



ARAŞTIRMA MAKALESİ
RESEARCH ARTICLE
CBU-SBED, 2023, 10 (4): 279-288

Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizliği ile Karşılaşma Durumları ve Memnuniyet Düzeylerine Etkileri

Workplace Incivility Experiences of Nurses and Its Effects on Their Satisfaction Levels

Abdulkadir Utar^{1*}, Adalet Kutlu²

¹Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Manisa/Türkiye

²Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Manisa/Türkiye

email:kadirutar@hotmail.com, adalet.kutlu@cbu.edu.tr

ORCID: 0000-0002-2913-6839

ORCID: 0000-0003-4417-5657

*Sorumlu Yazar / Corresponding Author: Abdulkadir Utar

Gönderim Tarihi/ Received: 01.06.2022

Kabul Tarihi/ Accepted: 12.06.2023

DOI: 10.34087/cbusbed.1124735

Öz

Amaç: Bu çalışma, hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ile karşılaşma durumları ve memnuniyet düzeylerine etkilerinin incelenmesi amacıyla yapıldı.

Gereç ve Yöntem: Araştırma tanımlayıcı ve kesitsel tiptedir. Araştırmanın örneklemini Eylül-Aralık 2020 tarihleri arasında Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesinde çalışmaya katılmaya gönüllü olan hemşireler oluşturdu (n=313). Veriler Bilgi Formu, İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği ve memnuniyet düzeyleri 0-10 indeksi ile toplandı. Verilerin analizi SPSS 22.0 programında yapıldı. Hemşirelerin sosyodemografik özellikleri ile ölçek puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek için; Mann Whitney U, Kruskal Wallis ve Bonferroni düzeltmesi yapıldı. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği (İNÖ) ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi için de Spearman korelasyon analizi yapıldı.

Bulgular: Hemşirelerin yaş ortalaması 29,78±6,24, %78,9'u kadın ve %41,9'u lisans mezunudur. Hemşirelerin İNÖ puan ortalaması 1,82±0,84 olarak bulundu. Hemşirelerin kurum memnuniyet ortalaması 7,49±2,11; birim memnuniyet ortalaması ise 6,46±2,09 olarak bulundu. Hemşirelerin nezaketsizlik ölçeği toplam puanları ile birim ve kurum memnuniyeti puanları arasında negatif yönde, orta düzey ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulundu (p<0,05).

Hemşirelerin medeni durum ve eğitim düzeylerine göre İNÖ puan ortalamaları arasında da anlamlı farklar vardı (p<0,05). Evli hemşirelerin ölçek puan ortalamaları bekar hemşirelere göre lisans düzeyinde eğitim almış hemşirelerin İNÖ puan ortalamalarının lise, ön lisans ve lisansüstü hemşirelerden istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha düşük olduğu görüldü.

Sonuçlar: Hemşirelerin işyeri nezaketsizliği arttıkça çalışan memnuniyeti azalmaktadır. Sağlık kuruluşlarında hemşirelerin memnuniyetlerini artırmak için nezaketsizlik davranışlarını azaltmaya yönelik çalışmalar yapılabilir.

Anahtar Kelimeler: İşyeri nezaketsizliği, çalışan memnuniyeti, hemşire.

ABSTRACT

Purpose: This study was conducted to examine nurses' encounters with workplace incivility and its effects on satisfaction levels.

Materials and Methods: The research is descriptive and cross-sectional. The sample of the study consisted of nurses who volunteered to participate in the study at Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Hastanesinde Hospital between September and December 2020 (n=313). Data were collected with the Information Form, the Workplace Incivility Scale (WIS) and the 0-10 index to determine the level of satisfaction. Data analysis was done in SPSS 22.0 program. To determine the relationship between nurses' sociodemographic characteristics and scale scores; Mann Whitney U, Kruskal Wallis and

Bonferroni tests were performed. Spearman correlation analysis was also performed to determine the relationship between nurses' satisfaction and WIS.

Results: The mean age of the nurses was 29.78 ± 6.24 , 78.9% were female and 41.9% had a bachelor's degree. The mean WIS score of the nurses was found to be 1.82 ± 0.84 . The mean satisfaction of the nurses with the institution was 7.49 ± 2.11 ; the mean unit satisfaction was found to be 6.46 ± 2.09 . A negative, moderate and statistically significant relationship was found between the nurses' incivility scale total scores and their unit and institution satisfaction scores.

There were significant differences between the mean scores of the workplace incivility scale according to the marital status and education level of the nurses ($p < 0.05$). The mean scores of married nurses were higher than those of single nurses, and the mean scores of nurses with postgraduate education were higher than those of nurses with undergraduate, associate degree and high school education.

Conclusion: As the workplace incivility of nurses increases, employee satisfaction decreases. For the satisfaction of nurses, efforts can be made to reduce incivility behaviors in health institutions.

Keywords: Workplace incivility, employee satisfaction, nurse.

1. Giriş

Kişilerin vakitlerinin önemli bir kısmını başkalarıyla geçirdiği ve onlarla etkileşim içerisinde oldukları [1] çalışma ortamlarında nezaketli tavır ve davranışların olması birçok çatışma durumunun oluşmasını engelleyebilmektedir.

"Nezaket, başkalarına karşı saygılı ve incelikli davranma şeklinde tanımlandığı gibi kişilerin birlikte yaşayabilmek için nasıl davranmaları gerektiğini, kültürel ve sosyal farklılıkları belirten yollar ve normlar" olarak da ifade edilebilir [2].

Günümüz çalışma hayatında teknoloji, küreselleşme ve rekabet bireyler arasındaki ilişkileri eskisinden çok daha karmaşık hale getirmiştir. Bu da nezaketin önemini daha da ortaya çıkarmaktadır. Bununla birlikte, iş yaşamının modernize olması ve çeşitliliklerin artması; iş ilişkilerini ve kişiler arası ilişkileri de etkilemiştir [2]. İşyeri nezaketsizliği, zarar veren tutum ve davranışlar arasında çalışma ortamında daha fazla görülen ama daha az zarar veren bir davranış tarzıdır [3]. Anderson ve Pearson'a göre iş yeri nezaketsizliği "İş yerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ve niyeti tam belli olmayan fakat kişilere zarar veren sapkın bir davranış" olarak nitelendirmiştir [4]. Nezaketsiz davranışlar; karşıdaki kişiye zarar veren, aşağılayan davranışlar olarak tanımlanmaktadır [5]. İşyeri nezaketsizliğine örnek olarak;

- İnsanları küçümsemek,
- Aşağılayıcı yorumlar yapmak,
- Söylemlerini duymamak,
- Yaptıklarını görmezden gelmek,
- Dedikodu,
- "Lütfen" ya da "teşekkür ederim" dememek,
- Başkalarının yaptıklarını beğenmemek,
- Ekip arkadaşlarıyla profesyonel olmayan bir iletişim kurmak; abla, abi, efendi, bacı vs.,
- Bilgileri saklamak,
- Gelen aramalara ya da e-postalara cevap vermemek,
- Birisinin ihtiyacı olan kaynakları ele geçirmek ve
- Başkalarının eşyalarını izinsiz kullanmak sayılabilir [29].

Porath ve Pearson işyeri nezaketsizliği ile ilgili yürüttükleri kapsamlı çalışmalar sonucunda,

nezaketsizliğin kurumlara verdiği zararların öngörülenden çok daha fazla olduğunu ifade etmişlerdir. Buna göre yapılan görüşmeler neticesinde; kurum içerisindeki nezaketsizlik nedeniyle yönetici ve çalışanların %66'sı iş performanslarının azaldığını, %80'i olabilecek yaşanan olumsuzlukları düşünmekten işine daha az zaman ayırabildiğini, %47'si işyerinde geçirdiği zamanın azaldığını, %38'i iş kalitesinin düştüğünü ve %78'i örgüte olan bağlılığının azaldığını ifade etmişlerdir [5].

İşyeri nezaketsizliğinin iş memnuniyeti, algılanan örgütsel desteği, verimliliği, kuruma bağlılığı ve iş performansını azalttığı; çalışanların sağlığına zarar verdiği; üretkenlik karşıtı iş davranışlarını, iş stresini, işten ayrılma niyetini ve personel devir hızını artırdığı tespit edilmiştir [6, 7, 8, 9, 10].

Penney ve Spector, işyeri nezaketsizliğinin çalışanların çeşitli iş streslerine maruz kalmalarına neden olduğunu ve bu stresin memnuniyetleri ile olumsuz bir ilişki içerisinde olduğunu tespit etmiştir [10].

Türkiye'de hemşirelerle yapılan nezaketsizlik davranışları ile ilgili çalışmalar son yıllarda artmaya başlamıştır. Ancak bu çalışmalardan elde edilen veriler yetersizdir. Bununla birlikte nezaketsizlikle etkilenebilecek parametrelerle ilişkilerin belirlendiği araştırmalar da yetersizdir. Bundan dolayı hemşirelerde nezaketsizlik düzeylerinin belirlenmesi ve memnuniyet düzeyleri ile ilişkilerinin belirlenmesine gereksinim bulunmaktadır. Bu çalışma hemşirelerde nezaketsizlikle karşılaşma durumları ve memnuniyet düzeylerine etkilerini belirlemek amacıyla yapıldı.

2. Materyal ve Metot

2.1 Araştırmanın Tipi

Bu araştırma tanımlayıcı ve kesitsel tiptedir.

2.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hafsa Sultan Üniversitesi Hastanesinde görev yapan hemşireler oluşturmaktadır (N=470). Evreni belli örneklem hesaplama formülü kullanılarak örneklemimiz 213 hemşire olarak (0,05 güven aralığında) belirlendi ve çalışma kapsamındaki Hafsa Sultan Üniversitesi Hastanesinde görev yapan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 313 hemşire

veri toplama formlarını doldurdu. Hemşirelerin araştırmaya katılım oranı %66,6'dır.

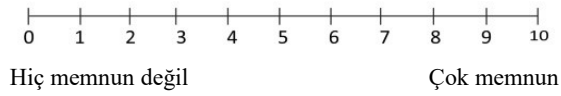
Verilerin toplandığı dönemde raporlu, izinli, başka hastanelere görevlendirme yapılan ve araştırmaya katılmak istemeyen hemşireler araştırma kapsamı dışında kaldılar.

2.3 Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verileri, Hemşire Bilgi formu ve İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği ile toplandı.

Bilgi Formu: Hemşirelerin sosyodemografik özelliklerini (yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, çalıştığı birim, çalışma yılı, kurumda çalışma yılı, birimde çalışma yılı) ve memnuniyet durumlarını sorgulayan 14 sorudan oluşmaktadır. Hemşirelerin memnuniyet durumlarını ölçmek için 0-10 indeksi kullanıldı.

Şekil 1. Vizual Analog Skala



İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği (İNÖ): Bu ölçek Cortina L. ve ark. tarafından işyeri nezaketsizliğini değerlendirmek için 2013 yılında geliştirilmiştir. Ölçek, 12 maddeden oluşmaktadır. İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği iki bölümden oluşmaktadır. Ölçekte çalışanların amirleri ya da iş arkadaşları tarafından işyeri nezaketsizliği davranışlarına ne kadar sıklıkta maruz kaldıkları ölçülmektedir. Ölçek "Asla", "bir ya da iki kez", "bazen", "sıklıkla" ve "çoğu zaman" şeklinde 5'li likert tipindedir. İNÖ'nün Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Kutlu ve Bilgin (2017) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,90 bulunmuştur. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 60, en düşük puan ise 12'dir. Toplam puan hesaplanırken her madde için

3. Bulgular ve Tartışma

3.1 Hemşirelerin Sosyodemografik Özellikleri

Tablo 1' de hemşirelerin sosyodemografik özellikleri verildi. Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalaması 29,78±6,24, %78,9'si kadın (247) %21,1 (66)'i erkek olarak tespit edildi. Katılımcıların %58,1 (182)'si evli, %41,9 (131)'i bekar, %41,2'si lisans mezunudur. Katılımcıların

1-5 arasında verilen puan kullanılmıştır. Puan arttıkça işyeri nezaketsizliği düzeyi artmaktadır [11].

Bu çalışmada İNÖ Cronbach alfa değeri 0,93 bulundu.

2.4 Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde; araştırmaya katılanların demografik özelliklerini ve memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan 14 adet soru bulunmaktadır. İkinci bölümde geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş 12 sorudan oluşan İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği kullanıldı.

2.5 Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma verilerinin analizi, SPSS 22.0 programında yapıldı. Verilerin analizinde; sosyodemografik özelliklerinin sayı-yüzde, ortalama, standart sapma ve ortancaları hesaplandı. Veriler normal dağılmadığı için, hemşirelerin sosyodemografik özellikleri ile ölçek puanları arasındaki ilişkiyi belirlemek için, Bonferroni düzeltme testi, Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testleri yapıldı. Çalışan memnuniyeti ve İNÖ arasındaki ilişkinin belirlenmesi için de Spearman korelasyon analizi yapıldı.

2.6 Araştırmanın Etik Yönü

Araştırma öncesinde İNÖ'nin Türkçe uyarlaması ve güvenilirliğini yapan Kutlu' dan ölçek kullanım izni e-posta yoluyla alındı. XXXXX Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu'ndan Etik Kurul onayı ve XXXXX yazılı izin alındı. Araştırmanın amacı açıklandıktan sonra araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelerden gönüllü olur alınarak veri toplama aşamasına başlandı

çalıştığı birimler incelendiğinde, %50,5'nin serviste çalıştığı belirlendi. Hemşirelerin çalışma süreleri incelendiğinde, %55,3'i 8 yıl ve altında çalışma deneyimine sahiptir.

Hemşirelerin %63,3'ünün kurumda çalışma deneyimi 7 yıl ve altında bulundu.

Tablo 1. Hemşirelerin Sosyodemografik Özellikleri

	n	%	Ort. ± Ss
Yaş Grupları			
29 yaş ve altı	165	52,7	29,78±6,24
30 yaş ve üstü	148	47,3	
Cinsiyet			
Erkek	66	21,1	
Kadın	247	78,9	
Medeni Durum			
Evli	182	58,1	
Bekar	131	41,9	

Eğitim Durumu			
Lise	87	27,8	
Önlisans	56	17,9	
Lisans	129	41,2	
Lisansüstü	41	13,1	
Çalıştığınız Birim			
Acil Servis	41	13,1	
Yoğun Bakım	90	28,8	
Servis	158	50,5	
Ameliyathane	17	5,4	
Diğer (Poliklinikler)	7	2,2	
Çalışma Yılı			
8 yıl ve altı	173	55,3	8,71±5,87
9 yıl ve üstü	140	44,7	
Kurumda Çalışma Yılı			
7 yıl ve altı	198	63,3	7,18±4,93
8 yıl ve üstü	115	36,7	
Birimde Çalışma Yılı			
4 yıl ve altı	186	59,4	4,44±3,63
5 yıl ve üstü	127	40,6	
Toplam	313	100,0	

3.2 Hemşirelerin Memnuniyet Düzeyleri Ortalamaları

Araştırmaya katılan hemşirelerin kurum memnuniyet ortalaması 7,49±2,11; birim memnuniyet ortalaması ise 6,46±2,09 olarak tespit edildi.

3.3 İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri

Tablo 2’de hemşirelerin İNÖ madde puan ortalamaları, minimum ve maksimum değerleri verildi. İNO genel ortalaması 1,82±0,84 olarak bulundu. “Görüşlerinizi daha az önemseydiği ya da fikirlerinize daha az ilgi gösterdiği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 2,21±1,01 olarak tespit edildi. “Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,97±0,96 olarak bulundu. ”Size düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,69±0,96 olarak saptandı. “Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel

olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,68±0,97 olarak tespit edildi. “Sözünüzü kestiği ya da sesinizi bastıracağı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,73±0,97 olarak bulundu. “Bir değerlendirmede size hak ettiğinizden daha düşük verdiği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,75±0,97 olarak belirlendi. “Size küfredtiği ya da bağırdığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,26±0,67 olarak bulundu. “Size hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,26±0,69 olarak saptandı. “Sizi görmezden geldiği ya da konuşmadığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,56±0,83 olarak bulundu. “Sizi beceriksizlikle suçladığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,39±0,80 olarak bulundu. “Sizi öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,30±0,69 idi. “Sizin harcamalarınızla dalga geçtiği bir durum var mıydı?” ifadesinin ortalaması 1,24±0,58 olarak bulundu.

Tablo 2. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinin Tanımlayıcı İstatistikleri

	Ort.	SS	Min	Maks
Görüşlerinizi daha az önemseydiği ya da fikirlerinize daha az ilgi gösterdiği bir durum var mıydı?	2,21	1,01	1,00	5,00
Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı bir durum var mıydı?	1,97	0,96	1,00	5,00
Size düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri bir durum var mıydı?	1,69	0,96	1,00	5,00
Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durum var mıydı?	1,68	0,97	1,00	5,00
Sözünüzü kestiği ya da sesinizi bastıracağı bir durum var mıydı?	1,73	0,97	1,00	5,00

Bir değerlendirmede size hak ettiğinizden daha düşük verdiği bir durum var mıydı?	1,75	0,97	1,00	5,00
Size küfrediği ya da bağırdığı bir durum var mıydı?	1,26	0,67	1,00	5,00
Size hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği bir durum var mıydı?	1,26	0,69	1,00	5,00
Sizi görmezden geldiği ya da konuşmadığı bir durum var mıydı?	1,56	0,83	1,00	5,00
Sizi beceriksizlikle suçladığı bir durum var mıydı?	1,39	0,80	1,00	5,00
Sizi öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı bir durum var mıydı?	1,30	0,69	1,00	5,00
Sizin harcamalarınızla dalga geçtiği bir durum var mıydı?	1,24	0,58	1,00	5,00
Genel Ortalama	1,82	0,84	1,00	5,00

Ort:Ortalama, SS: Standart sapma Min:Minimum Maks: Maksimum

3.4 Hemşirelerin Sosyodemografik Özellikleri ile İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Tablo 3'te hemşirelerin demografik özellikleri ile İNÖ puan ortalamaları karşılaştırıldı. Hemşirelerin yaş gruplarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin anlamlı bir fark göstermediği bulundu (p=0,557).

Araştırmamıza katılan hemşirelerin cinsiyetlerine göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlendi (p=0,638).

Araştırmamıza katılan hemşirelerin medeni durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz

kalma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edildi (p=0,033).

Hemşirelerin eğitim durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edildi (p=0,010). Yapılan analizler sonucunda farkın lisans eğitimden kaynaklandığı belirlendi.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin çalıştıkları birime göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulundu (p=0,132).

Araştırmamıza katılan hemşirelerin mesleki çalışma, kurumda çalışma ve birimde çalışma yılları ile işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olmadığı saptandı (p>0,05) (Tablo 3).

Tablo 3. Hemşirelerin Sosyodemografik Özellikleri ile İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Sosyodemografik Özellikler		n	İNÖ puan ortalaması	İstatistik değeri	p
Yaş Grupları	29 yaş ve altı	165	19,32±7,66	Z=-0,587	0,557
	30 yaş ve üstü	148	18,87±7,85		
Cinsiyet	Erkek	66	19,10±8,12	Z=-0,471	0,638
	Kadın	247	19,11±7,65		
Medeni Durum	Evli	182	19,69±8,01	Z=-2,135	0,033
	Bekar	131	18,29±7,31		
Eğitim Durumu	Lise (a)	87	19,96±8,45	KW= 11,355	0,010 a=b=d > c
	Ön lisans (b)	56	20,00±7,75		
	Lisans (c)	129	17,82±7,24		
	Lisansüstü (d)	41	20,12±7,36		
Çalıştığınız Birim	Acil Servis	41	17,61±5,18	KW= 7,071	0,132
	Yoğun Bakım	90	18,38±7,55		
	Servis	158	20,88±8,63		

	Ameliyathane	17	17,71±10,39		
	Diğer(poliklinik)	7			
Çalışma Yılı	8 yıl ve altı	173	19,02±8,02	Z=-1,879	0,060
	9 yıl ve üstü	140	15,18±2,13		
Kurum Çalışma Yılı	7 yıl ve altı	198	19,16±8,18	Z=-1,184	0,236
	8 yıl ve üstü	115	15,86±2,73		
Birimde Çalışma Yılı	4 yıl ve altı	186	18,72±7,81	Z=-0,630	0,528
	5 yıl ve üstü	127	19,11±8,08		

KW:Kruskall Wallis Testi, Z: Mann Whitney U Testi

3.5 Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamaları ile Memnuniyet Düzeylerinin Karşılaştırılması

Hemşirelerin kurum memnuniyetlerine göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri karşılaştırıldı ve hemşirelerin memnuniyet durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında anlamlı bir fark tespit edildi ($p<0,05$).

3.6 Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamaları ile Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan hemşirelerin İNÖ toplam puan ortalaması ile birim memnuniyet puanları arasında negatif yönde, orta düzeyde istatistiksel anlamlı ilişki bulundu. Hemşirelerin İNO toplam puan ortalaması ile kurum memnuniyet puanları arasında da negatif yönde, orta düzeyde istatistiksel anlamlı ilişki bulundu (Tablo 4).

Tablo 4. Hemşirelerin İşyeri Nezaketsizlik Ölçeği Puan Ortalamaları ile Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Kurum Memnuniyeti	Birim Memnuniyeti
İNÖ	$r_s = -0,424$ $p = 0,000^*$	$r_s = -0,481$ $p = 0,000^*$

* $p<0,05$, r_s : Spearman Korelasyon Analizi.

3.6 Tartışma

Günümüz toplumunda insanların iş ve sosyal hayatlarında çeşitli nedenlerden dolayı birbirleriyle anlaşma konusunda daha çok zorluk yaşadıkları görülmektedir [12]. Bu sebeple her alanda yaşanan değişimler bireyler arası ilişkileri olumsuz yönde etkileyebilmektedir. İşyeri nezaketsizliği kötü muamele şekli, açık bir çatışma ve şiddet değildir. Fakat çalışma ortamlarında çeşitli olumsuzluklara zemin hazırladığı görülmektedir [3].

Bu bağlamda XXXX Hastanesinde çalışan hemşirelerinin işyeri nezaketsizliği ile karşılaşma durumlarını ve bu durumun çalışan memnuniyetine

etkilerini belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmada elde edilen bulgular, literatürdeki çalışmaların sonuçları doğrultusunda ve araştırma sırasındaki deneyimler ve gözlemler çerçevesinde tartışıldı. Araştırmaya katılan hemşirelerin %52,7'si 29 yaş altındaydı. Alshehry ve ark. (2019) yaptığı araştırmada ortalama yaşı 30 yıl olarak bulmuşlardır [13]. Layne ve ark. (2019) yaptığı araştırmada katılımcıların %80'inin 25 ila 55 yaşları arasında olduğunu bildirmişlerdir [14]. Kumral (2017)'in yapmış olduğu araştırmada çalışmaya katılan hemşirelerin %55,1'inin 38-46 yaş grubunda olduğunu belirtilmiştir [15]. Tsuno ve ark. (2017) yapmış olduğu araştırmada yaş ortalamasını 42,2 bulmuşlardır [16]. Diğer çalışmalarda yaş ortalamalarına bakıldığında, araştırma grubumuzun yaş ortalamasının daha düşük olduğu söylenebilir. Araştırmamıza katılan hemşirelerin %78,9'u kadındı. Alshehry ve ark. (2019) yaptığı araştırmada çalışmaya katılan hemşirelerin %86,2'sinin kadın olduğunu belirtilmiştir [13]. Layne ve ark. (2019) yapmış olduğu araştırmada çalışmaya katılan hemşirelerin % 89,0' unu kadınlar oluşturmaktadır [14]. Kumral (2017)' in yapmış olduğu araştırmada çalışmaya katılan hemşirelerin tamamının kadın olduğunu belirtilmiştir [15]. Araştırmamızın verileri diğer araştırmaların verileriyle benzerlik göstermektedir. Hemşirelik mesleğinde kadın yoğunluğu olmakla birlikte; 2007 yılında çıkarılan kanunla hemşirelikte cinsiyet ayrımı ortadan kaldırılmasıyla erkek hemşire sayısının da giderek arttığı söylenebilir. Alshehry ve ark. (2019) yaptığı araştırmada katılanların %53,2'sinin evli olduğu bulunmuştur. Bu çalışmada evli olanların oranı biraz daha yüksekti [13].

Araştırmamıza katılan hemşirelerin %41,2'i lisans düzeyinde eğitim aldıklarını belirttiler. Lewis ve Malecha'nın (2011) yaptığı araştırmada, araştırmaya katılanların %48' inin lisans derecesine sahip olduğu bulunmuştur [17]. Alshehry ve ark. (2019) yaptığı araştırmada ise araştırmaya katılan hemşirelerin %77,0'sinin lisans derecesine sahip olduğu

belirlenmiştir [13]. Araştırmamıza katılan hemşirelerin %50,5' nin servis hemşireliği, %28,8'i yoğun bakım hemşireliği yaptıklarını belirttiler. Konuyla ilgili yapılmış olan diğer çalışmalarda yoğun bakım ve acil hemşireleri bu çalışmadaki orandan daha düşüktür [17,13].

Araştırmamıza katılan hemşirelerin %55,3'ü 8 yıl ve altında çalışma deneyimine sahipti ve bazı çalışmalara göre örneklemimizin daha genç hemşirelerden oluştuğunu söyleyebiliriz [15]. Lewis ve Malecha'nın (2011) yaptığı çalışmada ise araştırmaya katılan hemşirelerin %85,7'sinin 6 yıldan fazla deneyime sahipti olduğu bulunmuştur [17]. Araştırmamıza katılan hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ortalaması 1,82±0,84 olarak bulundu. Ölçeğin alt ve üst sınır değerlerine göre işyeri nezaketsizliği puan ortalaması alt sınır değere daha yakındı. Yani çalışmayı yaptığımız kurumdaki hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ile karşılaşma düzeyleri düşüktür.

Polatçı ve Özçalık'ın yaptığı çalışmada işyeri nezaketsizliği ortalaması 2,24±0,72 olarak bulunmuştur [18]. Demirel yaptığı çalışmada işyeri nezaketsizliği ortalamasını 2,45±0,89 bulunmuştur [12]. Özdemir ve Erdem yaptıkları çalışmada işyeri nezaketsizliği ortalaması 1,89±0,70 olarak bulmuşlardır [19]. Çoban ve Deniz'in otomotiv sektöründe çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada işyeri nezaketsizliği ortalaması 2,65±0,90 olarak bildirilmiştir [20]. Özdemir yaptığı çalışmada işyeri nezaketsizliği ortalamasını 1,82±0,81 olarak bulunmuştur [21]. Akçakavaklı'nın Sosyal Güvenlik Kurumu çalışanları ile yaptığı çalışmada, işyeri nezaketsizliği 1,70±0,74 olarak elde etmiştir [22]. Benzer çalışmalara göre araştırmamızda işyeri nezaketsizliği ortalaması düşük çıkmıştır. Bu sonuç çalışmaya katılan hemşirelerin nezaketsiz durumlarla daha az karşılaştığını göstermektedir. Bu durum sevindiricidir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin "Görüşlerinizi daha az önemseydi ya da fikirlerinize daha az ilgi gösterdiği bir durum var mıydı?" ifadesine puan ortalamaları 2,21±1,01 olarak bulundu. Bu madde diğer ölçek maddelerine göre daha yüksek puan aldığı için en sık karşılaşılan nezaketsizlik durumu olduğunu söylemek mümkündür. Görüş ve fikirlerin önemsenmemesi daha sıklıkla karşılaşılan ve farkında olunmayan bir durumdur. Bu nedenle bu maddenin puan ortalaması daha yüksek çıkmış olabilir. Özdemir'in yaptığı çalışmada "Söylediklerinizi az önemseydi ya da fikirlerinize az ilgi gösterdiği oldu mu?" ifadesinin puan ortalaması 2,31±1,06 bulunmuştur [21]. Demirkasımoğlu ve Arastaman'ın yaptığı çalışmada "Görüşlerinize önem verilmemesi ifadesinin puan ortalaması 1,97±1,01 olarak bulunmuşlardır [23]. Araştırmamız sonuçları literatür verileriyle benzerlik göstermektedir. Görüşlerin

önemsenmesi konusunda bir farkındalığa gereksinim bulunmaktadır.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin "Sorumluluğunuzda olan bir konu üzerindeki yargınıza şüpheli baktığı bir durum var mıydı?" ifadesine puan ortalaması 1,97±0,96 olarak bulundu. Gök' ün yaptığı çalışmada "Sorumluluk alanınıza giren bir konuda yaptığınız bir değerlendirmeyi şüphe ile karşıladı mı?" ifadesinin puan ortalaması 1,69± 0,91 olarak bulunmuştur [24]. Özdemir'in yaptığı çalışmada "Sorumluluk alanınıza giren bir konuda yaptığınız bir değerlendirmeyi şüphe ile karşıladı mı?" ifadesinin puan ortalaması 1,94±1,10 olarak bulunmuştur [21]. Araştırmamız sonuçları literatür verileriyle benzerlik göstermektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin "Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durum var mıydı?" ifadesine puan ortalaması 1,68±0,97 olarak bulundu. Özdemir'in yaptığı çalışmada "Yalnızken ya da başkalarının yanında size profesyonel olmayan bir şekilde hitap etti mi?" ifadesinin puan ortalaması 1,83±1,14 olarak bulunmuştur [21]. Demirkasımoğlu ve Arastaman'ın yapmış olduğu çalışmada "Başkalarının yanında profesyonel ilişkilerle bağdaşmayacak şekilde hitap edilmesi" ifadesinin puan ortalaması 1,46±0,75 olarak bulunmuştur [23]. Bu araştırmanın sonuçları literatür verileriyle benzerlik göstermekle birlikte bu araştırmanın işyeri nezaketsizlik davranışları puanları daha düşüktür. Yani bu araştırmaya katılan hemşirelerin nezaketsizlikle daha az karşılaştıklarını göstermektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin "Sizin harcamalarınızla dalga geçtiği bir durum var mıydı?" ifadesine puan ortalamaları 1,21±0,58 olarak bulundu. Demirkasımoğlu ve Arastaman'ın yapmış olduğu çalışmada "Özel hayatınızla ilgili konularda yorum yapılması" ifadesinin puan ortalaması 1,47±0,68 olarak bulunmuştur [23]. Araştırmamız sonuçları literatür verileriyle benzerlik göstermektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin kurum memnuniyet ortalaması 7,49±2,11; birim memnuniyet ortalaması ise 6,46 ± 2,09 olarak tespit edildi. Bu çalışmaya katılan hemşirelerin kurumsal memnuniyetleri ortalamasının üstündedir ve birim memnuniyetinden daha yüksektir. Bu farklılık hemşirelerin çalıştıkları birimleri değiştirme isteklerinin yüksek olduğunun bir göstergesi olabilir. Vural ve arkadaşlarının Gölcük Devlet Hastanesindeki sağlık çalışanları ile yapmış olduğu çalışmada memnuniyet düzeyi %78,74 olarak bulunmuştur [25]. Işık'ın Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları hastanesinde görevli sağlık çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada, katılımcıların %66'sı çalıştıkları kurumdan ayrılmak istemediklerini ifade etmişler ve bu durum kurumda çalışan memnuniyetinin yüksek olduğu şeklinde değerlendirilmiştir [26]. Eryılmaz'ın yapmış olduğu

araştırmada hemşirelerin %67,2'sinin ise mesleği sevme düzeyinin 0-10 indeksine göre 7 puan ve üzerinde olduğu saptandı.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin cinsiyetlerine göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulundu. Özdemir ve Erdem'in yaptığı çalışmada; İşyeri nezaketsizliğinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği test edilmiş ve işyeri nezaketsizliği cinsiyete göre anlamlı fark gözlenmiştir [19]. Akçakavaklı'nın yaptığı araştırmada çalışanların cinsiyete göre işyeri nezaketsizliği puanları anlamlı farklılık göstermektedir [22]. Kadın hemşirelerin erkek hemşirelere oranla daha fazla işyeri nezaketsizliğine maruz kaldıklarını tespit etmiştir. Dirgar ve Tosun'un yaptığı araştırmada araştırmaya katılan erkek hemşirelerin daha çok nezaketsizliğe maruz kaldıkları bulunmuş ama istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır [29]. Araştırmamızın sonuçları literatür verileriyle karşılaştırıldığında; Dirgar ve arkadaşlarının bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin medeni durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edildi. Evli hemşirelerin işyerinde nezaketsizliğe maruz kalma düzeyleri bekar hemşirelere göre daha yüksektir. Özdemir'in yaptığı araştırmada katılımcıların medeni durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür [21]. Akçakavaklı'nın yaptığı araştırmada çalışanların işyeri nezaketsizliği medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur [22]. Evli hemşirelerin aile düzenini korumak amacıyla gece nöbeti tutmak istememeleri, doğum ve süt izinleri gibi birimden ayrı kalmasına neden olan durumlar olması ekip birliğini bozduğu bu nedenle evli hemşirelerin daha çok nezaketsizliğe uğradıkları düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin yaş gruplarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerine bakıldığında; hemşirelerin yaş gruplarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin anlamlı bir fark göstermediği bulundu. Özdemir'in yapmış olduğu araştırmada katılımcıların yaşlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı anlaşılmıştır [21]. Akçakavaklı'nın yaptığı araştırmada çalışanların yaşa göre işyeri nezaketsizliği puanları anlamlı farklılık göstermiştir [22]. Dirgar ve Tosun'un yaptığı araştırmada araştırmaya katılan ve 30 yaş altındaki hemşirelerin daha çok nezaketsizliğe maruz kaldıkları ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur [27]. Araştırmamıza katılan hemşirelerin eğitim durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri arasında

anlamlı bir fark olduğu tespit edildi. Lisans eğitimi alan hemşirelerin iş yerindeki nezaketsizliğe maruz kalma durumları diğer eğitim düzeyindeki hemşirelere göre daha azdır. Bu farklılığın nedeninin lisans mezunu hemşirelerin nezaketsizliği algılama durumlarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Özdemir'in yapmış olduğu araştırmada katılımcıların eğitim durumlarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı bildirilmiştir [21]. Akçakavaklı'nın araştırmasında, çalışanların öğrenim durumuna göre işyeri nezaketsizliği puanları anlamlı farklılık göstermektedir [22]. Araştırmamıza katılan hemşirelerin çalışma yıllarına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeyleri incelendiğinde; hemşirelerin çalışma yılları ile işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin anlamlı bir fark göstermediği tespit edildi. Özdemir'in yapmış olduğu araştırmada katılımcıların meslekte toplam çalışma yılına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı anlaşılmaktadır [21]. Akçakavaklı'nın çalışmasında da çalışanların toplam çalışma süresine göre işyeri nezaketsizliği puanları anlamlı farklılık göstermektedir [22]. Dirgar ve Tosun'un yaptığı araştırmada araştırmaya katılan ve bir yıldan az deneyime sahip hemşirelerin daha çok nezaketsizliğe maruz kaldıkları ve istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır [27]. Bu çalışmada birim ve kurum çalışma şartlarının farklılığı, örneklem grubundaki servislerde kıdemli hemşire ayrımının yapılmamasının etkisi olduğu düşünülmektedir.

Araştırmamıza katılan hemşirelerin kurumda çalışma yılları ile işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin anlamlı bir fark göstermediği tespit edildi. Bu çalışmanın aksine Özdemir ve Akçakavaklı'nın araştırmalarında katılımcıların kurumda çalışma yılına göre işyeri nezaketsizliğine maruz kalma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığı anlaşılmaktadır [21,22]

Yapmış olduğumuz araştırmada hemşirelerin İNÖ puan ortalamaları ile kurum memnuniyet düzeyleri arasında negatif yönde, orta düzey ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edildi. Bu sonuçlarla işyeri nezaketsizlik düzeyi arttıkça çalışan memnuniyetinin azaldığı belirlendi. Aydın Göktepe'nin akademisyen katılımcılarla yapmış olduğu araştırmada nezaketsizliği ve işten ayrılma eğilimi arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki bulunmuştur [28]. Demirel'in yaptığı araştırmada; katılımcıların algıladıkları işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyeti algısı arasında istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki bulunmuştur [12].

Penney ve Spector, işyeri nezaketsizliğinin çalışanların çeşitli iş streslerine maruz kalmalarına neden olduğunu ve bu stresin memnuniyetleri ile olumsuz bir ilişki içerisinde olduğunu tespit etmiştir [10]. Sharma ve Singh, işyeri nezaketsizliğinin çalışanların memnuniyetleri üzerinde belirgin bir

olumsuz etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Demirsel ve Erat'ın çalışmalarında bildirdiğine göre, Pearson ve ark. tarafından yapılan çalışma sonucunda, işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyetinin düşüklüğü arasında güçlü bir bağlantı olduğu doğrulanmıştır [12]. İşyerinde hemşirelerin nezaketsizliğe maruz kalmamaları, çalışma motivasyonu arttırdığı, işini severek yapmasını, yaptığı işten başarı hissi duymasını, iş birliğini arttırdığı ve kuruma bağlılığı arttırdığı düşünülmektedir. Hemşirelerin bu durumlar karşısında kurumdan ve birimden memnuniyet düzeylerinin de yüksek olması beklenmektedir.

3.7 Araştırmanın Sınırlılıkları

Veri toplama sürecinde Covid19 pandemisi nedeniyle idari izinli bulunan, doğum izninde olan, rahatsızlığı sebebiyle raporlu olan ve çalışmaya katılmak istemeyen toplamda 247 hemşireye ulaşılamadı. Bu çalışmanın sonuçları sadece ilgili hastanede çalışan hemşireleri kapsamaktadır.

4. Sonuç

Hemşirelerde işyeri nezaketsizliği ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmanın sonuçları şu şekilde ele alınabilir;

Hemşirelerin İNÖ puan ortalaması $1,82 \pm 0,84$ olarak bulundu.

Hemşirelerin kurum memnuniyet ortalaması $7,49 \pm 2,11$; birim memnuniyet ortalaması ise $6,46 \pm 2,09$ bulundu.

Hemşirelerin sosyodemografik özellikleri ile işyeri nezaketsizliği düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde; medeni durum ve eğitim seviyeleri ile İNÖ puan ortalamaları bakımından anlamlı farklılıklar bulundu. Evli hemşirelerin ölçek puan ortalamaları bekar hemşirelere göre, lisansüstü eğitim düzeyindeki hemşirelerin lisans, ön lisans ve lise düzeyine göre ölçek puan ortalamaları daha yüksekti.

Hemşirelerin İNÖ puan ortalamaları ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde; hemşirelerin nezaketsizlik ölçeği toplam puanları ile birim ve kurum memnuniyeti puanları arasında negatif yönde, orta düzey ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulundu.

5. Teşekkür

Bu araştırmaya katılarak katkı sağlayan tüm hemşirelere ve araştırmanın yapılmasına izin veren kurum yöneticilerine teşekkür ederiz.

6. Referanslar

- 1.Yüksel M. (2006). Otel İşletmelerinde İşyerinde Dışlama ve Sosyal Zeka İlişkisi. MANAS Sosyal Araştırma Dergisi. Cilt:6, Sayı:3.
- 2.Özçaltık F, Polatçı S. Yapısal ve Psikolojik Güçlendirimin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi. İşletme Bilim Dergisi. 2013; 1: 17-34.
- 3.Kanten P. İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal

Tükenmenin Aracılık Rolü. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2014; 6(1): 11-26.

4.Anderson, L. M, Pearson C. M. Tit For Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. Academy of Management Review. 1999; 24(3): 452-471.

5.Pearson C. M, Anderson, L. M, Porath C.I. Assessing and Attacking Workplace Incivility. Organizational Dynamics. 2000; 29(2); 123-137.

6.Cortina, L. M, Magley V. J, Williams J. H, Langhout R. D. (2001) Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. Journal of Occupational Health Psychology. 2001; 6(1): 64-80.

7.Dion, M. J. The Impact of Workplace Incivility and Occupational Stress on the Job Satisfaction and Turnover Intention of Acute Care Nurses. Doctoral Dissertation. University Of Connecticut. 2006.

8.Hutton, S, Gates, D. Workplace Incivility and Productivity Losses among Direct Care Staff. Journal of American Association of Occupational Health Nurses. 2208; 56(4): 168-175.

9.Smith, L. M, Andrusyszyn, M.A, Laschinger, H.K.S. (2010). Effects of Workplace Incivility and Empowerment on Newly-Graduated Nurses' Organizational Commitment. Journal of Nursing Management. 2010; 18: 1004-1015.

10.Penney, L.M, Spector, P.E. Job Stress Incivility and Counterproductive Work Behavior (Cwb): The Moderating Role of Negative Affectivity. Journal of Organizational Behavior. 2005; 26: 777-779.

11.Kutlu A, Bilgin N. İşyeri Nezaketsizlik Ölçeğinin Hemşireler Üzerinde Türkçe Geçerlik ve Güvenirliği Çalışması. Journal of Health Nursing Management. 2017;2(4): 56-62.

12.Demirsel M.T, Erat L. Algılanan İşyeri Nezaketsizliğinin Çalışan Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2019; 209-221.

13.Alshehry A.S, Alquwez N, Almazan J, Namis İ.M, Cruz J.P. Influence of workplace incivility on the quality of nursing care. Journal Of Clinical Nursing. 2019; 28: 4582-4594.

14.Layne D.M, Anderson E, Henderson S. Examining the Presence and Sources of Incivility within Nursing. J Nurs Manag. 2019;27:1505-1511.

15.Kumral T. İşyeri Nezaketsizliği ve Örgütsel Sessizlik İlişkisinde Örgütsel Dışlanmanın Aracı Rolü. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi (Danışman: Prof. Dr. C. Çetin), İstanbul, 2017.

16.Tsuno K, Kawakami N, Shimazu A, Shimada K, Inoue A, Leiter M. P. Workplace incivility in Japan: Reliability and Validity of the Japanese Version of the Modified Work Incivility Scale. J Occup Health 2017; 59: 237-246.

17.Lewis P.S, Melecha A. The Impact of Workplace Incivility on the Work Environment, Manager Skill, and Productivity. The Journal of Nursing Administration. 2011; 41(1):41-47.

18.Özçaltık F, Polatçı S. Yapısal ve Psikolojik Güçlendirimin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi. İşletme Bilim Dergisi. 2013; 1: 17-34.

19.Özdemir S, Erdem R. Yönetici Nezaketsizliği Sosyal Dışlanmayı Nasıl Etkiler: Yönetici Sosyoteli ve Yöneticiye Güvenim Rolü. İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi. 2021;6(14): 103-116.

20.Çoban R, Deniz M. Çalışanların İşyeri Nezaketsizliği Ve Örgütsel Sinizm Algıları Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik İmalat Sektörü Üzerinde Bir Araştırma. 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı. Isparta, 2018; 286-296.

21.Özdemir S. İşyeri Nezaketsizliği İle Üretkenlik Karşılıklı Davranış Arasındaki İlişkide Negatif Duygulanımın Rolü. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi (Danışman: Prof. Dr. S. Gök), İstanbul, 2020.

22.Akçakavaklı H. İşyeri Nezaketsizliği İle Stres Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, (Danışman: Prof. Dr. S. GÖK), İstanbul, 2019.

23.Demirkasimoğlu N, Arastaman G. Öğretmenlerin Okulda Nezaketsizlik Olgusuna İlişkin Görüşleri. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2017; Cilt: 15, Sayı: 1.

24.Gök S, Karatuna I, Başol O. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği' nin Türkçe' ye Uyarlanması. Türk Psikoloji Yazıları, Aralık 2019, 22(44), 106-115.

25.Vural F, Dura A.A, Fil Ş, Çiftçi S. Torun S.D, Patan R. Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Kurumda Kalma ve Örgütsel

Bağılığa Etki Eden Faktörler. Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi, 2012; 1(3): 137-144.

26. Işık G. Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Çalışan Memnuniyeti. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi (Danışman: Yrd. Doç. Dr. İ. YILDIZ). İstanbul, 2014.

27. Dirgar E, Tosun B, Arslan S. Evaluation Of Turkish Nurses' Attitudes to Workplace Incivility. Cent Eur J Nurs Midw 2021;12(1):215-224.

28. Aydın Göktepe E, Keleş D. İşyeri Nezaketsizliği ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi; Akademik Personel Üzerine Bir Araştırma. 2. Uluslararası Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Sempozyumu. 2018; 679-687.

29. Kumral T, Çetin C. İşyeri Nezaketsizliğine İlişkin Bir Yazın İncelemesi. Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2016; 1: 153-171.

30. Büyüköztürk Ş. Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı. 16. basım. Pegem Akademi: Ankara; 2012, s: 32.

<http://edergi.cbu.edu.tr/ojs/index.php/cbusbed> isimli yazarın CBU-SBED başlıklı eseri bu Creative Commons Alıntı-Gayriticari4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.

