rol içi davranışlar olan ne de resmi ödül sistemi tarafından doğrudan veya sözleşmeyle telafi edilen yapıcı veya işbirlikçi jestleri temsil etmektedir (Organ & Konovsky, 1989: 157).

İlgili yazın incelendiğinde ÖVD'nin beş farklı alt boyutunun olduğu görülmektedir. *Vicdanlılık*, çalışanın mesai saatleri içerisinde gereksiz şeylere odaklanmak yerine, sorumluluklarını yerine getirmeyi düşünmesini; *sivil erdem*, bir bütün olarak örgüte makro düzeyde ilgiyi veya bağlılığı (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000: 525); *nezaket*, çalışanların başkaları için iş sorunlarını önlemeye yardımcı olmak için örgütlerde sergiledikleri davranışları (Konovsky & Organ, 1996: 255); *fedakârlık*, iş arkadaşı gibi belirli kişilere yardım sağlamak ve örgütün mülkiyetine saygı ve sadakat gibi katkılarda bulunmayı (Organ & Ryan, 1995: 782) ve *centilmenlik*, işten kaynaklanan küçük rahatsızlıkları ve dayatmaları şikâyet etmeden ve düzeltme talepleri olmadan kabul etme eğilimini (Konovsky & Organ, 1996: 255) ifade etmektedir.

ÖVD'nin varlığı, örgütün verimliliğini ve performansını olumlu olarak etkilemekte ve bu durum yöneticilerin takım ruhu ve moral gibi örgütün ileri gitmesi için gerekli olan fonksiyonlara daha az zaman harcamalarını beraberinde getirmektedir (Basım & Şeşen, 2015: 86). Ancak, örgütte meydana gelen nezaketsiz davranışların sonucunda, çalışanın örgüt ile arasında olduğunu düşündüğü psikolojik sözleşmenin ihlal edildiği algısı ÖVD'nin giderek azalmasına neden olabilmektedir. Buradan hareketle bu çalışmanın amacı, iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık etkisini incelemektir.

3. YÖNTEM

Konu ile ilgili yapılan incelemeler ve açıklamalar doğrultusunda araştırmanın hipotezleri ve araştırma modeli aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

H_{1a}: İş yeri nezaketsizliğinin sosyal örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde ters yönde bir etkisi vardır.

H_{1b}: İş yeri nezaketsizliğinin kurumsal örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde ters yönde bir etkisi vardır.

H_{2a}: İş yeri nezaketsizliğinin sosyal örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık rolü vardır.

H_{2b}: İş yeri nezaketsizliğinin kurumsal örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık rolü vardır.

3.1. Katılımcılar

Bu çalışmada, kamu kurumu çalışanlarının iş yeri nezaketsizliği, örgütsel vatandaşlık davranışı ve psikolojik sözleşme ihlali arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu amaçla, Konya Ovası Projesi (KOP) bölgesinde bulunan iki ilde (Karaman ve Niğde) valiliğe bağlı merkez kamu kurumlarında görev yapan kamu personeli çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Yüz yüze anket yöntemiyle toplanan verilerin nicel analize dayalı açıklayıcı nitelikte bir araştırma yöntemi uygulanmıştır. Valiliklerden alınan izin doğrultusunda ve gönüllülük esasına göre yapılan uygulamada toplamda 350 anket formu dağıtılmış olup 246'sının analiz için uygun olduğu görülmüştür. İl merkezlerinde görev yapan kamu kurumu çalışanlarının sayısını öğrenmek için Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine (CİMER) başvuruda bulunulmuş ancak "4982 sayılı Bilgi Edinme Kanununun 7. maddesi kapsamında özel çalışma gerektiğinden" şeklinde bir cevap alındığından istenilen bilgiye ulaşılamamıştır.

Katılımcıların %36,3' ünün kadın (n=90), %62,9' unun (n=156) erkek, %37,1' inin (n=92) 31-40 yaş aralığında, %61,7' inin (n=153) lisans mezunu olduğu gözlemlenmiştir. Aynı zamanda %31,9'unun (n=79) 1-5 yıl süre aralığında şu anda

çalıştığı kurumda görev yaptığı yapılan analiz sonucu ortaya çıkmıştır.

3.2. Ölçüm Araçları

3.2.1. İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği

Lilia M. Cortina & Magley (2001) tarafından geliştirilen iş yeri nezaketsizliği ölçeği, yazarlardan izin alınarak kullanılmıştır. Toplamda 14 maddeden oluşan ve katılımcıların yöneticilerini ve meslektaşlarını ayrı ayrı dikkate alarak cevaplandıkları ölçeğin, yönetici nezaketsizliği boyutu araştırmada kullanılmıştır. Katılımcıların son iki yıl boyunca yöneticilerinden tecrübe ettikleri nezaketsiz davranışlar ölçülmüştür. 5'li Likert ölçeği (1: Hiçbir Zaman – 5: Her Zaman) kullanılmıştır. Cronbach Alfa katsayısı $\alpha = .90$ bulunmuştur.

3.2.2. Psikolojik Sözleşme İhlali Ölçeği

Sandra L. Robinson & Denise M. Rousseau (1994) tarafından geliştirilen psikolojik sözleşme ihlali ölçeği gerekli izinler alınarak araştırmada kullanılmıştır. Ölçek dokuz maddeden oluşmakta ve psikolojik sözleşme ihlali algısını tek boyutta ölçmektedir. 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum' a doğru giden 5'li Likert tipi ölçek olarak hazırlanmıştır. Cronbach Alfa katsayısı $\alpha = .94$ olarak bulunmuştur.

3.2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

Basım & Şeşen (2015) tarafından Türkçeye uyarlanan "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek 19 madde ve beş alt boyuttan (diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem) oluşmaktadır. Yapılan analiz sonucunda, beş alt boyutun iki alt boyut altında toplandığı görülmüştür. Diğer çalışanlarla ilişkili davranışları (diğer çalışanların işi öğrenmesinde yardımcı olma, malzemeleri diğer çalışanlarla paylaşma vb.) kapsayan diğergamlık ve nezaket alt boyutları bir boyutta toplanmış ve "sosyal" boyut olarak adlandırılmıştır. Çalışanın örgütle ilişkili

Tablo 1: Değişkenlerin Korelasyon Değerleri

	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5	6
1. Cinsiyet								
2. Yaş	3,33	,96	0,11					
3. İş Yeri Nezaketsizliği	1,04	,55	-0,07	-0,04				
4. Psikolojik Sözleşme İhlali	1,76	,82	0,01	-0,08	0,42**			
5. ÖVD Sosyal	3,34	,53	-0,01	0,16*	-0,10	-0,13*		
6. ÖVD Kurumsal	3,78	,50	-0,01	0,24**	-0,27**	-0,38**	,80**	

*p < .05, **p < .01, n = 246

davranışlarını (örgüt faaliyetlerine katılma, ortaya çıkan olumsuzluk yerine pozitif yönler odaklanma ve üst yönetimden gelen mesajları dikkate alma vb.) kapsayan centilmenlik, sivil erdem ve vicdanlılık alt boyutları ise “kurumsal” boyut olarak adlandırılmıştır. Faktör analizinde iki faktöre de girmeyen iki madde analizden çıkarılmıştır. 1= Kesinlikle Katılmıyorum’ dan 5= Tamamen Katılıyorum’ a doğru giden 5’li Likert tipi ölçek olarak hazırlanmıştır. Cronbach Alfa katsayısı $\alpha = .93$ olarak bulunmuştur.

Araştırmanın ölçüm araçlarının yapısal geçerliliğini incelemek amacıyla, tüm ölçeklerin birlikte incelendiği ölçüm modeli için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre $\chi^2/sd = 2,05$, CFI = 0,91, SRMR = 0,06, TLI = 0,90, RMSEA = 0,06 ölçüm modelinin araştırma verisine uyum sağladığı görülmüştür (Hu & Bentler, 1999).

4. BULGULAR

Araştırma değişkenlerinin birbirleri arasındaki ikili ilişkileri gösteren korelasyon analizi sonuçları **Tablo 1**’de gösterilmektedir.

Kontrol değişkenleri olarak incelenen demografik değişkenlerden Yaş ile araştırma değişkenlerinden ÖVD’ nin her iki boyutunun aralarında aynı yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($r = .15$, $p < .05$ ve $r = .24$, $p < .01$). Bu, çalışanların yaşlarının artmasına paralel olarak ÖVD’yi sergileme oranlarının yükseldiği olarak açıklanabilir.

İş yeri nezaketsizliğinin psikolojik sözleşme ihlali ile aynı yönde anlamlı ($r = .42$, $p < .05$) ve ÖVD kurumsal ile ($r = -.26$, $p < .01$) ile ters yönlü bir ilişkisinin olduğu bulunmuştur. Psikolojik sözleşme ihlali ile ÖVD’nin her iki boyutu arasında ters yönlü anlamlı ($r = -.13$, $p < .05$ ve $r = -.38$, $p < .01$) bir ilişki olduğu görülmüştür.

Örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde araştırma değişkenlerinin etkilerini incelemek amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır. Birinci ve ikinci modelde, iş yeri nezaketsizliğinin ÖVD’nin sosyal ve kurumsal boyutları üzerinde, üçüncü modelde ise iş yeri nezaketsizliğinin psikolojik sözleşme ihlali üzerindeki etkisi incelenmiştir. Model 4 ve 5’te ise iş yeri nezaketsizliğinin ÖVD’ nin sosyal ve kurumsal boyutları üzerindeki etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık etkisi incelenmiştir.

Tablo 2: Regresyon Analizi Sonuçları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	BAĞIMLI DEĞİŞKEN				
	ÖVD Sosyal	ÖVD Kurumsal	Psikolojik Sözleşme İhlali	ÖVD Sosyal	ÖVD Kurumsal
	Model 1 B	Model 2 B	Model 3 B	Model 4 B	Model 5 B
Sabit	3,63	3,22	1,25	3,7	3,46
Yaş	,08	,13**	-,06	,08*	,12**
Cinsiyet	-,03	-,03	,04	-,03	-,03
İş Yeri Nezaketsizliği	-,09	-,25**	,61**	-0,05	-,13*
Psikolojik Sözleşme İhlali	-	-	-	-,06	-,20**
R2	,03	,12	,18	0,04	,20

**p<.01, *p<.05, B= Standardize edilmemiş regresyon katsayısı

Yapılan regresyon analizine göre (**Tablo 2**) iş yeri nezaketsizliğinin bağımlı değişken olan ÖVD üzerindeki doğrudan etkisi incelenmiş, iş yeri nezaketsizliğinin kurumsal ÖVD üzerinde ters yönlü ($B = -.25, p < .01$) anlamlı bir etkisinin olduğu, sosyal ÖVD üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu sonuçlar, araştırmanın H_{1a} hipotezinin reddedildiğini, H_{1b} hipotezinin desteklendiğini ifade etmektedir. Model 3'te iş yeri nezaketsizliğinin aracı değişken psikolojik sözleşme ihlali üzerindeki etkisi incelenmiş ve ($B = .61, p < .01$) aynı yönde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

İş yeri nezaketsizliğinin sosyal ve kurumsal ÖVD üzerindeki etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık rolünün incelendiği model 4 ve 5'e bakıldığında, iş yeri nezaketsizliğinin sadece ÖVD'nin kurumsal boyutunu psikolojik sözleşme üzerinde ters yönde ($B = -.13, p < .01$) etkilediği ve

Araştırmanın H_{2a} ve H_{2b} hipotezlerini test etmek için SPSS programı üzerinde çalışan PROCESS v3.2 (Hayes, 2013) eklentisi kullanılarak iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı önyüklemeli %95 güven aralığı yöntemiyle incelenmiştir.

Aracılık analizi sonucuna göre (**Tablo 3**) iş yeri nezaketsizliğinin sosyal örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde doğrudan etkisinin ($B = -0,06, -0,17 < YD\%95 GA > 0,07$) ve dolaylı etkisinin (psikolojik sözleşme ihlali aracılığıyla) ($B = -0,03, -0,14 < YD\%95 GA > 0,02$) olmadığı bulunmuştur. İş yeri nezaketsizliğinin sosyal ÖVD üzerinde doğrudan etkisinin anlamlı bulunmaması araştırmanın H_{2a} hipotezinin reddedildiği anlamına gelmektedir.

Tablo 3: Aracılık Analizi Sonuçları - ÖVD sosyal

İncelenen etki	Önyükleme %95 GA			
	B	S.H.	Alt Sınır	Üst Sınır
İş Yeri Nezaketsizliği → ÖVD sosyal				
Doğrudan Etki (c')	,06	,40	-,17	,07
Dolaylı Etki (axb) (Aracı: Psikolojik Sözleşme İhlali)	-,03	,02	-,14	,02

B = Standardize edilmemiş regresyon katsayısı, S.H.= Standart Hata, %95 GA= % 95 Güven Aralığı (BC 95% CI), n=246 / 5.000 Önyükleme (Bootstrap) örnekleme, a= yordayıcının aracı değişken üzerindeki etkisi, b= aracı değişkenin yordanan üzerindeki etkisi, c'= aracı değişken modele dahil edildikten sonra yordayıcının yordanan üzerindeki etkisi.

ayrıca psikolojik sözleşme ihlalinin de kurumsal ÖVD üzerinde ters yönlü ($B = -.20, p < .01$) etkisi olduğu görülmüştür. Kontrol değişkeni olarak yaşın model 2'de ÖVD'nin kurumsal alt boyutunu aynı yönde ($B = .13, p < .01$), model 4'te sosyal ÖVD ile aynı yönde ($B = -.08, p < .01$) ve model 5'te kurumsal ÖVD ile aynı yönde ($B = .12, p < .01$) anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür.

Bir diğer aracılık analizi sonucuna göre (**Tablo 4**) iş yeri nezaketsizliğinin kurumsal örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde doğrudan etkisinin ($B = -0,05, -0,24 < YD\%95 GA > -0,006$) ve dolaylı etkisinin (psikolojik sözleşme ihlali aracılığıyla) ($B = -0,124, -0,27 < YD\%95 GA > -0,12$) anlamlı olduğu bulunmuştur. İş yeri nezaketsizliğinin kurumsal ÖVD üzerinde doğrudan etkisinin de anlamlı

Tablo 4: Aracılık Analizi Sonuçları – ÖVD kurumsal

İncelenen etki	Önyükleme %95 GA			
	B	S.H.	Alt Sınır	Üst Sınır
İş Yeri Nezaketsizliği → ÖVD kurumsal				
Doğrudan Etki (c')	-0,06	0,04	-0,24	-0,006
Dolaylı Etki (axb) (Aracı: Psikolojik Sözleşme İhlali)	-0,12	0,32	-0,27	-0,12

B = Standardize edilmemiş regresyon katsayısı, S.H.= Standart Hata, %95 GA= % 95 Güven Aralığı (BC 95% CI), n=246 / 5.000 Önyükleme (Bootstrap) örnekleme, a= yordayıcının aracı değişken üzerindeki etkisi, b= aracı değişkenin yordanan üzerindeki etkisi, c'= aracı değişken modele dahil edildikten sonra yordayıcının yordanan üzerindeki etkisi.

bulunması, söz konusu aracılık rolünün kısmi olduğunu göstermektedir. Bulguların araştırmanın H_{2b} hipotezini desteklediği görülmektedir.

Aracılık analizi sonuçları, çalışanların örgütlerinde yönetici kaynaklı iş yeri nezaketsizliğini psikolojik sözleşme ihlali olarak algıladıklarını ve tepkilerini sadece örgütlerine gösterdikleri, diğer çalışanlara veya paydaşlara yansıtmadıkları şeklinde yorumlanabilir.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırmada, iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi ve bu etki üzerinde psikolojik sözleşme ihlalinin aracılık etkisi incelenmiştir. Elde edilen bulgular, iş yeri nezaketsizliğinin örgütsel vatandaşlık davranışını ters yönde etkilediğini ve psikolojik sözleşme ihlalinin bu etkide kısmi aracılık rolünün olduğunu göstermiştir.

Çalışanlar, maruz kaldıkları nezaketsizlikler sonucunda olumsuz iş yeri tutumları gösterebilmektedir. Özellikle nezaketsiz eylemlerin kaynağının yönetim kademesi olması, gerek çalışanı gerekse de örgütü etkilemektedir (Martinez & Eisenberg, 2019). Bu durum, Hershcovis & Barling (2010)'in yaptığı çalışmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Yapılan çalışmada da iş yeri nezaketsizliğini yaşayan çalışanların, ÖVD ile açıklanan ve daha çok kurum ve çalışan arasındaki ilişkiyi kapsayan (vicdanlılık, sivil erdem ve centilmenlik) davranışların olumsuz yönde etkilendiğini göstermektedir. Schilpzand, Pater, % Erez, (2016) örgüt-çalışan ilişkisini etkileyen bu durumun, örgütlerde değerlendirme ve ödüllendirme mekanizmasının yöneticiler tarafından idare edilmesinin etkili olması ile açıklanabileceğini belirtmişlerdir.

Çalışmanın bir diğer sonucu da iş yeri nezaketsizliğinin ÖVD üzerindeki etkisinde psikolojik sözleşme ihlalinin kısmi aracılık rolünün olmasıdır. Örgütün ve çalışanın karşılıklı yükümlülüklerini açıklayan psikolojik sözleşmelerin ihlali, çalışanın örgüte karşı olumsuz tutum geliştirmesine neden olabilmektedir. Yapılan çalışmada, çalışanların yapılan nezaketsizliğin örgüt/yönetici tarafından olduğunu gördüğünde, bunu psikolojik bir sözleşme ihlali olarak algılamakta ve örgüte karşı geliştirmiş olduğu ekstra rol davranışları olarak nitelendirilen örgütsel vatandaşlık davranışlarını azalttığı ortaya çıkmıştır. Knights & Kennedy (2005) tarafından yapılan çalışmada da psikolojik sözleşme ihlali deneyiminin çalışanlarda iş tatminsizliği gibi olumsuz sonuçları

ortaya çıkardığı görülmüştür. Benzer şekilde 2018 yılında (Griep & Vantilborgh) tarafından yapılan çalışmada psikolojik sözleşme ihlalleri ile (özellikle başlangıç durumlarında) çalışanların ÖVD eylemleri arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Psikolojik sözleşme ihlallerinin örgütsel güven ve örgütsel bağlılık üzerinde de güçlü ve zıt yönlü bir etkisi olduğu bulunmuştur (Koçak & Koç, 2018:1233). Psikolojik sözleşme ihlalinin, psikolojik ayrıcalığın üretkenlik karşılığı davranışlara olan etkisindeki aracılık rolünün incelendiği çalışmada da, psikolojik sözleşme ihlalinin bu ilişki üzerinde kısmi aracılık rolünün olduğu ortaya çıkmıştır (Akbiyık, 2018).

Araştırmanın kesitsel veriyle yapılması ve verilerin tek kaynaktan toplanması çalışmanın kısıtlarını oluşturmaktadır. Çalışan algılarının ölçülmesi de bir diğer kısıtı oluşturmaktadır. Gelecek çalışmalarda, örgüt içinde ortaya çıkan ve örgütü bir bütün halinde etkileyen iş yeri nezaketsizliğin, antisosyal davranışlar (şiddet, zorbalık, sapkın davranışlar vb.) ve prososyal davranışlar (olumlu sosyal davranışlar) üzerindeki etkisi konusu başta olmak üzere daha detaylı araştırmaların yapılmasının yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

ETİK BEYANATI

Destek Bilgisi: Bu çalışma, kamu, ticari veya kâr amacı gütmeyen kuruluşlar gibi herhangi bir organizasyondan destek almamıştır.

Çıkar Çatışması: Tüm yazarlar adına, sorumlu yazar çıkar çatışması olmadığını belirtir.

Etik Onay: İnsan katılımcıları içeren çalışmalarda gerçekleştirilen tüm prosedürler, kurumsal ve / veya ulusal araştırma komitesinin etik standartlarına ve 1964 Helsinki deklarasyonuna ve daha sonraki değişikliklerine veya karşılaştırılabilir etik standartlara uygundur.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Çalışmaya katılan tüm bireysel katılımcılardan bilgilendirilmiş onam formu alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Akbıyık, B. S. Ü. (2018). Psikolojik Ayrıcalığın Üretkenlik Karşıtı Davranışlara Etkisi: Psikolojik Sözleşmenin İhlal Edilmesinin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 234-255.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The Spiralling Effect of Incivility in the Workplace. *The Academy of Management Review*, 24(3), 452.
- Antonovsky, A. (1993). Complexity, Conflict, Chaos, Coherence, Coercion and Civility. *Social Science & Medicine*, 37(8), 969-981.
- Basım, H. N., & Şeşen, H. (2015). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeci Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4).
- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2001). Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2009). Patterns and Profiles of Response to Incivility in the Workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 272-288. doi:10.1037/a0014934
- Coyle - Shapiro, J. A. M. (2002). A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(8), 927-946.
- DelCampo, R. (2007). Psychological Contract Violation: An Individual Difference Perspective. *International Journal of Management*, 24(1).
- Griep, Y., & Vantilborgh, T. (2018). Reciprocal effects of psychological contract breach on counterproductive and organizational citizenship behaviors: The role of time. *Journal of Vocational Behavior*, 104, 141-153.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Perspective*. New York: NY: The Guilford Press.
- Hershcovis, M. S., & Barling, J. (2010). Towards a Multi-Foci Approach to Workplace Aggression: A Meta-Analytic Review of Outcomes from Different Perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24-44.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *SEM*, 61, 1-55.
- Knights, J. A., & Kennedy, B. J. (2005). Psychological Contract Violation: Impacts on Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Australian Senior Public Servants. *Applied H.R.M. Research*, 10(2), 57-72.
- Koçak, H., & Koç, H. (2018). Psikolojik Sözleşme İhlalleri ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (4), 1217-1241.
- Konovsky, M. A., & Organ, D. W. (1996). Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Organizational Behavior*, 17, 253-266.
- Martinez, J. O., & Eisenberg, J. (2019). Incivility and Beyond at the Top Management Team Level. *Organizational Management Journal*, 16(2), 98-110.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and Attacking Workplace Incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When Workers Flout Convention: A Study of Workplace Incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387-1419.
- Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2005). On the Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility: No Time for "nice"? Thing Again. *Academy of Management Executive*, 19(1).
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Porath, C. L. (2015). The Costs of Bad Behavior: And What Leaders and Organizations Can Do To Manage It. *Organizational Dynamics*, 44(4), 254-257.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the Psychological Contract: Not the Exception But the Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.

- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and Implied Contracts in Organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2).
- Schilpzand, P., Pater, I. E. D., & Erez, A. (2016). Workplace Incivility: A Review of the Literature and Agenda for Future Research. *Journal of Organizational Behavior*, 37, S57-S88. doi:10.1002/job.1976
- Trent, S. B., & Allen, J. A. (2019). Resilience Only Gets You So Far: Volunteer Incivility and Burnout. *Organizational Management Journal*, 16(2), 69-80.
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (1998). Psychological Contract Violations During Corporate Restructuring. *Human Resource Management*, 37(1), 71-83.
- Vickers, M. H. (2006). Writing What's Relevant: Workplace Incivility in Public Administration? A Wolf in Sheep's Clothing. *Administrative Theory & Praxis*, 28(1), 69-88.
- Zhao, H., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C., & Bravo, J. (2007). The Impact of Psychological Contract Breach on Work-Related Outcomes: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 60, 647-680.