

Algılanan İşyeri Nezaketsizliğinin Çalışan Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi

M. Tahir DEMİRSEL*
Leyla ERAT**

ÖZ

Günümüzde özellikle yoğun çalışma temposu, kişisel sorunlar, çalışanlardan artan beklentiler, iş-yaşam dengesizlikleri ve görece düşük ücretli çalışanları zorlayan hayat şartları gibi nedenlerle, çalışanlar arasında iletişim sorunları ortaya çıkabilmekte ve her çalışan kimi zaman çalışma ortamında kaba davranışlar sergileyebilmektedir. Organizasyonlar, farklı kişisel ve kültürel özelliklere sahip, farklı etnik kökenlerden gelen ve farklı yaşam koşullarına sahip olan çalışanlardan oluşan yapılardır ve bu nedenle kendine özgü duygu, düşünce, tutum ve algılamaları olan çalışanların kimi zaman kaba ve nezaketsiz davranışlar sergileyebildikleri görülmektedir. Ancak bu tarz davranışlar, çalışanların işine karşı göstermiş olduğu olumlu ya da olumsuz genel tutum olarak tanımlanan çalışan memnuniyeti üzerinde olumsuz etkilere sebep olabilmektedir. Çalışanların işine ve çevresine karşı duyduğu mutluluk duygusu ise olumsuz etkilendiğinde önemli bir verim kaybı ve etkin olmayan performans sonuçları ortaya çıkabilmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmada algılanan işyeri nezaketsizliğinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda Selçuk Üniversitesi'nde görev yapmakta olan 265 araştırma görevlisi üzerinde ampirik bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada, nicel veri toplama tekniklerinden birisi olan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Örneklem üzerinden elde edilen veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) paket programı ile analiz edilmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre, algılanan işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyeti arasında orta düzeyde negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Çalışan memnuniyetinin içsel tatmin ve dışsal tatmin olmak üzere iki boyutu vardır. Katılımcıların algılanan işyeri nezaketsizliği ile "içsel doyum" arasında orta düzeyde negatif ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilirken, "dışsal doyum" ile de orta düzeyde negatif ve anlamlı bir ilişki görülmüştür. Yapılan regresyon analizi sonucunda ise; araştırma görevlilerinin algıladığı işyeri nezaketsizliğinin memnuniyetleri üzerindeki etkisinin negatif ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca algılanan işyeri nezaketsizliği değişkeninin dışlayıcı davranış boyutunun çalışan memnuniyetini negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Düşmanca tavır, mahremiyetin ihlali ve dedikoduculuk boyutlarının ise çalışan memnuniyeti değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya konulmuştur. Araştırma sonuçlarının, işletme veya kurum yöneticilerine ve bu alanda çalışan akademisyenlere önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Nezaketsiz Davranış, İşyeri Nezaketsizliği, Çalışan Memnuniyeti

The Effect of Perceived Workplace Incivility on Employee Satisfaction

ABSTRACT

Today, communication problems may arise between employees due to intense work tempo, personal problems, increasing expectations from employees, work-life imbalances and life conditions that compel relatively low paid employees, and sometimes every employee may exhibit discourteous behaviors in the working environment. Organizations are structures consisting of employees with different personal and cultural characteristics, different ethnic backgrounds and living conditions, and therefore it is seen that employees with unique feelings, thoughts, attitudes and perceptions can sometimes exhibit rude and discourteous behaviors. However, such behaviors can have negative effects on employee satisfaction, which is defined as positive or negative general attitude towards employees. When employees' sense of happiness towards their work and environment is negatively affected, a significant loss of efficiency and inefficient performance results may occur. In this context, the effects of perceived workplace incivility on employee satisfaction were tried to be determined in this study. For this purpose, an empirical study was carried out on 265 research assistants working at Selçuk University. In the study, questionnaire technique which is one of the quantitative data collection techniques, was used. The data obtained from the sample were analyzed with SPSS (Statistical Package for Social Sciences) packaged software. According to the results of the correlation analysis, it was found that there was a moderate negative and statistically significant relationship between perceived workplace incivility and employee satisfaction. There are two dimensions of employee satisfaction: Internal satisfaction and external satisfaction. It was found that there was a moderate negative and significant relationship between perceived workplace incivility and "internal satisfaction", while there was a moderate negative and significant relationship with "external satisfaction". As a result of the regression analysis; the effect of the perceived workplace incivility on the satisfaction of the research assistants was found to be negative and significant. In addition, it was found that the "exclusionary behavior" dimension of perceived workplace incivility variable negatively affected employee satisfaction. "Hostility", "privacy invasion" and "gossiping" dimensions of workplace incivility did not have a significant effect on

* Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi, orcid no: 0000-0001-8341-3182, mtdemirsel@hotmail.com

** Arş. Gör., Hitit Üniversitesi, orcid no: 0000-0002-7136-2493, leylaerat93@gmail.com

Makalenin Gönderim Tarihi: 04.10.2019; Makalenin Kabul Tarihi: 17.12.2019

employee satisfaction. It is thought that the results of the research will make significant contributions to the managers of businesses or institutions and academicians working in this field.

Keywords: Uncivil Behavior, Workplace Incivility, Employee Satisfaction

1. Giriş

Günümüz işletmelerinde çalışma koşulları görece gelişmiş olmasına rağmen, iş dünyasında küreselleşme ile başlayan ve teknolojik gelişmenin desteğiyle kapsamı genişleyen ve yoğunlaşan rekabet, tam anlamıyla karşılanamayan talep ve ihtiyaçlar da göz önünde bulundurulduğunda, paydaşlar ve özellikle çalışanlar arasındaki ilişkileri geçmişe oranla çok daha karmaşık hale getirmektedir. Bu karmaşıklıktan kaynaklanan problemlerin çözülmesinde ve zamanın olabildiğince etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasında önemli rol oynayan nezaket kuralları özellikle çalışma ortamlarındaki ilişkilerin önemli düzenleyicilerinden biridir. Çalışma ortamında nezaketsiz bir atmosfer algılayan çalışanlar, kişilik yapılarına bağlı olarak, maruz kaldıkları nezaketsiz davranışlar karşısında farklı davranışlar sergileyebilmektedirler. Örneğin, çalışma arkadaşlarından veya yöneticisinden nezaketsiz davranışlar algılayan çalışan, bu davranış ve tutumlara karşılık olumsuz bir davranış ve tutum geliştirebilmekte, nezaketsizliğin devam etmesi durumunda ise psikolojik sorunlar yaşayabilmekte ve hatta işten ayrılmayı bile düşünebilmektedir.

Çalışma yaşamının geçmişten günümüze geçirdiği değişim, işletmelerin çalıştırdıkları insan gücünü memnun etmeleri ve önemsemeleri sonucunu doğurmuştur. Bunun sebebi ise, günümüzde işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamalarında maddi kaynaklardan çok maddi olmayan kaynaklara bağımlı hale gelmiş olmalarıdır. Örgütlerin başarılı olmasında çalışan memnuniyeti dolaylı da olsa önemli rol oynamaktadır. Çoğu örgüt, çalışanlarının memnuniyetlerini artırmak için önemli yatırımlarda bulunmaktadır. Çünkü işinden memnun olmayan çalışanlar, örgüt ve toplum açısından bazı kayıplara neden olabilmektedir. Çalışan memnuniyeti, çalışanların işlerine değer verdiklerini ve işlerini genel anlamda sevdiklerini göstermektedir. Örgütler açısından çalışan memnuniyetinin öneminin giderek artması, kavramın işle ilgili sağlık ve verimlilik ile yakından ilişkili olmasından kaynaklanmaktadır.

Yukarıda sözü edilen kimi gerçekler ve çıkarımlar ışığında bu çalışmada, algılanan işyeri nezaketsizliğinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda, öncelikle literatür taraması ile işyeri nezaketsizliği ve çalışan memnuniyeti kavramlarının kavramsal çerçevesi çizilmeye çalışılmış; ardından Selçuk Üniversitesi'nde çalışan araştırma görevlilerinin algıladıkları işyeri nezaketsizliğinin, memnuniyetleri üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen ampirik bir araştırmanın sonuçlarına yer verilmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. İşyeri Nezaketsizliği

Bütün örgütlerde çalışanların birbirleri ile kurdukları iletişimde ve davranışlarında asgari saygı kurallarına uymaları gerekmektedir. Bunlar bireylerin birbirlerinden hoşlanıp hoşlanmamalarından bağımsız olarak, profesyonel çalışma hayatı içerisinde uymaları gereken kurallardır (Delen, 2010; 45). Çalışanların bu saygı ve nezaket kurallarına aykırı bir biçimde hareket etmeleri ise işyeri nezaketsizliğini ortaya çıkarmaktadır. İşyeri nezaketsizliği kavramı ilk olarak Andersson ve Pearson tarafından 1999 yılında Yönetim Akademisi Dergisinde yayınlanan çalışmada konu olmuştur. Araştırmada işyeri nezaketsizliği; “işyerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ile ortaya çıkan düşük yoğunluklu, niyeti tam olarak belli olmayan ancak hedefe zarar veren sapkın bir davranış” şeklinde tanımlanmıştır (Andersson ve Pearson, 1999; 455). Bu süre zarfı içerisinde işyeri nezaketsizliği pek çok çalışmaya konu edilmiştir. Trudel ve Reio (2011; 396) işyeri nezaketsizliğini, modern çalışma hayatında kaçınılmaz olan, süreklilik arz eden ve yönetilmesi gereken problemler olarak tanımlamaktadır. Özkalp vd. (2012; 20)'e göre işyeri nezaketsizliği, daha az zararsız davranışların en yaygın biçimi olarak nitelendirilmekte ve işyeri ortamında bireylerin birbirlerine karşı sergiledikleri kaba ve medeni olmayan davranışları kapsamaktadır. Griffin (2010; 309)'e göre ise işyeri nezaketsizliği ise, negatif tutum ve davranışlar içerisinde üretkenlik karşıtı çalışma davranışı türlerine nazaran daha zararsız olan ve çalışma ortamında yaygın olarak görülen bir davranış türüdür.

İşyeri nezaketsizliğinin, işletme kurallarının ihlal edilmesi, nezaketsiz davranışta bulunan kişinin niyetinin belirsiz olması ve düşük şiddet içermesi şeklinde önemli özellikleri bulunmaktadır (Pearson vd., 2001; 5; Lim vd., 2008; 95). Ayrıca işyeri nezaketsizliğini şiddet, zorbalık, çatışma, saldırganlık, anti-sosyal

ve cinsel taciz gibi üretkenlik karşıtı olumsuz davranış türlerinden ayıran önemli farklılıkları mevcuttur. Bu farklılıklar; yapılan davranışın zarar vermek maksadı içerip içermediğinin tam olarak anlaşılabilmesi (Hershcovis, 2011; 503) ve diğer davranış türleri ile kıyaslandığında daha az çarpıcı olmasıdır (Kanten, 2014; 12; Lim ve Lee, 2011; 96). Fakat işyerinde nezaketsiz davranışlar daha az çarpıcı olmasına karşın ortamda yaratacağı etki nedeniyle şiddet veya saldırganlık ile sonuçlanabilecek olumsuz davranışlara yol açabilmektedir (Bibi ve Karim, 2013; 318). Johnson ve Indvik (2001; 705)'e göre ise işyeri nezaketsizliği şiddet, taciz veya açık bir çatışma değildir, ancak bu olumsuz davranışlardan herhangi birine dayanabilir.

Tarraf (2012; 14)'e göre işyeri nezaketsizliği, iki çeşit nezaketsiz davranış şekline oluşmaktadır. Bunlar; açık ve gizli nezaketsiz davranış şekilleridir. *Açık nezaketsiz davranış şekilleri*; kolay fark edilebilen saygısız ve kaba davranışlar (tehdit, bağırma veya saldırı vs.), *gizli nezaketsiz davranış şekilleri ise*; görünmez veya daha az görünür haldeki davranışlardır (toplantılara geç gelmek, karşısındakinin görüşlerini küçümsemek veya yanlış bilgi iletmek vs.). İşyeri nezaketsizliği kapsamında sergilenen davranışlar; kişilerin birbirlerini küçümseme, aşağılama, görmezden gelme, çalışma arkadaşlarının yanında küçük düşürücü yorumlar yapma, birbirlerinin istek ve ihtiyaçlarına karşı tepkisiz kalma, öğle yemeği, parti gibi etkinliklere davet edilmeme, özel hayatlarına müdahalede bulunma ve birbirleriyle selamlaşmaktan kaçınma gibi davranışlardan oluşmaktadır (Pearson vd., 2000; 126; Johnson ve Indvik, 2001; 707; Trudel ve Reio, 2011; 397; Hershcovis, 2011; 502). İşyeri nezaketsizliği, olumsuz davranış çeşitleri arasında en profesyonel sergilenen ve çalışanların görgü kurallarını ihlal etme eğilimini gösteren davranışları içermektedir (Kanten, 2014; 13). Ayrıca nezaketsiz davranışlar, işletme içerisinde ileride bazı üretkenlik karşıtı davranışlara dönüşebilmek ve işletme açısından istenmeyen çıktılar oluşturabilmektedir (Penney ve Spector, 2005; 792).

İşyerinde nezaketsiz davranışların en temel nedenlerinden birisi işletmedeki güç mesafesi algısıdır (Altuntaş vd., 2015; 506). Çalışanların örgüt hiyerarşisindeki konumu, nezaketsiz davranışlar sergilemelerine yol açmaktadır (Pearson ve Porath, 2005; 14). Demirkasımoğlu ve Arastaman (2017; 170)'a göre nezaketsiz davranışlar, örgütteki haksızlık algısında artışa yol açmakta ve örgütün en üst kademesinden en alt kademesine doğru saygılı olmayan davranışlar güçlü bir şekilde haksızlık algısı oluşturmaktadır. Çalışanlar arasındaki kıskançlık, rekabet, birbirinden hoşlanmama, iş tecrübesi ve kişilik gibi durumlar nezaketsiz davranışlara neden olmaktadır (Doshy ve Wang, 2014; 36). Bunun yanı sıra, örgütte yetersiz çalışma koşulları, aşırı iş yükü, iş güvencesi eksikliği ve iletişimsizlik gibi örgütten kaynaklanan durumlarda çalışanlar arasında nezaketsiz davranışlara yol açmaktadır (Johnson ve Indvik, 2001; 709).

İşyeri nezaketsizliği, bir defaya mahsus, anlık yaşanan, geçici ve nadiren meydana gelen bir olay değil, süreklilik arz eden ve çalışanlar açısından olumsuz sonuçlar teşkil eden bir durum olmaktadır (Pearson ve Porath, 2005; 10). Ayrıca işyeri nezaketsizliği kişilerin çalışma arkadaşlarına ve örgüte yönelik davranış ve tutumlarını olumsuz yönde etkileyerek örgütsel performansı azaltmaktadır (Kanten, 2014; 12). Bunun yanı sıra, çalışanların iş doyumunu, iş performansı, örgütsel bağlılık, örgütte kalma niyeti ve psikolojik düzeylerini olumsuz etkileyerek stres, depresyon ve kaygı gibi sağlık problemlerine yol açabilmektedir (Griffin, 2010; 310; Cortina vd., 2001; 67). İşyeri nezaketsizliğinin işletmelerde bu denli olumsuz davranışlara neden olmasına ve büyük bir sorun oluşturmasına rağmen; nezaketsiz davranışları önlemeye ilişkin kural ve politikalara yer verilmemekte, kimi yöneticiler bu davranışları görmezden gelmekte ve bazıları ise çalışanlar arasında rekabet aracı olarak görerek desteklemektedir (Altuntaş vd., 2015; 506).

İşyeri nezaketsizliğinin işletme açısından oluşturduğu olumsuz sonuçlardan birisi de çalışan devridir. Nezaketsiz davranışlara maruz kalan pek çok çalışan, kendisi için uygun bir iş bulduğunda işletmeden ayrılmayı tercih etmektedir (Delen, 2010; 54). Yapılan bir araştırma sonuçlarına göre, nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanların % 12'sinin işletmeden ayrıldığı tespit edilmiştir (Pearson vd., 2000; 130). İşletme içerisinde işyeri nezaketsizliği ile mücadele etmek mümkündür, ancak işletmeden bu olguyu bütünü ile ortadan kaldırmak mümkün olamamaktadır (Hornstein, 2003; 3). İşyeri nezaketsizliğini çalışanları arasında önlemek isteyen işletmeler ilk olarak, üst düzey yönetimden başlayarak sıfır müsamaha anlayışını yaygınlaştırmalıdır. Daha sonra işletme içerisinde çalışanların birbirlerine nasıl davranmaları gerektiğine dair yazılı ve sözlü kurallar geliştirilmeli ve bunlara uyulması sağlanmalıdır (Delen, 2010; 54). Bazı araştırma sonuçlarında, yöneticilerin nezaketsiz davranışları sebebi ile çalışanlarında bu şekilde davranışta bulunduğu ortaya çıkmaktadır (Pearson ve Porath, 2005; 12-13). Öncelikle yöneticilerin işletme

içerisinde nezaket kurallarına uymaları gerekmektedir. Böylece çalışanların yöneticileri kendilerine model olarak nezaketli davranışlarda bulunmaları yolunda önemli mesafe kat edilebilir. Bir işletmede olumlu iklimin yakalanması ve performansın artırılabilmesi için, çalışanların olumlu davranışlar sergileyerek birbirleriyle etkin iletişim içerisinde olmaları gerekmektedir.

2.2. Çalışan Memnuniyeti

Memnuniyet olgusu, yaşamın her alanında olduğu gibi çalışma yaşamı içerisinde de büyük önem arz etmektedir. Memnuniyet kavramı, sevinç duyma, sevinme, memnun olma şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2018). Berry (1997; 98) memnuniyet kavramını, kişinin çalışma ortamına karşı gösterdiği reaksiyon şeklinde tanımlamaktadır. Çalışanın işinden doyum almasının önem kazanması sonucunda çalışan memnuniyeti kavramı ortaya çıkmıştır. Çalışan memnuniyeti olgusunun gözle görülmesinin zor olduğu kadar kavramın tanımlanması da oldukça zordur. Çalışan memnuniyeti alanında yapılan bilimsel araştırmalar 1930'lu yıllarda başlamış, çalışan memnuniyetini ölçen anketler 1960'ların sonundan itibaren geliştirilmeye başlanmış ve çalışan memnuniyetinin işletmenin verimliliği ile ilgili bağlantıları ise 1980'lerde araştırılmaya başlanmıştır (Tınar ve Ulusoy, 2017; 120). Literatür incelendiğinde öne çıkan araştırmacılara göre çalışan memnuniyeti farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Örneğin, Locke'e göre çalışan memnuniyeti, kişinin çalışma deneyimi süreci sonucunda yaşadığı duygusal sonuç şeklinde tanımlanmaktadır (Telman ve Ünsal, 2004; 12-13). Kim vd. (2005; 174)'e göre çalışan memnuniyeti, örgütte çalışan kişilerin duygusal olarak değerlendirilmesidir. Çalışan memnuniyeti, müşteri memnuniyetini, verimliliği, kaliteyi ve finansal performansı artırmada bir araçtır (Maltzer ve Renzl, 2007; 589). Korkmaz ve Erdoğan (2014; 546)'a göre ise çalışan memnuniyeti, çalışanların iş ve iş çevresinde nasıl mutlu çalışanlar yaratılabileceğinin bir ölçüsüdür. Yani kavram kısaca çalışanın işinden duyduğu mutluluğu ifade etmektedir (Yüksekbilgili ve Akduman, 2015; 88).

Çalışan memnuniyeti kavramının ilk kez ortaya çıkmasından sonra ilerleyen yıllarda da gündemde kalmasında üç kuramın önemli etkisi mevcuttur (Şahin vd., 2015; 30). Birinci kuram; Herzberg'in 1959 yılında ortaya çıkardığı *"İki Etken Kuramı"*dir. Kuram, çalışanların çalıştıkları işlerde kendilerini kötü hissetmelerine neden olan içsel ve dışsal faktörler olduğunu iddia etmektedir. İçsel faktörler örgütsel ve bireysel etkilerden oluşurken, dışsal faktörler ise çevresel etkilerden oluşmaktadır (Robbins ve Judge, 2013; 83). İkinci kuram; Adams'ın *"Ödül Adaleti ve Eşitlik Kuramı"*dir. Kuram, çalışanların eşit ücret ve ödül mekanizmasının uygulandığını hissettiklerinde daha mutlu çalıştıklarını iddia etmektedir (Şahin vd., 2015; 31). Üçüncü kuram ise; Maslow'un *"İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı"*dir. Kuramda, verimliliğin ve çalışan memnuniyetinin artırılmasında, kişilerin öncelikli ihtiyaçlarının giderilmesi gerektiği belirtilmekte ve çalışanların ihtiyaçlarının karşılanması ile memnuniyet seviyelerinin ve performanslarının yükseleceği öngörülmektedir (Brief, 1998; 104).

Çalışan memnuniyeti kavramı, çalışanın işletmeden ve yaptığı işten duyduğu genel memnuniyet düzeyini açıklamaktadır (Zaim ve Koçak, 2010; 2987). Çalışan memnuniyeti; iş tatmini ve çalışanın iş doyumunu kavramları ile birbirlerinin yerine kullanılmakta ve aynı konuyu açıklamaktadır (Ünal, 2016; 163; Zaim ve Koçak, 2010; 2986; Doğanay, 2016; 4). Çalışma içerisinde de bu kavramlar memnuniyet ile ilişkili olarak kullanılmıştır. Emhan ve Gök (2011, 158)'e göre de bu kavramlar genellikle birlikte anılmakta ya da ayrı ele alınmaktadır. Şahin vd. (2015; 29)'e göre ise tam tersine günümüzde geleneksel noktada çalışan memnuniyeti olgusu farklı anlamlar ifade etmektedir. Çalışanların memnuniyetinde bireysel ihtiyaçlar en önemli nokta olmaktadır. Bunun beraberinde, işin kendisi, iş seçimi, türü, yeri, amacı, gerektirdiği bilgi düzeyi, ücret, fiziki şartlar, çalışanlar arası ilişkiler, güvenlik gibi etkenler de memnuniyeti etkileyen önemli değişkenler olmaktadır (Çelik, 2010; 25). Ücret faktörünün eleştiriye açık olması ve adil olmaması çalışan memnuniyetini önleyen önemli bir faktördür (Akpınar, 2011; 3651). Ayrıca işletme yönetiminin çalışanların memnuniyetini sağlamak için sadece ekonomik ihtiyaçlarını karşılamasının yeterli olmadığını aynı zamanda sosyal ihtiyaçlarının da karşılanması gerektiğini anlaması gerekmektedir (Sabuncuoğlu, 2005; 19-20).

Akpınar (2011; 3651)'a göre çalışan memnuniyetini etkileyen araçlar üç başlıkta toplanmaktadır. Bunlar; yönetsel motivasyon araçları, psiko-sosyal araçlar ve ekonomik araçlardır. Ayrıca çalışan memnuniyeti ile ilgili yapılmış çalışmalar incelendiğinde, bu olgunun etkileycilerinin genel olarak üçlü bir yapı arz ettiği de görülmektedir. Bunlar; örgütsel faktörler (çalışma koşulları, ödüllendirme, terfi, ücret, kararlara katılma

vb.), bireysel faktörler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, deneyim, iş, kültürel özellikler vb.) ve toplumsal faktörler (işsizlik, teknoloji, aile, kriz ortamı vb.) şeklinde sıralanmaktadır (Tınar ve Ulusoy, 2017; 120).

İşletmelerin iç müşterileri olarak nitelendirilen çalışanların memnuniyetlerinin sağlanması, işletmeye olan bağlılığı ve verimliliği artırarak işletme performansının yükselmesinde büyük öneme sahiptir. Staples ve Higgins (1998; 212)'e göre çalışan memnuniyeti çalışma koşulları, yönetim ve ücret gibi faktörlerin sonucu ve devamsızlık, yaşam doyumu ve performans gibi faktörlerin ise nedeni olmaktadır.

Çalışan memnuniyeti işletmenin faaliyet alanından bağımsız olarak müşteri memnuniyeti, verimlilik ve kalitenin önemli belirleyicileri olmaktadır (Gupta ve Kamboj, 2014; 12). İşletmeler müşterilerini ancak tatmin edilmiş veya doyum yaşamış çalışanlar aracılığı ile memnun edebilirler (Chen vd., 2006; 497). Çalışanların çalışma arkadaşları ile aralarındaki iyi ilişkiler, iyi çalışma koşulları, yüksek ücret, kariyer fırsatları ve eğitim gibi faktörler memnuniyetlerini olumlu etkilemektedir. Artan memnuniyet sayesinde ise örgüte bağlı ve motivasyonu yüksek çalışanların sayısı artmaktadır (Sageer vd., 2012; 32). Ayrıca işletmelerde çalışan memnuniyetinin artmasında, çalışanların yönetimde söz sahibi olması ve yönetim departmanında alınan kararlara katılması ve böylece işletmeye olan aidiyet hislerinin artması aracılık etmektedir (Şahin vd., 2015; 32).

Çalışan memnuniyetinin sağlanmasında önemli olan etmenlerden birisi güçlü bir örgüt kültürü ve örgütün kurumsal yapısıdır. Güçlü bir örgüt kültürüne sahip olan işletmelerde, örgüt içi nezaket kuralları ile iletişim daha sağlıklı olacağından işletme içerisinde çatışmalar daha az yaşanacaktır. Bu nedenle çalışanlar açısından sağlıklı ve motivasyonu yüksek bir çalışma ortamı yaratılmış olunacaktır. Örgütün kurumsal yapısı doğru kurgulanmış olan işletmelerde ise, çalışanların yeteneklerine göre işlere yerleştirilmesi ve iş tanımlarının belirlenmesi sonucunda daha etkili ve verimli çalışma olanaklarına kavuşulacak bu sayede de çalışanların memnuniyetleri artacaktır (Sageer, 2012; 31). İşletmelerde her çalışanın ayrı ayrı değerli olduğu bilincinin yerleşmiş olması ve işletmede bu bilinç ile bağlantılı olarak çalışanların her birinin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması, işletmelerin süreklilikleri ve hayatta kalabilmeleri için önemli olmaktadır. Bu sebeple işletmeler çalışanlarının hayat şartlarını iyileştirmeleri ve çeşitli olanaklar sunmaları gerekmektedir (Doğan ve Karataş, 2011; 10).

2.3. İşyeri Nezaketsizliği ve Çalışan Memnuniyeti İlişkisi

Günümüz toplumunda, insanların iş ve sosyal hayatlarında çeşitli nedenlerden dolayı birbirleriyle anlaşma konusunda daha çok zorluk yaşadıkları görülmektedir (Leiter, 2013; 1). Bu sebeple her alanda yaşanan değişimler bireyler arası ilişkileri olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, çalışanlar birbirlerine daha az saygı duyabilmekte, nezaketsiz davranışlar sergilemekten çekinmemekte ve örgütsel amaçlardan ziyade bireysel amaçlara ulaşmak için çabaladıkları görülebilmektedir (Kanten, 2014; 12). İşyeri nezaketsizliği kötü muamele şekli, açık bir çatışma ve şiddet değildir. Fakat bu olumsuzluklara zemin hazırladığı görülmektedir (Johnson ve Indvik, 2001; 706). Ayrıca çatışma veya herhangi bir şiddete dönüşme dahi, çalışanlar açısından rahatsızlık veren örgüt iklimini ve çalışma ahengini bozan memnuniyetsiz bir ortam oluşturmaktadır (Delen, 2010; 45). Bu tür davranışlar çalışanların kendilerini hayal kırıklığına uğramış, neşesiz ve rencide olmuş hissetmelerine ve çalışma ortamından memnun olmamalarına neden olmaktadır (Pearson vd., 2001; 1404). İşyeri nezaketsizliği ileri aşamalarda, kişilerin kendilerine ve örgütsel yetkinliklerine olan güvenlerini azaltmakta, profesyonel kimliklerine gem vurmakta ve giderek pasifleşmelerine neden olmaktadır (Zauderer, 2002; 38). Örgüt ve çalışanlar açısından pek çok olumsuz sonuca neden olan bu olgu, çalışanın çalışma stresini, memnuniyetsizliğini, dikkatinin dağılmasını ve işini bırakma eğilimini de artırmaktadır (Demirkasımoğlu ve Arastaman, 2017; 170).

Çalışanların işletmeden sadece maddi beklentileri yoktur, aynı zamanda işin sosyal yönünden de doyum sağlamak istemektedirler. Zamanlarının önemli bir kısmını birlikte geçirdikleri çalışma ortamında iyi ilişkiler içinde olmak ve uyumlu arkadaşlıklar kurmak istemeleri son derece doğaldır. Aynı ortak değerleri paylaşan, yardımsever ve arkadaş canlısı bir ortamda gelişen çalışma arkadaşlıkları başarı ve tatmin duygusunu artırmaktadır (Henne ve Locke, 1985; 222). Yöneticiler de çalışma ortamında çalışanlara sosyal ilişkilerini geliştirmeleri konusunda destek olarak, çalışanlarının memnuniyetlerini ve performanslarını arttırmalarına yardımcı olabilmektedir.

Alanyazında işyeri nezaketsizliği ve çalışan memnuniyeti ilişkisini inceleme konusu yapan bazı çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan öne çıkanlar şunlardır: Cortina ve Magley (2009) tarafında yapılan araştırma sonucunda, çalışanların maruz kaldıkları işyeri nezaketsizliği sonucunda kendilerini hüsrana uğramış, gücensiz ve sınırlı hissettiklerini ve yöneticiler ya da güçlü çalışanlar tarafından sık sık nezaketsizlik ile karşılaşan çalışanların, zayıf kişilerin nezaketsizlikleri ile değerlendirildiğinde daha kötü hissettikleri tespit edilmiştir. Penney ve Spector (2005) işyeri nezaketsizliğinin çalışanların çeşitli iş streslerine maruz kalmalarına neden olduğunu ve bu stresin memnuniyetleri ile olumsuz bir ilişki içerisinde olduğunu tespit etmiştir. Bunk ve Magley (2013) çalışanların deneyimledikleri işyeri nezaketsizliğinin yöneticiler ve iş arkadaşları ile daha düşük memnuniyet seviyelerinde sonuçlandığını ileri sürmüşlerdir. Sharma ve Singh (2015) işyeri nezaketsizliğinin çalışanların memnuniyetleri üzerinde belirgin bir olumsuz etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Pearson vd. (2000) tarafından yapılan çalışma sonucunda ise, işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyetinin düşüklüğü arasında güçlü bir bağlantı olduğu doğrulanmıştır. Açıklanan bu kuramsal çerçeveden hareketle işyeri nezaketsizliği algısının çalışan memnuniyeti üzerindeki ilişkisini ve etkisini test etmeye aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H1: Araştırma görevlilerinin algıladıkları işyeri nezaketsizliğinin çalışan memnuniyeti üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H1a: Araştırma görevlilerinin algıladıkları düşmanca tavırların çalışan memnuniyeti üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H1b: Araştırma görevlilerinin algıladıkları mahremiyetin ihlallerinin çalışan memnuniyeti üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H1c: Araştırma görevlilerinin algıladıkları dışlayıcı davranışların çalışan memnuniyeti üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H1d: Araştırma görevlilerinin algıladıkları dedikoduculukların çalışan memnuniyeti üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H2: Araştırma görevlilerinin işyeri nezaketsizliği algıları ile içsel doyumları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

H3: Araştırma görevlilerinin işyeri nezaketsizliği algıları ile dışsal doyumları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

3. Araştırmanın Metodolojisi

3.1. Araştırmanın Problemi, Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel problemini; “Algılanan işyeri nezaketsizliği çalışan memnuniyeti üzerinde etkili midir?” sorusu oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırmada, araştırma görevlilerinin algıladıkları işyeri nezaketsizliğinin memnuniyetleri üzerindeki etkilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Literatürde işyeri nezaketsizliği ve çalışan memnuniyeti kavramları ile ilgili birçok araştırma olmasına rağmen, işyeri nezaketsizliğinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkilerini ölçen çalışmaların yeterli olmadığı görülmüştür. Üniversitelerde çalışan araştırma görevlilerine yönelik daha önce benzer bir çalışmaya rastlanmamış olması nedeniyle yapılan bu çalışma, araştırma görevlilerinin algıladıkları işyeri nezaketsizliğinin memnuniyet düzeyleri üzerindeki etkilerini ortaya koyarak literatürdeki eksikliği gidermesi ve ulusal yazına katkı sağlaması açısından çalışmayı önemli kılmaktadır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nicel veri toplama tekniklerinden birisi olan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma yılı ve mesai sürelerinin yer aldığı demografik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde; algılanan işyeri nezaketsizliğinin ölçülmesinde Martin ve Hine (2005)'in çalışmasından elde edilerek oluşturulan “İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçekte, 4 ifade düşmanca tavır, 5 ifade mahremiyetin ihlali, 7 ifade dışlayıcı davranış ve 4 ifade dedikoduculuk boyutlarıyla ilgili olmak üzere toplam 20 ifade yer almaktadır. Ölçek 5'li Likert tipinde hazırlanmıştır (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum). Üçüncü bölümde ise, Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilen, 13 ifade içsel doyum ve 7 ifade dışsal doyum olmak üzere toplam 20 ifadeden oluşan, Oran (1989) tarafından Türkçeye çevrilen ve Yıldırım (2007)'in çalışmasından

alınarak kullanılan “Çalışan Memnuniyeti Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek 5’li Likert tipinde hazırlanmıştır (1=Hiç Memnun Değilim, 5= Çok Memnunum). Anket, 2018 yılının Mayıs ve Haziran aylarında Selçuk Üniversitesi’nde çalışan araştırma görevlileri ile gerçekleştirilmiştir. Soru formu örnekleme yüz yüze anket yöntemi ile uygulanmıştır.

Ankette kullanılan ölçeklerin, güvenilirlik analizi sonucu elde edilen Cronbach’s Alpha (α) katsayıları aşağıdaki Tablo1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach’s Alpha (α)
İşyerinde Algılanan Nezaketsiz Davranışlar	20	,957
Düşmanca Tavr	4	,934
Mahremiyetin İhlali	5	,908
Dışlayıcı Davranış	7	,915
Dedikoduculuk	4	,927
Çalışan Memnuniyeti	20	,930
İçsel Doyum	13	,900
Dışsal Doyum	7	,817

Tablo 1’de araştırmada kullanılan ölçeklerin önerme sayıları ve güvenilirlik katsayıları (Cronbach Alpha) verilmiştir. Araştırmada kullanılan algılanan işyeri nezaketsizliği güvenilirlik katsayısı 0,957 (düşmanca tavır: 0,934; mahremiyetin ihlali: 0,908; dışlayıcı davranış: 0,915; dedikoduculuk: 0,927) ve çalışan memnuniyeti güvenilirlik katsayısı 0,930 (içsel doyum: 0,900; dışsal doyum; 0,817) çıkmıştır. Bu değer en az 0,70 olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016; 325). Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayılarının yüksek ve tatmin edici düzeyde olduğu görülmektedir.

3.3. Araştırmanın Kapsamı

Günümüzde yoğun iş temposu, çalışma koşullarının akademik gelişim için elverişli olmaması ve akademik danışmanın yetersiz rehberliği gibi birçok sebep nedeni ile çalışma stresinin yüksek yoğunlukta görüldüğü araştırma görevlilerinin bu kadar olumsuz durum karşısında nezaketsiz davranışlara da maruz kaldıkları görülmektedir. Bu bağlamda, araştırmanın evrenini, Selçuk Üniversitesi’nde çalışan 855 araştırma görevlisi oluşturmaktadır. Ana kütlede % 95 güvenilirlik sınırları içerisinde % 5’lik hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 265 kişi olarak hesaplanmıştır. Anket sonuçlarının değerlendirilmesinde ise SPSS istatistik analiz programı kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan araştırma görevlilerinin %48,7’sinin (n=129) kadın, %51,3’ünün (n=136) erkek olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %11,3’ü (n=30) 20-24 yaş, %43’ünün (n=114) 25-29 yaş, %33,2’sinin (n=88) 30-34 yaş ve %12,5’i (n=33) ise 35 ve üzeri yaş aralığındadır. Araştırmaya katılan araştırma görevlilerinin %50,9’u (n=135) evli ve %49,1’i (n=130) ise bekârdır. Katılımcıların %21,9’u (n=58) 1 yıldan az, %41,9’u (n=111) 1-5 yıl, %30,2’si (n=80) 6-10 yıl ve %6’sı (n=16) ise 11 ve üzeri yıl çalışma deneyimine sahiptir. Araştırmaya katılan araştırma görevlilerinin %1,9’u (n=5) 1-3 saat, %36,2’si (n=96) 4-7 saat, %57,7’si (n=153) 7-10 saat ve %4,2’si (n=11) ise 11 ve üzeri saat günlük ortalama mesai yapmaktadır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırma sonuçlarının istatistiksel olarak test edilebilmesinde anket yolu ile elde edilen veriler kodlanarak bilgisayara aktarılmıştır. Verilerin tanımlanması ve farklı istatistiksel analiz tekniklerinden yararlanmak amacıyla SPSS 23,0 paket programı kullanılmıştır. Verileri analiz etmek için frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama ve standart sapma gibi merkezi dağılım ölçüleri ile korelasyon ve regresyon gibi istatistiksel analiz yöntemleri kullanılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular, araştırma soruları çerçevesine uygun olarak tablolara dönüştürülerek yorumlanmıştır.

4. Araştırma Bulguları ve Analizler

4.1. Korelasyon Analizi

Katılımcıların algıladıkları işyeri nezaketsizliği ve alt boyutları ile çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkiyi ve söz konusu ilişkilerin yönünü tespit edebilmek amacıyla Spearman korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Katsayıları

ÖLÇEKLER	ORT	SS	1	2	3	4	5	6	7
Algılanan İşyeri Nezaketsizliği (1)	2,45	,89	1						
-Düşmanca Tavr (2)	2,55	,99	,859 (**)	1					
-Mahremiyetin İhlali (3)	2,28	1,01	,790 (**)	,671 (**)	1				
-Dışlayıcı Davranış (4)	2,51	,99	,903 (**)	,734 (**)	,602 (**)	1			
-Dedikoduculuk (5)	2,46	1,14	,805 (**)	,599 (**)	,513 (**)	,679 (**)	1		
Çalışan Memnuniyeti (6)	3,79	,66	-,427 (**)	-,374 (**)	-,267 (**)	-,432 (**)	-,349 (**)	1	
-İçsel Doyum (7)	3,83	,67	-,423 (**)	-,379 (**)	-,272 (**)	-,419 (**)	-,353 (**)	,970 (**)	1
-Dışsal Doyum (8)	3,71	,72	-,391 (**)	-,335 (**)	-,233 (**)	-,408 (**)	-,314 (**)	,924 (**)	,810 (**)

**Korelasyon, 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed). $P < 0,01$ (n=265)

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, Tablo 2'den de görülebileceği gibi; katılımcıların algıladıkları işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyeti algısı arasında orta düzeyde negatif ve istatistiksel bakımdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,427$; $p = 0,00$). Ayrıca katılımcıların algıladıkları işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyetinin algısının boyutları olan "içsel doyum" ile orta düzeyde negatif ve anlamlı ilişki görülürken ($r = -0,423$; $p = 0,00$); "dışsal doyum" ile de orta düzeyde negatif ve anlamlı ilişki görülmektedir ($r = -0,391$; $p = 0,00$). Bu bağlamda H_2 ve H_3 hipotezleri desteklenmektedir.

Algılanan işyeri nezaketsizliğinin boyutları olan "düşmanca tavır" ile çalışan memnuniyeti algısı arasında orta düzeyde negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilirken ($r = -0,374$; $p = 0,00$); "mahremiyetin ihlali" ile çalışan memnuniyeti algısı arasında düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ($r = -0,267$; $p = 0,00$); "dışlayıcı davranış" ve "dedikoduculuk" boyutları ile çalışan memnuniyeti algısı arasında ise orta düzeyde negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir ($r = -0,432$; $r = -0,349$; $p = 0,00$).

4.2. Regresyon Analizi

Bağımsız değişkenler olan algılanan işyeri nezaketsizliğinin boyutları düşmanca tavır, mahremiyetin ihlali, dışlayıcı davranış ve dedikoduculuk değişkenlerinin, bağımlı değişken olan çalışan memnuniyeti algısı üzerindeki etkisini, diğer bir ifadeyle bağımsız değişkenin boyutları ile bağımlı değişken arasındaki etkileşimi test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 3. Algılanan İşyeri Nezaketsizliği Alt Boyutları Açısından Çalışan Memnuniyetine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmemiş β	Standart Hata	Standardize Edilmiş β	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
Düşmanca Tavrı	-0,044	0,062	-0,066	-0,706	0,481	0,346	2,893
Mahremiyetin İhlali	-0,012	0,052	-0,019	-0,239	0,811	0,472	2,121
Dışlayıcı Davranış	-0,212	0,064	-0,319	-3,304	0,001*	0,320	3,123
Dedikoduculuk	-0,065	0,047	-0,113	-1,392	0,165	0,450	2,224
F	18,813						
Düzeltilmiş R²	0,213						
R²	0,224						
Standart Tahmin Hatası	0,58676						
Durbin-Watson	1,800						
Anlamlılık Düzeyi	0,000**						
Bağımlı Değişken:	<i>Çalışan Memnuniyeti</i>						

** P<0,05; * P<0,01

Tablo 3'e göre çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ifade edilebilir ($R^2=0,224$; $F_{(4,260)}=18,813$; $p<0,01$). Bu bağlamda çalışan memnuniyeti değişkenine ilişkin toplam varyansın (değişimin) %22,4'ünün algılanan işyeri nezaketsizliğinin boyutları ile açıklandığı söylenebilir. Başka bir ifade ile katılımcıların algıladıkları çalışan memnuniyetlerinin, algılanan işyeri nezaketsizliğinin anlamlı ve negatif bir yordayıcısı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla H_1 hipotezi desteklenmektedir. Ayrıca dışlayıcı davranış ($\beta=-0,319$; $p=0,001$) boyutunun çalışan memnuniyeti değişkenini negatif yönde etkilediği görülmektedir. Bu bağlamda H_{1c} hipotezi de desteklenmektedir. Düşmanca tavrı ($p=0,481$), mahremiyetin ihlali ($p=0,811$) ve dedikoduculuk ($p=0,165$) boyutlarının ise çalışan memnuniyeti değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya konulmuştur. Dolayısıyla H_{1a} , H_{1b} ve H_{1d} hipotezleri desteklenmemektedir.

Algılanan işyeri nezaketsizliğinin boyutlarının çalışan memnuniyeti üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi bulguları incelendiğinde modeldeki VIF değerleri 3,125-2,121 arasındadır. Bu değerler en yüksek sınır olarak kabul edilen 10'dan çok düşüktür ve en küçük tolerans değeri ise 0,320 olup, en düşük sınır olarak kabul edilen 0,10 değerinden yüksektir (Kaplan ve Göker, 2017:567).

Bağımsız değişkenler olan çalışan memnuniyetinin boyutları içsel doyum ve dışsal doyum değişkenlerinin, bağımlı değişken olan algılanan işyeri nezaketsizliği üzerindeki etkisini, diğer bir ifadeyle bağımsız değişkenin boyutları ile bağımlı değişken arasındaki etkileşimi test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4. Çalışan Memnuniyeti Alt Boyutları Açısından Algılanan İşyeri Nezaketsizliğine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Standardize Edilmemiş β	Standart Hata	Standardize Edilmiş β	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
İçsel Doyum	-0,461	0,135	-0,345	-3,401	0,001*	0,293	3,417
Dışsal Doyum	-0,161	0,126	-0,130	-1,280	0,202	0,293	3,417
F	35,080						
Düzeltilmiş R²	0,205						
R²	0,211						
Standart Tahmin Hatası	0,79599						
Durbin-Watson	2,149						
Anlamlılık Düzeyi	0,000**						
Bağımlı Değişken:	<i>Algılanan İşyeri Nezaketsizliği</i>						

** P<0,05; * P<0,01

Tablo 4'e göre çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ifade edilebilir ($R^2=0,211$; $F_{(2,262)}=35,080$; $p<0,01$). Bu bağlamda algılanan işyeri nezaketsizliği değişkenine ilişkin toplam varyansın (değişimin) % 21,1'inin çalışan memnuniyetinin boyutları ile açıklandığı söylenebilir. Başka bir ifade ile katılımcıların algıladıkları algılanan işyeri nezaketsizliğinin, çalışan memnuniyetinin anlamlı ve negatif bir yordayıcısı olduğu görülmektedir. Ayrıca içsel doyum ($\beta=-0,345$; $p=0,001$) boyutunun algılanan işyeri nezaketsizliği değişkenini negatif yönde etkilediği görülmektedir. Dışsal doyum ($p=0,202$) boyutunun ise, algılanan işyeri nezaketsizliği değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya konulmuştur.

Çalışan memnuniyetinin boyutlarının algılanan işyeri nezaketsizliği üzerindeki etkilerini analiz etmek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi bulguları incelendiğinde modeldeki VIF değerleri 3,417'dir. Bu değer en yüksek sınır olarak kabul edilen 10'dan çok düşüktür ve en küçük tolerans değeri ise 0,293 olup, en düşük sınır olarak kabul edilen 0,10 değerinden yüksektir (Kaplan ve Göker, 2017; 567).

Sonuç ve Öneriler

Günümüzde çalışma hayatındaki yorucu ve yoğun şartlar nedeniyle insanların kişilerarası ilişkilerde duyarsız olabildikleri ve iş arkadaşlarına karşı kaba ve nezaketsiz davranışlar sergileyebildikleri gözlemlenmektedir. İş ortamında, çalışanlar arasında kişisel veya örgütsel etkenler sebebiyle algılanan kaba ve saygısız davranışlar, işyerinde nezaketsiz davranışlar olarak algılanmaktadır. Örgütlerde sergilenen nezaketsiz davranışların devamlı hale gelmesi durumunda, nezaketsizlikten çok daha fazla zarar verebilecek ve örgüte negatif etkileri çok daha fazla olabilecek bazı olumsuz sapkın davranışlar ortaya çıkabilecektir. Örgüt ve çalışanlar açısından birçok olumsuz sonuç doğuran bu olgu, çalışanlar üzerinde fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara neden olmakta, onların motivasyon düzeylerini azaltarak performanslarını olumsuz etkilemekte ve çalışma ortamında örgüte karşı memnuniyetsizlik algısı oluşturmaktadır. Bunun sonucunda, örgüt içerisindeki iklimi bozarak sağlıksız bir örgütün ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu nedenle, çalışma ortamında nezaketsizlik mümkün olduğunca engellenmeye çalışılmalı ve gerekli düzeltici önlemler alınmalıdır.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında araştırmada; Selçuk Üniversitesi'nde görev yapmakta olan araştırma görevlilerinin algıladıkları işyeri nezaketsizliği ile memnuniyetleri arasındaki ilişki ve etkileşimin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Selçuk Üniversitesi'nde görev yapmakta olan 265 araştırma görevlisi üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Söz konusu veriler SPSS 23,0 programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

Öncelikle yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; katılımcıların algıladıkları işyeri nezaketsizliği ile memnuniyetleri arasında orta düzeyde negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifade ile araştırma görevlilerinin algıladıkları işyeri nezaketsizliği arttıkça memnuniyet algıları azalmaktadır. Ayrıca katılımcıların algıladıkları işyeri nezaketsizliği ile çalışan memnuniyeti algısının boyutları olan "içsel doyum" ile orta düzeyde negatif ve anlamlı ilişki tespit edilirken, "dışsal doyum" ile de

orta düzeyde negatif ve anlamlı ilişki görülmüştür. Yani araştırma görevlilerinin işyerinde algıladıkları nezaketsizlik arttıkça içsel ve dışsal doyumları azalmaktadır. Bu bulgular doğrultusunda H_2 ve H_3 hipotezleri desteklenmiştir.

Yapılan regresyon analizi sonucunda ise; araştırma görevlileri tarafından algılanan işyeri nezaketsizliğinin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisinin negatif ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan araştırma görevlilerinin algıladıkları işyeri nezaketsizliğinin, çalışan memnuniyeti algısının anlamlı bir yordayıcısı olduğu ortaya konulmuştur. Böylece H_1 hipotezi desteklenmiştir. Ayrıca algılanan işyeri nezaketsizliği değişkeninin dışlayıcı davranış boyutunun çalışan memnuniyetini negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu bağlamda H_{1c} hipotezi de desteklenmiştir. Düşmanca tavır, mahremiyetin ihlali ve dedikoduculuk boyutlarının ise çalışan memnuniyeti değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Bu durumda ise H_{1a} , H_{1b} ve H_{1d} hipotezleri desteklenmemiştir.

Elde edilen bulgular; literatürde konuyla ilgili diğer araştırmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Pearson vd. (2001) tarafından yapılan çalışmada işyerinde nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanların kendilerini neşesiz, hayal kırıklığına uğramış, depresif ve kötü hissetmelerine neden olduğunu ve çalışan memnuniyetini olumsuz etkilediği sonucunu tespit etmişlerdir. Cortina ve Magley (2009) işyerindeki nezaketsizliğini üç farklı örneklem üzerinde incelemiştir. Bu örneklemelerden ilkinin Amerika Birleşik Devletleri'nde bir devlet üniversitesinde 1711 çalışan, ikincisini 4605 avukat ve üçüncüsünü ise federal yargı birliğinden 1167 çalışan oluşturmuştur. Araştırma sonucunda; işgörenlerin yaşadıkları işyeri nezaketsizliği sonucunda kendilerini sınırlı ve gücenmiş, hüsrana uğramış hissettiklerini ve yöneticiler veya güçlü işgörenler tarafından algılanan nezaketsiz davranışların zayıf işgörenler tarafından algılanan nezaketsiz davranışlara göre daha olumsuz sonuçlara neden olduğunu tespit etmişlerdir. Demirkasımoğlu ve Arastaman (2017), çalışanların nezaketsiz davranışlara maruz kalışlarının artması durumunda; bireyde dikkat dağınıklığı, çalışma stresi, memnuniyetsizlik ve işten ayrılma gibi eğilimlerin arttığını belirlemişlerdir. Zauderer (2002) tarafından yapılan araştırma sonucunda ise çalışanların maruz kaldıkları nezaketsiz davranışların ileri aşamalarda profesyonel kimliklerini baltaladığı, mesleki yetkinliklere olan güvenlerini azalttığı ve giderek pasifleşmelerine neden olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Araştırmanın en önemli sınırlılığı tek bir üniversitenin araştırma görevlilerinin evren olarak alınmasıdır. Bu nedenle araştırma sonuçları, araştırma görevlileri kapsamında genellenebilmesi için yetersiz kalmaktadır. Daha fazla sayıda üniversitede çalışan araştırma görevlilerinden oluşan bir evren seçilerek bu konuda yapılan çalışmalar genişletilebilir. Ayrıca zaman ve konu kısıtlarından dolayı çalışma algılanan işyeri nezaketsizliği ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişki ve etki üzerinde durmaktadır. Algılanan işyeri nezaketsizliğinin çalışanları hangi yönde etkilediği ve ne gibi farklı sonuçların elde edilebileceğinin araştırma konusu edileceği yeni çalışmaların literatüre katkı sağlaması açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Akpınar, R. (2011). "Kamu Yönetimi Taşra Teşkilatlarında Çalışan Memnuniyetlerinin İnsan Kaynakları Politikası Bağlamında Değerlendirilmesi: İzmir Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü Örneği", Journal of Yasar University, 24 (6): 3648-3665.
- Altuntaş, G., Özalp, B. ve Deniz, N. (2015). "Örgüt Kültürünün Sosyal Kaytarma Davranışına Etkisinde İşyeri Nezaketsizliğinin Rolü", 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turkey, 14-16 Mayıs, Muğla, s. 505-512.
- Andersson, L. M. and Pearson, C. M. (1999). "Tit For Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace", Academy of Management Review, 24 (3): 452-471.
- Berry, Lilly M. and Houston, John P. Psychology at Work, San Francisco, Mcgraw-Hill Companies Inc., 1997.
- Bibi, Z. and Karim, J. (2013). "Workplace Incivility and Counterproductive Work Behavior: Moderating Role of Emotional Intelligence", Pakistan Journal of Psychological Research, 28 (2): 317-334.
- Brief, Arthur P. Attitudes in and Around Organizations. California, Sage Publications, 1998.
- Bunk, J. A. ve Magley, V. J. (2013). "The Role of Appraisals and Emotions in Understanding Experiences of Workplace Incivility", Journal of Occupational Health Psychology, 18(1): 87-105.

- Chen, H. S., Yang, C. C., Siau, J. Y. ve Wang, H. H. (2006). "The Development of An Employee Satisfaction Model For Higher Education", The TQM Magazine, 18 (5): 484-500.
- 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.
- Cortina, L. M. ve Magley, V. J. (2009). "Patterns and Profiles of Response to Incivility in the Workplace", Journal of Occupational Health Psychology, 14 (3): 272-288.
- Çelik, S. (2010). "İş Ahlakı Uygulamalarının Çalışan Memnuniyeti ile İlişkisi", İş Ahlakı Dergisi, 3 (5): 21-40.
- Delen, M. G. (2010). "Çalışma Hayatında İşyeri Kabahği Olgusu", İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Maliye Araştırma Merkezi Konferansları, 0 (53): 43-58.
- Demirkasımoğlu, N. ve Arastaman, G. (2017). "Öğretmenlerin Okulda Nezaketsizlik Olgusuna İlişkin Görüşleri", Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(1): 167-188.
- Doğan, S. ve Karataş, A. (2011). "Örgütsel Etiğin Çalışan Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, no: 37, s. 1-40.
- Doğanay, H. T. (2016). "Çalışan memnuniyetinin iş gücü devir oranına etkisi: bir şirket örneği". Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı.
- Doshy, P. V. and Wang, J. (2014). "Workplace Incivility: What Do Targets Say About It?", American Journal of Management, 14 (1-2): 30-42.
- Griffin, B. (2010). "Multilevel Relationships between Organizational-Level Incivility, Justice and Intention to Stay", Work and Stress, 24(4): 309-323.
- Gupta, P. and Kamboj, N. K. (2014). "Employee Satisfaction: An Organizational Development Approach (a case study of BHEL Ranipur Hardwar)", International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR), 3 (10): 12-15.
- Gürbüz, Sait ve Şahin, Faruk. Sosyal Bilimlerde Araştırma Teknikleri 3. Baskı. Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2016.
- Henne, D. ve Locke, E. A. (1985). "Job Dissatisfaction: What Are Consequences?", International Journal of Psychology, 20 (2): 221-240.
- Hershcovis, S. M. (2011). "Incivility, Social Undermining, Bullying... Oh My!: A Call to Reconcile Constructs Within Workplace Aggression Research", Journal of Organizational Behavior, 32 (3): 499-519.
- Hornstein, H. A. (2003). "Workplace Incivility: An Unavoidable Product of Human Nature and Organizational Nurturing", Ivey Business Journal, 1 (3): 1-7.
- Johnson, P. R. ve Indvik, J. J. (2001). "Slings and Arrows of Rudeness: Incivility in the Workplace", Journal of Management Development, 20 (8): 705-714.
- Kanten, P. (2014). "İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kayıtarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü", Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi, 6 (1): 11-26.
- Kaplan, M ve Göker, H. (2017). "Duygusal Zekanın İş Girişimcilik Performansı Üzerindeki Etkisi", Third Sector Social Economic Review, 52rd Special edition, s. 555-571.
- Kim, W. G., Leong, J. K. ve Young K. L. (2005). "Effect of Service of Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention of Leaving in a Casual Dining Cabin Restaurant", Hospital Management, 24 (2): 171-193.
- Korkmaz, O. ve Erdoğan, E. (2014). "İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ve Çalışan Memnuniyetine Etkisi", Ege Akademik Bakış, 14 (4): 541-557.
- Leiter, Michael. Analyzing and Theorizing the Dynamics of the Workplace Incivility Crisis, New York, Springer Science, 2013.
- Lim, S., Cortina, L. M. ve Magley V. J. (2008). "Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes", Journal of Applied Psychology, 93 (1): 95-107.
- Lim, S. and Lee, A. (2011). "Work and Nonwork Outcomes of Workplace Incivility: Does Family Support Help?", Journal of Occupational Health Psychology, 16 (1): 95-111.
- Maltzer, K. ve Renzl, B. (2007). "Personality Traits, Employee Satisfaction and Affective Commitment", Total Quality Management and Business Excellence, 18 (5): 589-598.
- Martin, R. J. ve Hine, D.W. (2005). "Development and Validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire", Journal of Occupational Health Psychology, 10 (4): 477-490.

- Özkalp, E., Aydın, U. ve Tekeli, S. (2012). “*Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kayıtarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri*”, Çimento İşveren Sendikası Dergisi, 26 (2): 18-33.
- Pearson, C. M., Anderson, L. M. ve Porath, C. L. (2000). “*Assessing and Attacking Workplace Incivility*”, *Organizational Dynamics*, 29 (2): 123-137.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M. ve Wegner, J. W. (2001). “*When Workers Flout Convention: A Study of Workplace Incivility*”, *Human Relations*, 54 (11): 1-44.
- Pearson, C. M. ve Porath, C. L. (2005). “*On The Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility: No Time For Nice? Think Again*”, *Academy of Management Executive*, 19 (1): 7-18.
- Penney, L. M. and Spector, P. E. (2005). “*Job Stress, Incivility, and Counterproductive Work Behavior: The Moderating Role of Negative Affectivity*”, *Journal of Organizational Behavior*, 26 (7): 777-796.
- Robbins, Stephen P. ve Judge, Timothy A. *Örgütsel Davranış*, Çev.: İnci Erdem. İstanbul; Nobel Yayıncılık, 2013.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat. *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalı*, İstanbul, Alfa Aktüel Yayınları, 2005.
- Sageer, A., Rafat, S. ve Agarwal, P. (2012). “*Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization*”, *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 5 (1): 32-39.
- Sharma, N. ve Singh, V. K. (2015). “*Effect of Workplace Incivility on Job Satisfaction and Turnover Intentions in India*”, *South Asian Journal of Global Business Research*, 5 (2): 234-249.
- Staples, D. S. ve Higgins, C. A. (1998). “*A Study Of The Impact Of Factor Importance Weightings on Job Satisfaction Measures*”, *Journal of Business and Psychology*, 13 (2): 211-232.
- Şahin, L., Bacak, B. ve Güler, M. (2015). “*Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Temel Dinamikler: Dışsal Faktörlerin Çalışanların Memnuniyet Alguları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Alan Araştırması*”, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17 (2): 28-44.
- Tarraf, R.C. (2012). “*Taking a closer look at workplace incivility: dimensionality and source effects*”. The degree in Master of Science, The University of Western Ontario The School of Graduate and Postdoctoral Studies Graduate Program in Psychology.
- Telman, Nursel ve Ünsal, Pınar. *Çalışan Memnuniyeti*, İstanbul, Epsilon Yayınları, 2004.
- Tınar, M. Y. ve Ulusoy, T. (2017). “*Çalışma Koşullarının İncançlaştırılmasında Çalışan Memnuniyeti Anketinin Rolü – Uygulamadan Bir Örnek Analizi*”, *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 5 (0): 115-125.
- Trudel, J. ve Reio, T. G. (2011). “*Managing Workplace Incivility: The Role of Conflict Management Styles - Antecedent or Antidote?*”, *Human Resource Development Quarterly*, 22 (4): 395-423.
- Ünal, Ö. F. (2016). “*Hizmet Sektöründe Çalışan Memnuniyeti: Şirketler Grubuna Bağlı Kargo Şirketi ve Kırtasiye Mağazalar Zinciri Üzerine Ampirik Bir Araştırma*”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12 (1): 161-176.
- Weiss, Davit J., Dawis, Rene V., England, George W. ve Lofquist, Lloyd H. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis, Adjustment Project Industrial Relations Center University of Minnesota, 1967.
- Yıldırım, F. (2007). “*İş Doyumu ile Örgütsel Adalet İlişkisi*”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 62 (1): 253-278.
- Yüksekbilgili, Z. ve Akduman, G. (2015). “*Perakende Mağazacılık Sektöründe Satış Personelinin Demografik Özellikleri ve Personel Memnuniyeti İlişkisi*”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (52): 86-99.
- Zaim, H. ve Koçak, O. (2010). “*Bilgi Çalışanının Memnuniyeti*”, *Journal of Yaşar University*, 18 (5): 2985-2994.
- Zauderer, D. G. (2002). “*Workplace Incivility and the Management of Human Capital*”, *The Public Manager*, sayı: 31, s. 36-42.
- TDK (2018). [Online] Mevcut: <http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid>, [Erişim tarihi: 18.09.2018].