



## İşyeri Nezaketsizliğinin Psikolojik Sermaye Üzerine Etkisine İlişkin Bir Araştırma



### A Study on the Effect of Workplace Incivility on Psychological Capital

Mustafa TAŞLIYAN\*

Bilge GÜLER\*\*

Serpil İMER\*\*\*

DOI: <https://doi.org/10.25204/iktisad.1205145>

#### Makale Bilgileri

##### Makale Türü:

Araştırma  
Makalesi

##### Geliş Tarihi:

15.11.2022

##### Kabul Tarihi:

02.02.2023

© 2023 İKTİSAD

Tüm hakları  
saklıdır.



**Öz**  
Bu çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermaye ve boyutları üzerine etkisini araştırmak amaçlanmıştır. İşyeri nezaketsizliği, yönetici ve iş arkadaşı tarafından uygulanan nezaketsizlik olarak ele alınmıştır. Bu amaçla Mersin ili ve Erdemli ilçesinde bulunan iki alışveriş merkezinin çalışanları üzerine anket uygulanmış ve 377 gözleme ulaşılmıştır. Elde edilen veriler SPSS kullanılarak frekans, güvenilirlik, geçerlilik, korelasyon ve regresyon analizleri ile test edilmiştir. Araştırma bulguları, işyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermaye boyutlarından öz-yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserlik boyutlarını negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. En güçlü etki ise yönetici nezaketsizliği ile dayanıklılık boyutu arasında çıkmıştır. Buna göre özellikle yöneticiler tarafından uygulanan nezaketsizliğin çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyini azalttığı görülmüştür. Bu çalışmada, boyutlar bazında etki incelenerek işyeri nezaketsizliğinin azaltılması ve psikolojik sermayenin artırılması ile ilgili öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Yönetici nezaketsizliği, iş arkadaşı nezaketsizliği, psikolojik sermaye.

#### Article Info

##### Paper Type:

Research Paper

##### Received:

15.11.2022

##### Accepted:

02.02.2023

© 2023 JEBUPOR

All rights  
reserved.



#### Abstract

This study is aimed at investigating the effect of workplace incivility on psychological capital and its dimensions. Workplace incivility is handled as incivility practiced by the supervisor and co-workers. For this purpose, a questionnaire was applied to the employees of two shopping malls in Mersin province and Erdemli district, and 377 observations were made. The obtained data were tested with frequency, reliability, validity, correlation, and regression analyses using SPSS. Research findings revealed that workplace incivility negatively affects the self-efficacy, resilience, and optimism dimensions of psychological capital. The strongest effect was found between the supervisor's incivility and resilience dimensions. According to this, it was seen that the incivility applied by the supervisors decreased the psychological resilience level of the employees. In this study, this effect was examined on the basis of dimensions, and suggestions were made to reduce workplace incivility and increase psychological capital.

**Keywords:** Supervisor incivility, co-worker incivility, psychological capital.

**Atf/ to Cite (APA):** Taşlıyan, M., Güler, B. ve İmer, S. (2023). İşyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermaye üzerine etkisine ilişkin bir araştırma. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 8(20), 198-216. <https://doi.org/10.25204/iktisad.1205145>

\* ORCID Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, mustafatasliyan@hotmail.com

\*\* ORCID Sorumlu yazar, Dr. Öğr. Üyesi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Bor MYO, Tapu ve Kadastro Bölümü, bilgeeguler@gmail.com

\*\*\* ORCID Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, serpillimerr@gmail.com

## Extended Abstract

### Introduction and Research Questions & Purpose:

The aim of this study is to examine the effect of workplace incivility on employees' psychological capital levels. Workplace incivility is handled as both workplace incivility originating from supervisors and workplace incivility practiced by co-workers. The main question of the research is whether the incivility of supervisors and co-workers has an effect on psychological capital dimensions (self-efficacy, hope, resilience, and optimism).

### Literature Review:

İşıkay and Taslak (2021), as a result of the content analysis on workplace incivility, determined that the research on workplace incivility has increased over the years, quantitative research is in the majority, the sample of bank employees, especially health workers, is preferred more, and international scales are used more. In addition, in twenty-seven studies examining workplace incivility as an independent variable, it was determined that the effects on job satisfaction, intention to leave, employee performance, stress level, and burnout were investigated. When the literature is examined, it is seen that there are limited studies on determining the effect of workplace incivility on psychological capital, especially in the domestic literature. In the foreign literature, these two issues are examined together with other variables and generally focused on the regulatory role of psychological capital. As a result, it can be stated that the number of studies focusing on the effect of workplace incivility on psychological capital dimensions is limited and that the strength and degree of this effect are not clearly understood. In this study, the direction and strength of this effect will be determined by analyzing the data obtained from the sample of shopping mall employees and by contributing to the literature.

### Methodology:

For the purposes of the research, a questionnaire was applied to the employees of two shopping centers located in Mersin province and Erdemli district. Using the convenience sampling method, 377 usable questionnaires were obtained. The scale developed by Cortine et al. (2001) was used to measure the level of workplace incivility in the study. This scale consists of seven expressions and one dimension. The scale developed by Luthans et al. (2007) was used to measure the psychological capital levels of the participants. This scale consists of 24 expressions and 4 sub-dimensions (self-efficacy, hope, resilience, and optimism). The data obtained as a result of the survey application were tested for frequency, reliability, validity, correlation, and regression using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

### Results and Conclusions:

As a result of the simple regression analysis conducted to test the hypotheses of the research, it was determined that workplace incivility (supervisor and co-worker incivility) negatively affected psychological capital dimensions (self-efficacy, resilience, and optimism). In particular, it was determined that the negative effect of supervisors' incivility on resilience was higher and that 19.9% of the change in resilience level was explained by supervisors' incivility. Accordingly, it can be stated that as the incivility of the supervisors increases, the psychological resilience levels of the employees will decrease, and they will have difficulty coping with stressful situations and difficulties. For this reason, it can be suggested that supervisors should not behave rudely, do not underestimate or exclude employees, not use unprofessional terms when addressing them, trust them, and care about them in order not to adversely affect the resilience levels of the employees. It was revealed that supervisors' incivility negatively affected self-efficacy (13.5%) and optimism (10.9%), respectively, after the resilience dimension. It is important that supervisors do not act rudely in order for employees to be confident in themselves, realize their goals, and believe that they can be successful in the future. It was determined that workplace incivility applied by co-workers had a negative effect on resilience (17.2%), self-efficacy (17.1%), and optimism (16.3%), respectively. In future studies, it can be suggested that the effects of workplace incivility on psychological capital and important organizational outputs be revealed in different sectors and with a larger sample.

## 1. Giriş

Günümüzde popüler hale gelmiş kavramlardan biri olan nezaketsizlik, bir başkası için aşağılayıcı, kaba ve moral bozucu olarak kabul edilen davranışları tanımlamak için kullanılmaktadır. Nezaketsizlik davranışlarının bazıları sözlü iken (küçümseyici yorumlar yapmak gibi) diğerleri daha sessiz olup küçük sabotaj, beden dili ve jestler gibi farklı şekillerde meydana gelmektedir (Roter, 2019: 16). İşyeri nezaketsizliği ise işyeri normlarını ihlal ederek, hedefe zarar vermek için belirsiz bir niyetle yapılan düşük yoğunluklu sapma davranışı olarak tanımlanmaktadır (Tamunomiebi ve Akubueze, 2021: 26).

Günümüzde değişen iş yaşamı koşulları, bireyleri üstün performans göstermeye ve rekabet etmeye zorlamaktadır. İşgörenler artan talep ve zorluklar karşısında bunu kişiler arası ilişkilerine yansıtarak çevrelerine nezaketsiz davranışlarda bulunabilmektedirler. Çalışma ortamında işgörenler arasında çeşitli sebeplerle sergilenen nezaketsiz davranışlar olarak algılanan işyeri nezaketsizliği, olumsuz bir örgüt iklimine işaret etmekte ve çözülmesi gereken bir sorun olarak değerlendirilmektedir (Kanten, 2014: 22). Çalışanların iş ortamındaki artan stresi nedeniyle kasıtlı veya kasıtsız olarak başkalarına karşı kaba davranışlarda bulunma eğiliminde olması, işyeri nezaketsizliği konusunu daha popüler hale getirmektedir (Ellahi vd., 2021: 1331).

Nezaketsiz davranışlara maruz ya da seyirci kalan çalışanların zamanla psikolojik ve fiziksel olarak bu durumdan etkilenecekleri ve bu durumun olumlu işyeri davranışlarını azaltacağı ifade edilebilir. Çünkü nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanların, karşı tepki göstermesi üretkenlik karşıtı iş davranışına neden olacak ve bu durum örgütün performansını, verimliliğini, iş süreçlerinin kalitesini olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle ihmal edilen veya önemsiz olarak görülen nezaketsiz davranışların, sürekli hale gelmesi durumunda ortaya çıkarabileceği olumsuz sonuçların önlenmesi adına örgütlerde yönetilmesi ve engellenmesi, saygı kurallarının temel alındığı bir kültürün oluşturulması gerekmektedir (Baran ve Giderler Karavelioğlu, 2022: 2250-2251). Çalışan davranışları; örgütlerin üretkenliğini, verimliliğini ve etkinliğini önemli ölçüde etkilediğinden büyüyen bir iş ortamında çalışan davranışlarına daha fazla önem verilmektedir. Çalışan davranışları, olumlu ve olumsuz davranışlar olarak sınıflandırılabilir. Olumlu davranışlar örgütün başarısına katkıda bulunurken olumsuz davranışlar örgüte zarar vermektedir (Preena ve Janadari, 2021: 477). Örgütsel bağlamda olumsuz davranışlardan biri olan işyeri nezaketsizliği, örgütün başarısına olumlu katkı yapan işyeri davranışlarını azaltabilir. Bir örgütün mevcut rekabet avantajının ana temellerinden biri olan psikolojik sermaye (Vilariño del Castillo ve Lopez-Zafra, 2022: 154) ise örgütün başarısına katkı yapabilecek olumlu bir kavramdır. Bu kavram insan merkezli yaklaşımların artan öneminden dolayı ortaya çıkmış olup bir çalışanın ne kadar umutlu, dayanıklı, kendine güvenen ve iyimser olduğunu göstermektedir (Sharma ve Sharma, 2015: 60). Nezaket kurallarının temel alındığı bir kültürün oluşturulması ve nezaketsiz davranışların azaltılması ile çalışanların psikolojik sermaye düzeyleri artırılabilir. Çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olması; bilişsel, duygusal ve fiziksel olarak işe adanmalarına, iş çevresine uyum sağlamalarına, iş yaşamındaki sorunların üstesinden gelebilmelerine, iş streslerinin azalmasına ve daha yüksek performans göstermelerine yardımcı olabilmektedir (Yeni ve Sezici, 2022: 2382). Dolayısıyla çalışanların psikolojik sermayelerinin yüksek düzeyde olabilmesi için işyeri nezaketsizliği algılarının incelenmesinin önem taşıdığı söylenebilir.

İş hayatında nezaketsizliğin örgütsel açıdan olumsuz sonuçlara yol açtığı ve önlenmesi gerektiği belirtilmektedir. Bu nedenle nezaketsizliğin bulaşıcı bir hastalık gibi örgüt atmosferini sarmadan nedenlerinin ve etkilerinin anlaşılması önemlidir (Küçük ve Çakıcı, 2018b: 77). Türkçe literatür açısından yeni sayılabilecek bir kavram olan işyeri nezaketsizliğinin farklı açılardan ve farklı örneklerle araştırılması ilgili alana ışık tutacaktır. Işıkyay ve Taslak (2021), işyeri nezaketsizliği üzerine yaptıkları içerik analizi sonucu; işyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılan araştırmaların yıllar geçtikçe arttığını, nicel araştırmaların çoğunlukta olduğunu, başta sağlık çalışanları olmak üzere banka çalışanları örneğinin daha çok tercih edildiğini ve uluslararası ölçeklerin daha çok kullanıldığını saptamışlardır. Ayrıca işyeri nezaketsizliğinin bağımsız değişken olarak incelendiği

yirmi yedi araştırmada en çok iş tatmini, işten ayrılma niyeti, işgören performansı, stres düzeyi ve tükenmişlik üzerine etkileri araştırılmıştır. Bu çalışmada ise işyeri nezaketsizliği; yönetici nezaketsizliği ve iş arkadaşı nezaketsizliği şeklinde ele alınarak psikolojik sermaye ve boyutları üzerindeki etkisini incelemek amaçlanmıştır. Kültürden kültüre nezaketsizlik algısı değiştiği için (Küçük ve Çakıcı, 2018a: 378) Türkiye’de işyeri nezaketsizlik algısının psikolojik sermaye üzerindeki etkisi merak uyandırmıştır. Literatür incelendiğinde, işyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermaye üzerindeki etkisini tespit etmeye ilişkin özellikle yerli yazında sınırlı sayıda araştırma yapıldığı (Çetin, 2021; Baran ve Giderler Karavelioğlu, 2022), yabancı literatürde ise bu iki konunun başka değişkenlerle birlikte incelendiği ve genellikle psikolojik sermayenin düzenleyici rolüne odaklanıldığı görülmüştür (Al-Zyoud ve Mert, 2019; Woo ve Kim, 2020; Butt ve Yazdani, 2021). Sonuç olarak, işyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermaye boyutları üzerine etkisine odaklanan araştırma sayısının sınırlı olduğu, bu etkinin gücünün ve derecesinin net olarak anlaşılmadığı ifade edilebilir. Bu konuyu alışveriş merkezi (AVM) çalışanları örneklemini üzerinde araştıran ampirik bir araştırmaya ise rastlanmamıştır. Bu çalışmada, AVM çalışanları örnekleminde elde edilen verilerin analizi ile bu etkinin yönü ve gücü tespit edilerek literatüre katkıda bulunulacaktır. Bu kapsamda öncelikle değişkenlerle ilgili kavramsal bilgiye, daha sonra hipotezlerin oluşturulmasına ilişkin bilgilere yer verilerek araştırmanın yöntemi ve bulguları sunulacaktır.

## 2. Teorik Çerçeve

### 2.1. İşyeri Nezaketsizliği

Nezaket ve nezaketsizlik kavramlarının net tanımlarını vermek oldukça zordur. Ülkeler çok uluslu hale geldikçe ve çeşitlenmeye devam ettikçe, bireylerin bu terimlerin kesin bir tanımını bulmaları bir zorluk haline gelmiştir. Bir kültürün veya bireyin medeni davranış olduğuna inandığını, diğerleri medeni olmayan bir davranış olarak görebilir. Örneğin, birinin komik bulduğu bir şakayı, bir başkası rahatsız edici bulabilir. Davranış algısı durumsaldır ve konuyla ilgili sınırları ve yönergeleri net bir şekilde belirlemek zordur (Roter, 2019: 17-18). Anderson ve Pearson (1999) tarafından kavramsallaştırılan işyeri nezaketsizliği (Küçük ve Çakıcı, 2018a: 367), modern çalışma ortamında başkalarına zarar vermek için belirsiz bir niyetle, düşük süreklilik düzeyinde yapılan işlevsiz bir davranış türü olarak tanımlanmaktadır (Alias vd., 2020: 356). İşyeri nezaketsizliği, bireylerin görgü kurallarını ihlal etme eğilimini gösteren, olumsuz davranış türleri içerisinde en profesyonel şekilde sergilenen davranışları kapsamaktadır (Kanten, 2014: 13). Nezaketsizlik, hedef alınan kişi ya da kişilere bilinçli olarak ve genellikle zarar verme amacıyla yöneltilen işyeri şiddeti ve taciz gibi anti-sosyal (Gök, vd., 2019: 107) davranış biçimlerinden, yoğunluk düzeyi ve belirsiz zarar verme niyeti bakımından ayrılmaktadır (Megeirhi, 2017: 42).

Nezaketsizlik davranışı, organizasyonlar içinde birçok farklı biçim alabilir. Bu tür davranışlar, kasıtsız veya arkasında bir sebep olabilmektedir. Nezaketsizlik, tipik olarak hafif bir saldırganlık biçimidir. İşyerinde nezaketsizlik örnekleri arasında kapıları çarpmak, fısıldayarak konuşmalar yapmak, toplantılar sırasında mesajlaşmak veya telefon görüşmeleri yapmak ve diğer insanların zamanını basitçe göz ardı etmek sayılabilir (Roter, 2019: 23). Başkalarını küçümseme, görmezden gelme veya profesyonelce davranmama (Megeirhi, 2017: 41), çalışma ortamında hoş olmayan ve küçük düşüren not veya e-mailler yollama, birbirinin kuyusunu kazma, birbirini dışlama, konuşurken söz kesme, kötü bir ses tonu ile hitap etme, dedikodu yapma, selamlaşmaktan kaçınma, özel hayata müdahale etme, başkasının özel eşyalarını karıştırma ve telefon konuşmalarını dinleme gibi davranışlar da işyeri nezaketsizliği kapsamında yer almaktadır (Kanten, 2014: 13). Hangi davranışların işyeri nezaketsizliği kapsamında olduğu tartışma konusu olmakla birlikte işyeri nezaketsizliği aşağılama, azarlama, selam vermeme, dışlama, görmezden gelme, küçümseme ve düşmanca bakma gibi pek çok davranışa uzanan geniş bir yelpazeye sahiptir (Küçük ve Çakıcı, 2018b: 76). Örgütlerde nezaketsizlik yavaş yavaş içeri girmekte, yayılmakta ve örgütün tüm katmanlarına nüfuz edebilmektedir. Bu davranışlar başta rahatsız edici olarak algılanmaz ancak

tekrarlanırsa bireyleri rahatsız etmeye başlayabilir. Bu davranışlar genellikle kötülük anlamına gelmez. Bununla birlikte, bu davranışların ilk başta nasıl iyi huylu görüldüğünü ve daha sonra nasıl kontrolden çıktığını ve uygun şekilde ele alınmadığında daha büyük bir soruna dönüştüğünü görmek mümkündür. Bu tür davranışlar, bireyleri olumsuz etkileyebilir ve olumsuz davranışların artmasına neden olabilir. İşyerindeki pek çok kişi için nezaketsizlik, göz ardı edilmesi kolay olabilecek daha az belirgin bir davranıştır. Ancak bu tür davranışlar çalışanların moralini ve bağlılığını olumsuz etkilediği için önemsenmelidir (Roter, 2019: 16-23).

İşyeri nezaketsizliği bireysel ve kurumsal performansı olumsuz etkilediği, medeni ve saygılı bir işyerinin yaratılmasına engel olduğu için (Estes ve Wang, 2008: 218) hem bireyler hem de kurumlar açısından olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Roter'e (2019) göre verimlilik kaybı, güven kaybı ve incinmiş duygular, bireylerin algılarında değişiklik ve personel devrinde artış nezaketsizliğin olumsuz sonuçları arasındadır. Hem örgütlerde hem de toplum içerisinde bireylerin bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde nezaketsiz davranışlarda buldukları görülmektedir. Özellikle yoğun çalışma koşulları sebebiyle bireylerin nezaketsiz davranışlar gösterebileceği belirtilmektedir. İşyeri nezaketsizliği birçok olumsuz davranışın başlangıç noktasıdır. Bu nedenle işyeri nezaketsizliğinin nedenleri ve sonuçlarının araştırılması önemlidir (Baran ve Giderler Karavelioğlu, 2022: 2236). İşyeri nezaketsizliği istemeyerek yapılsa bile başkalarına zarar veren düşük yoğunluklu davranıştır. Nezaketsiz davranışların görmezden gelindiği veya normalleştirildiği durumlarda, bu olumsuz davranışlar kurum içine yerleşebilir ve daha zararlı muamele türlerinin ortaya çıkmasına sebep olur. Bu nedenle nezaketsiz davranış konusu önemli görülmektedir. Nezaketsizlik üstesinden gelinmesi gereken örgütsel ve yönetsel bir sorundur (Küçük ve Çakıcı, 2018b: 76). Kuruluşlar, daha fazla üretken olmaları için sağlıklı bir öğrenme ortamı yaratmaya odaklanmalıdır. Buna karşılık, çalışanlar için stresli durumlar olduğunda, olumsuz duygularını göstermek için medeni olmayan davranışlarda bulunma eğiliminde olmaktadır (Ellahi vd., 2021: 1340). Ellahi vd. (2021) Pakistan'da bankacılık sektöründe yaptıkları araştırma sonucu; işkoliklik, iş talepleri ve sosyal desteğin iş stresinin anlamlı yordayıcıları olduğunu, iş stresinin ise bu değişkenler ile işyeri nezaketsizliği arasında anlamlı bir aracı olduğunu belirlemişlerdir.

## 2.2. Psikolojik Sermaye

Psikoloji, bir zamanlar esas olarak akıl hastalığının tedavisi ile ilgilenen bir alan olarak kabul edilirken psikolojide yeni bir yaklaşımın tanınması ve pozitif psikoloji olarak adlandırılması 21. yüzyılın başında olmuştur. Pozitif psikoloji, bireylerin tam potansiyellerini gerçekleştirmelerine ve daha üretken ve anlamlı bir yaşam sürmelerine yardımcı olan güçlü yönler ve üstünlüklerin bilimsel bir çalışmasıdır. Tüm bakış açısını değiştiren iki yeni pozitif psikoloji, Pozitif Örgütsel Bilim (POS) ve Pozitif Örgütsel Davranış (POB) dalı zamanla gelişmiştir (Sharma ve Sharma, 2015: 61-62):

- Pozitif Örgütsel Bilim: Kriz dönemlerinde faaliyet kapasitesini kolaylaştıran organizasyon ve üyelerinin olumlu sonuçları, süreçleri ve nitelikleri ile esas olarak ilgilenen bir araştırma alanıdır.
- Pozitif Örgütsel Davranış: İş performansını iyileştirmek amacıyla esas olarak çalışanın ölçülebilir pozitif psikolojik yeteneklerine odaklanan alandır.

POB teorileri aracılığıyla öznel mutluluk, duygusal zekâ, duygusal emek gibi birçok kavram tanımlanmış ve bu alana en son eklenen üye ise Psikolojik Sermaye kavramı olmuştur (Sharma ve Sharma, 2015: 62). Psikolojik sermaye, bir bireyin olumlu psikolojik gelişim durumudur ve öz-yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık boyutlarıyla karakterize edilmektedir (Luthans vd., 2007: 3). Psikolojik sermaye faktörlerinin nasıl etkileşime girdiğine dair bir örnek, hedeflerine ulaşmak için gerekli güce ve yollara sahip olan umutlu kişilerin daha fazla motive olacakları ve olumsuzlukların üstesinden gelebilecekleri ve dolayısıyla daha dirençli olacakları olabilir. Kendine güvenen kişiler umutlarını, iyimserliklerini ve dayanıklılıklarını, hayatlarının belirli alanlarındaki belirli görevlere aktarabilecek ve uygulayabileceklerdir (Luthans vd., 2007: 19). Bu dört özelliğin herhangi bir

zamanda bireyde geliştirilebileceğine inanılmaktadır. Bu dört yapının hem tek tek hem de psikolojik sermayenin birleşik yapısı olarak faydalı etkilerinin olduğu belirtilmektedir (Setar vd., 2015: 1-2). Psikolojik sermaye; özellikle motivasyon, yaratıcı düşünme ve azim gerektiren baskı altındaki ve stresli bir hizmet ekonomisinde önemlidir. Başka bir deyişle, çalışanlar kendileri ve birlikte çalıştıkları meslektaşları hakkında kendilerini iyi hissettiklerinde kuruluşlar daha iyi performans göstermektedir (Pryce Jones, 2010: 8).

Psikolojik sermayenin boyutlarını oluşturan öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık (Luthans, vd., 2007) ile ilgili bilgiler aşağıda sunulmaktadır.

**Öz-Yeterlilik:** Zorlu görevlerde başarılı olmak için gerekli çabayı üstlenmek ve göstermek için kendine güvenmeyi ifade etmektedir. Öz-yeterliliğe sahip insanlar; yüksek hedefler belirlerler, zor görevleri seçerler, meydan okumaktan hoşlanırlar, kendilerini motive edebilirler, hedeflerine ulaşmada gerekli çabayı gösterirler ve engellerle karşılaştıklarında sebat ederler. Bu özellikler yüksek yeterliliğe sahip bireyleri bağımsız olarak geliştirme ve uzun süreler boyunca çok az dış girdiyle bile etkili bir şekilde performans gösterme kapasitesiyle donatır (Luthans vd., 2007).

**Umut:** Umut, hedeflere doğru sebat etmek ve gerektiğinde yolları hedeflere yönlendirmek anlamına gelmekte ve günlük dilde yaygın olarak kullanılmaktadır. Ancak psikolojik bir güç olarak umudun ne olduğu ve umutlu birey, grup ve örgütlerin özelliklerinin neler olduğu konusunda birçok yanlış algılamaya vardır. Birçoğu, umutla hüsnükuruntuyu, doğrulanmamış bir olumlu tutum, duygusal bir yükseliş ve hatta bir yanılsama ile karıştırmaktadır. İçinde yaşadığımız zaman periyodu, kuruluşların yenilik ve üretkenlik eğrisinin en üstünde kalabilmek için işgücü umutlarını büyütmenin tüm avantajlarından yararlanmalarını gerektirmektedir. Umut inşa etmenin avantajı, liderler ve yöneticiler adına kayda değer bir çaba ve disiplin olmaksızın rakipler tarafından taklit edilmesinin zor olmasıdır, bu da onu kalıcı bir rekabet avantajı haline getirir (Luthans vd., 2007). Umut daha geniş bir alana yönelik beklenti iken öz-yeterlilik ise belli bir alana ve o alandaki çabalara yönelik inançla ilgilidir (Erkmen ve Esen, 2012: 57).

**İyimserlik:** İyimserlik, gelecekte olumlu ve arzu edilen sonuçlar bekleme olarak tanımlanmakla birlikte çok daha fazlasını ifade etmektedir. Psikolojik sermaye iyimserliği, yalnızca gelecekte iyi şeylerin olacağını tahmin etmekle ilgili olmayıp olumlu veya olumsuz, geçmiş, şimdi veya gelecek gibi belirli olayların neden oluştuğunu açıklamak için kullanılan nedenlere ve yüklemelere bağlıdır. Örneğin, olumlu olaylara odaklanmak için çok fazla zaman ve enerji harcanabilir, fakat bunlar iyimser bir anlatım tarzıyla yorumlanmazsa yine de kötümser tarafta olunabilmektedir (Luthans vd., 2007: 87). Psikolojik sermaye iyimserliği, bir çalışanın neler yapabileceğini veya yapamayacağını dikkate alan gerçekçi bir yapı olarak kabul edilmekte, bu nedenle iyimserlik öz yeterlilik ve umudun temelini oluşturmaktadır (Sharma ve Sharma, 2015: 62).

**Dayanıklılık:** Dayanıklılık, adaptasyona veya gelişmeye yönelik ciddi tehditler halinde iyi sonuçlarla nitelendirilen bir olgu türünü ifade etmektedir (Masten, 2001: 228). Dayanıklılık basit adaptasyonun ötesine geçmekte, ancak temel insan adaptasyon sistemlerinde bulunan kaynakları içeriyor gibi görünmektedir. Basit ama doğru terimlerle dayanıklılık; toparlanma, sıkıntı, belirsizlik, çatışma, başarısızlık ve hatta olumlu değişim, ilerleme ve artan sorumluluktan sonra toparlanmak için pozitif psikolojik kapasitedir. Diğer olumlu psikolojik kapasiteler gibi, dayanıklılığın da klinik çalışmalarda, özellikle çocuk psikopatolojisinde derin kökleri vardır. Başlarda, dayanıklılığın yalnızca birkaç kişinin sahip olduğu olağanüstü, özel bir hediye olduğu düşünülmekteydi (Luthans, 2002: 702). Sıra dışı olanı anlama arayışı olarak başlayan şey, sıradan olanın gücünü ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle dayanıklılık artık nadir ve özel niteliklerden değildir (Masten, 2001: 235). Dayanıklılık, başarısızlık veya hatta büyük başarı karşısında proaktif tepkiler ile de karakterize edilmektedir. Buna göre, daha dayanıklı olan bireylerin risk alma olasılıklarının daha yüksek olduğu ve değişimi kabul etmeye daha istekli oldukları için yenilikçi olma olasılıklarının da daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Sameer, 2018: 85).

### 3. Literatür Taraması ve Hipotezlerin Oluşturulması

İşyeri nezaketsizliğine maruz kalmak, çalışanlar üzerinde ruh hali, bilişsel dikkat dağınıklığı, korku, algılanan adaletsizlik, zarar görmüş sosyal kimlik ve öfke açısından olumsuz bir etkiye neden olabilir. Bu tür tepkiler, çalışanların sağlığını ve psikolojik iyiliğini olumsuz etkileyebilir (Roter, 2019: 22). Literatür taraması sonucu, işyeri nezaketsizliği ile psikolojik sermayenin birlikte ele alınıp incelendiği çalışma sayısının özellikle Türkçe literatürde sınırlı olduğu görülmüştür. Bu çalışmalara aşağıda yer verilmektedir.

Konuya ilişkin yabancı literatürün incelenmesi sonucu; Shabir vd. (2014), işyeri nezaketsizliği ve psikolojik sermayenin iş stresi üzerindeki etkisini ve psikolojik sermayenin işyeri nezaketsizliği ile iş stresi ilişkisindeki düzenleyici etkisini araştırmışlardır. Pakistan telekomünikasyon şirketlerinde çalışanlar üzerine yaptıkları araştırma sonucu, işyeri nezaketsizliğinin iş stresini pozitif, psikolojik sermayenin ise iş stresini negatif etkilediği belirlenmiştir. Setar vd. (2015), çağrı merkezi çalışanları arasında iş stresi, işe bağlılık ve medeni olmayan davranış sergileme arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide psikolojik sermayenin düzenleyici rolünü incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucu, psikolojik sermaye ile medeni olmayan işyeri davranışı arasında negatif ilişki, psikolojik sermaye ile işe bağlılık arasında pozitif ilişki olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte bulgular, psikolojik sermayenin iş stresi ile nezaketsizlik arasındaki ilişkiyi ve iş stresi ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi ılımlaştırmadığını göstermiştir. Kuruluşlar, çalışanların psikolojik sermayelerini geliştirmek için işyerindeki stres faktörlerini en aza indirmek için çalışmalıdır; bu, yalnızca çalışanlar tarafından sergilenen nezaketsizlik riskini azaltmakla kalmaz, aynı zamanda daha fazla çalışan bağlılığı sağlar. Megeirhi (2017), Ürdün'deki 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışanlar üzerine yaptığı araştırmada psikolojik sermayenin, otantik liderliğin işyeri nezaketsizliği üzerindeki etkisini kısmen yumuşattığını belirlemiştir. Mahfooz vd. (2017), sağlık sektöründe tükenmişlik ve iş stresinin aracı rolüne ve psikolojik sermayenin düzenleyici etkisine odaklanarak, işyeri nezaketsizliği ve dışlanmanın çalışanların işten ayrılma niyetlerindeki kritik rolünü incelemişlerdir. Bulgular, işyeri nezaketsizliği ve işyerinde dışlanmanın işten ayrılma niyetleri ile olumsuz bir ilişkisi olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca tükenmişlik, işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye de önemli ölçüde ve kısmen aracılık etmektedir. Benzer şekilde sonuçlar, iş stresinin de işyerinden dışlanma ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiğini göstermiştir. Ayrıca psikolojik sermaye; işyerinde dışlanma, iş stresi ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi önemli ölçüde yumuşatmaktadır. Hashemi vd. (2018), psikolojik sermayenin düzenleyici rolünü (dayanıklılık, iyimserlik, umut ve öz-yeterlilik) göz önünde bulundurarak iş stresi ve işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Bulgular, iş stresinin işyeri nezaketsizliği ile negatif ilişkili olduğunu ve dayanıklılığın iş stresi ile işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişkiyi düzenlediğini göstermiştir. Ayrıca iyimserlik, umut ve öz-yeterlilik, iş stresi ile işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişkiyi düzenlememiştir. Semu ve Goyal (2019) tarafından akademisyenler üzerine yapılan araştırmada, iş arkadaşlarının nezaketsizliği ile üretkenlik karşıtı iş davranışı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu; psikolojik sermayenin üretkenlik karşıtı iş davranışıyla negatif ilişkisinin olduğu ve son olarak, daha yüksek psikolojik sermayeye sahip bireylerin daha az sapkın davranışlarda buldukları belirlenmiştir. Bu nedenle, psikolojik sermaye, iş arkadaşlarının nezaketsizliği ile üretken olmayan iş davranışı arasındaki ilişkiyi önemli ölçüde düzenlemiştir. Al-Zyoud ve Mert (2019), Ürdünlü sağlık çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada, iş arkadaşı nezaketsizliğinin daha yüksek düzeyde psikolojik sıkıntıyı öngördüğünü ve psikolojik sermayenin nezaketsizlik ile psikolojik sıkıntı arasındaki bağlantıyı yumuşattığını belirlemişlerdir. Chang vd. (2019), psikolojik sermayenin işyeri nezaketsizliği ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki üzerinde düzenleyici etkisini incelemişler fakat anlamlı bir sonuca ulaşamamışlardır. Woo ve Kim (2020), Koreli hemşirelerin işyeri nezaketsizliği ve şefkat yetkinliği arasındaki ilişkiyi ve psikolojik sermayenin düzenleyici etkisini incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucu, psikolojik sermayenin işyeri nezaketsizliği ile hemşirelerin şefkat yetkinliği arasındaki ilişki üzerinde koşullu düzenleyici bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Butt ve Yazdani (2021), Pakistan'daki bankacılık çalışanlarının işyeri nezaketsizliği ile üretkenlik karşıtı iş davranışı arasındaki ilişkiyi, ayrıca bu ilişkide duygusal

tükenmenin, örgütsel sinizmin aracılık rolünü ve psikolojik sermayenin düzenleyici rolünü incelemiştir. Bulgular, işyeri nezaketsizliğinin üretkenlik karşıtı iş davranışı ile pozitif ilişkisi olduğunu, duygusal tükenme ve sinizmin bu ilişkiye kısmen aracılık ettiğini, psikolojik sermayenin ise bu ilişkide düzenleyici rolünün olduğunu göstermiştir. Psikolojik sermaye, işyeri nezaketsizliği ile üretkenlik karşıtı iş davranışı arasındaki pozitif ilişkiyi zayıflatmaktadır. Yönetim, medeni olmayan davranışlarla uğraşan çalışanlara yardımcı olmak ve onları eğitmek ve işyerinde üretkenlik karşıtı iş davranışlarını azaltmak için psikolojik sermayenin düzenleyici etkisinden yararlanabilir.

Yerli literatür taraması sonucu; Akcakavaklı (2019) yaptığı çalışmada, işyeri nezaketsizliği ile stres arasındaki ilişkide psikolojik sermaye boyutlarından sadece umut boyutunun düzenleyici bir etkiye sahip olduğunu belirlemiştir. Çetin (2021), hemşireler üzerine yaptığı çalışma sonucu, işyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermayeyi negatif etkilediğini saptamıştır. Baran ve Giderler Karavelioğlu (2022), Kütahya'daki özel eğitim kurumlarında görev yapan öğretmenler üzerine yaptıkları çalışma sonucu, iş arkadaşı nezaketsizliğinin işe adanma üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğunu ve psikolojik sermaye boyutlarından öz yeterlilik ve umudun bu ilişkide aracılık rolünün bulunduğunu tespit etmişlerdir.

Alias vd. (2020) tarafından yapılan çalışma, Malezya kamu hizmeti kuruluşunda işyeri nezaketsizliğinin etkisine dair ampirik kanıtlar sunmaktadır. İşyeri nezaketsizliği, düşük süreklilik düzeyinde bir işlevsiz davranış türü ve niyeti belirsiz olarak bilinmesine rağmen çalışanların iş tatmini, iş stresi, psikolojik sözleşme ve işe bağlılıkları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. İşyeri nezaketsizliği yükselmeye devam ederse, uzun vadede organizasyonun öğrenmesini ve gelişimini etkileyecektir. De Clercq vd. (2019) yaptıkları çalışma sonucu, çalışanların işyeri nezaketsizliğine maruz kalmalarının, iş tatminsizliği duygusu yoluyla yardım etme davranışlarını azalttığını belirlemiştir. Bununla birlikte, iş tatminsizliğinin bu aracı rolü, çalışanların politik becerilerle donatıldığı ölçüde daha az belirgindir. İş durumlarıyla ilgili olumsuz duygular, medeni olmayan iş arkadaşı davranışlarına maruz kalma ile daha düşük gönüllü yardım davranışları arasında bağlantı kuran önemli bir mekanizmayı temsil etmektedir. Ancak bu mekanizmanın gücü, çalışanların politik olarak ne kadar yetenekli olduklarına bağlıdır. Samma vd. (2020), Pakistan'da küçük ve orta ölçekli işletme girişimcilerinin çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada, işyerinde dışlanmanın ve işyeri nezaketsizliğinin yenilikçi iş davranışı üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu belirlemiştir. Khan vd. (2021), hemşireler ve doktorlar üzerine yaptıkları çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin iş tatmini ve öznel iyi oluş üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu, işyeri nezaketsizliğinin iş tatmini üzerindeki olumsuz etkisinde öznel iyi oluşun aracı rol oynadığını, ayrıca affetme ikliminin, işyeri nezaketsizliği ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi yumuşattığını belirlemiştir. Affetme iklimi daha yüksek olan hemşireler ve doktorlar, işyeri nezaketsizliğinin ortasında bile daha fazla iş tatmini hissetmişlerdir.

Yapılan literatür incelemesi sonucu, işyeri nezaketsizliği ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin başka değişkenlerle birlikte ele alındığı ve bu çalışmalarda genellikle psikolojik sermayenin düzenleyici değişken olarak incelendiği görülmüştür (Shabir vd., 2014; Setar vd., 2015; Hashemi vd., 2018; Al-Zyoud ve Mert, 2019; Woo ve Kim, 2020; Butt ve Yazdani, 2021). Özellikle Türkçe literatürde, işyeri nezaketsizliği ile psikolojik sermayenin birlikte ele alındığı sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır (Akcakavaklı, 2019; Çetin, 2021; Baran ve Giderler Karavelioğlu, 2022). Ayrıca işyeri nezaketsizliğinin başka örgütsel davranış değişkenleri üzerine etkilerinin araştırıldığı görülmüştür (Alias vd., 2020; De Clercq vd., 2019; Samma vd., 2020; Khan vd., 2021). Bu çalışma sonuçları işyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermaye ve boyutları üzerinde etkili olabileceğini göstermektedir. Bu çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermaye üzerindeki etkisi, değişkenlerin alt boyutlarıyla birlikte incelenerek daha ayrıntılı sonuçlar elde etmeye odaklanılmıştır.

Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H<sub>1</sub>: Yönetici nezaketsizliği psikolojik sermayeyi negatif yönde etkiler.

H<sub>1a</sub>: Yönetici nezaketsizliği öz-yeterlilik boyutunu negatif yönde etkiler.

H<sub>1b</sub>: Yönetici nezaketsizliği umut boyutunu negatif yönde etkiler.

H<sub>1c</sub>: Yönetici nezaketsizliği dayanıklılık boyutunu negatif yönde etkiler.



- H<sub>1d</sub>: Yönetici nezaketsizliği iyimserlik boyutunu negatif yönde etkiler.  
H<sub>2</sub>: İş arkadaşı nezaketsizliği psikolojik sermayeyi negatif yönde etkiler.  
H<sub>2a</sub>: İş arkadaşı nezaketsizliği öz-yeterlilik boyutunu negatif yönde etkiler.  
H<sub>2b</sub>: İş arkadaşı nezaketsizliği umut boyutunu negatif yönde etkiler.  
H<sub>2c</sub>: İş arkadaşı nezaketsizliği dayanıklılık boyutunu negatif yönde etkiler.  
H<sub>2d</sub>: İş arkadaşı nezaketsizliği iyimserlik boyutunu negatif yönde etkiler.

## 4. Yöntem

### 4.1. Veri Toplama Yöntemi ve Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Bu araştırmada veriler anket tekniği ile toplanmış ve bu araştırma için Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan 27.07.2021 tarih ve E. 45872 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır. Anket uygulaması sonucu elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for the Social Science) kullanılarak frekans, güvenilirlik ve geçerlilik, korelasyon, regresyon analizleri ile test edilmiştir.

Araştırma kapsamında oluşturulan anket, 2 ölçek ve birtakım demografik sorulardan oluşmaktadır. Ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir.

**İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği:** Araştırmada işyeri nezaketsizlik düzeyini ölçmek için Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilen ve Gök vd. (2019) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçek 7 ifade olup tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte birinci üst amir ve iş arkadaşları tarafından uygulanan nezaketsizlik ölçülmüş ve işyeri nezaketsizliği, yönetici ve iş arkadaşı nezaketsizliği olarak ele alınmıştır. “Önemsiz görülme veya küçümsenme” ölçek ifadelerinden biridir. Ölçek 5’li likert tipine göre düzenlenmiş olup ölçeğe ait puanlama “1: Asla, 2: Bir-iki defa, 3: Bazen, 4: Sık sık, 5: Çoğu zaman” şeklinde yapılmıştır.

**Psikolojik Sermaye Ölçeği:** Katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerini ölçmek için Luthans vd. (2007) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğin Türkçeye uyarlaması Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek 24 ifade olup 4 alt boyuttan (öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik) oluşmaktadır. “Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim” ölçek ifadelerinden biridir. Türkçeye uyarlama çalışmasında ölçeğin dört faktörlü yapısı doğrulanmış, geçerli ve güvenilir olduğu ortaya koyulmuştur. Psikolojik sermaye ölçeği 5’li likert tipinde tasarlanmıştır (1: Kesinlikle Katılmıyorum-5: Kesinlikle Katılıyorum).

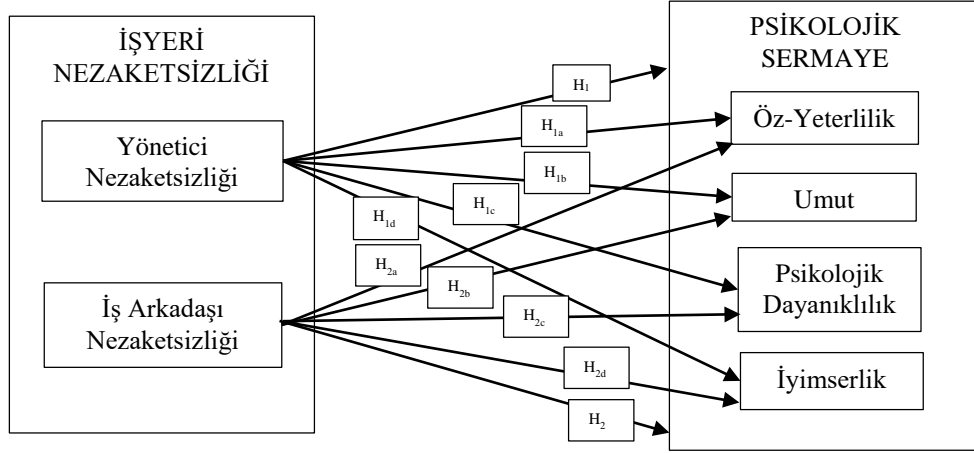
### 4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Mersin ili ve Erdemli ilçesinde bulunan perakende sektörünün AVM alanında çalışmakta olan personelleri oluşturmaktadır. İlgili iki kurumdan alınan bilgiye göre kurumda toplam 3500 civarı personelin bulunduğu öğrenilmiş ve örneklem buna göre hesaplanmıştır. Örneklem tespitinde kolayda örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Gürbüz ve Şahin (2016) tarafından farklı evren büyüklükleri için %95 güven seviyesinde %5 kabul edilebilir hataya göre, 3500 evren için temsil edilebilecek örneklem 346 olarak hesaplanmıştır. Anketin eksik doldurulabilme ihtimali de göz önünde bulundurularak bu örnekleme ulaşmak için 500 anket dağıtılmış ve 398 anketten geri dönüş alınmıştır. Güvenlik sorusunu ihmal eden 21 anket analiz dışı bırakılmış, toplamda 377 anket eksiksiz biçimde teslim alınarak analize dahil edilmiştir.

Araştırmaya katılanların %52’si (196 kişi) kadın, %48’i (181 kişi) erkek; %13,5’i (51 kişi) 23 yaş ve altı, %30’u (113 kişi) 24-29 yaş, %25,7’si (97 kişi) 30-35 yaş, %16,7’si (63 kişi) 36-40 yaş, %12,7’si (48 kişi) 41 ve üzeri yaş; %47,5’i (179 kişi) bekâr, %52,5’i (198 kişi) evli; %9,5’i (36 kişi) ortaokul, %47,2’si (178 kişi) lise, %24,4’ü (92 kişi) ön lisans, %13,8’i (52 kişi) lisans, %5’i (19 kişi) lisansüstü mezunu grubundadır. Katılımcıların kurumda çalışma sürelerine bakıldığında ise %27,1’inin (102 kişi) 1 yıldan az, %23,1’inin (87 kişi) 1-3 yıl, %30,5’inin (115 kişi) 4-6 yıl, %17,8’inin (67 kişi) 7-10 yıl ve %1,6’sının (6 kişi) ise 11-15 yıl olduğu görülmüştür.

### 4.3. Araştırma Modeli

Araştırmanın amacı kapsamında oluşturulan model Şekil 1’de sunulmuştur. Şekil 1’deki araştırma modeline göre işyeri nezaketsizliği ve boyutları bağımsız değişkenleri, psikolojik sermaye ve boyutları ise bağımlı değişkenleri oluşturmaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

## 5. Bulgular

### 5.1. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Araştırmada kullanılan işyeri nezaketsizliği ve psikolojik sermaye ölçeklerinin yapısal geçerliliklerini test etmek için öncelikle keşfedici faktör analizi yapılmıştır.

Tablo 1. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör Analizi

	Dayanıklılık (13-18)	Öz-yeterlilik (1-6)	İyimserlik (19-24)
Madde 17	,769		
Madde 18	,710		
Madde 16	,704		
Madde 13	,666		
Madde 14	,632		
Madde 6	,581		
Madde 10	,546		
Madde 7	,531		
Madde 15	,453		
Madde 11	,451		
Madde 4		,840	
Madde 3		,840	
Madde 2		,818	
Madde 1		,675	
Madde 5		,672	
Madde 21			,789
Madde 22			,748
Madde 20			,693
Madde 19			,633
Madde 24			,601
Madde 8			,593
Madde 12			,560
Madde 23			,545
Madde 9			,467
	Öz değer: 10,461	Öz değer: 1,922	Öz değer: 1,688
Toplam Varyans: 58,633; KMO: 0,934;			

Tablo 1’de psikolojik sermaye ölçeğinin faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Öncelikle verilerin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla Barlett’s Testi ve KMO katsayısına bakılmıştır. Barlett’s Küresellik Testi Ki-Kare değerinin 5487,157 ve KMO katsayısının ise 0,934 olduğu görülmüştür ( $p=0,000$ ). 24 ifadeden oluşan psikolojik sermaye ölçeği, öz değeri 1’den büyük 3 faktörde (dayanıklılık, öz-yeterlilik ve iyimserlik) toplanmıştır. Birinci faktörde (dayanıklılık) 10 ifade bulunmakta ve bu ifadelerin faktör yükleri 0,451- 0,769 arasında, açıklanan varyans %43,588’dir. İkinci faktörde (Öz-yeterlilik) 5 ifade bulunmakta ve bu ifadelerin faktör yükleri 0,672- 0,840 arasında, açıklanan varyans %8, 01’dir. Üçüncü faktörde (iyimserlik) 9 ifade bulunmakta ve bu ifadelerin faktör yükleri 0,467- 0,789 arasında, açıklanan varyans %7, 035’tir. Psikolojik sermaye ölçeğinin orijinaline göre 7-12 maddeleri umut boyutunu oluşturmaktadır. Bu maddeler başka faktörler altında toplandığı için çıkarılmış ve umut boyutu yapılacak olan analizlerde kullanılmamıştır. Dolayısıyla  $H_{1b}$  ve  $H_{2b}$  test edilememiştir. Ayrıca öz-yeterlilik ifadesini oluşturan 6. madde de başka faktöre dağıldığı için çıkarılmış ve öz-yeterlilik düzeyi 5 ifade ile ölçülmüştür. Sonuç olarak psikolojik sermaye ölçeği 17 ifade, 3 alt boyut olarak analizlere dahil edilmiştir. Oluşan 3 faktörlü yapı toplam varyansın %58,633’ünü açıklamaktadır.

**Tablo 2.** Yönetici Nezaketsizliği Ölçeğinin Faktör Analizi

Madde 2	,810
Madde 6	,795
Madde 7	,776
Madde 1	,771
Madde 5	,768
Madde 3	,705
Madde 4	,701
Toplam varyans: 58,039; Öz değer: 4,063; KMO: 0,870; Barlett’s Küresellik Testi Ki-Kare Değeri:1202, 540; p: ,000	

Tablo 2’de birinci üst yönetici tarafından uygulanan işyeri nezaketsizliğine ait faktör analizi sonuçları bulunmaktadır. Yapılan analiz sonucu KMO değeri 0,870; Bartlett’s testi sonucu (1202,540) ise anlamlıdır ( $p=0,000$ ). 7 ifadeden oluşan birinci üst amir tarafından uygulanan işyeri nezaketsizliği maddeleri, ölçeğin orijinalindeki gibi tek faktör altında toplanmıştır. Öz değeri 4,063; açıkladığı varyans ise 58,039’dur.

**Tablo 3.** İş Arkadaşı Nezaketsizliği Ölçeğinin Faktör Analizi

Madde 2	,826
Madde 6	,811
Madde 1	,806
Madde 5	,782
Madde 7	,740
Madde 4	,690
Madde 3	,636
Toplam varyans: 57,573; Öz değer: 4,030; KMO: 0,821; Barlett’s Küresellik Testi Ki-Kare Değeri: 1314,038; p: ,000	

Tablo 3’te iş arkadaşları tarafından uygulanan işyeri nezaketsizliğine ait faktör analizi sonuçları sunulmuştur. Ölçeğin KMO değeri 0,821; Bartlett’s testi sonucu (1314,038) ise anlamlıdır ( $p=0,000$ ). 7 ifadeden oluşan iş arkadaşları tarafından uygulanan işyeri nezaketsizliği maddeleri, ölçeğin orijinalindeki gibi tek faktör altında toplanmıştır. Öz değeri 4,030; açıkladığı varyans ise 57,573’tür.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerlilikleri kanıtlandıktan sonra güvenilirliklerini belirlemek amacıyla Cronbach’s Alpha değerleri incelenmiştir.

**Tablo 4. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi**

	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha
Psikolojik Sermaye	17	,922
Öz-yeterlilik	5	,919
Dayanıklılık	6	,846
İyimserlik	6	,837
Yönetici Nezaketsizliği	7	,877
İş Arkadaşı Nezaketsizliği	7	,870

Tablo 4'te yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre, psikolojik sermaye ve alt boyutları ile işyeri nezaketsizliği ölçeklerinin Cronbach's Alpha değerlerinin  $0,80 \leq \alpha < 1,00$  arasında güvenilir oldukları belirlenmiştir. Kayış'a (2018) göre,  $0,80 \leq \alpha < 1,00$  arasındaki güvenilirlik katsayısı yüksek derecede güvenilir bir ölçek olarak değerlendirilmektedir.

## 5.2. Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Testi

Psikolojik sermaye ve işyeri nezaketsizliğine yönelik tanımlayıcı istatistikler ve normallik dağılımı sonuçları Tablo 5'teki gibidir.

**Tablo 5. Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Testi**

Değişkenler	N	Min.	Max.	Ort.	S.S.	Çarpıklık	Basıklık
Psikolojik Sermaye	377	1,00	5,00	3,81	,66819	-,589	,223
Öz-yeterlilik	377	1,00	5,00	3,81	,88517	-,683	,016
Dayanıklılık	377	1,00	5,00	<b>4,08</b>	,68148	-1,105	1,589
İyimserlik	377	1,00	5,00	3,53	,79602	-,406	-,069
Yönetici Nezaketsizliği	377	1,00	4,43	1,81	,78627	1,061	,436
İş Arkadaşı Nezaketsizliği	377	1,00	4,86	1,85	,73571	1,049	,691

Katılımcıların psikolojik sermaye ve işyeri nezaketsizliği düzeyleri, değişkenlerin ortalamalarına göre değerlendirilmiştir. Uras'a (2000) göre likert ölçeklerin değerlendirilmesi; 1,80-2,59: Olumsuz; 3,40-4,19: Olumlu" gibidir. Buna göre psikolojik sermaye boyutlarının ortalamasının 3,10-4,19 arasında olduğundan "Olumlu" olarak değerlendirilebilecekleri ifade edilebilir. Psikolojik sermaye boyutlarından dayanıklılık boyutunun ortalaması (Ortalama: 4,08; S.S.: ,68148) diğer boyutlara göre daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuçlardan hareketle, katılımcıların dayanıklılık düzeylerini daha yüksek algıladıkları görülmektedir. Birinci üst yönetici tarafından uygulanan işyeri nezaketsizliğinin ortalaması 1,81 iken iş arkadaşları tarafından uygulanan işyeri nezaketsizliğinin ortalaması 1,85'tir. Bu doğrultuda katılımcıların işyeri nezaketsizliği algılarının olumsuz olduğu; başka bir ifadeyle, yönetici ve iş arkadaşları tarafından düşük düzeyde nezaketsizliğe maruz kaldıkları söylenebilir.

Hair ve arkadaşlarına (2014) göre, normallik varsayımı çarpıklık ve basıklık değerlerine göre yapılabilmektedir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin  $\pm 2,58$  ve  $\pm 1,96$  arasında olması ise verilerin normal dağıldığının göstergesidir. Psikolojik sermaye ve işyeri nezaketsizliğinin çarpıklık ve basıklık değerleri  $\pm 1,96$  arasında olduğundan bu varsayımı karşılamaktadır.

## 5.3. Korelasyon ve Regresyon Analizleri

İşyeri nezaketsizliği ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 6'da gösterilmiştir.

**Tablo 6.** Korelasyon Analizi Bulguları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
<b>1-Psikolojik Sermaye</b>	1					
<b>2-Öz-yeterlilik</b>	,863**	1				
<b>3-Dayanıklılık</b>	,838**	,610**	1			
<b>4-İyimserlik</b>	,861**	,604**	,571**	1		
<b>5-Yönetici Nezaketsizliği</b>	-,443**	-,367**	-,447**	-,330**	1	
<b>6-İş Arkadaşı Nezaketsizliği</b>	-,480**	-,414**	-,414**	-,403**	,710**	1

\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 6’da yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; birinci üst yönetici nezaketsizliği ile psikolojik sermaye (r: -,443; p<0,01), öz-yeterlilik (r: -,367; p<0,01), dayanıklılık (r: -,447; p<0,01) ve iyimserlik (r: -,330; p<0,01) arasında negatif yönde “zayıf” düzeyde anlamlı bir ilişki vardır. İş arkadaşı nezaketsizliği ile psikolojik sermaye (r: -,480; p<0,01), öz-yeterlilik (r: -,414; p<0,01), dayanıklılık (r: -,414; p<0,01) ve iyimserlik (r: -,403; p<0,01) arasında ise yine negatif yönde “zayıf” düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Sungur’a (2018) göre 0,26-0,49 arasındaki korelasyon katsayısı “zayıf düzey” olarak değerlendirilmektedir. Bu sonuçlara göre işyeri nezaketsizliği arttıkça psikolojik sermayenin azalacağı söylenebilir. Değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları incelendiğinde ise özellikle iş arkadaşı nezaketsizliğinin arttıkça psikolojik sermayenin azalacağı ve yönetici nezaketsizliğinin arttıkça ise çalışanların dayanıklılık düzeylerinin azalacağı yorumu yapılabilir.

Korelasyon analizi sonuçlarının değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermesi sonucu, hipotezleri test etmek amacıyla basit regresyon analizi yapılmıştır. Psikolojik sermaye genel ve alt boyutları ile birlikte analiz edilerek daha ayrıntılı sonuçların elde edilmesi amaçlanmıştır. Tablo 7’de basit regresyon analizi sonuçları verilmiştir.

**Tablo 7.** Basit Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Regresyon Katsayıları					Model İstatistikleri
		B	Std. Hata	Beta	t	p	
Psikolojik Sermaye	Sabit	4,487	,078		57,881	,000	R <sup>2</sup> = ,196 F= 91,312 Model (p): ,000
	Yönetici Nezaketsizliği	-,376	,039	-,443	-9,556	,000	
Öz-yeterlilik	Sabit	4,561	,107		42,815	,000	R <sup>2</sup> = ,135 F= 58,414 Model (p): ,000
	Yönetici Nezaketsizliği	-,413	,054	-,367	-7,643	,000	
Dayanıklılık	Sabit	4,781	,079		60,607	,000	R <sup>2</sup> = ,199 F= 93,390 Model (p): ,000
	Yönetici Nezaketsizliği	-,387	,040	-,447	-9,664	,000	
İyimserlik	Sabit	4,132	,097		42,498	,000	R <sup>2</sup> = ,109 F= 45,818 Model (p): ,000
	Yönetici Nezaketsizliği	-,334	,049	-,330	-6,769	,000	
Psikolojik Sermaye	Sabit	4,612	,082		56,440	,000	R <sup>2</sup> = ,230 F= 112,272 Model (p): ,000
	İş Arkadaşı Nezaketsizliği	-,436	,041	-,480	-10,596	,000	
Öz-yeterlilik	Sabit	4,734	,112		42,141	,000	R <sup>2</sup> = ,171 F= 77,607 Model (p): ,000
	İş Arkadaşı Nezaketsizliği	-,498	,057	-,414	-8,809	,000	
Dayanıklılık	Sabit	4,790	,086		55,395	,000	R <sup>2</sup> = ,172 F= 77,671 Model (p): ,000
	İş Arkadaşı Nezaketsizliği	-,384	,044	-,414	-8,813	,000	
İyimserlik	Sabit	4,334	,102		42,672	,000	R <sup>2</sup> = ,163 F= 72,833 Model (p): ,000
	İş Arkadaşı Nezaketsizliği	-,436	,051	-,403	-8,534	,000	

Tablo 7'deki basit regresyon analizi sonuçları aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Yönetici nezaketsizliğinin psikolojik sermaye üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ( $\beta$ : -,443;  $p < 0,01$ ), psikolojik sermayedeki değişimin %19,6'sının yönetici nezaketsizliği tarafından açıklandığı ( $R^2$ : ,196) ve oluşturulan modelin anlamlı olduğu (F: 91,312;  $p < 0,01$ ) belirlenmiş olup bu doğrultuda  $H_1$  kabul edilmiştir.
- Yönetici nezaketsizliğinin öz-yeterlilik üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu ( $\beta$ : -,367;  $p < 0,01$ ), öz-yeterlilikteki değişimin %13,5'inin yönetici nezaketsizliği tarafından açıklandığı ( $R^2$ : ,135) ve oluşturulan modelin anlamlı olduğu (F: 58,414;  $p < 0,01$ ) belirlenmiş olup bu doğrultuda  $H_{1a}$  kabul edilmiştir.
- Yönetici nezaketsizliğinin dayanıklılık üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu ( $\beta$ : -,447;  $p < 0,01$ ), dayanıklılıktaki değişimin %19,9'unun yönetici nezaketsizliği tarafından açıklandığı ( $R^2$ : ,199) ve oluşturulan modelin anlamlı olduğu (F: 93,390;  $p < 0,01$ ) belirlenmiş olup bu doğrultuda  $H_{1c}$  kabul edilmiştir.
- Yönetici nezaketsizliğinin iyimserlik üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu ( $\beta$ : -,330;  $p < 0,01$ ), iyimserlikteki değişimin %10,9'unun yönetici nezaketsizliği tarafından açıklandığı ( $R^2$ : ,109) ve oluşturulan modelin anlamlı olduğu (F: 45,818;  $p < 0,01$ ) belirlenmiş olup bu doğrultuda  $H_{1d}$  kabul edilmiştir.
- İş arkadaşı nezaketsizliğinin psikolojik sermaye üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu ( $\beta$ : -,480;  $p < 0,01$ ), psikolojik sermayedeki değişimin %23'ünün iş arkadaşı nezaketsizliği tarafından açıklandığı ( $R^2$ : ,230) ve oluşturulan modelin anlamlı olduğu (F: 112,272;  $p < 0,01$ ) belirlenmiş olup bu doğrultuda  $H_2$  kabul edilmiştir.
- İş arkadaşı nezaketsizliğinin öz-yeterlilik üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu ( $\beta$ : -,414;  $p < 0,01$ ), öz-yeterlilikteki değişimin %17,1'inin iş arkadaşı nezaketsizliği tarafından açıklandığı ( $R^2$ : ,171) ve oluşturulan modelin anlamlı olduğu (F: 77,607;  $p < 0,01$ ) belirlenmiş olup bu doğrultuda  $H_{2a}$  kabul edilmiştir.
- İş arkadaşı nezaketsizliğinin dayanıklılık üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu ( $\beta$ : -,414;  $p < 0,01$ ), dayanıklılıktaki değişimin %17,2'sinin iş arkadaşı nezaketsizliği tarafından açıklandığı ( $R^2$ : ,172) ve oluşturulan modelin anlamlı olduğu (F: 77,671;  $p < 0,01$ ) belirlenmiş olup bu doğrultuda  $H_{2c}$  kabul edilmiştir.
- İş arkadaşı nezaketsizliğinin iyimserlik üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu ( $\beta$ : -,403;  $p < 0,01$ ), iyimserlikteki değişimin %16,3'ünün iş arkadaşı nezaketsizliği tarafından açıklandığı ( $R^2$ : ,163) ve oluşturulan modelin anlamlı olduğu (F: 72,833;  $p < 0,01$ ) belirlenmiş olup bu doğrultuda  $H_{2d}$  kabul edilmiştir.

## 6. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma, Mersin ilinde bulunan AVM çalışanları örnekleminde işyeri nezaketsizliğinin (yönetici ve iş arkadaşı nezaketsizliği) psikolojik sermaye üzerindeki etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin ortalamalarının incelenmesi sonucu, katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarından dayanıklılık düzeylerinin daha yüksek olduğu, yöneticileri ve iş arkadaşları tarafından uygulanan işyeri nezaketsizlik algılarının ise düşük düzeyde olduğu saptanmıştır. Buradan yola çıkarak katılımcıların işlerinde karşılaştıkları zorlukları yönetmede dayanıklı oldukları söylenebilir.

Korelasyon analizi sonucu, işyeri nezaketsizliği ile psikolojik sermayenin boyutları (öz-yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserlik) arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla yapılan basit regresyon analizi sonucunda ise işyeri nezaketsizliğinin (yönetici ve iş arkadaşı nezaketsizliği) psikolojik sermaye boyutlarını (öz-yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserlik) negatif yönde anlamlı olarak etkilediği saptanmıştır. Özellikle yönetici nezaketsizliğinin dayanıklılık üzerindeki negatif etkisinin daha fazla olduğu, dayanıklılık

düzeyindeki değişimin %19,9'unun yöneticilerin nezaketsizliği tarafından açıklandığı tespit edilmiştir. Buna göre, yöneticilerin nezaketsizlikleri arttıkça çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin azalacağı, stresli durum ve zorluklarla baş etmekte zorlanacakları ifade edilebilir. Bu nedenle yöneticilerin çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerini olumsuz etkilememe adına nezaketsiz davranışlarda bulunmamaları, çalışanları küçümsememeleri, dışlamamaları, hitap etmede profesyonellikten uzak terimler kullanmamaları, onlara güvenmeleri ve onları önemsemeleri önerilebilir. Yönetici nezaketsizliğinin dayanıklılık boyutundan sonra sırayla öz-yeterliliği (%13,5) ve iyimserliği (%10,9) olumsuz etkilediği ortaya koyulmuştur. Çalışanların kendilerini gerçekleştirme ve amaçlarına ulaşmaları konusunda kendilerine güvenmeleri, gelecekte başarılı olabileceklerine inanmaları için yöneticilerin nezaketsiz davranışlarda bulunmamaları önem taşımaktadır. İş arkadaşlarının uyguladığı işyeri nezaketsizliğinin ise sırasıyla dayanıklılık (%17,2), öz-yeterlilik (%17,1) ve iyimserlik (%16,3) üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Literatürde bu araştırma sonuçlarını destekler nitelikte benzer çalışmalar (Çetin, 2021; Baran ve Giderler Karavelioğlu, 2022) ve bilgiler mevcuttur (Küçük ve Çakıcı, 2018b; Tortumlu ve Taş, 2020; Yıldız ve Bayrakçı, 2020; Qiu ve Zhang, 2022). İşyeri nezaketsizliği, yaygın olarak önemli bir işyeri stres etkeni olarak kabul edilmektedir (Tamunomiebi ve Akubueze, 2021: 26). Yıldız ve Bayrakçı (2020), akademisyenler üzerine yaptıkları araştırmada, işyeri nezaketsizliği (birinci üst yönetici nezaketsizliği, iş arkadaşı nezaketsizliği) ile iş stresi arasında pozitif yönde bir ilişki tespit etmişlerdir. Yönetici ve iş arkadaşı tarafından uygulanan nezaketsizlik sonucu, çalışanların moral kaybı, psikolojik sıkıntılar ve performans kaybına uğraması nedeniyle stres yaşayabilecekleri belirtilmiştir. Qiu ve Zhang (2022) yaptıkları araştırmada, işyeri nezaketsizliğinin hemşirelerin psikolojik sıkıntı düzeylerini etkilediğini belirlemişlerdir. Küçük ve Çakıcı (2018b) yaptıkları araştırmada, işyeri nezaketsizliği boyutlarından yönetici nezaketsizliği ve iş arkadaşlarından kaynaklı nezaketsizliğin öznel iyi oluş halini negatif etkilediğini tespit etmişlerdir. Tortumlu ve Taş (2020), kamu kurumu çalışanlarından elde ettikleri verilerin analizi sonucu, iş yaşamında yalnızlığın, nezaketsizliğin mutluluk üzerindeki olumsuz etkisinde düzenleyici role sahip olduğunu, ayrıca nezaketsiz davranışların yalnızlığı pozitif yönde etkilediğini saptamışlardır. Nezaketsizlik; çalışanlar arasında zorbalık, mobbing, saldırganlık, duygusal istismar, taciz gibi kişiler arası çatışma veya kötü muameleye neden olmakta (Tamunomiebi ve Akubueze, 2021: 26), çalışanların üretkenliğini, performansını, motivasyonunu, yaratıcılığını azaltmakta ve çalışanlarda sinir, üzüntü, endişe, içe kapanma, huzursuzluk gibi zarar verici duygulara yol açmaktadır (Küçük ve Çakıcı, 2018b: 84). Bu sonuçlar da işyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermaye üzerinde etkili olabileceğinin kanıtı niteliğindedir. Çünkü çalışanların yaşadıkları nezaketsizlik sonucu mutsuz olmaları, iş yaşamında yalnız hissetmeleri, performanslarının düşmesi, öznel iyi oluşlarının azalması, stres düzeylerinin artması, moral kaybı ve psikolojik sıkıntılar yaşamaları başta psikolojik dayanıklılıkları olmak üzere öz-yeterlilik ve iyimserlik düzeylerini azaltabilir.

İşyerinde nezaketsizlik, olumsuz bir örgütsel iklim ile sonuçlanmakta ve böylece çalışanlar arasında medeni olmayan davranışların artmasına neden olmaktadır. Kuruluşlar, işyerinde refahı teşvik ederek işyeri kültürüne zarar veren ciddi ve yıpratıcı sonuçlara yol açacak şekilde nezaketsizliği yönetmede proaktif bir şekilde hareket etmelidir (Tamunomiebi ve Akubueze, 2021: 26). Çalışanların psikolojik gücünü ve kaynaklarını artırmak için destek, özen ve empatiyi teşvik eden olumlu bir örgütsel iklim yaratmak önemlidir (Firoz ve Chaudhary, 2022: 1241). Kuruluşlar hem çalışanları hem de yöneticileri ilişki yönetimi yetkinliği konusunda eğitmelidir, çünkü ilişki yönetimi yetenekleri işyeri saldırganlığı ve medeni olmayan davranışların daha iyi ele alınmasıyla sonuçlanacaktır (Tamunomiebi ve Akubueze, 2021: 27). Çalışanlar, yöneticilerinden ve iş arkadaşlarından şefkatli davranışlar ve gerçek bir özen gördüklerini algıladıklarında aralarındaki ilişki kalitesi artacağından medeni olmayan davranışlarda bulunmayacaklardır (Ko vd., 2021: 2). Ellahi vd. (2021), işyeri nezaketsizliğinin erken aşamalarda durdurulmadığı takdirde saldırgan davranışlara dönüşeceğini belirterek nezaketsizliğin önlenmesine yönelik bazı tedbirler önermişlerdir. Bu öneriler aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Farklılıkların yönetilmesi, iletişim ve dinleme becerilerinin geliştirilmesi için çalışanların birbirlerini daha iyi anlamaları, diğerlerine karşı kaba ve nezaketsiz olma durumlarının önüne geçilmesi için uygun eğitimler verilmesi,
- Çalışanların birbirlerine önemli ölçüde destek ve saygı gösterdikleri ve başka bir çalışandan yardım istemekten korkmadıkları bir "karşılıklı takdir" kültürünün teşvik edilmesi,
- Merkezi karar alma süreçlerinde çalışanların teşvik edilmesi ve şeffaf bilgi yönetiminin sağlanması,
- İş stresi, nezaketsiz davranışlara neden olan en önemli faktörlerden biri olduğundan, organizasyonlarda stres yönetimi ve zaman yönetimi konularında çalışanlara eğitimler verilmesi.

Bunların yanı sıra örgüt içerisinde sosyal aktiviteler gerçekleştirilerek bireylerin hem yöneticiler hem de çalışma arkadaşları ile duygusal bağı kuvvetlendirilebilir ve böylece daha saygı, sevgi ve nezaket temelli olumlu bir çalışma atmosferi yaratılabilir. Böyle bir ortamın yaratılması ile çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin artması sağlanabilir.

Bu çalışmada işyeri nezaketsizliği; yöneticiler ve iş arkadaşları tarafından uygulanan nezaketsizlik olarak ele alınarak daha ayrıntılı sonuçlar elde edebilmek için psikolojik sermaye ve alt boyutları üzerine etkisi incelenmiştir. Literatürde genellikle işyeri nezaketsizliği ile psikolojik sermaye arasındaki ilişki başka değişkenlerle birlikte incelenerek psikolojik sermayenin düzenleyici etkisine odaklanılmıştır. Bu çalışma, boyutlar bazında bu iki değişkene odaklanarak işyeri nezaketsizliğinin çalışanların psikolojik sermayesini ne düzeyde ve yönde etkilediğini ortaya koyması, nezaketsizliği azaltma ve psikolojik sermayeyi artırma adına öneriler sunması bakımından önem taşımaktadır. Ayrıca özellikle Türkçe literatürde bu iki değişkeni birlikte inceleyen sınırlı sayıda çalışmanın olması, literatüre katkı sağlayarak gelecekte yapılacak çalışmalara ışık tutacaktır. Müşterilerle yüz yüze iletişim kuran çalışanların yer aldığı hizmet sektöründe, psikolojik sermayesi yüksek ve nezaket kuralları çerçevesinde hareket eden çalışanların önemi büyüktür. Bu araştırma, hizmet sektöründe AVM çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda, farklı sektörlerde ve daha geniş bir örnekleme, işyeri nezaketsizliğinin gerek psikolojik sermaye üzerine gerekse örgüt açısından önem arz eden çıktılara etkilerinin ortaya koyulması önerilebilir. Ayrıca işyeri nezaketsizliğinin öncüllerinin belirlenmesi ile ilgili yapılacak araştırmalar, nezaketsizliği azaltma adına gerekli önlemlerin alınması bakımından faydalı olacaktır. Nezaketsiz davranışlar toplumdaki topluma ve kültüre göre farklılık gösterdiği için bu doğrultuda nezaketsiz davranış ölçeğinin geliştirilmesi veya başka ölçeklerin Türkçeye uyarlamasının yapılması ve gelecekte yapılacak araştırmalarda bunların tercih edilmesi önerilebilir.

## Kaynaklar

- Akcakavaklı, H. (2019). *İşyeri nezaketsizliği ile stres arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin rolü* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Alias, M., Ojo, A.O. ve Ameruddin, N.F L. (2020). Workplace incivility: The impact on the Malaysian public service department. *European Journal of Training and Development*. 46(3/4), 356-372, <https://doi.org/10.1108/EJTD-02-2020-0031>
- Al-Zyoud, M.F. ve Mert, İ.S. (2019). Does employees' psychological capital buffer the negative effects of incivility?. *EuroMed Journal of Business*, 14(3), 239-250. <https://doi.org/10.1108/EMJB-03-2018-0021>
- Baran, H. ve Giderler Karavelioğlu, C. (2022). İşyeri nezaketsizliğinin işe adanmaya etkisinde psikolojik sermaye bileşenlerinin rolü. *Alanya Akademik Bakış*, 6(2), 2235-2259. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/alanyaakademik/issue/70088/1030523>
- Butt, S. ve Yazdani, N. (2021). Influence of workplace incivility on counterproductive work behavior: Mediating role of emotional exhaustion, organizational cynicism and the moderating role of



- psychological capital. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 15(2), 378-404. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/237082/1/1766511570.pdf>
- Chang, C.M., Liu, L.W., Huang, H.C. ve Hsieh, H.H. (2019). The influence of workplace incivility on employees' emotional exhaustion in recreational sport/fitness clubs: A cross-level analysis of the links between psychological capital and perceived service climate. *Healthcare*, 7(4), 1-12. <https://doi.org/10.3390/healthcare7040159>
- 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. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Çetin, F. ve Basım, H.J. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137. [https://www.academia.edu/1757439/%C3%96rg%C3%BCtsel\\_Psikolojik\\_Sermaye\\_Bir\\_%C3%96l%C3%A7ek\\_Uyarlama\\_%C3%87al%C4%B1%C5%9Fmas%C4%B1?bulkDownload=hisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover\\_page](https://www.academia.edu/1757439/%C3%96rg%C3%BCtsel_Psikolojik_Sermaye_Bir_%C3%96l%C3%A7ek_Uyarlama_%C3%87al%C4%B1%C5%9Fmas%C4%B1?bulkDownload=hisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page)
- Çetin, Y. (2021). İşyeri nezaketsizliğinin psikolojik sermaye düzeyine etkisi: Hemşireler üzerine bir araştırma. *Karya Journal of Health Science*, 2(3), 66-70. <https://doi.org/10.52831/kjhs.956121>
- De Clercq, D., Haq, I.U., Azeem, M.U. ve Ahmad, H.N. (2019). The relationship between workplace incivility and helping behavior: Roles of job dissatisfaction and political skill. *The Journal of psychology*, 153(5), 507-527. <https://doi.org/10.1080/00223980.2019.1567453>
- Ellahi, A., Ishfaq, U., Imran, A., Iqbal, M.A.B., Hayat, M.T. ve Abid, M. (2021). Effect of workaholism, job demands and social support on workplace incivility. *Indian Journal of Economics and Business*, 20(4), 1331-1349. <https://www.researchgate.net/publication/359471739>
- Erkmen, T. ve Esen, E. (2012). Bilişim sektöründe çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 55-72. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/akuiibfd/issue/1620/20297>
- Estes, B. ve Wang, J. (2008). Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance, *Human Resource Development Review*, 7(2), 218-240. <https://doi.org/10.1177/1534484308315565>
- Firoz, M. ve Chaudhary, R. (2022). The impact of workplace loneliness on employee outcomes: What role does psychological capital play?. *Personnel Review*, 51(4), 1221-1247. <https://doi.org/10.1108/PR-03-2020-0200>
- Gök, S., Karatuna, I. ve Başol, O. (2019). İşyeri nezaketsizliği ölçeğinin Türkçeye uyarlanması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 22(44), 106-115. <https://doi.org/10.31828/tpy1301996120181128m000009>
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2014). *Multivariate data analysis*. Pearson Education Limited.
- Hashemi, S.E, Savadkouhi S, Naami A, Beshlideh K. (2018). Relationship between job stress and workplace incivility regarding to the moderating role of psychological capital. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 20(2), 103-12. [http://eprints.mums.ac.ir/9777/1/JFMH\\_Volume%2020\\_Issue%202\\_Pages%20103-112-2.pdf](http://eprints.mums.ac.ir/9777/1/JFMH_Volume%2020_Issue%202_Pages%20103-112-2.pdf)
- Işıkay, Ç. ve Taslak, S. (2021). İşyeri nezaketsizliği: Ulusal literatür üzerine bir içerik analizi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(39), 521-552. <https://doi.org/10.26466/opus.839745>
- 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. <http://aksarayiibd.aksaray.edu.tr/tr/pub/issue/22548/240977>
- Kayış, A. (2018). Güvenilirlik analizi. Ş. Kalaycı (Ed.), *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri içinde* (s. 404-421). Dinamik Akademi.
- Khan, M.S., Elahi, N.S. ve Abid, G. (2021). Workplace incivility and job satisfaction: Mediation of

- subjective well-being and moderation of forgiveness climate in health care sector. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(4), 1107-1119. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11040082>
- Ko, S.H., Kim, J. ve Choi, Y. (2021). Compassion and workplace incivility: Implications for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1-12. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010095>
- Küçük, Ö. ve Çakıcı, A. (2018a). İşyeri kabalığının çalışan performansına etkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(39), 365-385. <https://doi.org/10.31795/baunsobed.443818>
- Küçük, Ö. ve Çakıcı, A. (2018b). İşyeri kabalığının öznel iyi oluş haline etkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(1), 75-87. <https://doi.org/10.18394/iid.368835>
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706. <https://doi.org/10.1002/job.165>
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J. B. ve Norman, S.M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572. [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x?casa\\_token](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x?casa_token)
- Luthans, F., Youssef, C.M., ve Avolio, B.J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Mahfooz, Z., Arshad, A., Nisar, Q.A., Ikram, M. ve Azeem, M. (2017). Does workplace incivility & workplace ostracism influence the employees' turnover intentions? Mediating role of burnout and job stress & moderating role of psychological capital. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(8), 398-413. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v7-i8/3244>
- Masten, A.S. (2001). Ordinary magic: Resilience process in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238. <https://doi.org/10.1037//0003-066X.56.3.227>
- Megeirhi, H.A.A. (2017). Understanding the relationship between authentic leadership and employee cynicism, tolerance to workplace incivility and job search behavior via the moderating role of team psychological capital (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Doğu Akdeniz Üniversitesi. Kıbrıs.
- Preena, G.R. ve Janadari N. (2021). Perceived workplace ostracism and deviant workplace behavior: The moderating effect of psychological capital. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. 15(3), 476-496. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3956113](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3956113)
- Pryce Jones, J. (2010). *Happiness at work maximizing your psychological capital for success*. Wiley-Blackwell.
- Qiu, S. ve Zhang, R. (2022). The relationship between workplace incivility and psychological distress: The moderating role of servant leadership. *Workplace Health & Safety*, 20(10), 1-9. <https://doi.org/10.1177/21650799221084067>
- Roter, A.B. (2019). *The dark side of the workplace : Managing incivility*. Routledge.
- Sameer, Y.M. (2018). Innovative behavior and psychological capital: Does positivity make any difference? *Journal of Economics & Management*, 32(2), 75-101. <https://doi.org/10.22367/jem.2018.32.06>
- Samma, M., Zhao, Y., Rasool, S.F., Han, X. ve Ali, S. (2020). Exploring the relationship between innovative work behavior, job anxiety, workplace ostracism, and workplace incivility: Empirical evidence from small and medium sized enterprises (SMEs). *Healthcare*, 8(4), 1-15. <https://doi.org/10.3390/healthcare8040508>
- Semu, B.N. ve Goyal, S. (2019). Curtailing the reciprocal effect of coworkers' incivility: Does psychological capital buffer the relationship?. *International Journal of Management Studies*, 1(4), 1-12. [https://doi.org/10.18843/ijms/v6i1\(4\)/01](https://doi.org/10.18843/ijms/v6i1(4)/01)
- Setar, S.B., Buitendach, J.H. ve Kanengoni, H. (2015). The moderating role of psychological capital in the relationship between job stress and the outcomes of incivility and job involvement amongst call centre employees. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir*

- Bedryfsielkunde*, 41(1), 1-13. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v41i1.1183>
- Shabir, M., Abrar, M., Baig, S.A. ve Javed, M. (2014). The contribution of workplace incivility and psychological capital toward job stress. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(2), 1-17. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v4i2.5786>
- Sharma, S. K., ve Sharma, S. (2015). Psychological capital as a predictor of workplace behavior. *Journal of Management Research*, 15(1), 60-70. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=1516ba45-464a-4abe-8e69-3e8e7765b136%40redis>
- Sungur, O. (2018). Korelasyon analizi. Ş. Kalaycı, (Ed.), *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri içinde* (s. 115-130). Dinamik Akademi.
- Tamunomiebi, M.D. ve Akubueze U.O. (2021). Workplace incivility and counterproductive work behaviour: A review of literature. *European Journal of Human Resource*, 5(1), 20-31. <https://doi.org/10.47672/ejh.686>
- Tortumlu, M. ve Taş, M.A. (2020). İşyeri kabalığı ve mutluluk ilişkisinde iş yaşamında yalnızlığın düzenleyici etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 23(2), 706-719. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/selcuksbmyd/issue/57972/610444>
- Uras, M. (2000). Lise öğretmenlerinin örgüt sağlığının moral, yenilikçilik, özerklik, uyum ve problem çözme yeterliği boyutlarına ilişkin algıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(7), 1-8. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/pauefd/issue/11136/133212>
- Vilariño del Castillo, D. ve Lopez-Zafra, E. (2022). Antecedents of psychological capital at work: A systematic review of moderator-mediator effects and a new integrative proposal. *European Management Review*, 19(1), 154-169. <https://doi.org/10.1111/emre.12460>
- Woo, C.H. ve Kim, C. (2020). Impact of workplace incivility on compassion competence of Korean nurses: Moderating effect of psychological capital. *Journal of Nursing Management*, 28(3), 682-689. <https://doi.org/10.1111/jonm.12982>
- Yeni, H. ve Sezici, E. (2022). Pozitif psikolojik sermayenin iş stresi üzerindeki etkisinin belirlenmesi. *Alanya Akademik Bakış*, 6(2), 2379-2397. <https://doi.org/10.29023/alanyaakademik.1059474>
- Yıldız, S. ve Bayrakçı, C. (2020). İşyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasındaki ilişki: Akademisyenler üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (40), 515-529. <https://doi.org/10.30794/pausbed.646525>