T.C
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ VE İŞ STRESİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLİŞKİSİNDE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN DÜZENLEYİCİ ROLÜNÜN İNCELENMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Handenur KAYA

İstanbul, 2022

T.C
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ VE İŞ STRESİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLİŞKİSİNDE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN DÜZENLEYİCİ ROLÜNÜN İNCELENMESİ

Yüksek Lisans Tezi

HANDENUR KAYA

Danışman: DOÇ.DR. SEÇİL BÜLBÜL

İstanbul, 2022

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimim süresince engin bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşarak eğitimime katkı sağlayan değerli danışman hocam Doç. Dr. Seçil BÜLBÜL'E teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Bu zorlu süreçte yolumu aydınlatan, maddi ve manevi desteğini hiç esirgemeyen, bilgisi, varlığı ve yardımlarıyla hayatımı güzelleştiren, onur ve gurur duyduğum annem Nuran KAYA' YA ve babam Erol KAYA'YA en içten teşekkürlerimi sunarım.

Handenur KAYA

GENEL BİLGİLER

İsim ve Soyadı : Handenur KAYA
Ana Bilim Dalı : İşletme
Programı : İnsan Kaynakları Yönetimi
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Seçil Bülbül
Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans - Haziran 2022
Anahtar Kelimeler : İşyeri Nezaketsizliği, İş Stresi, İşten Ayrılma Niyeti, Psikolojik Dayanıklılık

ÖZET

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ VE İŞ STRESİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLİŞKİSİNDEPSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN DÜZENLEYİCİ ROLÜNÜN İNCELENMESİ

Günümüz örgütlerinde artan rekabet ortamı, çalışanları ve bulundukları örgütleri olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanların özel hayatında ve iş hayatında stres yaratan durumlara maruz kalmaları, stresli bir çalışma ortamını oluşturarak örgütlere ve bireylere zarar verici sonuçların doğmasına sebep olmaktadır. Bunun yanında, günümüzün insan odaklı organizasyonlarında işyeri nezaketsizliği kavramı önemli bir kavram haline gelmiştir. Çalışma ortamında bu davranışın görülme sıklığının artışı da kavramın önemini vurgulamaktadır. Bununla beraber, nezaketsizliğin ve iş stresinin zamanla işten ayrılma niyetinin artmasına neden olabilmesi, bu kavramlar arasındaki ilişkinin önemini arttırmaktadır. Aynı zamanda, çalışanların birçok olumsuzluğun üstesinden gelme becerisi olan psikolojik dayanıklılık düzeyleri bu sürece önemli katkılar sunmaktadır. Bu bağlamada, araştırmanın temel amacı işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolünü incelemektir. Literatür taraması neticesinde, çalışanların işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde ilişki olabileceği varsayılmıştır. Bu noktada, kavramlar arası ilişkilerde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolünün incelenmesinin literatüre katkı sağlayacağı ön görülmektedir.

Araştırma modelini test etmek için İstanbul'da farklı sektörlerden çalışan 220 bireylerden anket yöntemiyle elde edilen analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan bireylere demografik sorular, işyeri nezaketsizliği, iş stresi, işten ayrılma niyeti ve psikolojik dayanıklılık ölçekleriyle yapılandırılmış bir soru formu yönlendirilmiştir. Elde edinilen verilere korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda işyeri nezaketsizliği ve işten ayrılma niyetinin arasında pozitif ve anlamlı ilişki

olduğu, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Regresyon analizi neticesinde, işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca Hayes'in düzenleyici ilişki modeline göre yapılan analizde, işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolü olmadığı belirlenmiştir. Çalışmanın sonuçları önceki literatür çalışmalarıyla birlikte ele alınarak incelenmiş, sonuç ve öneriler sunulmuştur.

GENERAL INFORMATION

Name and Surname : Handenur KAYA
Department : Business Administration
Program : Human Resources Management
Thesis Advisor : Doç. Dr. Seçil Bülbül
Type of Thesis : Master - Jun 2022
Keywords :Workplace Incivility, Job Stress, Turnover Intention, Psychological Resilience

ABSTRACT

THE EXAMINATION OF THE MODERATING ROLE OF PSYCHOLOGICAL RESILIENCE ON THE RELATIONS OF WORKPLACE INCIVILITY AND JOB STRESS WITH TURNOVER INTENTION

The increasing competitive environment in today's organizations affects the employees and the organizations they are in negatively. Exposure of employees to situations that create stress in their private and business life creates a stressful working environment and causes harmful results to organizations and individuals. In addition, the concept of workplace incivility has become an important concept in today's people-oriented organizations. The increase in the incidence of this behavior in the working environment also emphasizes the importance of the concept. However, the fact that incivility and job stress can cause an increase in the intention to leave the job over time increases the importance of the relationship between these concepts. At the same time, the psychological resilience levels of the employees, which are the ability to overcome many negativities, make significant contributions to this process. In this context, the main purpose of the research is to examine the moderator role of resilience in the relationship between workplace incivility and job stress and turnover intention. As a result of the literature review, it was assumed that employees' workplace incivility and job stress may be positively related to their intention to leave the job. At this point, it is anticipated that examining the moderator role of psychological resilience in the relations between concepts will contribute to the literature.

In order to test the research model, 220 individuals working from different sectors in Istanbul were analyzed by the survey method. A questionnaire structured with demographic questions, workplace incivility, job stress, intention to leave and psychological resilience scales was directed to the individuals participating in the research. Correlation and regression

analyzes were applied to the obtained data. As a result of the correlation analysis, it was determined that there was a positive and significant relationship between workplace incivility and intention to leave, and a positive and significant relationship between job stress and intention to leave. As a result of the regression analysis, it was revealed that workplace incivility has a significant effect on intention to leave, and job stress has a significant effect on intention to leave. In addition, in the analysis made according to Hayes' moderator relationship model, it was determined that resilience did not have a moderator role in the relationship between workplace incivility and job stress and turnover intention. The results of the study were examined in conjunction with previous literature studies, and conclusions and recommendations were presented.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ 3

ÖZET i

ABSTRACT iii

İÇİNDEKİLER v

TABLO LİSTESİ vii

ŞEKİL LİSTESİ viii

GİRİŞ 1

1. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ 4

1.1. İşyeri Nezaketsizliği Kavramı 4

1.2. İşyerinde Görülen Nezaketsiz Davranışlar 6

1.3. İşyeri Nezaketsizliğinin Nedenleri 7

1.3.1. Bireysel Faktörler 8

1.3.2. Örgütsel Faktörler 9

1.4. İşyeri Nezaketsizliğinin Sonuçları 10

1.5. İşyeri Nezaketsizliğini Önleme Yöntemleri 11

1.6. İşyeri Nezaketsizliği İle İlgili Çalışmalar 13

2. İŞ STRESİ 16

2.1. Stres ve İş Stresi Kavramı 16

2.2.Algılanan Stres Kaynakları 19

2.2.1.Bireysel Stres Kaynakları 20

2.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları 22

2.3. İş Stresi Yönetimi 24

2.4. İş Stresi ve İşyeri Nezaketsizliği İlişkisinin İncelenmesi 26

3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ 29

3.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı 29

3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi 30

3.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler 31

3.3.1. Kişisel Faktörler 32

3.3.2. Örgütsel Faktörler 33

3.3.3. Çevresel Faktörler 34

3.4. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları 35

3.5.İşten Ayrılma Niyeti ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi 37

3.6. İşten Ayrılma Niyeti ve İşyeri Nezaketsizliği Arasındaki İlişkilerinin İncelenmesi 38
4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK 40
4.1. Psikolojik Dayanıklılık Kavramı 40
4.2. Psikolojik Dayanıklılık Boyutları 42
4.2.1. Bağlanma 43
4.2.2. Kontrol 43
4.2.3. Meydan Okuma 44
4.3. Psikolojik Dayanıklılığı Etkileyen Faktörler 44
4.3.1. Risk Faktörleri 44
4.3.2. Koruyucu Faktörler 45
4.3.3. Olumlu Sonuçlar 46
4.4. İşyeri Nezaketsizliği, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramlarının Psikolojik Dayanıklılıkla İlişkisi 47
5. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ 50
5.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Kapsamı 50
5.2. Araştırmanın Örneklemi 51
5.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri 51
5.4. Ölçme Araçları 52
5.4.1. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği 53
5.4.2. İş Stresi Ölçeği 54
5.4.3. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği 54
5.4.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği 54
6. VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR 54
6.1. ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN DEMOGRAFİK BİLGİLERİ 54
6.2.Ölçeklerin Faktör Analizi 57
6.3. Ölçeklerin Ortalama ve Standart Sapma ve Güvenilirlik Değerlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikleri 61
6.4. Korelasyon ve Regresyon Analizlerine İlişkin Bulgular 66
7. GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ 71
7.1. Sonuç ve Tartışma 71
7.2. Çalışmanın Sınırlılıkları ve Öneriler 74
7.3. Çalışmanın Kuramsal ve Uygulamaya Yönelik Katkıları 74
KAYNAKÇA 76
EKLER 99

TABLO LİSTESİ

Tablo1: İşyeri Nezaketsizliğinin İş Stresine Etkisi İle İlgili Çalışmalar

Tablo 2. Demografik Özellikler (n=220)

Tablo 3: Çalışmadaki Ölçeklere ait KMO, Bartlett's Testleri ve Cronbach Alpha(α) Değerleri

Tablo 4: İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinde Faktör analizi

Tablo 5: İş Stresi Ölçeğinde Faktör analizi

Tablo 6: Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinde Faktör analizi

Tablo 7: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinde Faktör Analizi

Tablo 8: İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 9: İş Stresi Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 10: Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 11: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 12: İş Yeri Nezaketsizliği Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları

Tablo 13: İş Stresi Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları

Tablo 14: Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları (ham)

Tablo 15: Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları

Tablo 16: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları

Tablo 17: Verilerinin Normallik Testleri

Tablo 18: Verilerinin Ortalama,Std. Sapma,Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Tablo 19: Değişkenlerin Korelasyonları(Pearson)

Tablo 20: İş Yeri Nezaketsizliğinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Tablo 21: İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Tablo 22: İşyeri Nezaketsizliğinin İşten Ayrılmada Psikolojik Dayanıklılığın Düzenleyici Rolü

Tablo 23: İş Stresinin İşten Ayrılmada Psikolojik Dayanıklılığın Düzenleyici Rolü

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: İşyeri Nezaketsizliği Nedenleri

Şekil 2: Bireyi etkileyen stres kaynakları

Şekil 3: Pozitif Psikolojik Sermayenin Boyutları

Şekil 4: Basit moderatör konsepti model no:1

Şekil 5. Araştırmanın Kuramsal Modeli

GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında ve çalışma yaşamında rekabet üstünlüğü sağlamak ve rekabet edebilirlik, örgütlerin temel hedeflerinden biridir. Gelişen teknoloji rekabet etme hızını arttırmakta, örgütlerin bu değişikliklere uyum sağlamasını ve takip etmesini zorunlu hale getirmektedir. Bu uyumu yakalamak, iş yaşamında başarı, sürdürülebilirlik ve rekabet avantajını elde edebilmek için örgütler, kilit noktanın insan unsuru olduğunu anlayarak insan kaynağına verdiği değeri arttırma yönünde politikalar izlemeye başlamıştır.

Örgüt içerisinde farklı niteliklere ve kültürlere sahip bireyler yer almaktadır. Ortak bir paydada hareket edebilmek için örgüt içinde bulunan farklı yapıdaki bireyler, birbirlerine nazik ve saygılı davranmalı, örgütsel ve toplumsal kurallara uygun hareketler sergilemelidir. İşyeri nezaketsizliği bireylerarası kötü muamele davranışlarındandır. Hedefe zarar verme niyetinin belirsiz olduğu, düşük yoğunluklu ve birinin eşyalarını karıştırma, sözünü kesme, önemli bilgileri saklama ve birinin dedikodusunu yapma gibi daha az zararlı görülen davranışları içermektedir (Andersson ve Pearson 1999). Bireyler kurallara uygun olmayan ve birbirlerine nezaketsiz davranışlar sergilediklerinde, bu durum hem kendilerini hem de örgütü olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durumda çalışma ortamında nezaketsizliğe maruz kalan bireylerin olumsuz tutum ve algılamaları ile birlikte işten ayrılma niyetleri de artmaktadır. Aynı zamanda iş yaşamının doğası gereği bazı çevresel ve işe ilişkin nedenlerden dolayı bireylerin çevreleriyle arasındaki etkileşim neticesinde olumsuz durum ve gerilimler de yaşayabilmektedir. Söz konusu gerilim iş stresi olarak ifade edilebilmektedir. (Yenihan vd., 2014).

Böylece, bu çalışmada kavramların öneminden hareketle, işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkileri incelenmiştir. Kavramların tanımlarına bakıldığında, çalışanların iş yerinde karşılaştıkları, onları ruhsal, bedensel ve zihinsel olarak etkileyen, örgütün hedeflerine ulaşma konusunda olumsuz ya da olumlu sonuçları bulunan duruma iş stresi denilmektedir (Yüksel, 2014). Bu durum bireylerin verimi azaltan davranışlar göstermesine ve günlük işlerini yapmakta zorlanmalarına neden olmaktadır. Bu nedenle yazındaki bir çok araştırmada, stresin üstesinden gelme ve yönetme (Lazarus ve Folkman, 1984), çalışma ortamındaki stresten nasıl konulacağı konuları incelenmiştir. Yapılan araştırmalara göre, iş stresi, çalışanların performansına, verimliliğine, iş tatminine ve işten ayrılma niyetine doğrudan etkide bulunmaktadır (Onay ve Kılcı, 2011: Firth vd., 2004).

Benzer şekilde bir araştırmada, hedef baskısı-prim, iş yükü-çalışma süreleri, özel hayat alt temalarının iş stresini olduğu ve iş stresinin işten ayrılma niyetiyle bağlantılı olduğu tespit edilmiştir (Ercan, Kazançoğlu ve Küçükaltan, 2019). Bununla birlikte yapılan bazı araştırmalar, iş stresinin işten ayrılma niyetini arttırdığı savunulmaktadır (Arshadi ve Damiri, 2013). İş yerinde mutlu olmayan bireyler, çoğunlukla yeni bir iş arayışına yönelmekte, yeni bir iş bulduklarında da işlerini değiştirmektedir (Johnson ve Lord, 2007: Grandey, 2000: Kozak ve Güçlü, 2008). Örgütün bireylerin beklentilerini karşılayamaması gibi örgütsel ya da bireysel sebeplerle çalışanlarda oluşan örgütü terk etme, işi bırakma, iş ilişkisini sona erdirme isteğine işten ayrılma niyeti denir (Özdemir ve Özdemir, 2015).

"İşyeri nezaketsizliği" kavramı ise literatürde kabalık, kötü muamele, duygusal suiistimal, zorbalık, kurban etme, psikolojik terör, taciz, iş istismarı, yıldırma, işyeri travması, çalışanı suiistimal gibi çeşitli ifadelerle ilişkilendirilmiştir (Gökçe, 2008). Bunun yanında, işyeri nezaketsizliğinin, iş tatmini, iş performansı, tükenmişlik, örgüte bağlılık, işten ayrılma niyetiyle ilişkisi üzerine araştırmalar mevcuttur (Spence Laschinger vd., 2009: Sharma ve Singh, 2016: Batga ve Ceyhan, 2019: Lim vd., 2008: Rahim ve Cosby, 2016). Bunlara ek olarak Holm (2014), işyeri nezaketsizliğinin, örgütsel stresi arttırdığını ve psikolojik iyi oluş ve iş doyumunu azalttığını öne sürmektedir. Benzer şekilde yazındaki araştırmalar, işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetini arttırdığını (Kanten, 2014: Cortina vd., 2013: Faheem ve Mahmud, 2015: Holm vd., 2015) ve çalışanların performansına olumsuz etkilerinin bulunduğunu (Jiang vd., 2018: Faheem ve Mahmud, 2015: Rahim ve Cosby, 2016) ortaya koymaktadır. Ayrıca işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arsında büyük bir ilişki olduğunu savunan kaynaklar bulunmaktadır (Cortina, Kabat-Farr, 2013).

Öte yandan, psikolojik dayanıklılık, zorlu durumlara karşı başarılı bir biçimde uyum sağlama olarak tanımlanmaktadır (Zautra, Hall ve Murray, 2010). Stresin ve problemlerin yoğun olduğu çalışma ortamlarında, çalışanların işine başarılı bir biçimde devam edilmesi için en önemli kaynak olarak nitelendirilen psikolojik dayanıklılık kavramıdır (Avey, Luthans ve Jensen, 2009). İş yerinde ortaya çıkan karmaşık, belirsiz, zorlu durumların, artan sorumluluğun ve olumlu değişkenlerin oluşturduğu strese, direnme psikolojik dayanıklılık olarak ifade edilmektedir (Luthans, 2002). Yazında, stresle başa çıkma ve psikolojik dayanıklılık kavramları arasında bir ilişki olduğunu savunulmaktadır (Denovan ve Macaskill, 2016).

Bu çalışmada bağımlı değişken olarak ele alınmış olan işten ayrılma niyeti kavramı, ampirik ve kuramsal araştırmalarda farklı sonuç değişkenleri ve öncüllerle ile incelenmiştir. Bu çalışmada ise, işyeri nezaketsizliği ve iş stresi kavramlarının işten ayrılma niyetinin birer önceli olabileceği varsayılmıştır. Bununla birlikte, bireysel bir özellik olarak psikolojik dayanıklılığın işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde düzenleyici bir rolü olduğu öngörülmüştür.

Böylece, bu çalışmanın amacı, işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisini inceleyerek, kavramlar arası ilişkilerde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolünü araştırmak ve literatüre bu konuda katkı sağlamaktır. Bu amaç doğrultusunda birinci bölümde, işyeri nezaketsizliği kavramı, nezaketsiz davranışlar, nedenleri, sonuçları, önleme yöntemleriyle birlikte ortaya konularak bu kavramla ilgili yapılan çalışmalar ele alınmıştır. İkinci bölümde iş stresi ve stres kavramından, kaynaklarından ve stres yönetiminden söz edilerek iş stresinin, işyeri nezaketsizliği ile ilişkisi ortaya konulmuştur. Üçüncü bölümde işten ayrılma niyeti kavramı tanımlanarak, öneminden, bu niyeti etkileyen faktörlerden, sonuçlarından bahsedilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile iş stresi ve işyeri nezaketsizliği kavramlarının ilişkileri incelenmiştir. Dördüncü bölümde, psikolojik dayanıklılık kavramı, boyutları, dayanıklılığı etkileyen faktörler sunularak, psikolojik dayanıklılık ile diğer kavramların ilişkisi ele alınmıştır. Son olarak, araştırmanın yöntemi açıklanıp, elde edilen veriler ışığında sonuçlar ortaya koyulmuştur.

1. İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ

Günümüzün iş dünyasında rekabet artışıyla beraber işyeri nezaketsizliği kavramı sıklıkla karşımıza çıkmaya başlamıştır. Bu kavramı anlayabilmek için öncelikle işyeri nezaketsizliği tanımı yapılmıştır, nedenleri detaylandırılarak hangi davranışın işyeri nezaketsizliği davranışı olduğu örneklendirilmiştir. Ardından bu kavramın sonuçları ve önleme yöntemleri açıklanarak,literatürde işyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılan çalışmalar ele alınmıştır.

1.1. İşyeri Nezaketsizliği Kavramı

Teknolojinin gelişmesi ve iş dünyasındaki değişimler günümüzde, örgütlerdeki rekabet ortamının artışına neden olmuştur. Yaşanan değişimler örgütlerde çalışan bireylerin arasındaki sosyal ilişkilerin ve iş ilişkilerinin karmaşıklaşmasına, güç kazanma arzusuna ve menfaatlerin ön plana çıkmasına sebep olmaktadır. Bu durumdan dolayı, çalışanlar zaman zaman bireysel amaçlarını örgütsel amaçlarından önde tutabilmektedir. Bireyler arası ilişkiler saygı kurallarından uzakta gerçekleşebilmekte, nezaket çerçevesinin dışında davranışlar sergilenebilmektedir (Polatçı ve Özçalık, 2013; Çoban ve Deniz, 2018). İşyeri nezaketsizliği kavramı literatürde ilk kez Yöntem Akademisi Dergisinde yayınlanan 1999 yılında Andersson ve Pearson tarafından yapılan araştırmada konu olarak ele alınmıştır. Araştırmanın yazarlarına göre, işyeri nezaketsizliği, işyerinde kişilerin birbirlerine karşı saygı normlarının ihlal etmesi ile meydana gelen düşük yoğunluklu, belirsiz bir niyetle yapılan fakat hedef alınan kişi veya kişilere zarar veren sapkın bir davranış olarak tanımlanmıştır (Demirsel ve Erat, 2019; Andersson ve Pearson, 1999).

Literatürdeki mevcut çalışmalarda "işyeri nezaketsizliği" kavramı ve "işyeri kabalığı" kavramı aynı anlamlarda kullanılmıştır. Benzer şekilde bu çalışmalarda "kabalık" ve "nezaketsizlik" kavramları eş anlamlı olarak görülmektedir (Kızıloğlu ve Akgemici, 2021). Yabancı literatürde işyeri nezaketsizliği kavramı "Workplace Incivility", "Incivility in the workplace" kavramları ile karşılık bulmaktadır.

Pearson, Andersson ve Wegner (2001) çalışmalarında işyeri nezaketsizliğinin üç özelliğini vurgulamaktadır. İlki, normların ihlali ile ilgilidir. İş dünyasında ve sosyal hayatlarında insanların yapmakla yükümlü olduğu o kadar çok görev vardır ki, etrafındaki

bireylere en az düzeyde dikkat göstermekte ve içinde bulundukları bu durumda etrafındakilerle daha az iletişime geçmektedirler. Söz konusu olan bu iletişimsizlik zamanla, kişilerin çevresindeki bireylere ve söylemlerine kayıtsız kalmalarına, onların önemsizleşmelerine sebep olmaktadır. Kişi için çevresindekilere saygılı davranmak da bu koşuşturmada önemini yitirmektedir. Bütün bunlar neticesinde, saygı kuralları çerçevesinden uzak kabul edilen, kaba davranışlar daha yaygın hale gelmektedir (Andersson ve Pearson, 1999). Söz konusu olan durum, kurumlara yansısa da işyerinde çalışanlar, birbirlerine karşı olan davranışlarında ve birbirleri ile iletişimde bulunduklarında, asgari saygı kurallarına uymalıdır. Bu durum, çalışanların birbirlerinden hoşlanıp hoşlanmamalarından bağımsız, profesyonel iş dünyası içerisinde uymakla yükümlü olduğu kurallardır (Taştan, 2014). Delen 'in (2010) çalışmasında işyeri nezaketsizliği, işyeri kurallarına aykırı davranışlar sergilenmesi biçiminde tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle, işyeri nezaketsizliği, kişide saygısızlığa maruz kaldığı yönünde duygu ve düşüncelerin oluşmasını sağlayan, kişiyi üzebilen ve incitebilen sözlü-sözsüz, doğrudan olmayan (dolaylı), imalı, pasif, düşük yoğunluklu davranışlardır (Işıkay ve Taslak, 2021).

İşyeri nezaketsizliğinin ikinci özelliği niyetin belirsizliğidir. Birey nezaketsizliği zarar verme niyetiyle sergiliyor olabilmekte ya da herhangi bir niyeti olmadan dikkatsizce bu davranışı gerçekleştirebilmektedir. Diğer yandan, nezaketsiz davranan kişi bile zarar verme amacıyla yaptığının farkında olmayabilmektedir. Bu bakımdan işyeri nezaketsizliğini tespit etmek oldukça zordur. Nezaketsiz davranışları gerçekleştiren kişi, hedef bireyi kişisel algılamakla veya fazla duygusal olmakla suçlayabilmekte, kendini aklayabilmek için şaka yaptığını ve zarar verme niyetinde olmadığını beyan edebilmektedir (Pearson ve Porath, 2005).

Şiddetin düşüklüğü, işyeri nezaketsizliğinin üçüncü özelliğidir. Taciz, mobbing, şiddet, suistimal gibi davranışlar yüksek yoğunluğa sahip olduğundan kişiye daha fazla zarar verebilmektedir. Aynı zamanda bu davranışlar açıkça bireye zarar verme niyetiyle yapılmaktadır. İşyeri nezaketsizliği bu yönüyle diğer üretkenlik karşıtı davranışlardan ayrılmaktadır (Kızıloğlu ve Akgemci, 2021).

Nezaketsizlik iş hayatında gerçekleşen hızlı değişimler, küreselleşme, belirsizlik ve artan rekabet nedeniyle daha sık karşılaşılan bir sorun haline gelmektedir (Polatçı ve Özçalık, 2013). Başka bir deyişle, son yıllarda işyeri nezaketsizliği ülkemizde ve diğer ülkelerde

oldukça yaygınlaşmıştır. Yazındaki işyeri nezaketsizliği ile ilgili olan araştırmaların, %8,11'i 2010-2013 yılları arasında, %59,46'sının 2018-2020 yılları arasında yapıldığı görülmektedir (Işıkay ve Taslak, 2021). Benzer şekilde, Porath ve Pearson (2013) yaptığı araştırmada, çalışanların %98'nin nezaketsizliğe uğradığını ve %50'sinin en az haftada bir defa nezaketsiz davranışla karşılaştığını savunmuştur. Cortina ve arkadaşları (2001) bir çalışmasında, işyeri nezaketsizliğine maruz kalan çalışanların oranının son beş yılda %71 olduğunu ortaya koymuştur. Trudel ve Reio (2011) yaptıkları araştırmada, araştırmaya katılan bireylerin %86.2' sinin geçtiğimiz yıl içerisinde işyeri nezaketsizliği yaşadığını saptamıştır.

İş yeri nezaketsizliği geçici, anlık yaşanan, bir defaya mahsus ve nadiren meydana gelen bir olay değil, süreklilik arz eden ve bireyler açısından olumsuzluklara sebebiyet veren bir durum olmaktadır (Pearson ve Porath, 2005).

1.2. İşyerinde Görülen Nezaketsiz Davranışlar

Zorlu çalışma şartlarında çalışanların maruz kaldığı ya da sergilediği bazı olumsuz işyeri davranışları bulunmaktadır. İşyeri nezaketsizliği bu davranışlardan biridir (Baran vd., 2019). Örgütte sergilenen diğer olumsuz davranışlarla kıyaslandığında daha az zararlı olduğu belirtilmektedir (Sears ve SearsHumiston, 2015). Bu davranışın tespit edilmesi zor olduğundan örgüte, uzun vadede zarar vermektedir (Shim, 2010). Bu nedenle, işyerinde görülen nezaketsiz davranışları örneklendirmek oldukça önemlidir.

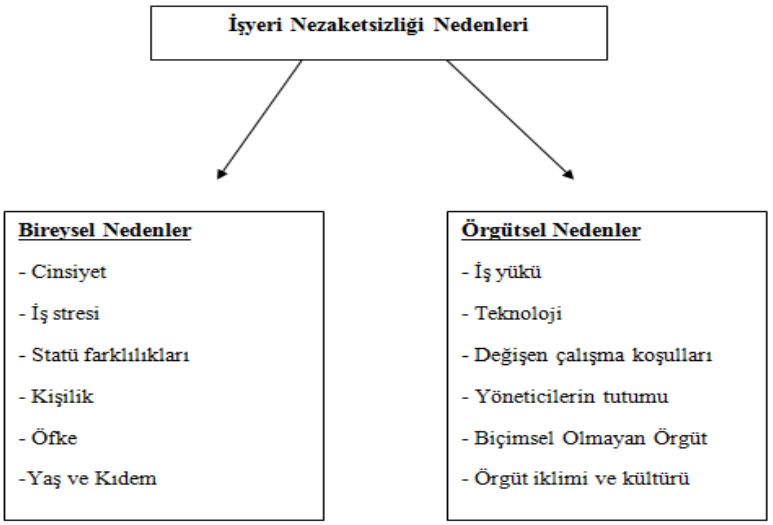
Davranışın nezaketsizlik olarak adlandırılması kurumsal özelliklere ve kültürel yapıya göre değişiklik göstermektedir. Aynı şekilde nezaketsiz davranışın çeşitliliği de buna bağlı olarak etkilenmektedir. Bu durumda, üzerinde durulması gereken konu, mevcut sosyal normlara aykırı söylem, davranış ve durumun niteliğidir. İşyeri nezaketsizliği kapsamında gösterilen davranışlar: bireylerin birbirini görmezden gelme, aşağılama, küçümseme, öğle yemeği, parti gibi etkinliklere davet edilmeme, birbirlerinin ihtiyaçlarına ve isteklerine tepkisiz kalma, ekip arkadaşlarının bulunduğu ortamda küçük düşüren yorumlar yapma, selamlaşmama, özel hayatlarına müdahale etme gibi davranışlardan oluşmaktadır (Pearson vd., 2000; Johnson ve Indvik, 2001; Trudel ve Reio, 2011; Hershcovis, 2011). Nezaketsizlik, iş arkadaşlarına bağırarak seslenme, örtülü bir biçimde tehditkar konuşma (Reich ve Hershcovis, 2015), söylenti yayma, dedikodu yapma, dik dik bakma gibi davranışları da içerir (Lim vd., 2008). Bununla beraber temel saygı normları çerçevesinde muhatabının

sözünü kesme, iyi günler ve günaydın dememe, teşekkür etmeme, başkasına ait eşyayı izinsiz kullanma, işyerini dağınık bırakma gibi davranışlar da işyeri nezaketsizliği olarak nitelendirilmektedir (Delen, 2011; Taştan, 2014). Diğer yandan, profesyonellikten uzak terimler (abla, abi, bacı, efendi vb) ile hitap etme, maillere ya da gelen aramalara cevap vermeme, iş arkadaşları bir konuda yardım istediğinde sinirli davranma, bilgileri saklama, diğerlerinin fikirlerini önemsememe gibi davranışlar da nezaketsizlik olarak değerlendirilmektedir (Kumral ve Çetin, 2016).

Bu davranışlar arasında üstün, çalışanların çabalarının karşılığında teşekkür etmemesi, aşağılayıcı isimler ile seslenmesi, çalışana bağırması (Pearson vd., 2000), iş birliği içinde çalışmayı reddetmesi, başkalarının çalışmalarından kazanç elde etmesi, çalışanını önemli iş faaliyetlerinin dışında tutması, görüşmelerin/toplantıların düzenini bozması (Felblinger, 2008) gibi davranışlar da bulunmaktadır.

1.3. İşyeri Nezaketsizliğinin Nedenleri

İşyerlerinde verimliliği düşüren, etkililiği azaltan, işyeri nezaketsizliğinin nedenleri ülkeye, toplumun gelişmişlik düzeyine, kültüre ve işletmeye göre farklılık gösterebilir. İşyeri nezaketsizliğinin meydana gelmesinde etkili olan faktörler, örgüt iklimi, çalışma koşulları, yönetim tarzı, statü farklılıkları, gözetim şekli, çalışma yılı ve yaş olarak sıralanmaktadır (Pearson vd., 2000). Bunlara ek olarak iş yükü işyeri nezaketsizliğini etkileyen faktörler arasındadır (Taylor ve Kluemper, 2012). Araştırmacılar işyeri nezaketsizliğinin ortaya çıkmasına neden olan faktörleri örgütsel ve bireysel olmak üzere iki gruba ayırmıştır (Işıkay, 2018).



Şekil 1: İşyeri Nezaketsizliği Nedenleri (Işıkay, 2018)

1.3.1. Bireysel Faktörler

İşyeri nezaketsizliğinin cinsiyet açısından yapılan araştırmalarında kadınların bu davranışa daha çok maruz kaldıkları, hassas ve duygusal yapısı sebebiyle nezaketsizliği daha çok algıladıkları görülmektedir (Cortina vd. 2013).Yapılan bir araştırmada hem kadınların hem erkeklerin nezaketsiz davranışlar sergilediği öne sürülmektedir. Nezaketsizliğin büyük kısmının hemcinsler tarafından gerçekleştirildiği ve bu durumdaki çoğunluğu kadınların oluşturduğu ortaya koyulmaktadır. Araştırmaya göre eğer nezaketsizlik için hedeflenen kişi kadın ise %63 oranında yine bir kadın tarafından bu duruma maruz kalmaktadır, eğer hedeflenen kişi erkek ise %62 oranında yine bir erkek tarafından bu duruma maruz bırakılmaktadır (Gary Namie, 2003).

Stres nezaketsizliği etkileyen önemli bir faktördür. Stres altındaki bireyler sosyal becerilerini kaybedebilmektedir. Bu durum diğer bireyleri ya da davranışları düşmanca algılama eğiliminde olmalarına neden olmaktadır (Johnson ve Indvik, 2001). Bu sebeple hoşnutsuzluk ve memnuniyetsizlik gibi hislere kapılıp nezaketsizlik gösterebilmektedir (Caza ve Cortina, 2007). Roberts ve arkadaşlarının (2011) yaptıkları bir araştırmaya göre, nezaketsizlik ve iş stresi arasında pozitif yönde bir ilişki gözlemlenmiştir.

Nezaketsizliği etkileyen önemli faktörlerden biri de statü farklılıklarıdır. Yapılan bir araştırma, düşük statüde görev alan bireylerin yüksek statüde görev alan bireylere oranla üç kat daha fazla nezaketsizliğe maruz kaldıklarını ortaya koymaktadır (Taştan ve Torun, 2016; Pearson vd., 2000).

Örgütlerde çalışan bireylerin her biri farklı kişilik özelliğine sahiptir. Bu nedenle nezaketsiz davranışları algılamaları ve sergilemeleri de farklılık göstermektedir. Bu yönüyle kişilik, işyeri nezaketsizliğini oldukça etkileyen bir unsurdur. Beş faktörlü kişilik özelliklerini konu alan araştırmalarda, duygusal dengesizlik düzeyi yüksek, uyumluluk düzeyi düşük bireylerin diğer kişilerle kıyasla daha fazla nezaketsizlik gösterdiği saptanmıştır (Milam vd., 2009; Naimon vd., 2013). Bunlara ek olarak narsist kişilik nezaketsizliğin meydana gelmesini etkilemektedir(Penney ve Spector, 2002).

Öfke kontrolü nezaketsiz davranışlar üzerinde oldukça etkilidir. Kişiler sinirlendiklerinde öfkelerini kontrol etmekte zorlanmakta ve bunu başaramadıklarında incitici

ve kaba olabilmektedirler. Öfkesini kontrol edemeyen ve duygusal olarak hassas bireylerin nezaketsizlik gösterme olasılıkları daha yüksektir (Andersson ve Pearson, 1999).

Yazındaki mevcut araştırmalarda çalışanların kişilik özelliklerinin,cinsiyet ve yaş gibi bireysel özelliklerinin ve psikolojik durumlarının nezaketsizlik gösterme eğilimini etkilediğini ortaya koymaktadır (Taştan, 2014a; James vd., 2008).

1.3.2. Örgütsel Faktörler

İşyeri nezaketsizliğini bireysel faktörler kadar örgütsel faktörler de etkilemektedir. Örneğin, örgütlerde çalışanlar, aşırı iş yükü nedeniyle stres yapabilmekte ve diğer çalışanlara kaba davranabilmektedir.. Bu durum çalışanların psikolojilerini de olumsuz etkileyerek nezaketsiz davranışları ortaya çıkarmaktadır. Benzer şekilde ampirik araştırmalar, iş yükü ile işyeri nezaketsizliği arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu öne sürmektedir (Taylor ve Kluemper, 2012).

Teknoloji nezaketsizliği etkileyen örgütsel faktörlerden biridir. Günümüzde, rekabet avantajı sağladığından, örgütlerde yüksek teknolojinin önemi arttırmıştır. Araştırmacılardan bazıları bu durumun çalışanlarda birbirlerine iyi ve kibar davranacak vakitleri olmadığı inancını oluşturduğunu, bu sebeple iletişim eksikliğinin ortaya çıktığını savunmaktadır. Dolayısıyla iletişimsizlik, nezaketsiz davranışların ortaya çıkmasını sağlamaktadır (Pearson ve Porath; 2005). Aynı zamanda bireylerin teknolojiye uyum sağlamakta zorlanmaları ve yetersiz kalmaları davranışlarına yansıyarak, onları nezaketsizlik göstermeye yöneltmektedir.

Örgütsel faktörlerde diğer bir unsur değişen çalışma koşullarıdır. Örgütlerde performans baskısı, geçici süreli ve yarı zamanlı çalışma, bütçe kesintileri, kar baskısı, küçülme gibi durumlar yöneticileri, çalışanlara nezaketsiz davranışlar sergileyemeye yöneltmektedir. Bu durum sebebiyle çalışanların örgütsel bağlılıkları azalır ve konsantrasyon eksikliği, dikkatsizlikleri artar. Zamanla çalışanlar da yöneticilerine nezaketsizlik göstermeye başlar (Andersson ve Pearson, 1999).

Yönetici tutumu, nezaketsizliği etkileyen oldukça önemli bir etkendir. Özellikle nezaketsiz davranışların örgüt içinde yaygınlaşmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu durum bireysel ve örgütsel hedeflere zarar vermektedir (Pearson vd., 2000). Özellikle otoriter yönetim tarzını benimseyen yöneticiler, küçük hatalarda bile nezaketsizlik

sergileyebilmektedir. Diğer yandan, serbest bırakıcı liderlik tarzını benimseyen yöneticiler sorunu görmezden gelmekte ve çözmek için harekete geçmemektedir. Böyle bir durumda da çalışanlara yöneticiye nezaketsizlik gösterebilmektedir. Nezaketsizliğin nispeten daha düşük olduğu liderlik tarzı, demokratik liderliktir (Onay, 2020).

Örgüt iklimi, bir örgütü diğerlerinden ayrıştıran, çalışanlardan etkilenen ve çalışanları etkileyen değerler, varsayımlar ve normlar bütünüdür (Özgener, 2016). Kapalı örgüt iklimine sahip örgütlerde baskı, şüphe, başarısızlık ve olumsuz düşünme ön planda olduğundan bireylerin nezaketsizliğe maruz kalma ihtimali daha yüksektir.Pasif savunmacı ve saldırgan savunmacı örgüt kültürlerinde çalışanların birbirine nezaketsizlik göstermektedir. Aynı şekilde bu örgüt kültürlerinde yöneticiler de çalışanlara nezaketsizlik sergilemektedir (Büte, 2011).

Örgütlerde biçimsel olmayan hitaplar, duygusal ifade, konuşma biçimleri, kılık kıyafet, bedensel iletişim gibi unsurlar nezaketsiz davranışların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. Örneğin, kıyafetlerde standartlık ve resmilik olmayan örgütlerde resmi olmayan davranışlar ve konuşma veya lakap takma gibi durumlar görülebilmekteyken, resmi kıyafetlerin veya standart kıyafetlerin öncelikli olduğu örgütlerde mesafeli ve resmi iletişim hakimdir(Andersson ve Pearson, 1999).

1.4. İşyeri Nezaketsizliğinin Sonuçları

Örgütlerde, bireyler arasında nezaketsizliğin yaygınlaşması, bireysel ve örgütsel olarak birçok olumsuz etki yaratabilmektedir. Örneğin, örgütte çalışanlar nezaketsiz davranışlar sergilediğinde, örgütsel performans azalmaktadır (Kanten, 2014). Özellikle, nezaketsizliği gösteren birey üst bir statüde ise nezaketsiz davranışa maruz kalan kişi doğrudan tepki göstermemektedir. Bunun yerine çalışırken kasıtlı olarak daha az çaba gösterip daha az performans sergilemeyi tercih edebilmekte hatta yapılan işin kalitesinden ödün verebilmektedir (Christine M. Pearson ve Porath, 2005). Diğer yandan, saygı çerçevesinde çalışılan işyerlerinde bu durum tersi yöndedir. 20.000'den fazla çalışan üzerinde yapılan bir araştırmaya göre, liderin, kendisine saygı duyduğunu hisseden çalışanlardan %92'sinin işine öncelik verdiği ve daha fazla odaklandığı, %55'nin ise işe daha fazla katılım gösterdiği tespit edilmiştir (Porath, 2017).

Nezaketsizliğin örgüt açısından meydana gelen olumsuz sonuçlardan bir diğeri çalışan devridir. Bir araştırmaya göre , nezaketsizliğe maruz kalan çalışanların %12'sinin örgütten

ayrıldığı tespit edilmiştir (Pearson vd., 2000). Literatürdeki araştırmalar tarandığında, bir çoğuna göre, işyeri nezaketsizliği çalışanların depresyon, stres ve tükenme gibi rahatsızlıklar yaşamasına ve hatta işten ayrılmasına neden olduğu ortaya koyulmaktadır (Blau ve Andersson, 2005).Slither vd.'ne (2012) göre işyeri nezaketsizliği arttıkça çalışanlar daha fazla devamsızlık yapmaktadır.

Öte yandan nezaketsiz davranışlara maruz kalan kişi sağlık açısında da olumsuz etkilenmektedir. Uzun süre nezaketsizliğe maruz kalan birey hem psikolojik hem fiziksel sağlığında problemler yaşamaktadır. Psikolojik açıdan; depresyon ve anksiyete, fiziksel açıdan ise ; mide ve kalp rahatsızlıkları, yüksek tansiyon gibi rahatsızlıklar yaşanabilmektedir (Johnson ve Indvik, 2001). Benzer şekilde, Hershcovis'in (2011) çalışmasında, işyeri nezaketsizliğinde hedef alınan kişinin sağlık sorunlarında artış olduğu tespit edilmiştir. Bunlara ek olarak,Gary Namie, araştırmasında nezaketsiz davranışlara maruz kalan kişilerde: uykusuzluk (%71), stres (%76), konsantrasyon kaybı (%71), klinik depresyon (%39), travma sonrası stres bozukluğu (%47), panik atak (%32) gibi sağlık problemleri görüldüğünü ortaya koymaktadır.

Nezaketsizlik, çalışanlara kendilerini neşesiz, rencide olmuş, hayal kırıklığına uğramış ve depresif hissetmelerine sebep olmaktadır (Pearson vd., 2001). Nezaketsiz davranışlar, ilerleyen süreçlerde bireylerin profesyonel kimliklerini zedelemekte, çalışanların başta kendilerine sonrasında ise mesleki yetkinliklerine olan güveni azaltmaktadır (Zauderer, 2002). Bu durum çalışanların giderek tükenmişlik hissini yaşamasına da neden olur(Hershcovis vd., 2017).

İşyeri nezaketsizliğinin örgüt üzerindeki olumsuz sonuçlarından bir diğeri iş tatminidir (Penney ve Spector, 2005). Nezaketsizliğe maruz kalan çalışanların iş tatmini azalmaktadır (Kanten, 2014). İşinden memnun olmayan çalışanlarda örgütsel bağlılık da bu duruma bağlı olarak azalmaktadır (SpenceLaschinger vd., 2009). Bunlara ek olarak nezaketsiz davranışlar,çalışanların örgütsel adalet algısı (Lim ve Lee, 2011) , iş performansının verimliliği ve örgüt içindeki güven ortamına zarar verdiğinden (Logan, 2016) örgüt kültüründe bozulmalar meydana gelmektedir (Pearson ve Porath, 2005).

1.5. İşyeri Nezaketsizliğini Önleme Yöntemleri

Kurumlar ve çalışanlar açısından birçok olumsuzluğa sebep olan işyeri nezaketsizliği ile mücadele etmek mümkündür, ancak bu olguyu bütünüyle ortadan kaldırmak mümkün olmamaktadır (Hornstein, 2003). Çalışma ortamında nezaketsizliği önlemek isteyen örgütler öncelikle, örgütün en üst düzeyinden en alt düzeyine kadar sıfır tolerans anlayışını yaygınlaştırmalıdır. Örgütte nezaketsiz davranışlara karşı tolerans gösterilmeyeceği sözlü ve yazılı olarak ifade edilmelidir. Günümüzde pek çok kurum, kurallarını oluştururken, çalışanların müşterilere nasıl davranması gerektiği konusu üzerinde durmaktadır. Ancak çok az bir kesim kurallarına, çalışanların birbirlerine nasıl davranması gerektiği konusunu dahil etmektedir. Örneğin,Southwest Havayolları'nın misyon ifadesinde şöyle bir ibare yer almaktadır: "Her şeyden önce, çalışanlara ilgi, saygı ve sevecen bir tutum gösterilecektir ki onlar da her Southwest müşterisine aynı ilgiyi, saygıyı ve sevecen tutumu gösterebilsin."(Pearson ve Porath, 2005). Bununla birlikte, resmi politikaların net bir biçimde belirlenmesi, işyeri nezaketsizliğini önlemede etkili bir yöntemdir. Örgütlerin, işyerinde sergilenmesi gereken davranış beklentilerinden ve bu sınırları ihlal etmenin sonuçlarından oluşan politikalar belirlemesi gerekmektedir. Böylece çalışanlar, bu kuralları uyulması gereken kurallar olarak değerlendirecek ve işyeri nezaketsizliği önlenmiş olacaktır (Doshy ve Wang, 2014).

Eğitim eksikliği nezaketsizliğe neden olabilmektedir. Bazı durumlarda; zor insanlar başa çıkma, uyuşmazlık çözümü, stres yönetimi, müzakere, dinleme ve rehberlik gibi alanlarda bireylerin yetkinliğini geliştirmek işyeri nezaketsizliğinin azalmasını sağlayabilmektedir. Bu yetkinlikler dolayısıyla performans artacağından müşteriler ve çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler de gelişebilir. Böylelikle bu durum, örgüt için birden çok olumlu etki yaratabilir (Pearson ve Porath, 2005). Literatürde mevcut bir araştırmaya göre, çalışanlara yönelik olarak stres ve öfke yönetimi, nezaket kuralları gibi konularda hizmet içi eğitimler düzenlemek işyeri nezaketsizliğini önlemede etkili olabilmektedir (Demirkasımoğlu ve Arastaman, 2017).

Nezaketsizliği önleminin yöntemlerinden bir diğeri çalışanların yapısal olarak güçlendirilmesidir. Kanter çalışmasında yapısal güçlendirmeyi ‘‘işgörenlerin desteklenmeleri, bilgiye ulaşmaları, işlerini yapabilmek için gerekli kaynaklara sahip olmaları ve son olarak öğrenme ve kendilerini geliştirme fırsatlarına sahip olmaları’’ şeklinde tanımlamaktadır (Kanter, 1979). Yapılan bir araştırmaya göre, çalışanlar kendisini yapısal olarak

güçlendirilmiş hissediyorsa, çalışma ortamında daha nazik davranmaktadır (Polatçı ve Özçalık, 2013).

İşyeri nezaketsizliği, nazik ve kibar bireyleri işe alarak önlenebilmektedir. Potansiyel çalışanlara, örgütün beklentilerinin ve örgüt politikalarının aktarılması, bireyler arası davranışlar için çizilen sınırların belirtilmesi gerekmektedir. İşe alım sürecine örgüt tarafından, potansiyel çalışanların referans kontrolleri yapılmalıdır. Özellikle daha önce sergilenmiş (nezaketsizliği içeren) davranış modellerinin kaynağı irdelenmelidir. İşe yeni başlayan çalışanların, eğitim ve oryantasyon sürecinde örgüt beklentileri önemli bir konu olarak ele alınmalıdır (Cortina, 2008).

Örgütten ayrılan bireylerle yapılacak görüşmeler, çalışma ortamında yaşanan nezaketsiz davranışları tespit etmek ve önlemek açısından katkı sağlamaktadır. Nezaketsizliğe maruz kalan ve bu durumu raporlaştırmayan pek çok birey, uygun bir iş bulduktan sonra işletmeden ayrılmaktadır. Faklı sebeplerden dolayı ayrılışının gerçek nedenini örgüte belirtmemektedir. Bu bireylerin ayrılışından belirli bir süre sonrasında, onlarla ayrılma nedenleri konuşmak için bir görüşme yapılabilir, böylece işi bırakmasının asıl nedeni sorgulanabilir. Aradan geçen zaman sayesinde çalışan, varsa çekincelerinden arınmış olabilir hatta örgütün önemsemeyeceğini düşündüğü fikirlerini artık o örgütün bir parçası olmadığından daha rahat bir biçimde ifade edebilir. Oldukça düşük bir maliyetle gerçekleştirilebilen bu işlem, samimi açıklamalar dolayısıyla kazanılan değerli fikirleri örgüte katabilmektedir (Pearson ve Porath, 2005).

Nezaketsiz davranışları sergileyen örgütün üst kademelerinden olan yöneticiler de olabilmektedir. Böyle bir durumda örgüt öncelikle, çalışanları ve yöneticileri iki ayrı grup gibi düşünme inancından kurtulmalıdır. Örgütteki yöneticilerin ve çalışanların bir bütün olduğu, aynı amaç için bir arada oldukları inancı benimsenmelidir. Bu ayrımın ortadan kaldırılması için öncelikle işletmedeki ödül sistemi ele alınmalıdır. Örgütlerde genellikle yöneticilere sunulan ancak çalışanların yararlanamadığı ödül mekanizmaları bulunmaktadır. Bu mekanizmaların çalışanlar için de uygulanması gerekmektedir. Diğer yandan örgüt içerisinde çalışanların önerilerinin ve görüşlerinin değerlendirildiği ve dikkate alındığı bir yapı kurulmalıdır. Bu durum çalışanların konumunu güçlendireceğinden, yöneticiler de çalışanlara daha saygılı ve nazik davranmak durumunda olacaklardır (Hornstein, 2003).

1.6. İşyeri Nezaketsizliği İle İlgili Çalışmalar

Literatürde işyeri nezaketsizliği ile ilgili yapılan bazı çalışmalar bulunmaktadır. Cortina, Magley, Williams ve Langhout 2001 yılında Amerika' da 1180 kamu çalışanın üzerinde"İşyerinde Nezaketsizlik: Oran ve Etki" isimli çalışmayı yapmışlardır. Bu araştırmaya göre, çalışma ortamında nezaketsizliğe maruz kalanlar, önemli psikolojik problemler yaşamakta, işyerinde kadınlar, erkek çalışanlardan daha fazla nezaketsizliğe uğramakta ve meslek hayatına verilen önem ve fazla yaşanan nezaketsizlik arasında bir ilişki bulunmaktadır. Aynı şekilde Cortina ve Magley (2009) işyerinde nezaketsizliğe tepki profillerini ve modellerini inceleyen, kamu üniversitelerinde çalışanlar üzerinde yürüttükleri araştırmalarında, nezaketsizliği deneyimleyen bireylerin kendilerini hayal kırıklığına uğramış, sinirli ve gücenmiş hissettiklerini tespit etmiştir.Benzer şekilde, Porath ve Pearson (2012) yaptığı araştırmada çalışma ortamındaki nezaketsiz davranışların korku, mutsuzluk ve öfke gibi duygusal deneyimleri arttırdığını öne sürmektedir.Bunlara ek olarak, Polatçı ve Özçalık (2013) yapısal ve psikolojik güçlendirme ile işyeri nezaketsizliği arasındaki ilişki konusunu, Çorum ilinde bulunan 171 banka çalışanı üzerinde yaptıkları araştırmayla incelemiştir. Bu araştırmaya göre, yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliğini negatif yönde etkilediği, yapısal ve psikolojik güçlendirmenin tükenmişliği negatif yönde etkilediği ve işyeri nezaketsizliğinin tükenmişliği pozitif yönde etkilediği ortaya koyulmaktadır. Bununla birlikte, Penney ve Spector (2005) iş stresi, nezaketsizlik ve üretkenlik karşıtı davranışlar isimli araştırmasında, işyeri nezaketsizliğinin örgüt içi baskı olarak görüldüğünü, nezaketsizliğin üretkenlik karşıtı davranışlar ile pozitif yönde, iş memnuniyeti ile negatif yönde ilişkisi olduğunu tespit etmiştir. Felblinger (2008) nezaketsizlik ve zorbalığın örgüt iklimini olumsuz yönde etkilediğini hemşireler üzerinde yaptığı bir çalışmayla savunmaktadır. Benzer şekilde, Taştan (2014)' ın sağlık sektöründe yaptığı, işyeri nezaketsizliğini öngören örgütsel ve durumsal öncüller ile çalışanların davranışsal sonuçları arasındaki ilişki ve sosyo–psikolojik kaynakların rolünün incelenmesi isimli araştırması da nezaketsizlik üzerine yoğunlaşan çalışmalardadır. Bu araştırmaya göre, algılanan sosyal desteğin işyeri nezaketsizliğini algılaması ile saldırgan davranışlar arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu, işyeri nezaketsizliği ile saldırgan davranışları arasında pozitif ilişki olduğu sonucu ortaya koyulmaktadır. Bunlara ek olarak, Taylor (2010) işyerinde nezaketsizliğin bireysel düzeyde etkilerini, Amerika Birleşik Devletlerindeki üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmasıyla incelemiştir. Bu çalışmanın neticesinde, işyeri nezaketsizliğinin boyutlarından iş arkadaşı nezaketsizliği ile görev performansı arasında negatif ama anlamlı olmayan bir etki olduğu, yönetici nezaketsizliğinin görev performansını negatif etkilediği tespit

edilmiştir.Bununla birlikte Kanten (2014) Ankara'da 207 çalışan üzerinde yaptığı araştırmada işyeri nezaketsizliği davranışlarının sosyal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğunu, bu ilişkide duygusal tükenmenin kısmi aracılık etkisine sahip olduğunu savunmuştur. Miner ve Cortina (2016) tarafından yapılan, kadınlara karşı gösterilen nezaketsizlik ile bireyler arası adaletsizlik algısı arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirten, kadınlara yönelik gözlemlenen işyeri nezaketsizliği, bireyler arası adaletsizlik algısı ve iş sağlığı ilişkisi adlı çalışma da işyeri nezaketsizliğine yoğunlaşan araştırmalardan biridir.

2. İŞ STRESİ

Çağımızın koşullarında, hızla gelişen teknolojiye uyum, şehirleşme, artan nüfus gibi unsurlar stresi tetiklemektedir. Bu unsurların tamamı, değişimin bir parçasıdır, değişim devam ettiği sürece stres de var olmaya devam edecektir. Bu kavramı anlayabilmek için öncelikle stres tanımı yapılmıştır. İş stresi kavramı açıklanarak stresin bireysel ve örgütsel kaynaklarından bahsedilmiştir. Ardından stresin nasıl yönetileceği ve bu kavramın işyeri nezaketsizliği kavramıyla ilişkisi ortaya konulmuştur.

2.1. Stres ve İş Stresi Kavramı

Stresin çok yönlü bir kavram olması, stres yaratan olaylarla karşılaşıldığında meydana gelen duyguların fark edilmesini ve yönetilmesini zorlaştırmaktadır. Bu bakımdan, stresi tanıma, stresli durumlarda duyguları uygun bir yolla kontrol altına almayı öğrenme ve buna yönelik davranma için oldukça önemlidir (Raber ve Dyck 1993).

Stres Latince bir kelimedir ve "estrece" kelimesinden gelmektedir. Baskı, gerilme, zorlama anlamlarını ifade etmektedir. 17. yüzyılda bela, felaket, keder, elem, dert, 18. ve 19. yüzyılda kişilere, ruhsal yapıya, objelere yönelik baskıyı ifade etmek için baskı, güç gibi anlamlarda kullanılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 2002). Stres kavramı yazında ilk kez HansSelye (1977) tarafından "vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepki" olarak tanımlanmıştır (Kılıç, Tunç, Saraçlı ve Kılıç, 2013; Yapıcı, 2008). Selye' ye göre stres, bireyim gerilim yaratan çevresel olaylara karşı verdiği genel tepkidir (Cam, 2004). Schermerhorn stresi, sınırlamalar, fırsatlar veya olağanüstü taleplerle karşı karşıya kalındığından kişinin yaşadığı gerilim durumu olarak ifade etmiştir (Aydın, 2016). Fransız fizyologu Claude Bernard'a göre stres, vücudun dengesini bozan uyaranlardır(Karasakal ve Yücebalkan, 2017).Cüceloğlu stresi, kişinin, fiziki ve sosyal çevredeki uyumlu olmayan koşullar sebebiyle, psikolojik ve bedensel sınırlarının üzerinde harcadığı gayret şeklinde tanımlamıştır (Cüceloğlu, 1994). Diğer bir tanıma göre stres, bilinçsiz veya bilinçli olarak bireyin başa çıkma potansiyelinin üzerinde algılanan istenmeyen bir duruma ve ya bir tehdide karşı bedensel ve ruhsal tepki olarak belirtilmiştir (Chiang, Birtch ve Kwan, 2010).

Stres kavramının psikolojik ve fizyolojik izahlarının ortak noktası "uyumsuzluktur". Buna göre; kişi ile iç ve dış ortamdan kaynaklanan faktörler arasında sürekli bir etkileşim vardır. Belirli ölçülerden ve limitlerden sonra bu faktörler kişinin uyumunu bozabilmektedir.

Uyumun bozulması, ruhsal anlamda tutumların tutarsızlaşmasına sebep olur; bu hususstaki dengesizlik ve tutarsızlık "zihinsel uyumsuzluk" yoluyla kişide sıkıntı ve baskı yaratır. Psikolojik ya da fizyolojik bağlamda meydana gelen uyumsuzlukların, bunların sonuçlarının ve bu sonuçların giderilmesiyle alakalı gayretlerin bütününe "stres" denilmektedir (Eroğlu, 2015; Taştan ve Aydın, 2018). Bununla birlikte, Güçlü (2001) çalışmasında, stresin kişiler üzerinde etkileri olduğunu, kişinin diğerleriyle olan ilişkilerini ve davranışlarını etkileyen bir kavram olduğunu savunmaktadır. Stres, kendiliğinden ya da durup dururken oluşmamakta, kişinin çevresinden ortaya çıkan bir değişimin kişiyi etkilemesi gerekmektedir. Yaşanan değişimlerden her birey farklı oranda ve farklı hızda etkilenmektedir. Stres, kişinin yaşamını sürdüğü ortamda meydana gelen değişimin ya da kişinin ortamı değiştirmesinin, o kişi üzerinde bıraktığı etki ile ilgilidir. Benzer şekilde, Şahin (2014), stresin bireyin olağan yaşantısında birden bire meydana gelen bir durum olmadığını, bireylerin karşılaştıkları ve yaşadıkları olaylardan kaynaklı oluştuğunu ortaya koymaktadır. Bunlara ek olarak, Aytaç (2009), çalışmasında stresi, bireyden gerçekleştirmesi beklenen isteklerle, bireyi becerileri, değer özellikleri ve yetenekleri arasında kalması sonucunda yaşamış olduğu bedensel ve psikolojik gerilimli olma durumu olarak tanımlamaktadır. Stres, algılanan bu gerilime karşı ortaya çıkan tepkidir. Bu durumun devamlı olması bireyin sağlığını tehlikeye atacak dereceye gelebilmektedir. Başka bir araştırmada, kişiyi zorlayan tehdit eden, hoş olmayan durumlara neden olan dış etkenler sebebiyle olağan denge durumunun bozulması ve dengeyi yeniden sağlamak için bireyin savunma mekanizmasını kullanarak sergilediği reaksiyona stres denir (Yılmaz ve Ekici, 2003).

Bireylerin günlük yaşamlarında ve iş hayatlarında stresin etkilerini gözlemlemek olasıdır. Bu etkiler bireyin ruhsal ve bedensel durumlarında görülebilmekte ve kişilerde kalıcı veya geçici rahatsızlıklara neden olabilmektedir. Stres nedeniyle çalışan bireylerde fizyolojik (yüksek tansiyon, mide rahatsızlığı, kilo sorunları, baş ağrısı vb) ve psikolojik belirtiler (öfkelenme, yaşamsal bunalma, sürekli tedirgin olma, depresyona girme vb) oluşabilmektedir (Yılmazgil, 2012; Örkeli, 2014).

Günümüzde iş dünyada rekabet artışı neticesinde, tüm örgütler için çalışanların önemi giderek artmaktadır. Örgütlerin piyasadaki konumlarını koruyabilmeleri ve uzun süre varlıklarını sürdürebilmeleri, örgütte çalışan bireylere bağlıdır. Bu sebeple örgütlerin ruhen ve bedenen sağlıklı, dinamik ve mutlu çalışan yapısına ihtiyacı vardır (Karahan, 2009). Günümüzde bireyler vaktinin büyük bir kısmını iş ortamında geçirmektedirler ve çalıştıkları

zaman zarfında yaşadıkları olumsuz durumlar iş stresini meydana getirmektedir. Bu sebeple stres, karşımıza daha çok iş stresi olarak çıkmaktadır. Stres, çalışanların performansını, davranışlarını, örgüte olan bağlılıklarını ve iş tatminini doğrudan etkilemektedir. Bununla birlikte iş stresi verimliliğin ve üretkenliğin azalmasına sebep olan ve örgüte maddi anlamda da zarar veren bir konudur (Bayarçelik vd., 2019). Çalışanların işten ayrılma niyeti de iş stresinin etki ettiği diğer bir önemli konudur. Çalışma ortamında aşırı düzeyde strese maruz kalan çalışanlar, işten ayrılmayı düşünebilmektedir (Savaş ve Erol, 2017).Bu nedenle, iş stresi çözülmesi gereken bir problem olarak günümüzde sıklıkla karşımıza çıkmaktadır.

İş stresi kavramının ilk derinlemesine incelemesi, 1960'ların başında Michigan Sosyal Araştırma Enstitüsü tarafından yapılmıştır. Bu araştırmada, iş ortamında strese neden olabilecek olumsuz olaylara, durumlara ve psikososyal faktörlere yer verilmiştir. Yazında, örgütsel stres olarak da adlandırılan iş stresi, bireyleri olağan durumlarından farklılaşmaya zorlayan değişimlerden, bireylerin, diğer kişilerle ve işleriyle olan etkileşiminden kaynaklanan durumdur (Pehlivan, 1995; Serinkan, vd., 2012). Diğer bir tanıma göre, bireyin, işi yapabilmesi için, bireyden beklenilen özellikler ile bu beklentileri gerçekleştirme yeteneği arasındaki uyumsuzluk algılandığında ortaya çıkan duruma iş stresi denir (Bhuiana, Menguc ve Borsboom, 2005). Benzer şekilde, Lazarus ve Folkman (1984) çalışmasında stres, "kişi-çevre etkileşiminde, kişinin uyumunu tehlikeye sokan ve mevcut kaynakları zorlayan çevresel taleplere karşı insan vücudunun vermiş olduğu tepkidir.” şeklinde tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle, iş stresi, bireylerin, işin talepleri ile işi yapma kabiliyetleri ve kaynakları arasındaki uyumsuzluk neticesinde meydana gelen gerilimdir (Huang vd., 2002; Su vd., 2016). Diğer yandan, LePine ve vd.'nin (2004) araştırmasına göre, kişinin iş yerinde kaynaklarını ve potansiyelini aşan durum karşısındaki psikolojik tepkisine iş stresi denmektedir.

İş stresi bireyin iş hayatında yaşadığı problemlerin olumsuz etkileri ile ilgilidir. Çalışanların iş yaşamından beklentileri giderek artmaktadır. Bununla birlikte, işverenlerin beklentileri çalışanların beklentilerinden daha fazla artmaktadır. Bu durum çalışanlar üzerinde baskı yaratmakta ve iş stresi algılanmaktadır (Gümrükçüoğlu, 2018). İş stresinin oranı ve şiddeti mesleklere, iş ortamına ve iş koşullarına göre değişmektedir. Yapılan bir araştırmada, öğretmenlik, askerlik, hemşirelik, akademisyenlik, infaz koruma ve polis memurluğu gibi mesleklerin çok stresli meslekler olduğu savunulmaktadır (Hargreaves, 1999). Sürekli ve

şiddetli stres yapıcılara maruz kalan bireyler işe ilişkin olumsuz tutum sergilemektedir. Bu nedenle iş performansları düşmektedir (Arshadi ve Damiri, 2013).

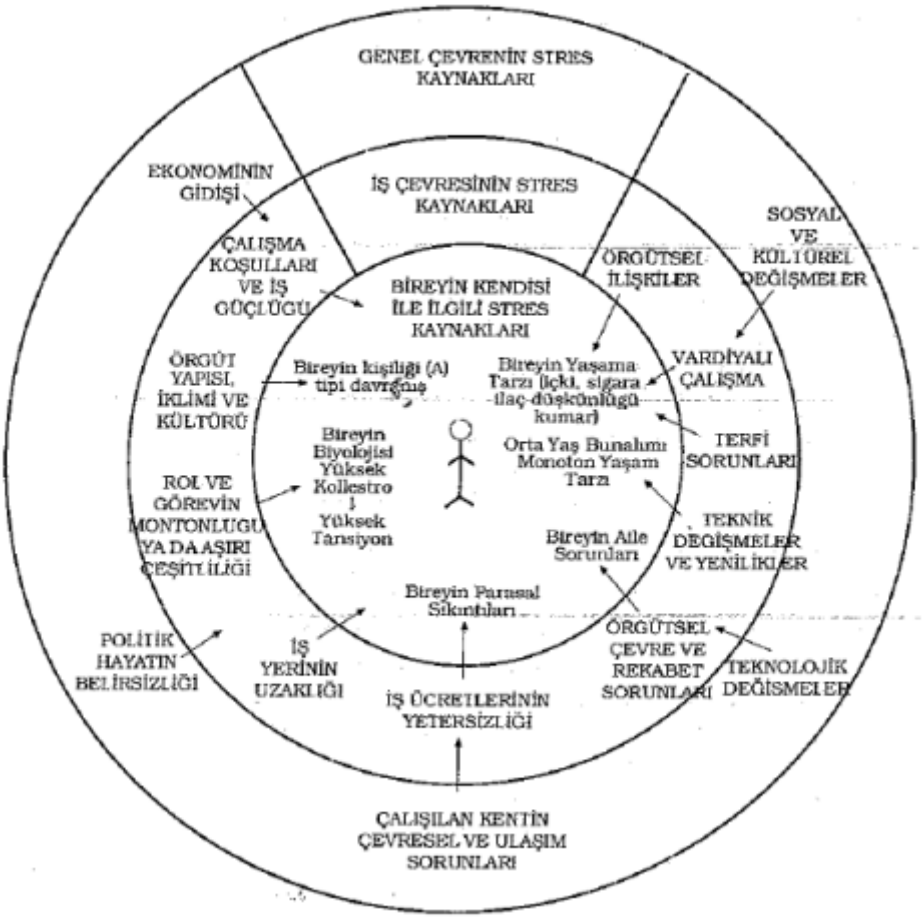
Örgütsel ve bireysel açıdan olumsuz sonuçlar doğuran iş stresi, literatürdeki bazı çalışmalar göre, olumlu etkiler de barındırmaktadır. Belirli bir düzeyde algılanan iş stresi, çalışanlar için uyarıcı etkiye sahip olabilmekte, çalışanlara enerji verebilmektedir. Vücut tarafından kabul edilebilir seviyedeki iş stresi; hedeflere ulaşmakta çalışanlar için teşvik edici olabilmektedir. Motivasyonu arttırarak verimliliği ve başarıyı olumlu etkileyebilmektedir (Gök, 2009). Diğer bir araştırmaya göre, yoğunluğu ve şiddeti fazla olan stresli durumların, bireye zarar vermesine karşın, orta düzeyde stres psikolojik büyümenin gerçekleşmesine ve yeni beceriler kazanılmasına katkı sağlamaktadır (Balcı, 2000). Ancak iş stresinin aşırı düzeyde olması çalışanların kayıtsızlaşmasına, ilgisizleşmesine, performanslarının düşmesine ve örgütten bedensel ve ruhsal olarak geri çekilmelerine sebebiyet vermektedir (Steers,1991).

İş stresinin doğurduğu olumsuz sonuçlardan biri de sağlık problemleridir. Bireyler yüksek düzeyde iş stresi yaşadığında hem bedensel hastalıklarla (uyku bozukluğu, baş ağrısı) hem ruhsal rahatsızlıklarla (unutkanlık, endişe, öfke, çaresizlik hissi, depresyon) hem de davranış bozukluklarıyla (bağımlılıkların artışı) karşılaşmaktadır (Gillespie, Walsh, Winefield, Dua ve Stough, 2001). Öte yandan, iş stresi, çalışanların devamsızlıklarını (Vasse, Nijhuis ve Kok, 1998), işe geç gitme oranlarını, tükenmişlik düzeylerini (Khattak, Khan, Haq, Arif ve Minhas, 2011) arttırmakta, performanslarını (Irawanto, Noermiyati ve Primasari, 2015), iş tatminlerini (O'Neill ve Davis, 2011) ve örgüte bağlılıklarını azaltmaktadır (Bhatti, Bhatti, Akram, Hashim ve Akram, 2016). İşyerindeki strese neden olan durumlar kısa sürede anlaşılıp, gerekli tedbirler alınmazsa, bireyler ve örgütler için durum daha da ciddi bir hal alabilmektedir (Gündoğdu, 2018). Bu nedenle stresin kaynaklarını incelemek ve sonrasında müdahale yöntemleri geliştirmek örgütler için kaçınılmaz bir ihtiyaçtır.

2.2.Algılanan Stres Kaynakları

Gün geçtikçe yaygınlaşan örgütlerin ve çalışanların varlığını, performansını negatif yönde etkileyen stres çağımızın hastalığı olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle, stresin kaynaklarının bilimsel anlamda bilinmesi önem taşımaktadır. Stresten dolayı oluşan problemler, genellikle o anki gerçekleşen olaya veya duruma göre yüzeysel bir biçimde çözülmektedir. Nedenleri araştırılmadığından benzer problemler, örgütte farklı zamanlarda farklı bireyler arasında tekrar edebilmektedir (Gürbüz, 2020).

İşyerinde birden fazla durum strese neden olabilmektedir. Karışıklığın ve belirsizliğin çok olduğu, rekabetin arttığı işyerlerinde iş stresinin de benzer şekilde arttığı görülmektedir (Eren, 2015). Strese karşı gösterilen toleransın kişiden kişiye değişmesine rağmen yapılan araştırmalar, iş ortamında strese neden olan faktörlerin benzer unsurlar olduğunu ortaya koymaktadır (Aytaç, 2009). İşletmede, çalışanları etkileyen farklı stres kaynakları bulunmaktadır.Bu çalışmada stres kaynakları, örgütsel ve bireysel olarak ele alınmaktadır. Bu durumları özetleyen etkenler Şekil 2'de verilmiştir.



Şekil 2: Bireyi etkileyen stres kaynakları (Koç, 2009)

2.2.1.Bireysel Stres Kaynakları

İş hayatında stres kaynaklarından biri bireyin kendisi olabilmektedir. Bu durum daha çok bireyin psikolojik, kişisel ve fizyolojik sorunları ile alakalıdır. Çalışanın, biyolojik yapısı, duygusal yapısı, kişiliği, aile sorunları, ileri ve orta yaş dönemi bunalımları, yüksek tansiyonu, alışkanlıkları ve hayat standartları, hayal kırıklıkları yaşaması gibi etkenler iş stresi kaynakları olarak görülmektedir (Eren, 2015).

Çalışanın kişiliğinden kaynaklanan stres faktörleri, kişinin çalışma ortamında görevini yerine getirirken aceleci davranması, kendisine ulaşılması zor hedefler koyması, işini yaparken mükemmeliyetçi bir yaklaşım sergilemesi, en güçlü olma arzusu, yoğun çalışma temposu, diğerlerini memnun edememe endişesi olarak sayılabilmektedir (Ersarı, 2010).

Bireyin kendisinden kaynaklanan iş stresi kaynaklarının başında kişi-iş uyumu gelmektedir. Kişi-iş uyumu; bireyin yetenekleri, ilgileri, becerileri ve kişiliğinin yaptığı işin gereklerine uygunluğu anlamına gelmektedir. Bireyin çalıştığı işle uyumsuzluğu ne kadar fazlaysa, algılanan stres de o düzeyde artmaktadır (Ünsal, 2009). Bu uyumsuzluk kişiden kişiye farklılık göstermektedir ve farklı nedenler barındırabilir (Bulut, 2013). Bireyin yanlış bir pozisyonda görevlendirilmesi veya eğitim durumuna, tecrübesine ve potansiyeline uygun olmayan bir işte çalışması kişi-iş uyumsuzluğuna sebep olmaktadır (Keser, 2006). Öte yandan, iş tercihinde ve meslek seçiminde kişilik tipi önemli bir unsurdur. Kişilik tipi ile uyumlu olmayan mesleklerde çalışan kişilerin daha fazla iş stresi yaşadıkları tespit edilirken, kişilik tipi ile uyumlu olan meslek seçimi yapan kişilerde daha düşük düzeyde iş stresi görülmektedir. Bunlara ek olarak bireyin mizacı, karakteri ve davranış örüntüleri iş yerinde gergin olma oranlarını ve iş stresi düzeyini etkilemektedir. Örneğin, rahat bir mizaca sahip kişi bir durum karşısında daha toleranslı davranırken, kaygılı ve telaşlı kişiler benzer durumlara paniklemiş bir tutum sergileyebilmektedir (Öztürk ve Şahverdioğlu, 2019).

Yaş ve cinsiyet strese sebep olan önemli faktörlerden biridir. Yaşla ilgili problemler çoğunlukla yaşlılık ve orta yaş dönemlerinde artış göstermektedir. Bu dönemlerde birey zihinsel ve fiziksel değişimler yaşamakta, psikolojik ve duygusal sorunlar algılamaktır. Bu durum stres oluşumuna sebep olmaktadır (Ersarı, 2010). Yaş ile beraber bireyin olaylara ve durumlara verdiği tepkiler de farklılaşmaktadır. Dolayısıyla bireyin stres yönetimi kabiliyeti de değişiklik göstermektedir. Cinsiyet açısından stres kaynaklarına bakıldığında, ataerkil toplumlarda kadınların iş hayatının yanında ev hayatının gerektirdiği görevler, stres düzeylerinin artmasına yol açmaktadır. Bu nedenle kadınlar, erkek çalışanlara oranla daha fazla strese maruz kalmaktadır. Bununla birlikte, biyolojik farklılıklardan ötürü kadın ve erkek çalışanların stresle baş etme yöntemleri de farklılık göstermektedir. Erkeklerin kadınlara oranla stresle başa çıkma dayanıklılığı daha azdır. (Güney, 2001).

2.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütte strese neden olan faktörlerden biri çalışanın görev yapısıdır; işin sıkıcı olması, aşırı iş yükü, yükselme olanağının olmaması ya da bu ihtimalin düşüklüğü, vardiyalı çalışma veya çalışma saatlerinin uzunluğu ve ücret yetersizliği çalışanların stres kaynaklarındandır. Bununla birlikte, çalışanların yetki yapısı stres durumlarını etkilemektedir. Örneğin; çalışanın örgütte alınan kararlara katılma oranı, yöneticilerin teşvik edici olmaması, değerlendirmelerde yapılan adaletsizlikler strese neden olabilmektedir. Diğer yandan, zaman baskısı, çalışmalarının karşılığını alamama, yaşanan rol belirsizliği ve rol çatışması bireylerin stresli hissetmelerinde etkilidir. Bunlara ek olarak, kötü çalışma koşulları, iş güvenliği eksikliği ve iş tasarımından kaynaklanan teknik sorunlar örgütlerde strese neden olabilmektedir (Pehlivan, 1995).

Monotonluk ve işin sıkıcı olması önemli bir iş stresi kaynağıdır. Alışılmış şekilde ve sürekli aynı çalışan birey tekdüze ve monoton bir çalışma düzeni içinde bulunmaktadır. Monoton çalışma bireyin işini yaparken sıkılmasına, yılmasına ve bıkmasına sebep olmaktadır. Aynı işin tekrarlanarak yapılması bireyin işe sağladığı katkıyı azaltmaktadır (Yüksel, 2004). Diğer bir deyişle monoton devam eden işler, çalışanın kendisini süreçlere dahil edememesine yol açarak ve bireyde yabancılaşma duygusunun oluşmasına neden olabilmektedir. Monotonluğun bireye etkileri; sıkıntı, stres, umutsuzluk, pasif direnme, ilgisizlik, saldırganlık gibi ileri seviye sosyal ve psikolojik bozukluklar olduğu tespit edilmiştir (Eren, 2015). Literatürdeki araştırmalara göre, monoton bir işte çalışmak, fazla iş yüküyle ve uzun çalışma saatleri olan işlerde çalışmaktan daha çok iş stresine sebep olmaktadır (Yamuç ve Türker, 2015).

İş stresi kaynaklarından biri aşırı iş yükü veya düşük iş yüküdür. Bireye, çalıştığı örgütte yüklenilen görevlerin normalden fazla olduğuna ilişkin hissettiği algıya iş yükü denilmektedir (Keser, 2006). Bireyin mesai saatleri içerisinde ve kabiliyetlerini kullanarak potansiyelinden daha fazla görevden sorumlu tutulmasına aşırı iş yükü denir (Yüksel, 2003). Aşırı iş yükü veya düşük iş yükü bireyin iş stresi yaşamasına neden olmaktadır. Bireyin çalışma ortamında yapacağı işlerin kısıtlı olması ya da çok fazla iş olmaması, bireyin hem sıkılmasına hem de kendini yetersiz hissetmesine neden olmaktadır (Özkalp ve Kırel, 2010). İşin niteliği, çalışanın becerilerinin ve zekasının altında kaldığında, çalışanlarda kayıtsızlık ve can sıkıntısı gözlenmiştir (Yamuç ve Türker, 2015).

İşletmedeki teknolojik gelişmeler, çalışanları bu değişime hızlıca ayak uydurmak zorunda bırakmaktadır. Bu değişime karşı uyum sağlayamayan bireyler, işlerini kaybedeceğini düşünerek kaygılanmaktadır. Teknolojinin vasıflı işçi gerektirmesi, özellikle beden gücüyle yapılan işlerde, teknolojik ürünlerin kullanılmaya başlanması, beden işçilerinin işsiz kalma olasılığını yükseltmektedir. Bu durum zamanla iş stresine dönüşmektedir (Soysal, 2009). Değişime uyum sağlayamamak aynı zamanda bireylerin işinde ilerleme ve yükselme ihtimalini de azaltmaktadır. Bu durum da iş stresine neden olmaktadır (Keser, 2014).

Örgütün vardiyalı çalışma düzeni ile çalışması veya uzun mesailerle çalışması çalışanların iş stresi yaşamasına neden olan önemli bir unsurdur. Çalışma sisteminin vardiyalı olması çalışanların uyku sorunları yaşamasına yol açmaktadır. Bu durum bireyi hem fizyolojik hem psikolojik olarak olumsuz etkilemektedir. Yazındaki araştırmalara göre, vardiyalı çalışma; çalışanın motivasyonunu, metabolizmasını, vücut sıcaklığını ve kan şekerini negatif yönde etkilemektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003). Vardiyalı çalışma, beynin doğal ritmini bozan bir durumdur. Bu bozulma, vücudun direncinin azalmasına, yorgunluğa ve uyku problemlerine, depresyona ve strese neden olmaktadır. Gece vardiyaları, çalışanların dikkatinin kolaylıkla dağıldığı zamanlardır. Özellikle tehlikeli bir iş ortamında dikkat dağınıklığı iş kazalarına da sebebiyet verebilmektedir (Camkurt, 2007).

En önemli iş stresi kaynaklarından biri, çalışanlar için, alınan ücretin yetersiz olmasıdır. Bireyin ihtiyaçlarını karşılayabilmesi ve sosyal hayatını, aile hayatını devam ettirebilmesi için kazanç elde etmesi gereklidir. Bu nedenle bireyin, yaşam standartlarını sağlayabilmesi için ücret her zaman öncelikli bir konumda olmakta ve iş stresinin yaşanmasına güçlü bir etkisi bulunmaktadır. Diğer yandan çabalarının karşılığını alamama düşüncesi, alınan ücretin personelin ihtiyaçlarını karşılamaya yetmemesi ve eşit işe farklı bir örgütte daha yüksek ücret verilmesi iş stresini oluşturmaktadır (Yamuç ve Türker, 2015).

Yönetim şeklinin katı olması, çalışanlara sunulan gelişim imkanlarının yetersizliği, kuralların ön planda olduğu örgüt yapısı, astların alınan kararlara katılamaması, birimler ve departmanlar arasında iletişim sorunlarının yaşanması veya birbirinden tamamen kopuk bir yapıda olması iş stresini etkileyen önemli unsurlardandır (Luthans, 1995; Güçlü, 2001; Saldamlı, 2008).

Örgütte yapılan değerlendirmelerinin şeffaf olmaması diğer bir iş stresi kaynağıdır. Bireylerin, örgütün kendilerini nesnel ölçütlerle değerlendirilmediği düşüncesine sahip olması veya değerlendirme sistemini anlayamaması, bu sistem hakkında yeterince bilgisinin olmaması, o örgütte daha önce yapılan başarı ve terfi değerlendirmelerinin uyumsuz oluşu, terfilerde öznel tutumların yer alması bireyin yoğun iş stresi yaşamasına yol açmaktadır (Çiftçi, 2007).

İş stresine neden olan önemli etkenlerden bir diğeri rol çatışması ve rol belirsizliğidir. Rol çatışması, bir işgörenden, birbirleriyle zıt olan iki veya daha fazla rolü yerine getirmesinin talep edilmesiyle, kaynakların yetersiz olması sonucu ortaya çıkan durumdur (Sabuncuoğlu, 2008). Rol belirsizliği, çalışandan yerine getirmesi talep edilen görevlerde sergilemesi gereken performans için, çalışanın bilgisinin eksik kalması ve bilgisinin yetersiz oluşu durumunda meydana gelmektedir. Çalışılan işin hangi yetkinlikleri gerektirdiğini ve kendisinin hangi yetkinlikler konusunda eksik olduğunu bilmemesi; o işe özgü sorumluluklarının neler olduğunu bilmemesi; görevlerini yerine getirirken kendisinden beklenilenin neler olduğunu tam olarak bilmemesi, çalışanda, rol belirsizliğinin artmasına neden olmaktadır (Ceylan ve Ulutürk, 2006). Yöneticinin astlarından uyumsuz ve birbirinden zıt beklentilerde bulunması, bir çalışana birden fazla yöneticinin birbiriyle çelişen rol davranışlarını içeren isteklerinin olması, çalışanın hangi rolü tercih etmesi gerektiği konusunda kararsız kalması ve karara varamaması gibi durumlar bireye rol çatışması yaşatmaktadır. Tüm bu belirsizlik ve çatışmalar, bireyin yoğun iş stresi yaşamasına neden olmaktadır (Soysal, 2009).

2.3. İş Stresi Yönetimi

Günümüzde stres, sosyal bir problem haline gelmiştir. Hayatın her ayrıntısında ve her alanında var olmasından dolayı stressiz bir yaşam sağlamak hem kurumların hem kişilerin elinde olmayan bir durumdur. Bu sebeple, stresle yaşamayı öğrenmek, stresin negatif etkilerini en aza indirmek için stresin nasıl yönetileceğini öğrenmek önem arz etmektedir.

İş stresini yönetmek ve azaltmak için kurumların özel tekniklere ihtiyacı vardır. Bu tekniklerin en önemlisi personel bakımıdır. Çalışanlar için psikolojik ve bedensel olarak düzenlenen personel sağlık programlarını içeren kavrama personel bakımı denir (Schermerhorn, 1997). Stresin negatif etkilerini azaltmak ve pozitif sonuçlar ortaya çıkarmak

için kurumlar, stres yönetimi programlarında, meditasyon, geri bildirim ve sosyal destek uygulamalarını barındırmalıdır (Latacak,1986).

Kişi ve iş uyumu diğer bir önemli tekniktir. Bu uyumu arttırmak için hassas ve detaylı bir işe alma ve görevlendirme süreci yürütülmelidir. Çalışanların, görevlerini yerine getirmeleri için gerekli olan yetkinliklerinin ve yeteneklerinin arttırılması bu sürece pozitif bir katkı sunacaktır. Bireyin yetkinliği ve işe hakimiyeti arttıkça, stres seviyesinde belirgin bir azalış gözlemlenecektir. Çalışanın işi yapış şekli değiştirilebilir ya da görevi yeniden düzenlenebilir. Bu duruma örnek olarak iş zenginleştirmesi gösterilebilir. Bu yöntem sayesinde hem işin önemi hem bireyin bağımsızlığı ve sorumluluğu artmış olur. Dolayısıyla stres yapıcı etkenler azalmaktadır. Zenginleştirilmiş işlerin bazı çalışanlar için stresi arttırdığı unutulmamalıdır. Bu yüzden görev düzenlemeleri dikkatle yapılmalıdır. İş zenginleştirmelerinin bireye daha fazla sorumluluk vermesinin yanında, bireyin başarı fırsatlarını arttırması ve çabasıyla yükselme imkanı da sunmalıdır (Güçlü, 2001).

Danışmanlık ve mesleki gelişim planlaması önemli bir stres yönetimi tekniğidir. Örgütte ilerlemeler, terfiler ve geçişler bir sistem dahilinde planlı ve adil bir biçimde yapılmalıdır. İşletmelerde, çalışanların bir sonraki basamaklarının ne olacağını bilmemeleri belirsizlik oluşturmakta, bu belirsizlik iş stresine neden olmaktadır. Sistemli bir program hem bu belirsizliğin azalmasını hem de bireylerin kendilerini geliştirmesini, öz değerlendirme yapma yeteneğinin artmasını sağlayacaktır (Gündoğdu, 2018). Danışmanlık sistemi ise bireylere kararlara katılma imkanı verdiğinden iş stresini azaltmaktadır. Organizasyonel yapının destekleyici olması, daha az merkeziyetçi, yukarıya doğru iletişime olanak sağlayan bir yapı kurulması etkili bir stres yönetimi tekniğidir (Balcı, 2000).

Çalışanların stres kaynaklarının başında gelen rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları için örgütlerde rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılmasına yönelik çalışmalar yapılması stres yönetimi sürecine katkı sağlamaktadır. Görevler, beklentilerin ve gerekli bilgilerin çalışanlara açık ve net şekilde iletilmelidir. Hizmet içi eğitimler, görevlerin nasıl yapılacağının tarifi, netliği ve çalışanın işe hakimiyeti açısından önem arz etmektedir. Örgütteki yöneticilerin zamansız bilgi istemesi yerine planlanmış bir bilgi akış yapısı oluşturmak bireyler arası çatışmayı belirgin düzeyde azaltabilir. Yapılan tüm strese müdahale programları işin yapısına, yöneticilerin ve çalışanların beklentilerine uyumlu olmalıdır (Gürel, 2016).

Neşeli bir iş ortamı yaratmak en önemli stres yönetimi tekniklerinden biridir. Çalışanlar arasında şakanın ve mizahın kullanımının teşvik edilmesi, çalışanları güldüren ve mutlu eden etkinliklerin arttırılması iş stresini azaltmakla beraber, performansı da arttırmaktadır. Bu durum yöneticiler tarafından örgüt içi takımlarda ve departmanlar arası aktiviteler düzenlenerek örgütün tamamına genellenebilir.

Çalışanlar kendi kendilerine iş stresini yönetme ve azaltma stratejileri geliştirebilmektedir. Bireyler stres konusunda kendi sınırlarını keşfedebilir. Hangi konularda sabırlı davrandığını, hangi durumlarda tahammül seviyesinin azalıp ortamdan uzaklaşması gerektiğini bilen bireyler, strese maruz kaldıklarında nasıl baş edeceklerini daha kolay kavrayabilirler. Diğer yandan, fiziksel egzersizler yapmak stresi azaltmada önemli rol oynamaktadır. Fiziksel egzersizler bireyin yorgunluğa karşı direncini arttırarak, güç ve ruhsal anlamda rahatlamasını sağlamaktadır. Bunlara ek olarak zaman kontrolü stres yönetimi için önemli bir kavramdır. Çalışanlar görevlerini yerine getirirken bir plan doğrultusunda hareket etmek, işleri zamana göre ayarlamak stres düzeylerini azaltmaktadır. Yapılacak işlerin listesini çıkartmak, öncelik sırasına göre işleri tamamlamak ve başlamadan önce, işin ne kadar süreceğini hesaplamak sürece katkı sağlamaktadır. (Cook vd., 1997).

2.4. İş Stresi ve İşyeri Nezaketsizliği İlişkisinin İncelenmesi

İş ortamı ve bu ortamdaki bireyler arası ilişkiler çalışanların, örgüte, işe, iş arkadaşlarına yönelik davranış ve tutumları pozitif veya negatif etkilemektedir. Bu sebeple araştırmacılar, çalışanlar arasındaki istenmeyen sonuçların oluşmasına yol açan negatif davranış ve tutumlara vurgu yapmaktadır (Turner, 2009).

İşyeri nezaketsizliği, iş stresini arttırarak, bireylerin ruhsal sağlıkları üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır. Örneğin nezaketsiz davranışlar sergileyen bireylerle aynı ortamda çalışanların, devamsızlık yapma, işe geç gelme gibi duygusal açıdan kendilerini yıpratmalarına sebep olan olumsuz davranışlar göstermesini tetiklemektedir. Strese maruz kalan çalışanların iş doyumu ve motivasyonu önemli ölçüde azalmaktadır (Erol vd., 2018).

Öte yandan, iş stresi yaşayan çalışanların performanslarının düştüğü ve örgütten soyutlandığı gözlemlenmiştir. Strese maruz kalan çalışanlarda ortaya çıkan olumsuz sonuçlar arasında fiziksel ve psikolojik sorunlar da görülmektedir. Bu sorunların üstesinden gelebilmek amacıyla; organizasyona yeni dahil olan bireylerin oryantasyon süreçlerinde dikkatli

davranılması gerekmektedir. Bu çalışanlara örgüt içindeki stres yönetimi ve örgütteki nezaket kuralları ile ilgili eğitimler verilerek nezaketsiz davranışların meydana gelmesi engellenmelidir. Yöneticilere, daha destekleyici olma ve yönetici-çalışan ilişkisi konusunda eğitimler verilmesi gerekmektedir. Yöneticilerin işgörenlere her zaman eşit mesafede ve adil davranmaları, çalışanların kendilerini net ve rahat bir şekilde ifade etmeleri, bireylerin görevlerini yaparken güler yüzlü ve dürüst olmaları, hem iş stresini hem de iş yeri nezaketsizliğini azaltmaya katkı sağlayaağı düşünülmektedir. Bunlara ek olarak iş yerlerinde denetim mekanizmaları kurmak ve önerileri, şikayetleri dikkate almak sürece katkı sağlayacaktır (Yıldız ve Bayrakçı, 2020). Bu bağlamda literatürde işyeri nezaketsizliği ve iş stresi ile ilgili yapılan çalışmalar ve bulgular Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. İşyeri Nezaketsizliğinin İş Stresine Etkisi İle İlgili Çalışmalar (Bayrakçı, 2019)

YAZAR	YIL	ÇALIŞMANIN ADI	AMACI	TÜRÜ/YÖNTEM/ DEĞİŞKENLER	SONUÇ
Caza ve Cortina	2007	"Hakaretten Zarar Görme: Nezaketsizliğin Etkisini Açıklamak"	"Nezaketsizliğin etki durumlarının ortaya çıkarılması hedeflenmiştir."	"Makale / Araştırma Amerika'da bir devlet üniversitesinde 1043 üniversite öğrencisine anket yoluyla sürdürülmüştür."	"Statüsü yüksek olan kişiler tarafınca sergilenmiş olan nezaketsizliğin etkileşimsel adaletsizliğe neden olduğu, aynı statüdeki kişilerce gösterilen nezaketsizlikle nezaketsizlik ile dışlanma ve psikolojik sıkıntılar arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. (Kumral ve Çetin, 2016: 166).
Çelik	2009	"Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) Ve İs Stresi: Mersin İli Örneği"	"Bu çalışmanın temel amacı yıldırma olgusunun turizm sektöründeki boyutlarının tespit edilmesi ve yıldırma davranışının iş stresine etkisinin incelenmesidir."	"Yüksek Lisans Tezi / Mersin'de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde, müşteriler ile iletişimi yoğun olan ön büro ve yiyecek içecek departmanı çalışanlarına hazırlanan anket yöntemi ile uygulanmıştır."	"İşe yönelik olumsuz davranışlar, psikolojik ve fiziki şiddet davranışları iş stresi üzerinde pozitif yönde etkili olurken, kişiliğe yönelik olumsuz davranışların iş tatmini üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. İş stresinin de iş tatminini negatif yönde etkilediği bulunmuştur."

Miner, Settles, Pratt-Hyat t ve Brady	2012	“Örgütlerde Nezaketsizlik Deneyimi: Duygusal ve Örgütsel Desteğin Tampon Etkileri”	“Bu çalışmada, duygusal ve örgütsel olmak üzere 2 tür sosyal desteğin işyerinde nezaketsizlik ve çıktıları üzerine tampon etkilerinin araştırılması hedeflenmiştir ve iki farklı çalışma sürdürülmüştür”	“Makale / Bu iki çalışmadan ilk olanı gayrimenkul bir yönetim şirketinden 90 tane işgören üstünde anketle sürdürdükleri çalışmadır, ikincisi bir üniversitede 210 tane lisans öğrencisi üstünde anket yoluyla sürdürdükleri çalışmalardır.”	“Araştırma sonucunda, işyeri nezaketsizliği ile iş stresi ve depresyon arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin işyeri nezaketsizliği ile iş tatmini ve yaşam doyumu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır. (Kumral ve Çetin, 2016: 162).
Yeh ve Wang	2014	“Tayvan’da İşyeri Zorbalığının İş Stresine Etkisi”	“Bu araştırmanın temel amacı işyerinde zorbalık ile iş stresi arasındaki ilişkiyi bulmak ve Tayvan’da işyeri zorbalığı için daha fazla araştırma önerisi sunmaktır.”	“Makale / Araştırma anket yöntemiyle yapılmıştır.”	“İş ortamında iş stresiyle zorbalık arasında yakın ve pozitif ilişkinin bulunduğu, işyerinde zorbalığın iş stresini açık şekilde etkilediği belirlenmiştir”
Robert	2018	“İşyerinde Zorbalığın İş Performansına ve İş Stresine Etkisi”	“Bu araştırma işyerinde zorbalığın iş performansı ve iş stresi üzerindeki etkisini araştırmayı amaçlamaktadır.”	“Makale / Araştırma Pakistan'ın 6 özel bankası olmak üzere toplam 250 çalışanı üzerinde yapılmıştır.”	“İşyerinde zorbalık ile iş stresi arasında anlamlı pozitif ilişkinin bulunduğunu, işyerinde zorbalık ile iş performansı arasında pozitif ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır.”

3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Örgütlerin rekabet üstünlüğü sağlayarak sektörlerinde var olabilmek için çalışanlarının örgütte tutması gerekmektedir. İşletmenin daha fazla verim sağlayabilmesi için bu durum önem teşkil etmektedir. Günümüzde çalışanların bir çoğunun farklı nedenlerden ötürü işten ayrılma niyeti bulunmaktadır. İşletmeye uzun vadede zarar veren bir kavram olan işten ayrılma niyetinin öncelikle tanımı ve önemi açıklanmıştır. İşten ayrılma niyetini etkileyen örgütsel, bireysel ve çevresel faktörlerden bahsedilmiştir. Bu kavramın sonuçları ve iş stresi,işyeri nezaketsizliği gibi kavramlarla ilişkisi ortaya koyulmuştur.

3.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

İşgücü devrinin en önemli unsurlarından biri olan işten ayrılma niyeti, literatürde birçok disiplin tarafından incelenmektedir. Bir kurumda çalışan bireylerin belirli bir zaman aralığında giriş ve çıkış hareketlerine işgücü devri denir (Şimşek, Akgemici ve Çelik, 2011). İki çeşidi bulunmaktadır. Birincisi, çalışan kişinin kendi isteği ile örgütten ayrılması, ikincisi ise, kurum yönetimi tarafından çalışan kişinin kurumdan çıkarılmasıdır (Shaw vd., 1998). İşten ayrılma niyeti çalışanın gönüllü olarak işten ayrılma durumunda söz konusu olmaktadır. Bireyler kurumsal veya kişisel nedenlerle işten ayrılabilirler. Bunlara ek olarak çalışanın işten ayrılması temel haklarındandır (Can, Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2009). Bireyin işten ayrılma niyeti belirli bir süre içerisinde değişmezse bu niyet, işten ayrılma davranışını meydan getirebilir (İleri, 2007). Örgüt için çalışan kaybı aynı zamanda deneyim kaybı anlamına gelmektedir ve bu durum örgüte istenmeyen sonuçlara yol açmaktadır (Çağ, 2011).

Farklı araştırmalarda işten ayrılma niyeti "iş devri niyeti" (Collins vd., 2000; Mrayyan, 2005) ve "işte kalma niyeti" (Daniels, 2004) ile aynı anlamlarda kullanılmaktadır. İngilizce literatürde, “job quit intention”, “intention to quit” ve “turn over intention” olarak ifade edilmektedir. Bireylerin çalıştığı işten ayrılma düşüncesine sahip olarak geçirdiği zaman, işten ayrılma niyeti olarak tanımlanmaktadır (Fong ve Mahfar, 2013). Diğer bir ifade ile, çalışanların mevcut işlerinin şartlarından memnun ve tatmin olmamaları durumunda sergilediği aktif ve yıkıcı eyleme işten ayrılma niyeti denilmektedir (Rusbult vd., 1988; aktaran: Gül vd., 2008). Türköz (2001), çalışan kişinin görev aldığı örgütte kama niyetinin ölçüsünü işten ayrılma niyeti olarak ifade etmektedir. İşten ayrılma niyeti, bir kurumda çalışan kişilerin çalışma şartları nedeniyle yaşadığı iş doyumsuzluğu şeklinde görülmektedir (Fochsen vd., 2005). Benzer şekilde yazındaki bir çalışmaya göre, işten ayrılma niyeti, kişilerin çalışma

koşullarından memnuniyetsiz olmaları durumunda işten ayrılma düşüncesidir (Yıldırım, Erul ve Kelebek, 2014). Başka bir tanımda, karar alma aşaması olarak değerlendirilmektedir (Hughes, Avey ve Nixon, 2010).

İşten ayrılma niyeti tahmin edilebilir bir süreçtir. Yapılan bir araştırmada çalışan kişilerin işten ayrılma niyetinin ön görülebileceği savunulmaktadır (Muchinsky ve Tuttle, 1979). Bununla birlikte, işten ayrılma niyetini etkileyen birçok unsur ve değişken olduğundan, bu süreci tahmin edebilmek için farklı değişkenleri dikkate almak gerekmektedir. İşgörenin işi ile alakalı geleceğe dönük planları bu değişkenlerden biridir ve işten ayrılma niyetini tahmin etme konusunda önemli bir ölçüttür (Erigüç Kaygın, 1994). Örgütler çalışan kaybını bu öngörüler sayesinde önleyebilmektedir (Rusbult vd., 1988). Diğer yandan, işten ayrılma davranışının bir önceki aşaması işten ayrılma niyetidir. Bu niyete sahip çalışanların kısıtlı bir zaman diliminde örgüt tarafından tespit edilip müdahale edilmesi gerekmektedir. Aksi durumda söz konusu çalışanlar örgütten ayrılma davranışını gösterecektir. Örgütler işten ayrılma niyeti olan iş görenler için vaktinde müdahale edip gereken önlemleri alırsa, işten ayrılma davranışı önlenmiş olacaktır.

Bir çalışanın yakın gelecekte kurumdan ayrılma isteği ile alakalı düşüncesi işten ayrılma niyeti olarak tanımlanmaktadır (Long vd., 2012). Bireylerin işe başlaması ve ayrılması bir döngü olarak görülmektedir. Çalışan işe girdiğinde sosyalleşme ve kurumsal iletişim-etkileşim de eş zamanlı olarak başlamaktadır. Bu etkileşim yoluyla birey örgütsel bağlılık duygusu, iş doyumu ve iş motivasyonuna sahip olmaktadır. Bireyin iş doyumunun az olması, örgütsel bağlılık duygusunun düşüklüğü, ve motivasyonunun düşmesi işten ayrılma niyetini doğurmaktadır. Bu sebeple birey, yeni ve farklı iş imkanları bulmaya yönelmektedir. Daha uygun bir alternatif bulan birey, örgütten ayrılmaktadır (Stephen ve Hartman, 1984). Örgütler, işten ayrılma niyetini oluşturan ve etkileyen faktörleri araştırarak, süreci özümlemelidir (Arı vd., 2010).

3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi

Bireyin işten ayrılmasının örgüte birçok olumsuz etkisi olduğundan işten ayrılma niyeti kavramını farklı disiplinler araştırmalarına konu etmektedir. Bir örgütte boş olan pozisyonun doğru birey ile doldurulması kadar o bireyin örgütteki sürekliliği de örgüt için önemli bir konudur. Çalışanların işten ayrılması örgütün kararlılığını dahi etkilemektedir. Uzun yıllar örgütte çalışan bireylerin işten ayrılması ise verimliliğe ciddi zararlar

vereceğinden işten ayrılma niyeti, örgütler için önemli bir kavramdır. Diğer yandan, örgütün maliyetlerini büyük ölçüde çalışan maliyetleri oluşturmaktadır. Çalışanların tazminatları yasal hakları, eğitim ücretleri bunlara örnek olarak verilebilir. Personel devir hızının yüksek olması müşteri memnuniyetine önemli ölçüde etki etmektedir (Demirbaş ve Haşit, 2016). Bununla birlikte, örgütte uzun süre çalışan bireyler kurumun misyonuna vizyonuna ve kültürüne hakim olduğundan örgüte sunacakları katkı da artmaktadır.

Literatürdeki araştırmalara göre, işten ayrılma niyeti, işletmelerin kurumsal etkinliklerini olumsuz yönde etkilemektedir. İşten ayrılma niyeti örgütler için önemli öğeler olan kültür, yetenek, kurumsal bilgi ve iş gücü kaybına sebep olmaktadır. Ayrılan iş gücü yerine yeniden bir bireyi işe alma, süreçlerle ilgili eğitim verme ve bireyin oryantasyonu ögüt için bir maliyet kalemi oluşturmaktadır. Dolayısıyla iş görenin sürekliliği örgüt için önemlidir (Harvey vd., 2008).

Örgütten ayrılan birey aynı işe farklı bir işletmede devam edebilir veya söz konusu işte bir daha çalışmayabilir. Her iki durumda da örgüt, yatırım yaptığı, eğitim vererek yetiştirdiği iş gücünü kaybetmektedir. Bireyin başka bir kurumda benzer işi yapması ise birikimin ve kurumsal bilginin dışarıya çıkması gibi durumlar örgütün baş etmesi gereken farklı zorluklar anlamına gelmektedir (Ayhan, 2013).

3.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

Örgütler, varlıklarını devam ettirmek ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için iş gücü devrini azaltmayı dolayısıyla işten ayrılma niyetini en aza indirmeyi amaçlamaktadır. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri belirlemek, hangi seviyede etkili olduğunu tespit etmek, verimli iş görenleri kurumda tutabilmek, işgörenlerin ihtiyaçlarını belirlemek ve işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri önlemeye yönelik tedbir alabilmek için önem arz etmektedir. Çalışan bireyin işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler, bireysel, örgütsel ve çevresel olmak üzere üç kategoriden oluşmaktadır. Bu faktörlerin bireyler ve örgütler üzerinde etkileri farklılaşmaktadır. Kişileri ve örgütleri farklı zamanlarda ve farklı yoğunlukta etkileyebilmektedir. Birey kişisel özelliklerine bağlı olarak bireysel, görev aldığı işe bağlı olarak örgütsel, zaman harcadığı ortamlara bağlı olarak çevresel faktörlerin etkisinde olabilmektedir (Çağ, 2011).

3.3.1. Kişisel Faktörler

Bireyin işten ayrılma niyetini etkileyen kişisel faktörler medeni durum, yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir durumu gibi unsurları içermektedir. Yapılan bir araştırma, yaş faktörünün işten ayrılma niyeti üzerinde dolaylı ve doğrudan etkili olduğu savunulmaktadır (Bannister ve Griffeth, 1986). Başka bir araştırmada yaş ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Landau ve Hammer, 1986). Çalışan kişilerin genç yaşta aldıkları kararlar ile daha olgun yaşlarda önemli fark bulunmaktadır. Bunun nedeni, kişinin yaşamı boyunca edindiği deneyimlerdir (Demir ve Tütüncü, 2010).

Bilimsel araştırmalar kadın çalışanların erkek çalışanlardan daha fazla işten ayrılma davranışı sergilediğini öne sürmektedir. Ülkemizde yapılan bir araştırmada, kadınların işten ziyade aile unsurunu ön planda tuttuğu, evlendiklerinde ve çocuk sahibi olduklarında işten ayrılma niyetlerinin arttığı savunulmaktadır. Ancak günümüzde çocuk bakımında ve ev işlerinde meydana gelen gelişmeler ve kolaylıklar, artan masraflar, örgütlerin kadın iş görenlere bakış açısının değişmesi gibi nedenlerle iş hayatına atılan kadınların işten ayrılma niyetinin düşük olduğu gözlenmiştir (Şimşek vd., 2011).

Medeni durum işten ayrılma niyetini etkileyen önemli unsurlardan biridir. Bekar çalışanların işten ayrılma niyetine sahip olma oranı bekar olmayan çalışanlara kıyasla daha fazladır. Evli bireylerin bakmakla yükümlü olduğu kişiler olabilir. Bu nedenle işten ayrılma niyetleri daha düşük olabilmektedir. Evli çalışanların ailelerine yönelik hissettiği sorumluluk onları, işten ayrılma kararını değerlendirirken etkilemektedir. Evlenme ya da boşanma durumu, aile üyelerinin sayısı, ailede hasta ya da bakıma muhtaç bireylerin bulunması, eşin çalışıp çalışmaması, aileden verilen kayıplar, ailenin toplam geliri gibi etkenler çalışanların işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkilemektedir (Cotton ve Tuttle, 1986).

İşten ayrılma niyeti etkileyen diğer bir faktör bireyin eğitim seviyesidir. Yazındaki çalışmalara göre iş bulma imkanının daha fazla olmasından dolayı lisans düzeyinde eğitim almış bireylerin işten ayrılma niyeti daha yüksektir. Alınan eğitimler, çalışan bireyin yeni düşünce şekli geliştirmesine ve bakış açısını genişletmesine katkı sunmaktadır. Bu durum, eğitimli bireylerin içinde bulundukları örgütten beklentilerini arttırmaktadır (Lambert, 2006).Weisberg ile Kisrchenbaum' a (1991) göre, iş becerisi ve eğitim seviyesi arttıkça işten ayrılma niyeti de artmaktadır.

Çalışanların kurumda çalışma süreleri, işten ayrılma niyetini etkileyen bir faktördür. Çalışanlar genellikle kurumdaki ilk çalışma yıllarında işten ayrılma davranışını gösterirler. Yazındaki çalışmalar, çalışma süresi arttıkça işten ayrılmaların azaldığını ortaya koymaktadır (Eren, 2017).

Emeklilik faktörü bireylerin işten ayrılma niyetini etkilemektedir (Kaya, 2010). Kariyer odaklı kişiler eğitim almak amacıyla işten ayrılma niyetine sahip olurken, diğer bireyler de iş süresini tamamlamasından ve yaşından dolayı işten ayrılma niyeti geliştirebilmektedir. Öte yandan hamilelik, askerlik, yaşanılan mevkiinin değişim sıklığı gibi etmenler de işten ayrılma niyetini etkileyen kişisel faktörler arasındadır.

3.3.2. Örgütsel Faktörler

Çalışan kişinin işten ayrılma niyetine sahip olmasını etkileyen örgütsel faktörlerden biri örgüt iklimidir. Yenilik temelli ve yaratıcı fikirlerin meydana gelebilmesi için örgütüm tüm birim ve kademelerinin teşvik edilmesi, bireyleri daha fazla risk almaya özendirmek, örgütte çalışan bireylerin düşüncelerinin ve fikirlerinin adaletli biçimde değerlendirilmesi ve önem verilmesi, örgüt politikalarının iş birlikçi yaklaşımla dizayn edilmesi ve bu ilke doğrultusunda çalışanlara davranılması, işten ayrılma niyetini önemli ölçüde azaltmaktadır. Yönetim desteği örgüt iklimi öğelerinden biridir ve işten ayrılma niyetini düşürmede oldukça etkilidir. Diğer bir deyişle, yönetim tarafından desteklenmek, çalışan kişinin iş doyumunu arttırarak işten ayrılma niyetinin azalmasına katkı sağlamaktadır (Çekmecelioğlu, 2005).

İş güvencesi işten ayrılma niyetine etki eden diğer bir örgütsel faktördür. Araştırmalara göre iş güvencesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. İş güvencesi algısı oluşan bireylerde işten ayrılma niyetinin düşük olduğu gözlemlenmiştir. Diğer yandan iş doyumu yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetinin az olduğu ortaya koyulmuştur. Dolayısıyla işten ayrılma niyeti ile iş doyumu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu savunulmaktadır (Poyraz ve Kama, 2008).

Örgütün çalışanları için sunduğu imkanlar, bireylerin işten ayrılma niyeti üzerinde etkilidir. Çalışanların sosyal ve güvenlik gereksinimin karşılanması, emeklilik ve iyi düzeyde sigorta imkanları, maddi yardım olanakları, çocuk sahibi olan çalışanlara, çocukları için günlük bakım veya kreş gibi imkanların sağlanması, çalışan kişilerin ailelerine yönelik sorumluluklarını gerçekleştirmesine katkı sağlamaktadır. Bu sayede çalışan kişiler, örgütteki

işlerine ve görevlerine daha fazla odaklanabilmektedir. Dolayısıyla bu bireylerin işten ayrılma niyetleri azaltıldığı gibi işten ayrılma davranışları önlenmiş de olmaktadır.

Çalışanlar çabalarının karşılığını tam anlamıyla almadıklarında işten ayrılma niyeti geliştirebilmekte, özellikle ücretlendirme sistemi bu konuda büyük önem arz etmektedir. Ücretlerin düzenli olarak incelenmemesi, maaş zamlarının zamanın yapılmaması veya eksik yapılması, işe giriş ücreti olarak verilen düşük maaşın uzun süre devam etmesi, çalışan kişilerin işten ayrılmalarına yol açmaktadır.

İşten ayrılma niyetini etkileyen örgütsel faktörlerden bir diğeri ise çalışma ve iş koşullarıdır. Yapılan işin monoton ve sıkıcı olması, işyerinin gürültülü olması, fazla sıcak veya fazla soğuk olması gibi durumlar çalışanın motivasyonunu düşürmektedir. Bu motivasyon kabı zamanla işten ayrılma niyeti geliştirmesine hatta işten ayrılma davranışı sergilenmesine neden olabilmektedir (Şimşek ve Akgemici, 2011).

Kurumun çalışanlara sunduğu eğitim fırsatları, çalışanları organizasyonda tutan ve uzun süre örgüt bünyesinde çalışmaya teşvik eden bir faktördür. Çalışma arkadaşlarının ve yönetim kadrosunun beceri ve eğitim aktivitelerine katılmaları, bireyin motivasyonunu arttırmaktadır. Yöneticilerin, çalışanları, aldıkları eğitimden kazanılan becerileri sergilemesi konusunda teşvik etmesi ve cesaretlendirmesi, çalışanların işten ayrılma niyetini azaltmaktadır. Bireylerin, sunulan eğitim fırsatları konusundaki algısı, kişisel kazançları, öğrenme motivasyonları işten ayrılma niyeti geliştirmelerinde önleyici olmaktadır (Sabuncuoğlu, 2007).

Yapılan bir araştırmada işten ayrılma niyeti ile lider-üye ilişkisi arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmaya göre, lider-üye arasındaki iletişimin ve etkileşimin kalitesi arttıkça çalışan kişilerin işten ayrılma niyetine sahip olma oranının düşmektedir (Şahin, 2011).

3.3.3. Çevresel Faktörler

İşten ayrılma niyetini etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlerin yanı sıra çevresel faktörler de mevcuttur. Şimşek vd.(2005) yaptıkları araştırmada makro düzeyde ekonomi durumunun işgücü piyasasını ve refah düzeyini etkilemesi örgütlerdeki çalışan bireylerin işten ayrılma niyetini etkilediğini savunmaktadır. Diğer bir araştırmaya göre, sendikanın varlığı,

işsizlik oranı, işgücüne yeni bireylerin katılması, iş algısı gibi unsurlar işten ayrılma niyetini etkileyen çevresel faktörlerdir (Cotton ve Tuttle, 1986). Bununla birlikte turizm ve tarım gibi işgücü piyasasının önemli sektörlerinin iş görenleri sezonluk olarak çalıştırması işten ayrılma davranışına neden olduğu ortaya koyulmaktadır. Ayrıca bazı meslek kollarının değer kaybetmesi o mesleklerde çalışan bireylerin işten ayrılma niyetini arttırmakta, yeni arayışlar içine girmelerine sebep olmaktadır. Öte yandan gelişen otomasyon sistemleri ve teknolojik gelişmeler bireylerin farklı işlere uyum sağlamasını ve geçmesini kolaylaştırmaktadır. Bu adaptasyon kolaylığı ise işten ayrılma niyetini yükseltmektedir.

Örgütler işten ayrılma niyetini etkileyen örgütsel faktörleri, aldıkları yönetimsel kararlar ve politikalarla önleyebilirken, çevresel faktörler için bu durum söz konusu değildir. Bu nedenle örgütsel faktörler bireyin istekli olarak işten ayrılma davranışı sergilemesine sebep olurken, çevresel faktörler bireyin istemsiz bir şekilde işten ayrılmasına sebep olabilmektedir. İşten ayrılma niyetini etkileyen kişisel faktörler bireyin kendisinden veya yaşam standartlarından kaynaklandığından, örgütlerin bu faktörler için yapacağı çalışmalar önleyici boyutta olamamaktadır. Kaynakları farklı olmakla beraber kişisel, örgütsel ve çevresel faktörler birbirlerini bütünleyen ve birbirleriyle etkileşim halindedir. Bu sebeple işten ayrılma niyetine etki eden faktörleri incelerken bu faktörlerin bağlantılı olduğu unutulmamalıdır.

3.4. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

Örgütlerde pek çok sıkıntıya yol açan işten ayrılma niyeti genel bir sorun haline gelmiştir. İşten ayrılma niyetinin fazla olduğu örgütlerde işgörenlerin ve söz konusu örgütün verimliliği düşmektedir. Dolayısıyla, hizmet kalitesini de düşürerek müşteri memnuniyetini, örgütün karını ve gelirini olumsuz yönde etkilemektedir (Tzeng, 2002).

Örgütlerde işgücü devri gerçekleşirken, ayrılan performansı yüksek olan bireyler yerini daha düşük performansa sahip bireyler alabilir. Bu durum işlevsellikten uzak bir işgücü devri anlamına gelmektedir. Tüm bunlar işletmenin rekabet avantajının olumsuz etkilenmesine, bilginin değişiminden dolayı karmaşıklaşmasına ve hizmet kalitesinin verimsizliğine yol açmaktadır (Yılmaz ve Halıcı, 2010).

Bazı meslek kolları ve işler deneyime veya özel bir uzmanlığa sahip olmayı gerektirir. Söz konusu meslek kollarında veya işlerde çalışan bireylerin işten ayrılma niyetine sahip

olması istenmeyen bir durumdur. Bunun en temel nedeni, örgütün bu personelleri yetiştirmek için maliyet kalemi oluşturmasıdır. Diğer yandan uzmanlık gerektiren işlerde işten ayrılmalar olduğunda örgüt, bu pozisyon boşluğunu hızlıca dolduramayabilir. Bu durum, işe alım için yapılacak çalışmalar, işe yeni giren bireyin eğitim ücretleri gibi harcamaları meydana getirirken bahsedilen işte verimin azalmasına yol açmaktadır (Eren, 2015).

İş piyasasında çalışma ve çalıştırma özgürlüğü bulunmaktadır. Bu piyasada arz ve talebin denge haline gelmesine ve buluşmasına emek seyyaliyeti denir. Çalışanların işten ayrılmaları arz-talep dengesini dolayısıyla emek seyyaliyetini olumsuz yönde etkilemektedir (Tütüncü ve Demir, 2003).

Yazındaki bazı araştırmalar, işgücü devrinin çok sık olmadığında kuruma olumlu sonuçları da olabilen bir süreç olduğunu savunmaktadır. Bu bağlamda işten ayrılma niyetinin de örgüte bir takım yararları olabilmektedir. Yeni işe başlayan çalışanlar örgüte yenilik, yaratıcılık ve dinamizm katabilmektedir. Aynı zamanda bu bireyler eski kurumlarından edindiği tecrübe ve bilgileri örgüte katarak yararlı olabilmektedir (Yılmaz ve Halıcı, 2010).

İşten ayrılma niyetinin bireyler üzerinde de olumsuz etkileri vardır. Bireyler işten ayrıldıklarında bir çok kayıp yaşamaktadır. Diğer yandan, mevcut işini bırakıp yeni bir işe başlayan kişiler uyum problemi yaşayabilmektedir. Bu süreç onları yıpratarak psikolojik sıkıntılara yol açabilmektedir. Bireyin işe yeni başladığı kurumda, iş kazası geçirme ihtimali artmakta, terfi olma ihtimali ise azalmaktadır. İşten ayrılma niyetinin bireyler üzerindeki diğer bir olumsuz etkisi başvuru yapılan işletmelerin iş değişikliği yapan birey hakkındaki çıkarımlarıdır. İşe alım yapacak olan kurum, işten ayrılan bireyin örgütsel bağlılığını, örgütsel güvenini ve kişilik özelliklerini sorgulamaktadır. İş değiştirme oranı sık olan bireylere, işe alım yapacak olan örgütler temkinli bir tavırla yaklaşmaktadır.

Bireyler için bir çok risk içeren işten ayrılma, önemli bir karardır. Bir işten ayrılıp diğer bir işe geçiş yapmak maliyet oluşturur. Diğer yandan, alternatif iş imkanları bireyler için belirsiz bir durumdur. Bununla birlikte, birey iş değiştirdiğinde ücret kaybı yaşayabilir, eski iş ortamında kurduğu kişisel ilişkiler ve iş ilişkilerini kaybedebilmektedir. Bireyin iş değişikliği nedeniyle kariyer planlarının aksaması ve stres yaşaması kaçınılmaz bir durumdur. İş değişim veya işten ayrılma sürecinde birey, aile desteğinde ve sosyal desteklerde aksaklıklar yaşayabilmektedir. Tüm bunlar bireyi olumsuz etkilemektedir (Allen vd., 2005).

İşte ayrılma davranışı örgütler açısından olduğu gibi çalışanlar açısından da bir takım olumlu etkiler yaratabilmektedir. Birey olumsuzluklar yaşadığı kurumdan ayrılıp yeni işinde daha iyi bir uyum yakalayabilmektedir. Bu uyum bireyin stresini azaltarak işe daha fazla odaklanıp daha verimli ve rahat çalışmasını sağlayabilmektedir. Diğer yandan bireyin yeni iş ortamı kariyer fırsatlarını artırarak kendini ve kariyerini geliştirmesine katkı sunabilmektedir (Mobley, 1982).

3.5.İşten Ayrılma Niyeti ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

İş hayatında ve sosyal hayatta yaşanılan stres seviyesi çalışan bireylerin işten ayrılma niyetine sahip olmasına önemli ölçüde etki etmektedir. Aslan ve İnce (2019) yaptıkları bir çalışmada iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif yönlü anlamlı olarak etkilediğini ortaya koymaktadır. Stresin yüksek düzeyde olduğu ortamda bireyler kendilerini kötü hissetmektedir (Turunç, ve Çelik, 2010a). Bireyin hissettiği stres seviyesi arttıkça, stresin üstesinden gelmek de zorlaşmaktadır. Bu durum bireyde işten ayrılma niyetinin gelişmeye başlamasına yol açar (Turunç vd., 2010). Bununla birlikte, yoğun strese maruz kalan ve stresin üstesinden gelemeyeceğine inanan bireyler, stresin kaynağından kaçınma/kaçma davranışını sergileyebilirler. Dolayısıyla, iş yerinde birey ile uyumlu olmayan duygusal gösterimler sergilemesi beklenen birey, yoğun stres hissettiğinde işten ayrılma niyetine sahip olabilmektedir (Balcı, 2000).

Bilindiği üzere stres iş ortamında en sık yaşanan sorunlardan biridir. Bu nedenle, stresle baş etme ve stresle nasıl mücadele edileceği gibi sorular birçok araştırmaya konu olmaktadır. Lazarus ve Folkman (1984)' ın yaptıkları araştırmada, stresle mücadelede, duygusal tepki odaklı ve problem odaklı olarak iki çeşit strateji olduğu öne sürülmektedir. Duygu odaklı stratejide bireyler stresinin meydana getirdiği duyguları yönetmeyi onlara başa çıkmayı hedeflemektedir. Problem odaklı stratejide ise birey strese sebep olan kaynakları ortadan kaldırmayı ve strese neden olan sorunları çözmeyi hedeflemektedir. Duygusal tepki odaklı yaklaşımı benimseyen kişiler, sorundan uzak durma, kaçma-kaçınma, sosyal destek sağlama, inkar gibi meydana gelen olumsuz durumları olumluya dönüştürme çabasını göstermektedir. Bu yaklaşıma göre, işyerinde maruz kaldığı yoğun stres, bireylerin problemden uzak kalmak ve kaçmak-kaçınmak amacıyla işten ayrılıp yeni bir iş bulma eğiliminde olabilecekleri düşünülmektedir.

Örgütler çalışanlarına istikrar, güvence ve örgütsel adalet sağlamadığında iş güvencesi olmadığında veya bu güvencenin sürekliliğinin belirsizliğinde, bireylerin iş doyumu negatif yönde etkilenmektedir. Bu durum stresi arttırmakla beraber çalışanların işten ayrılma niyeti oluşturmasına yol açmaktadır (Qureshi vd., 2012).

Farklı sektörler ve farklı işletmelerde çalışan bireyler üzerinde iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelendiği araştırmalarda (Qureshi vd., 2013; Serinikli, 2019; Arshadi ve Damiri, 2013; Çelik ve Yıldız, 2016; Noor ve Maad, 2008) iş stresinin işten ayrılma niyetini arttırdığı ortaya koyulmuştur. Başka bir deyişle, iş stresi arttıkça, işten ayrılma niyeti artmaktadır. Örgütler bu durumun işletmeye ve bireye verecekleri zararları önlemek için tedbirler almalıdır.

İş tatmini arttırmak, işten ayrılma niyetini azalmakta alınabilecek önlemler arasındadır. Benzer şekilde çalışma ortamındaki stresi azaltmak da işten ayrılma niyetinin azalmasına katkı sağlayacaktır. Çalışma koşullarını iyileştirmek ve çalışanın ekonomik kaygılarını gidermek stresi azaltma faaliyetlerinde ön sırada gelmelidir. Diğer yandan bireyler de iş stresini dolayısıyla işten ayrılma niyetlerini azaltacak bir takım önlemler alabilir. Bu bağlamda, kariyer planlaması yaparken bireylerin öncelikle tatmin olabilecekleri meslek dallarına yönelmeleri gerekmektedir. Kişiler farklı özelliklere ve farklı becerilere sahiptir. Dolayısıyla bireyler kendini tanıyarak kendilerine uygun meslek dallarına yönelmelidir.

3.6. İşten Ayrılma Niyeti ve İşyeri Nezaketsizliği Arasındaki İlişkilerinin İncelenmesi

Günümüzde iş hayatının geleneksel koşullarından vazgeçilerek, iletişimin, etkileşimin, mücadelenin ve rekabetin arttığı bir dönem başlamıştır. Bu etkileşim beraberinde kişilerarası çatışmayı, mücadele ve rekabet ise çıkarları ve kişisel istekleri ön plana çıkarmıştır. Bu değişim çalışanların davranışlarına da yansımıştır (Varoğlu ve Sığrı, 2013). Bu nedenle çalışanlar, çalışma ahlakı için kabul gören kurallara, kültürel ve sosyal normlara karşı kayıtsız kalmaya başlayarak çoğunlukla ahlaki prensiplerin dışında davranabilmektedir (Delen, 2010). Diğer bir ifade ile, örgütlerde çalışanlar, kişisel amaçlarını elde etmek hedefiyle gerektiğinde birbirlerine karşı nezaketsizlik ve kabalık gösterebilmekte, bu davranışları sergilemeye bireysel çıkarları için devam edebilmektedir. İş ortamında nezaketsizliğe maruz kalan çalışanlar bu duruma olumsuz davranış ve tutumlarla tepki verebilmektedir. Örneğin yöneticisinden veya çalışma arkadaşlarından nezaketsiz davranışlar algılayan bir kişi bu

davranış ve tutumlara cevap olarak bazı olumsuz davranışlar sergilemesi, nezaketsizliğin devamı söz konusu olduğunda ise ruhsal açıdan yıpranması ve işten ayrılma düşüncesine sahip olması beklenmektedir (Davoudi vd., 2013). Yazındaki araştırmaların pek çoğunda iş hayatında algılanan nezaketsizliğin ve kabalığın kişilerin tükenme, stres ve depresyon gibi rahatsızlıklar geçirmesine ve işten ayrılma niyetine sahip olmasına yol açacağı ortaya koyulmaktadır (Laschinger vd., 2009; Oyeleye vd., 2013; Turner, 2009; Ghosha vd., 2013; Guerrettaz, 2012).

Çalışma ortamında giderek çoğalan zorluklarla ve taleplerle karşılaşan bireyler bu durumu genellikle diğer bireylerle olan ilişkilerine yansıtırlar. Bu nedenle çevresindekilere nezaketsiz ve kaba davranışlar gösterebilmektedirler. Diğer bir deyişle, iş hayatındaki yoğun ve yorucu koşullar sebebiyle, çalışanların diğer çalışanlarla olan ilişkilerinde duyarsızlaşmaları ve onlara nezaketsizlik göstermeleri beklenen bir durumdur. İş yaşamında çalışanlar arasında kurumsal ve bireysel faktörler sebebiyle gösterilen nezaketsizlik, işyeri nezaketsizliği olarak adlandırılmaktadır.

İşyeri nezaketsizliğine maruz kalan bireyler duygusal tükenme yaşayarak işten ayrılma niyeti geliştirebilmektedir. İşte ayrılma niyeti bir süreçtir. Bununla beraber, çalışanın mevcut işini bırakma ve yeni iş fırsatları bulma düşüncesi ciddi ve zor bir karardır. Dolayısıyla işyerinde kaba davranışlara ve nezaketsizliğe maruz kalan bireyler bu işte çalışmaya devam edip duygusal olarak tükenmeye başladığında işten ayrılma niyetine sahip olabilir. Ya da birey kısa bir süre içerisinde bu ortamdan uzaklaşma ve ayrılma düşüncesine sahip olabilir. Başka bir ifade ile, bireyin çalışma ortamında nezaketsizlik algılaması işten ayrılma düşüncesinin hemen başlamasını sağlayabilir. Fakat, bu durum eğer bireyin alternatif iş imkanı yakalama şansı düşükse öncelikle bireyin duygusal olarak tükenmesine, zamanla yıpranmasına ve bütün bu süreçten sonra işten ayrılma düşüncesine sahip olmasına neden olabilmektedir (Kanten, 2014).

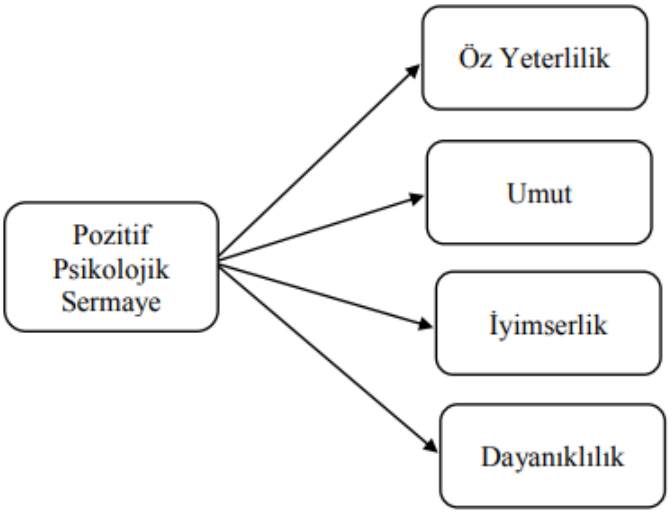
4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

Bu bölümde psikolojik dayanıklılık kavramının tanımından ve boyutlarından bahsedilmektedir. Ardından psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörler ve psikolojik dayanıklılığın araştırmada bahsi geçen diğer üç kavramla ilişkisi açıklanmıştır.

4.1. Psikolojik Dayanıklılık Kavramı

Günümüzde teknolojiyi kullanarak gelişime ve değişime ulaşabilmekteyiz. Gelişen teknolojiden yararlanmak, üretim ve rekabet avantajı sağlamaktadır. Teknoloji, küreselleşen dünyada herkes tarafından kolayca erişilebilir bir seviyededir. Gelişimin ve değişimin bu hızı, örgütleri insan kaynağına daha çok değer vermeye yöneltmiştir. İnsanın mesleki tecrübesi, zorlukların üstesinden gelebilme yetisini kazanması, bilgi donanımı ve psikolojik sermayesi insanı, rekabetin önemli unsurlarından biri yapmıştır (Luthans ve Youssef 2004). Bu nedenle, işletmelerin sosyal yaklaşıma verdikleri önem ve kişilerin performansından maksimum düzeyde yararlanmak niyetiyle yapılan çalışmalar artmıştır ve giderek artmaya devam etmektedir (Keleş, 2011).

İnsan psikolojisinin zihinsel hastalıklarının tedavisinde, kişileri daha tatminkar ve üretken hale getirebilme, mevcut yeteneklerini keşfetme ve güçlendirme gibi konuların ilk çalışmaları 2. Dünya Savaşı'ndan önceki yıllarda başladığı ortaya koyulmaktadır (Seligman, 2002). Dolayısıyla psikoloji ancak savaş sonrası, hastalıkların tedavi sürecinde kullanılmaya başlanmıştır. Diğer yandan psikolojinin, bireylerin güçlü yönlerini geliştiren yeteneklerini ortaya çıkaran özelliğinin üzerinde durulmadığından yetersiz kalmıştır. Bu durumu fark eden Seligman ve Csikszentmihalyi (2000) pozitif psikoloji kavramını literatüre kazandırmıştır. Pozitif psikoloji, bireyin gelişimi konusunda olumlu psikolojik durumdur ve örgütlerde psikolojik sermaye olarak karşımıza çıkmaktadır. Pozitif psikolojik sermaye, öz yeterlilik (mücadele ederek üstesinden gelinebilecek görevler için gereken çabayı gösterebileceğine dair kendine güven duyma), iyimserlik (gelecekte ve şu anda başarılı olacağına dair olumlu atıfta bulunma), umut (başarı elde etmek için hedefe giden yolda ısrarcı olmak ve gerektiğinde hedefe gidiş yolunu değiştirmek) ve dayanıklılık (zorluklarla ve problemlerle karşılaştığında başarıyı elde etmek için kendini toparlayarak güçlü durmak) olarak dört özelliğe sahiptir (Luthans vd., 2007 akt. Güler 2012).



Şekil 3: Pozitif Psikolojik Sermayenin Boyutları (Luthan ve Youssef, 2004; Luthans vd., 2006)

Psikolojik sermayenin son özelliği olan psikolojik dayanıklılık, bireyin karşılaştığı tüm olumsuzluklara dayanma ve esnek olmayı içermektedir (Keleş, 2011). Luthans ve arkadaşlarının (2006) çalışmasına göre, olumlu olaylar, ilerlemeler, artan sorumluluklar, uyuşmazlıklar ve zorluklar karşısında kendini toplayabilmeye ve güçlü kalmaya yarayan, geliştirilebilen kapasiteye psikolojik dayanıklılık denilmektedir. Gerçekleri kabul etme, hayatın anlam içerdiğine ve özel olduğuna inanma, sorunları çözme konusunda başarılı olmayı içeren kavramdır (Larson, 2004).

Psikolojik dayanıklılık kavramını ortaya ilk koyan Kobasa'dır (1979). Kobasa'ya göre bu kavram, bir kişinin diğer kişilere göre strese karşı daha güçlü olduğunu ifade etmektedir. Dayanıklı bireyler, diğer bireylere göre daha az hasta olmakta, daha mutlu, olumsuz koşulları daha iyi yönetmektedir. Dayanıklılık özelliği yüksek olan bireyler, olaylara müdahale etme, olayların gidişatını kontrol etme, içinde bulundukları ortama ilgili olma eğilimindedir (Pines 1988: Furnham 1997 akt. Güler 2012).

Latince “resiliens” kelimesinden türetilen psikolojik dayanıklılık, ilk haline kolaylıkla dönme ve esnek olma anlamına gelmektedir. Benzer şekilde yazındaki bir araştırmaya göre, psikolojik dayanıklılık bireyin bir sorunla ya da zorlu bir olayla karşılaştığında, mücadele ederek bu olayla karşılaşmadan önceki haline dönmesine denir (Garmezy 1993). Rutter (2006) psikolojik dayanıklılığı, geçmişte yaşanmış olumlu olmayan deneyimlerin, bu deneyimler edinilirken kazanılan olumlu psikolojik sonuçların bütünü olarak tanımlamaktır.

Başka bir tanıma göre, bilişsel düzeyde azimle ve olumlu bakış açısıyla zorluklar karşısında mücadele etme, olumsuz durumların etkisini aza indirgeyerek davranan birey merkezli yaklaşım, psikolojik dayanıklılık olarak ifade edilmektedir (Morrissey ve Hannah, 1986; aktaran Crowleyvd., 2003). Psikolojik dayanıklılık, bazı bireylerin sorunlar karşısında fiziki ve psikolojik çöküntü haline girerken, bazı bireylerin de aynı veya benzer tipteki olaylar karşısında mutlu ve sağlıklı olarak başa çıkabilme nedenlerini açıklamaktadır (Hanton vd. 2003). Diğer bir tanıma göre, çalışan bireylerin zamanlarını ve enerjilerini farklı durumlarda etkili kullanmasını sağlayan psikolojik sermaye bileşenine psikolojik dayanıklılık denilmektedir (Castro, Kelly ve Shih, 2010). Bununla birlikte, Terzi (2008), çalışmasında psikolojik dayanıklılığı hayatın içindeki olumsuz olaylar karşısında, stresi kontrol ederek direnç sergileyen kişilik özelliği olarak tanımlamaktadır. Diğer yandan psikolojik dayanıklılık, literatürde sadece olumsuz durumlarla baş etme beceri olarak değil, aynı zamanda aşırı olumlu, pozitif olaylarla da baş etme, bu durumları kontrol etme becerisi olarak da ifade edilmektedir (Luthans vd., 2008a). Polatcı (2011) çalışmasında dayanıklılığı, insanların hem olumsuz hem de olumlu olaylar karşısında direnci olarak ortaya koymaktadır.

Literatürdeki araştırmalarda, psikolojik dayanıklılık "yılmazlık düzeyi" (Gürgan, 2006), "psikolojik sağlamlık" (Bozgeyikli ve Şat, 2014; Gizir ve Aydın, 2006; Karaırmak, 2006; Gizir, 2007) ve "kendini toparlayabilme gücü" (Terzi, 2006) isimleriyle de karşımıza çıkmaktadır.

Psikolojik dayanıklılık dört temel karakteristik özelliğe sahiptir. İlk özellik, planlar yapma ve bu planları gerçeğe çevirme kapasitesidir. İkinci özellik, bireyin kendi yeteneklerine ve güçlü yanlarına güvenmesi ve kendini olumlu bir bakış açısıyla değerlendirebilmesidir. Üçüncü özellik, problem çözme ve iletişim becerilerinde kabiliyetli olmaktır. Son özellik ise güçlü dürtü ve duyguları kontrol edebilme, yönetebilme becerisidir (Luthans vd., 2007a).

4.2. Psikolojik Dayanıklılık Boyutları

Psikolojik dayanıklılığı ölçmek için geliştirilen pek çok farklı çalışma bulunmaktadır. Kavramla ilgili çalışmalar incelendiğinde farklı boyutların ortaya konulduğu görülmektedir. Bu boyutlar bağlanma, kontrol ve meydan okuma olmak üzere üç başlıkta incelenmiştir (Florian, Mikulincer ve Taubman, 1995; Friborg, Barlaug, Martinussen, Rosenvinge ve Hjemdal, 2005; Kobasa, 1979).

4.2.1. Bağlanma

Kişinin hayatın farklı alanlarıyla yakından ilgili olma eğilimine bağlanma denmektedir (Kobasa, 1979). Bağlanma, devam eden yaşam aktivitelerine katılma eğilimi olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram kendini anlamayı, amaç duygusunu ve anlamlılığı içermektedir. Bireyin aile çevresi, sosyal çevresi, iş, inanç ve değerleri, bireyler arası ilişkisine bağlanması, hayatının bütün alanlarında gerçekleşmektedir. Bu durum kişinin stresli hayatla başa çıkabilmesi ve stresli hayatı yönetebilmesi için gereken güç kaynağını oluşturmasına katkı sunmaktadır (Kobasa, Maddi ve Kahn, 1982, Akt. Terzi). Diğer bir ifade ile bağlanma, bireyin hayatını arkadaşları, ailesi ve sosyal çevresi ile ilgili olarak devam ettirmesi neticesinde ortaya çıkan amaç duygusu ve anlamdır (Sezgin, 2012). Kişinin bağlanması, işine, inançlarına, ailesine, sosyal çevresine özetle yaşamında yer eden bütün unsurlaradır. Birey bağlanma duygusundan beslenerek karşılaştığı zorlu durumlara ve olaylara karşı güçlü bir duruş gösterebilmektedir (Kobasa vd. 1982). Psikolojik dayanıklılığa göre bağlanma, kişinin kendisini algılamasını, olağan yaşam durumlarına dahil olma eğilimi sergilemesini içermektedir. Bireyin kendi duygu ve düşüncelerine, aile üyelerine ve diğer kişilerle olan ilişkilerine bağlanması maruz kaldığı olumsuz durumlara karşı güçlü durmasını sağlamaktadır.

4.2.2. Kontrol

Zorlu bir durumla karşılaşıldığında olumsuz etkilenme yerine bu durumu istediği yönde şekillendireceğine inanma ve bu inançla davranmaya kontrol denir. Kontrol boyutunda kişi kendinde, hayatında tecrübe ettiği olayları ve düşünceleri yeniden düzenleyebilme ve yön verebilme gayreti bulur. Psikolojik dayanıklılığa göre birey, güçlüklerle yüz yüze geldiğinde yenilgiyi kabul etmeyip sonuçları etkileyebileceğine inanmaktadır (Terzi, 2008). Hayatın yönetimi bireyin inisiyatifindedir. Güçsüzlüğü ve ümitsizliği reddederek özgürce kendi seçimini belirler. Korkusuz, istekli, kararlı ve azimli bir şekilde hayatını sürdürür (Kayacı ve Özbay, 2016). Başka bir deyişle kontrol, sadece hayatın içindeki gidişatta var olmak değil, varlığının hayattaki olaylara etkisini hissetmeyi ifade etmektedir. Bireyin yaşadığı zorlu olayları olumlu bir tutum ile karşılaması ve bu olaylara pozitif bir etkisinin olacağına inanma eğilimi söz konusudur (Terzi, 2008). Benzer şekilde psikolojik dayanıklılığın kontrol boyutu, iş ortamında olumsuz bir durumla karşılaştığında çaresizliğe kapılmak yerine olayların sonuçlarına yön verebilme inancı olan, başarı yönelimli, öz disiplini, denetimli olmayı, içsel güdülenmeyi ve özerkliği, bireysel olarak karar almayı ve seçim yapabilmeyi, karar verme becerileri içermektedir (Terzi, 2005).

4.2.3. Meydan Okuma

Meydan okuma, farklılıkların veya olumsuzlukların hayatta olağan bir durum olduğu ve durumu bozmak yerine devam edebilmek için mücadele etmenin meydan okumanın gerekli olduğunu ortaya koyan boyuttur (Sezgin, 2012). Meydan okuma psikolojik dayanıklılık boyutlarının sonuncusudur ve mücadeleci bir kişilik özelliğini içermektedir. Birey bu boyut sayesinde çaba ve emek harcamak gerektiğini ve bilgiye kolay ulaşılmadığını öğrenmektedir. Bu kişilik özelliğine sahip bireyler, genellikle yaşamın durağan olmasından ziyade değişimi normal olarak kabul etmektedir. Bu değerlendirme biçimi değişimi, güvenlik tehdidi olarak değil gelişimin teşvik edicisi olarak algılanmaktadır. İyimserlik, kendine güvenme ve yeni şeyler denemekten hoşlanma bu kişiliğin belirgin özelliklerindendir. Bireyin gelişime yön verebileceğine ve olayları yeniden düzenleyebileceğine olan inancı, bireyi gelişmeye itmekte ve bu konuda motive etmektedir (Aydoğdu, 2013).İş ortamında stresli bir durumla karşılaşan birey meydan okuyan kişilik özelliğiyle durumun üstesinden gelir. İlginç deneyimler ve farklı tecrübeler bu bireyler için ilgi çekici ve önemlidir. Stresle baş etmeyi ve stresin üstesinden gelebilmek için kullanılacak kaynakların bilgisine sahiptirler. Meydan okuma boyutunda birey olayları etkili bir biçimde değerlendirebilir ve yorumlayabilir (Kobasa ve Puccetti, 1983). Meydan okuma boyutunda yeni tecrübeler edinmenin zevkli olduğu, farklılıkların öğretici olduğu, yaşamda öğrenmenin doğal bir süreç olduğu düşüncesi hakimdir(Maddi vd. 2006).

4.3. Psikolojik Dayanıklılığı Etkileyen Faktörler

Psikolojik dayanıklılık bir süreçtir. Bireyde psikolojik dayanıklılığın oluşması sürecinde nelerin etkili olduğunu bilmek önem arz etmektedir. Psikolojik dayanıklılığa sahip olan bireyler esnektir. Bu bireyler hayatta karşılaşılan zorluklar karşısında kırılıp hayata küsmeyerek dövülen, yeniden şekil alan demire benzemektedir (Tugade ve Fredericson, 2004). Bu bağlamda psikolojik dayanıklılık olumlu bakış açısı, umut ve mücadele gücü gerektiren bir unsurdur. Yaşanılan her deneyim bireyi hayatını aydınlatacak ve bireyi daha güçlü hale getirecek bilgileri içermektedir. Araştırmacılar, psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörleri; risk faktörleri, koruyucu faktörler ve olumlu sonuçlar olarak üç kategoride incelemektedir (Arıcı, 2015).

4.3.1. Risk Faktörleri

Bireylerin yaşamlarında, çocukluk dönemlerinden itibaren mevcut durumun dışında anormal olarak gelişen olumsuzluklardan davranış sorunları ve psikolojik rahatsızlık oluşmasına etki eden olaylar risk faktörleri olarak tanımlanmaktadır (Armstrong, Ungar, Birnie-Lefcovitch 2005). Risk faktörleriyle karşı karşıya kalan bireylerin, yaşamın ilerleyen

dönemlerinde ve bulundukları dönemde karşılaştıkları problemlerden etkilenme potansiyeli vardır (Schonert-Reichl 2000). Risk faktörleri üç unsurdan oluşmaktadır. İlki kişisel faktörlerdir. Kişisel faktörler sorunlarla karşılaşan bireyin güçsüzlüğüne neden olan, adaptasyon problemini etkileyen, kendine özgü özelliğini içermektedir. Bu durum da, bireyin olayları kontrol altına alabilme yeteneğinin gelişmesini engellemektedir (Dwyer, 2000). Kişinin problemlerin üstesinden gelememesi, kaçma eğilimine girmesi için uygun ortamı oluşturmaktadır (Joseph, Yule ve Williams 1993; Başak, 2012). Bununla yanında, stresli yaşam olayları, ciddi tıbbi sorunlar ve zor mizaç, anti-sosyal davranışlar, azınlık olma, problem çözme becerisinin ve kendisini ifade etme becerisinin yetersizliği kişisel risk faktörlerini oluşturmaktadır. Risk durumlarında kişiyi etkileyen özelliklerden ziyade; toplumdan yoksun olma, fiziksel olarak yetersizlik, belirli bir yatkınlığa sahip olmama, iletişim becerisinin düşüklüğü belirtilmektedir (Basım ve Çetin, 2011). Risk faktörlerinin oluşturan ikinci unsur ailesel risk faktörleridir. Aile fertlerinin birbirleri arasındaki iletişim problemleri, uygunsuz davranışları, ailenin büyüklüğü ailesel risk faktörleridir. Bununla birlikte, istismara yönelik davranışlar, büyüklerin vurdumduymaz bir yapıya sahip olması, tartışmaların sıklığı ve çokluğu, aidiyet hissinin oluşmaması ailesel risk faktörlerini oluşturmaktadır (Başak, 2012). Boşanma sürecinin sonrasında ebeveynler tarafından sergilenen depresif yapı, ailede madde veya alkol kullanımı, kronik hastalıklar gibi patolojilerin olmasın, annenin genç olması da risk faktörlerindendir. Risk faktörlerini oluşturun son unsur çevresel risk faktörleridir. Maddi problemler, yoksulluk ve düşük ekonomik statü, yanlış beslenme, kötü arkadaş grupları(Akın ve Akın, 2015), işsizlik, negatif yapıya sahip komşular (Carlson, 2001), doğal afetler çevresel risk faktörlerini oluşturmaktadır.

4.3.2. Koruyucu Faktörler

Koruyucu faktörler, risk faktörlerinin ortaya çıkardığı olumsuz durumların etkisini azaltan, negatif ve riskli durumları olumluya dönüştüren etki ve kişiyi olumlu yönde etkileyen olaylar olarak tanımlanmaktadır (Luthar ve Zigler 1991; akt. Arıcı 2015). Bireyin bulunduğu toplumda ve bireyde koruyucu faktörlerin olması, var olan sorunun etkisini azaltarak bireyin fiziksel ve psikolojik iyi oluşuna katkı sağlamaktadır. Böylelikle kişi, sorunları daha güçlü bir yapıyla karşılamaktadır. Aynı zamanda, koruyucu faktörler sorunun ortaya çıkmasını da engellemektedir (Ülker Tümlü ve Recepoğlu, 2013). Başka bir tanıma göre, olumsuz olaylar zincirini ve karşılaşılan risk faktörlerinin etkisini azaltan, bireyin kontrolünü ve öz saygısını arttıran, kişinin olanaklara ve yeniliklere açık olmasını sağlayan unsurların tamamına

koruyucu faktör denilmektedir (Rutter, 1990;Akın vd. 2015). Psikolojik dayanıklılığın kazanılmasında ve bununla ilgili çalışma yapılarak psikolojik dayanıklılığın devamlılığının sağlanmasında bireyin sahip olduğu bazı bireysel koruyucu özellikler ve sosyal çevresinde bulunun koruyucu faktörler önemli bir role sahiptir. Bireysel koruyucu faktörler; kendini özgürce yönetme, zihinsel yapı, özgüvene sahip olma, soğukkanlı ve sakin kalma, kolay bağ kurabilme ve zorluklarla baş edebilme olarak sıralanmaktadır. Kişinin diğer bireylerle olan güzel ilişkileri ve kurum içindeki ilişkileri koruyucu faktörlerdendir. Bireyin kendisini, farklı bir etmenin veya kimsenin yardımı olmaksızın kontrol edebilme becerisine sahip olması o bireyin içsel koruyucu faktörüdür. İletişim becerine ve olumlu bakış açısına sahip olma, idealistlik, zihinsel üstünlükler içsel koruyucu faktörleri oluşturmaktadır. Kişi içsel koruyucu faktörlere sahipse, bağımsız, kendine yetebilen, hayatta kalma gücünü, sahip olduğu özelliklerden alan bir birey olmaktadır. Aile ortamının huzurlu olması, aile üyelerinin iletişim becerilerinin ve bilgi birikiminin yüksek olması, ailenin dışında veya aile içinde güvenilir kişilerin bulunması dışsal koruyucu faktörler olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte, maddi imkanlar, iyi bir eğitime sahip olmak ve sosyal kuruluşlarda rol almak dışsal faktörler arasındadır. Dışsal koruyucu faktörlere sahip olan kişiler, olumsuz bir durumla karşılaştığında diğer bireylere nazaran daha dayanıklı kalmaktadır. Ancak unutulmamalıdır ki, bireyin kendisinin dışında sahip olduğu her şey yok olabilmektedir. Bu nedenle, kişinin dışsal koruyucu faktörlerden ziyade; içsel koruyucu faktörlere sahip olması daha güçlü ve dayanıklı olabilmesine ve zorlukların üstesinden tek başına gelebilmesine katkı sağlamaktadır.

4.3.3. Olumlu Sonuçlar

Psikolojik dayanıklılığı etkileyen diğer bir faktör de olumlu sonuçlardır. Literatürde yeterlilik kavramı olarak da yer almaktadır. Bireyin gelişmesini etkileyen etmenlere karşı tutumunu, bu etmenleri değerlendirerek gelişimine katkı sağlaması olumlu sonuçları ortaya çıkarmaktadır. Bu durum aynı zamanda olumlu ilerleyişe ve gelişime karşı uyumu ifade etmektedir. Olumlu sonuçları oluşturan unsurları Masten ve Reed (2002) şu şekilde sıralamıştır:

- Bireyin gelişimine katkı sağlamak için yapılan aktivitelerin uygunlaşmış olması
- Eğitim yaşamında kazanılmış başarılar
- Doğru iletişim ve bu iletişim sayesinde geniş çevreye sahip olma
- Bireyin toplumda suç olarak görülen ve bireyi çıkmaza sokan davranışlardan uzak durması
- Ruhsal yapıda bozukluğa sahip olmaması

- Yaşamın değerinin farkında olması
- Eğitim hayatına devam etmesi
- Fiziksel faaliyetlere zaman ayırması
- Yardımlaşma aktivitelerine katılması
- Özel yaşamında etkinliklere yer vermesi
- Toplum normlarına uygun davranması
- Yakın ve samimi çevrenin varlığı
- Uyumlu sosyal yapıya sahip olunması
- İçsel çatışma yaşamaması ve kendisiyle barışık olması
- Sahip olunanın değerini bilmesi
- Olumlu bir yapıya sahip olması

Bu maddeler bireyin risk faktörlerinden ve koruyucu faktörlerden olumlu açıdan etkilenmesi neticesinde meydana gelen olumlu sonuçlardır (Tümlü, 2012). Birey yaşamının herhangi bir döneminde karşısına çıkabilecek olumsuz durumlarla yüz yüze geldiğinde psikolojik dayanıklılığı etkileyen koruyucu -dışsal ve içsel- faktörlerden yararlanırsa sorunlara dayanma gücüne sahip olur. Bu nedenle yaşamın içinde güçlüklerin - risk faktörlerinin- varlığını normal bularak uyum sağlamış olur. Bu durum, bireyi güçlendirerek dayanıklı olmasına katkı sunar. Böylelikle birey, daha büyük sorunların üstesinden gelebilme becerisi kazanır. Dışsal ve içsel koruyucu unsurların yokluğunda veya eksikliğinde risk faktörlerinin üstesinden gelemez ve dolayısıyla negatif bir ilerleyiş gösterir (Richardson, Neiger ve Jensen 1990 akt. Tümlü 2012).

4.4. İşyeri Nezaketsizliği, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramlarının Psikolojik Dayanıklılıkla İlişkisi

Psikolojik dayanıklılığa sahip olan bireyler, stres yaratan durumlarla ve olaylarla karşılaştığında, bunların üstesinden gelebilmek ve yönetmek için sürekli gelişim halindedir. İş yaşamındaki olumsuz durumlar, bireyi zorlayıp olumsuz etkilese bile, birey bu durumları kıymetli ve ilginç bulmaktadır. Çünkü birey farklı bilgilere sahip olmak ve kendine yeni bir şeyler katmak için bu durumları fırsat olarak görmekte ve değerlendirmektedir (Hanton, Evans ve Neil, 2003). Dayanıklı bireyler, stresi yönetebilen, çalışma ortamındaki ve sosyal hayatındaki görevlerinin bilincinde ve farkında olan, sakince plan yapabilen kişilerdir. Bununla birlikte gerek sosyal yaşamında gerekse iş yaşamında psikolojik olarak dayanıklı kişilerin, hedeflerine odaklanarak vazgeçmeden, karşılaştığı güçlüklerin stresini yöneterek üstesinden gelebileceği düşünülmektedir. Dayanıklı kişiler, yüz yüze geldiği problemleri

soğukkanlılıkla çözme eğilimindedir. Bu durum onların iç ve dış dünyasında uyum yakalamasına ve bu uyum sayesinde çatışmaların oluşmasını engellemesine katkı sağlamakta, dolayısıyla işten ayrılma niyeti geliştirmelerini engellemektedir. Benzer şekilde bir araştırmada, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişilerin stresi yönetme, kendilerini olaylar ve durumlar karşısında daha hızlı geliştirebilme ve uyum sağlayabilme eğilimine sahip olduğu ortaya koyulmuştur (Garmezy, 1991). Literatürdeki bazı araştırmalar, stres ve psikolojik dayanıklılık kavramını birlikte konu alan tanımlamalar yapmıştır. Connor (2006), duygusal olarak dayanıklılığı, stresi yönetme becerisini ölçmek için kullanılan bir kavram olarak tanımlamaktadır; Agabi ve Wilson (2005) dayanıklılığı, kişinin yaşadığı kayıplar, travmalar gibi yoğun olarak strese maruz kalmasına rağmen bireyin hayata tutunma çabası olarak ifade etmektedir (Agaibi ve Wilson, 2005; Connor, 2006). Farklı bireyler aynı stres ortamında olmalarına rağmen, strese maruz kalma düzeyleri farklılık göstermektedir. Bazı bireyler stresle mücadele etmekte daha fazla zorlanmakta bazı bireyler ise eski durumunu daha hızlı dönebilmektedir. Kişilerin, hayatlarını daha sağlıklı ve daha mutlu bir şekilde devam ettirebilmesi için stresle mücadele etmelerinde psikolojik dayanıklılık büyük önem arz etmektedir (Kurt, 2011).

Hayatı olumsuz yönde etkileyen olaylar stres olarak ifade edilmektedir (Luthar, 1991). Bu noktada, günlük hayatlarında stresin üstesinden gelemeyen kişilerin çalıştıkları kurumlarda başarılı olma ihtimalleri düşmektedir. Yapılan araştırmalara göre, işten ayrılma davranışının en önemli öncüllerinden birinin çalışma ortamında algılanan stres olduğu savunulmaktadır (Ceylan ve Ulutürk, 2006; Coomber ve Barriball, 2007). Dolayısıyla, iş yerinde maruz kalınan stres, zamanla çalışan tarafından tahammül edilemeyecek boyutlara ulaştığında, çalışanın, stresin daha düşük düzeyde olduğu işlere ve kurumlara yöneldiği ortaya koyulmaktadır (Turunç vd., 2010). Bu nedenle, bireyin zorluklarla başa çıkabilmesi stresin üstesinden gelebilmesi olarak tanımlanan psikolojik dayanıklılık kavramı önem arz etmektedir (Williams & Drury, 2009; Kırımoğlu vd., 2012). Örgütler için hem maddi hem de zaman kaybına neden olan işten ayrılmaların azaltılması ve önlenmesi adına çalışanlara, psikolojik dayanıklılık ile ilgili eğitimlerin ve desteklerin verilmesi gerekmektedir. Bu eğitim ve destekleme çalışmaları hem bireysel hem de örgütsel olarak olumlu geri dönüşler sağlayabilmektedir. Kaya (2010a), işten ayrılma niyetini, işin sonlandırılması girişimi olarak tanımlanmaktadır. Literatürde birçok çalışmada, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Larrabee vd., 2003; Velotsou ve Panigyrakis, 2004; Maddi, 2006; Coomber ve Barriball, 2007; Avey vd., 2009; Turunç vd., 2010). Bununla

birlikte, çalışanların psikolojik sermayeleri ve işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koyan çalışmalar mevcuttur (Luthans ve Jensen, 2005). Bu ilişkiler neticesinde, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin en önemli alt boyutu olarak görülen psikolojik dayanıklılığın (Luthans vd., 2005) düzenleyici bir rolü olduğu öngörülmektedir.

İşten ayrılma niyeti bir süreci ifade etmektedir. Kişi, önce işten ayrılma düşüncesine sahip olup, sonrasında bu düşünceyi eyleme dökmektedir. Diğer bir deyişle, işten ayrılma niyeti kişinin kurumu bırakma eğilimi anlamına gelmektedir ve işten ayrılma davranışının habercisi olduğu savunulmaktadır. Kişinin bu eğilime girmesinin birçok sebebi vardır. Bu sebeplerden biri işyeri nezaketsizliğidir. Başka bir deyişle, performans baskısı, rekabet gibi sebeplerle iş yaşamında nezaketsizlik artmaktadır. Nezaketsizliği içeren ilişkiler hem örgütsel faaliyetleri hem de çalışanları olumsuz yönde etkilemektedir (Andersson ve Pearson, 1999; Pearson ve Porath, 2005). Bu etkilerden biri de işten ayrılma niyetinin oluşmasıdır. Psikolojik olarak dayanıklı bireyler, iş ortamında nezaketsiz davranışlara maruz kaldığında oluşan stresin üstesinden gelebilmekte ve eski duygu durumuna daha hızlı dönebilmektedir. Bu bilgiler ışığında işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık kavramının düzenleyici bir rolü olduğu öngörülmektedir.

5. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

5.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Kapsamı

Günümüzde teknoloji ve yaşadığımız çevre hızla gelişip değişmektedir. Bu değişim ve gelişim bireylerin uyumu ile ilerlemelidir. Çalışan bireyler bu duruma uyum sağlayamadığında bazı stres tepkileri sergilemektedir. Bireylerin çalışma ortamında algıladıkları stres verimliliğin düşmesi, iş ilişkilerinin bozulması, yönetime güvenin azalması gibi pek çok olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bu sebeple iş stresinin nasıl ortaya çıktığının ve nasıl üstesinden gelineceğinin anlaşılması büyük önem arz etmektedir.

Yaşanan bu değişimler örgütsel ilişkileri ve ikili ilişkileri büyük ölçüde etkilemektedir. Teknoloji gibi sosyal ilişkiler de hızlı gelişmekte, bu durum neticesinde karmaşıklılıklar ve anlaşmazlıklar yaşanmaktadır. İnsanlar, birlerine kibar davranmak ve birbirlerini anlamak için yeterince vakit bulamamakta ve sağlıksız ilişkiler ortaya çıkmaktadır. İş yerinde veya gündelik yaşamda kişilerin birbirlerine saygı kuralları çerçevesinde davranmaları beklenmektedir. İş dünyasında, organizasyonun kurallarına aykırı olarak sergilenen kaba davranışlara işyeri nezaketsizliği denmektedir. Literatür taramaları sonucu, ulusal yazında bu kavram hakkında yapılan çalışmaların sayısının oldukça az olduğu görülmüştür. İşyeri nezaketsizliği kavramının, örgütsel performans, tükenmişlik, üretkenlik karşıtı iş davranışları ve örgütsel sessizlik ile ilişkisinin incelendiği gözlemlenmiştir (Polatçı ve Özçalık, 2009). İşyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti ve iş stresi arasındaki ilişkinin konu edinildiği az sayıda araştırmanın bulunduğu tespit edilmiştir.

Çağımızın iş dünyasında geleneksel rekabet yöntemlerinin avantaj sağlamadığı işletmeler tarafından fark edilmiştir ve yeni yönetim biçimleri ve yeni sermaye biçimleri benimsenmeye başlanmıştır. Bunlardan en önemlisi, bireylerin güçlü yanlarına odaklanan psikolojik sermayedir. Bu çalışmada psikolojik sermayenin alt boyutlarından biri olan psikolojik dayanıklılık incelenmektedir. Literatürdeki araştırmalar incelendiğinde, psikolojik dayanıklılık kavramının işten ayrılma niyeti ile ilişkisini inceleyen bazı çalışmalar bulunmaktadır. Ancak hem ulusal hem de uluslararası yazında, psikolojik dayanıklılığı, iş stresi, işten ayrılma niyeti ve işyeri nezaketsizliği kavramları ile eş zamanlı inceleyen bir çalışma bulunmaması, bu çalışmanın önemini arttırmaktadır.

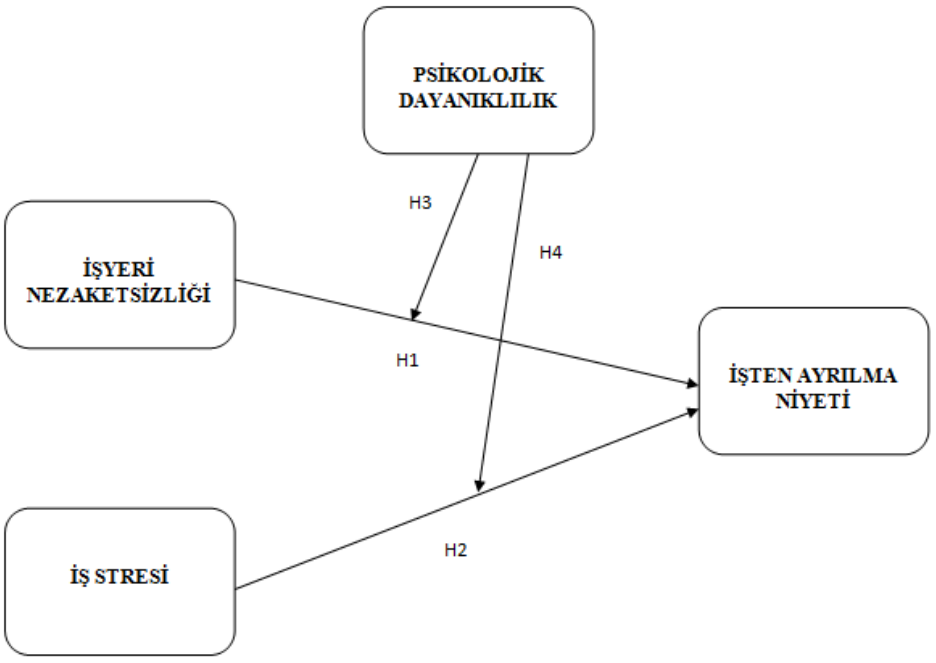
Bu bağlamda araştırmanın temel amacı, işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolünü incelemektir. İşyeri nezaketsizliği, iş stresi kavramlarının, işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu düşünülmüş ve bu ilişkinin varlığını, miktarını ve yönünü belirleyebilmek amacıyla bir araştırma çalışması yapılmıştır. Psikolojik dayanıklılık düzenleyici değişkeninin, değişkenlerin arasındaki ilişkiye etkisi yapılan analizlerle sınanmıştır. Araştırma İstanbul ilinde farklı sektörlerde çalışan 220 kişinin katılımıyla gerçekleşmiştir.

5.2. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın örneklemi kartopu örneklemesi yöntemiyle seçilmiştir. Araştırmanın katılımcılarını, 19-58 yaş arasındaki 220 beyaz yaka ve mavi yaka çalışanı oluşturmaktadır. Katılımcıların tümü, anketi doldurdukları zaman diliminde, mevcut bir işte çalışmakta olan bireylerden oluşmaktadır. Araştırmada yaklaşık 35 kuruma anket formları iletilmiştir. Anket formları, katılımcıların bir link üzerinden elektronik ortamda giriş yaparak doldurabilecekleri şekilde hazırlanmış ve internet üzerinden katılımcılara ulaştırılmıştır. Formların dağıtılabilmesi için e- posta kanalı ve sosyal medya ağları kullanılmıştır. Araştırmada, değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit etmek için hipotezler kurulmuş ve bu hipotezler test edilmiştir.

5.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Şekil 5. Araştırmanın Kuramsal Modeli



Araştırma modelinin geliştirilmesi sürecinde, çalışmanın konusu olan işyeri nezaketsizliği, iş stresi, işten ayrılma niyeti ve psikolojik dayanıklılık kavramları arasında yazında yapılan çalışmalarda değişkenler arası ilişkiler ve bu ilişkilerin yönü hakkındaki bilgiler önceki bölümde sunulmuştur. Bu bilgiler ışığında, işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolünü görebilmek için hipotezler kurulmuş ve araştırmanın amacına uygun olarak oluşturulan model Şekil 5'te gösterilmiştir.

Hipotez 1: İşyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
(Çalışanların işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasında %27,2 oranında pozitif (r=0,272) ve anlamlı doğrusal bir ilişki bulunmuştur.)
Hipotez 2: İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
(Çalışanların iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında %34,2 oranında pozitif (r=0,342) ve anlamlı doğrusal bir ilişki bulunmuştur.)
Hipotez 3: İşyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolü bulunmaktadır.
(İşyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın rolünün olmadığı tespit edilmiştir.)
Hipotez 4: İş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolü bulunmaktadır.
(İş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.)

5.4. Ölçme Araçları

Yapılan istatistiksel analiz kapsamında 220 kişiye sorulan anket soruları 4 farklı ölçeği kapsamaktadır. Bunlar;

- İşyeri nezaketsizliği ölçeği
- İş Stresi ölçeği
- Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği
- İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

şeklindedir. Sorulan anket sorularının çalışmamıza konu olan dört farklı kavramı tam anlamıyla ifade edip etmediğini anlamak amacıya öncelikle sorular dört farklı bölüme

ayrılmış ve her bir bölümdeki soruların ait olduğu kavramı istatistiksel olarak tam anlamıyla ifade edip etmediğini tespit etmek için faktör analizi uygulanmıştır.

Araştırmanın uygulama bölümünde, ortaya koyulan hipotezleri ve modeli test etmek amacıyla anket formunda yer alan maddelere ilişkin cevaplar 6'lı Likert tipi ölçek şeklinde sıralanmıştır. Ölçeklerin 6'lı Likert şeklinde dizayn edilmesinin amacı ankete katılan bireylerin orta noktaya eğilim göstermelerini önlemektir. Anket formundaki işyeri nezaketsizliği ölçeği "Asla-1, Bir/iki kez-2, Bazen-3, Sıklıkla-4, Çoğu zaman-5, Her zaman-6" şeklinde derecelendirilmiştir. Bunun dışındaki diğer iş stresi, işten ayrılma niyeti ve psikolojik dayanıklılık ölçekleri ise ''1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Pek Fazla Katılmıyorum, 4-Biraz Katılıyorum, 5- Katılıyorum, 6-Kesinlikle Katılıyorum'' ifadeleriyle ölçülmüştür. Ölçeklerde yer alan tüm sorular ekte bulunmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeklerinin tamamının güvenilirlikleri ve geçerlilikleri test edilmiştir. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik değerleri Tablo 12, Tablo 13, Tablo 14, Tablo 15 ve Tablo 16'da gösterilmiştir.

Araştırmada demografik bilgi formundan ve dört ölçme aracından yararlanılmıştır. Öncelikle araştırmaya katılan bireylere cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi (en son alınan diploma), medeni durum, çalışıla pozisyon ismi, mevcut işindeki çalışma süresi ve toplam çalışma süresi gibi kişisel bilgilerin yer aldığı bir bölüm bulunmaktadır. Anket uygulaması yapılmadan önce araştırma amacı katılımcılara yazılı olarak açıklanmış ve verilerin araştırma kullanılması için katılımcılardan onay alınmıştır.

Araştırmada anket yöntemi kullanıldığından araştırma, ankete katılan bireylerin gösterdiği davranışları sunamamakta; katılımcıların yazılı olarak belirttiği bilgilerle sınırlanmaktadır. Katılımcıların, ankette bulunan ifadeleri anladıkları, kendilerine uygun olan seçenekleri seçtikleri varsayılarak veriler incelenmiş ve yorumlanmıştır.

5.4.1. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği

Araştırmada, bireylerin iş yerinde maruz kaldıkları nezaketsiz davranışları ölçmek hedefiyle 2013 yılında Cortina ve arkadaşları tarafından geliştirilen "İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği" uygulanmıştır. Ölçek, Kutlu ve Bilgin (2017) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Ölçek 12 maddeden oluşmaktadır (Cortina vd., 2013). Anket formunda bireylerin iş arkadaşları veya yöneticileri tarafından ne sıklıkta nezaketsizliğe uğradığını ölçmek hedeflenmiştir. Ölçekte yer alan örnek maddeler "Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan

sözcüklerle hitap ettiği bir durumla karşılaştım." ve " Beni görmezden geldiği ya da konuşmadığı durumlar yaşadım." şeklindedir.

5.4.2. İş Stresi Ölçeği

Bu araştırmada katılımcıların iş stresi düzeylerini tespit etmek amacıyla 1972 yılında House ve Rizzo tarafından geliştirilen, tek boyuttan ve 7 sorudan oluşan, Erkuş (2010), Efeoğlu ve Turunç (2006) ' un kullandığı iş stresi ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek Güngör tarafından İngilizceden Türkçeye çevrilmiş, ardından çeviri kontrolü amacıyla tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Bu ölçek bireylerin iş yerinde algıladığı stresi, stres ile ilgili olan psikosomatik ve psikolojik belirtileri ölçmeyi hedeflemektedir. Aynı zamanda ölçek, çalışma ortamında yaşanılan stresin etkilerinin çalışma esnasında ve mesai saatleri dışında ne kadar devam ettiğini, şiddetinin düzeyini ve bireyin odağında ne miktarda yer aldığını belirlemeyi amaçlamıştır (Telman ve Uzunkoca, 2018). Ölçekte "Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum." şeklinde maddeler yer almaktadır.

5.4.3. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği

Yürütülen bu araştırmada bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeylerini ölçmek amacıyla Luthans ve arkadaşları tarafından 2007 yılında geliştirilen Psikolojik Sermaye Ölçeği'nin resmi Türkçe versiyonunun Psikolojik Dayanıklılık alt boyutu kullanılmıştır. Ölçeğin orijinali İngilizcedir. Mind Garden Enstitüsü bu ölçeğin kullanım hakkına sahiptir ve Mind Garden Enstitüsü tarafından onaylanan Türkçe versiyonu çalışma için kullanılmıştır. Keçeci ve Öncel (2021) ' in ölçeğin geçerlilik ve güvenirliğini yürüttüğü çalışmasından faydalanılmıştır. Ölçek maddelerinden biri "İş yerinde kendimi bir çıkmazda bulursam kurtarmak için çok çeşitli yollar düşünebilirim." şeklindedir.

5.4.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Araştırmada, katılımcıları işten ayrılma niyeti algılarını ölçmek amacıyla Jackosfy ve Slocum (1987) ve Landau ve Hammer (1986) tarafından geliştirilen iki ölçeğin birleşimi olan İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinden faydalanılmıştır. Ölçekte yer alan örnek madde "Şu an aktif olarak şirketim dışında iş arıyorum." şeklindedir.

6. VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

6.1. ARAŞTIRMAYA KATILANLARIN DEMOGRAFİK BİLGİLERİ

Tablo 2. Demografik Özellikler

Özellik	Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Cinsiyet			
Kadın	113	51,4	51,4
Erkek	107	48,6	100
Yaş Aralığı			
19-25,5	52	23,6	23,6
25,5-32	83	37,7	61,4
32-38,5	38	17,3	78,6
38,5-45	33	15,0	93,6
45-51,5	12	5,5	99,1
51,5-58	2	0,9	100
Medeni Durum			
Bekar	111	50,5	50,5
Evli	109	49,5	100
Eğitim Durumu			
İlk-orta derece	19	8,6	8,6
Lise	51	23,2	31,8
Üniversite	121	55,0	86,8
Yüksek Lisans	25	11,4	98,2
Doktora	4	1,8	100
Meslek			
İnsan Kaynakları	22	10,0	10,0
Mühendis	17	7,7	17,7
Öğretmen	43	19,5	37,3
Psikolog&PDR	8	3,6	40,9
İşçi	30	13,6	54,5
Memur	10	4,5	59,1
Esnaf	7	3,2	62,3
Diğer	79	35,9	98,2
Belirtilmemiş	4	1,8	100
Meslek Yaşamındaki Tecrübe			
0-5 Yıl	105	47,7	47,7
6-10 Yıl	55	25,0	72,7
11-15 Yıl	23	10,5	83,2
15 Yıldan fazla	37	16,8	100
Mevcut Kurumdaki Tecrübe			
0-5 Yıl	174	79,1	79,1
6-10 Yıl	25	11,4	90,5
11-15 Yıl	9	4,1	94,5
15 Yıldan fazla	12	5,5	100
Mevcut Kurumdaki Görev			
İnsan Kaynakları	20	9,1	9,1
Mühendis	12	5,5	14,5
Öğretmen	39	17,7	32,3
Psikolog&PDR	6	2,7	35,0
İşçi	31	14,1	49,1
Memur	7	3,2	52,3
Esnaf	5	2,3	54,5
Diğer	94	42,7	97,3
N	220	100	100

Tablo 2 de verilen bilgiler ışığında, çalışmada yer alan 220 kişiden %51,4'ü kadın ve %48,6'sı erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %50,5'nin bekar, %49,5'nin evli olduğu görülmektedir.

Çalışmada yer alan kişilerin yaş aralıkları değerlendirildiğinde, çoğunlukla genç ve orta yaş grubunda dağılım gösterdiği göze çarpmaktadır. Anketi yanıtlayanların kümülatif yüzdelik frekansına bakılırsa 32-38.5 yaş sınıfı ile birlikte katılımcıların %78,6'sını oluştururken, 38.5 ve üzeri yaşa sahip kişiler ise ankete katılanların %22,4'ünü teşkil etmektedir. Daha detaylı biçimde analiz edilirse;katılımcıların %23,6'sı 19-25.5 yaş aralığında, %37,7'si 25.2-32 yaş aralığında, %17,3'ü 32-38.5 yaş aralığında, %15'i 38.5-45 yaş aralığında, %5,5' i 45-51,5 yaş aralığında ve %0,9'u 51,5-58 yaş aralığında yer almaktadır.
Katılımcıların eğitim düzeyleri ise şu biçimde dağılış göstermiştir; ilk-orta derece düzeyinde %8,6 (19 kişi), lise düzeyinde %23,2 (51 kişi), üniversite düzeyinde %55 (121 kişi), yüksek lisans düzeyinde %11,4 (25 kişi), doktora düzeyinde ise %1,8 (4 kişi) yer almaktadır. Genel olarak anketi yanıtlayanların arasında, üniversite ve üzeri eğitim düzeyine sahip kişilerin büyük çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Çalışmada yer alan kişilerin meslek grupları göz önüne alındığında; katılımcıların %10'u (22 kişi) insan kaynakları, %7,7'si (17 kişi) mühendis, %19,5'i (43 kişi)öğretmen, %3,6'sı (8 kişi) psikolog&PDR, %13,6'sı (30 kişi) işçi, %4,5'i (10 kişi)memur, %3,2'si (7 kişi) esnaf, %35,9'u (79 kişi) tüm bunların dışındaki meslek gruplarında olup en yüksek dilimi oluşturmaktadır. Katılımcıların %1,8'i (4 kişi) ise herhangi bir meslek grubunda yer almadığı anlaşılmaktadır.

Katılımcıların meslek yaşamındaki tecrübeleri incelendiğinde, toplam 10 yıllık tecrübeye sahip olanlar, katılımcıların %72,7'sini kapsamaktadır. Detaylı olarak değerlendirilirse katılımcıların %47,7'si (105 kişi) 0-5 yıllık, %25'i (55 kişi) 6-10 yıllık, %10,5'i (23 kişi) 11-15 yıllık ve %16,8'i (37 kişi) ise 15 yıldan fazla tecrübe düzeylerinde yer almaktadırlar.

Katılımcıların mevcut kurumdaki tecrübeleri dikkate alındığında; katılımcıların %79,1'i (174 kişi) 0-5 yıllık, %11,4'ü (25 kişi) 6-10 yıllık, %4,1'i 11-15 yıllık ve %5,5'i (12

kişi) 15 yıldan fazla tecrübe düzeyinde yer almaktadır. Buna göre kişilerin %79,1'i 0 ile 5 yıllık tecrübesini mevcut kurumda geçirmiştir.

Katılımcıların mevcut kurumundaki görevlerine ilişkin verilen cevaplarda; %9,1'i (20 kişi) insan kaynakları, %5,5'i (12 kişi) mühendis, %17,7'si (39 kişi) öğretmen, %2,7'si (6 kişi) psikolog & PDR, %14,1'i (31 kişi) işçi, %3,2'si (7 kişi) memur, %2,3'ü (5 kişi) esnaf, %42,7'si (94 kişi) bu meslek gruplarından farklı mesleklere ait görev yaptığını beyan etmiş ve katılımcıların %2,7'si (6 kişi) ankette tanımlı herhangi bir görev sınıfında yer almadığı anlaşılmıştır. Buna göre söz konusu meslek görevlerinden farklı görev yapanların sayısının diğerlerine göre oldukça fazla olduğu görülmektedir.

6.2.Ölçeklerin Faktör Analizi

Çalışma dört farklı kavram düzeyi üzerine yapılan ölçeklerle analiz edilmiştir. Bu dört farklı kavram, işyeri nezaketsizliği, iş stresi, psikolojik dayanıklılık ve işten ayrılma niyetinden oluşmaktadır. Bu dört farklı kavramı değerlendirmek için katılımcılara her bir ölçek için sırasıyla 12, 7, 6 ve 5 soru sorulmuştur. Çalışmanın temelinde yer alan hipotezleri test etmek için verilerin faktör analizine uygun olup olmadığı incelenmiştir. Öncelikle tüm anketin ve ardından her bir ölçek grubunun faktör analizi için uygunluğu "Kaiser-Meyer-OlkinMeasure of SamplingAdequacy (KMO)"ve"Bartlett's Testof Sphericity" istatistikleriyle incelenmiştir. Ayrıca, ankette yer alan ölçeklerin iç tutarlılığını kontrol etmek için "Cronbach Alpha" katsayı değerleri değerlendirilmiştir.Çalışmada elde edilen verilerin istatistiksel analizi için SPSS v26 programı kullanılmıştır.

Tablo 3. **Çalışmadaki Ölçeklere ait KMO, Bartlett's Testleri ve Cronbach Alpha(α)Değerleri**

Ölçek	KMO	Bartlett's Test of Sphericity			Cronbach Alpha (α)
		App. Chi-Sq.	*df*	*Sig*	
Tüm ölçüm aracı	0,853	3150,810	406	0,000	0,866
İşyeri Nezaketsizliği	0,904	1156,556	66	0,000	0,880
İş Stresi	0,872	524,738	21	0,000	0,839
Psikolojik Dayanıklılık	0,834	411,944	10	0,000	0,811
İşten Ayrılma Niyeti	0,791	558,632	10	0,000	0,850

Cronbach(1951) çalışmasında iç tutarlılık katsayısının(α) 0.70 ile 1.00 değerleri arasında olması gerektiğini belirtmiştir. Kaiser'e göre minimum KMO örneklem yeterlilik

skoru 0,50'dir. 0,70 ile 0,80 arası iyi skor, 0,80 üstü ise mükemmel skordur. Tablo 3'de yer alan bilgiler incelendiğinde %95 güven düzeyinde tüm anketin KMO değeri 0.80 üzerinde,Bartlett's küresellik testi anlamlı (p=0,000<0,05) olup faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca iç tutarlılık testi sonuçlarına göre Cronbach Alpha katsayı değeri 0.866 ile tutarlı bulunmuştur. Benzer biçimde çalışmada yer alan ölçekler için KMO örneklem uygunluk ölçülerinin hepsi 0,80 üzeri olup ve Bartlett's küresellik test sonuçları anlamlı bulunmuştur (p=0,000<0,05). Böylece her bir ölçeğin faktör analizine uygun yapıda olduğu saptanmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılık katsayıları ise sırasıyla 0.866, 0.839, 0.811 ve 0.85 olduğundan yeterli seviyede tutarlı olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 3'de verilen KMO ve Bartlett's Küresellik Test sonuçlarına bakıldığında ölçeklerde sunulan soruların nihai amacımıza götürebilecek nitelikte olduğu görülmektedir. Anketin faktör analizi sonucu toplam varyansın %60'ını açıkladığı görülmüştür. Her bir ölçek için uygulanan güvenilirlik analizleri ve ardından gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda ölçekteki soruların faktör modelindeki,faktör yükleri ve toplam açıklanan değişkenlik (varyans) miktarları aşağıda sunulmuştur.

Gerçekleştirilen Açıklayıcı/Açımlayıcı Faktör Analizlerinde, Temel Bileşen Analiz(PCA) metodu kullanılmış varyansı açıklamada 1'den büyük öz değerlerin varyansa katkısı dikkate alınmıştır. Elbette uzman görüşüyle 1'e çok yakın hatta başkaca öz değerler kullanmak mümkündür. Bu analizlerde genelliğin dışına çıkılmamıştır. Varyans rotasyonu için "Varimax Rotasyon" tercih edilmiştir ve buna göre ölçeklerin faktör yapıları ve her bir faktörü oluşturan soru yükü(katsayıları)elde edilmiştir.

Tablo 4. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinde Faktör analizi

Faktör Adı	Sorular	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans (%)
Davranışsal Nezaketsizlik	5. Sözümü kestiği ya da sesimi bastırdığı bir durumla karşılaştım.	0,754	29,52
	1. Görüşlerimi daha az önemsediği ya da fikirlerime daha az ilgi gösterdiği bir durum oldu	0,745	
	3. Bana düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri zamanlara şahit oldum.	0,697	
	2. Sorumluluğumda olan bir konu üzerindeki yargıma şüpheli baktığı bir durum oldu.	0,687	
	9. Beni görmezden geldiği ya da konuşmadığı durumlar yaşadım.	0,631	
	4. Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durumla karşılaştım.	0,612	
	6. Bir değerlendirmede bana hak ettiğimden daha düşük puan verdiği bir olay yaşadım.	0,608	
Sözel Nezaketsizlik	8. Bana hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği zamanlar oldu.	0,836	28,73
	7. Bana küfrettiği ya da bağırdığı bir durum yaşadım.	0,816	
	12. Benim harcamalarımla dalga geçtiği bir durumla karşılaştım.	0,78	
	11. Beni, öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı durumlar yaşadım.	0,719	
	10. Beni beceriksizlikle suçladığı bir durumla karşılaştım.	0,659	
		Kümülatif Varyans(%)	58,25
	Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		0,904
	Bartlett's Küresellik Testi	**App. Chi-Squ.**	1156,56
		sd	66
		Anlamlılık(Sig.)	0,000

İşyeri Nezaketsizliği ölçeğinde yapılan analiz sonuçları Tablo 4'te verilmiştir. Faktör analizinde elde edilen bulgu ise şöyledir; İşyeri Nezaketsizliği ölçeğinden elde edilen 1. Faktör (Davranışsal Nezaketsizlik) ölçekteki toplam varyansın %29,52 sini, 2. Faktör (Sözel Nezaketsizlik) ölçekteki toplam varyansın %28,73'ünü açıklamaktadır. Bir bütün olarak değerlendirildiğinde ölçek toplam varyansın %58,25'ini karşılayabilmektedir. Faktör yük değerleri incelendiğinde katılımcıların bu ölçekte yer alan Davranışsal Nezaketsizlik faktörde yer alan 1. ve 5. sorulara verdiği cevaplar ile Sözel Nezaketsizlik faktöründe konumlanan 8. ve 7. sorulara verilen cevaplar işyeri nezaketsizliğini açıklamakta diğerler sorulara göre yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 5. İş Stresi Ölçeğinde Faktör analizi

Faktör Adı	Sorular	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans(%)
İş Stresi	2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	0,829	51,623
	5. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamam neden oluyor.	0,753	
	3. İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	0,752	
	4. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	0,75	
	1. İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	0,705	
	6. Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	0,67	
	7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	0,534	
		Kümülatif Varyans(%)	51,623
		Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği	0,872
		App. Chi-Sq.	524,738
	Bartlett's Küresellik Testi	**sd**	21
		Anlamlılık(Sig.)	0,000

İş Stresi ölçeğinde yapılan Faktör analizi sonuçları tablo 5'te özetlenmiştir. Faktör analizi sonucuna göre tek bir faktör elde edilmiştir. Ayrıca bu faktör ölçekteki toplam varyansın %51,62 sini açıklayabilmektedir. Faktör yük değerleri göz önüne alındığında 2,3 ve 5 soruların ağırlıkları diğer sorulara göre daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 6. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinde Faktör analizi

Faktör Adı	Sorular	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans(%)
Psikolojik Dayanıklılık	3. Genellikle işteki zorlukları bir şekilde yönetebilirim.	0,851	59,98
	2. Herhangi bir sorunu çözebilecek birçok yol vardır.	0,843	
	6. Daha önceden yaşadığım zorluklarda edindiğim tecrübeler sayesinde iş yerindeki zorlukların üstesinden gelebilirim.	0,812	
	4. Eğer zorunlu kalırsam işte kendi kendime çalışabilirim.	0,736	
	1.İş yerinde kendimi bir çıkmazda bulursam kurtarmak için çok çeşitli yollar düşünebilirim.	0,604	
		Kümülatif Varyans(%)	59,98
		Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği	0,834
		App. Chi-Sq.	411,94
	Bartlett's Küresellik Testi	**sd**	10
		Anlamlılık(Sig.)	0,000

Tablo 6'da Psikolojik dayanıklılık ölçeği için yapılan faktör analiz sonuçları listelenmiştir. Faktör analizi sonucuna göre yine tek bir faktör elde edilmiştir. Ayrıca bu faktör ölçekteki toplam varyansın %59,98 sini açıklayabilmektedir. Faktör yük değerleri göz önüne alındığında 2.,3. ve 6. soruların ağırlıkları diğer sorulara göre daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 7. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinde Faktör Analizi

Faktör Adı	Sorular	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans(%)
İşten Ayrılma Niyeti	3. Şu an aktif olarak şirketim dışında iş arıyorum.	0,886	63,67
	2. İşi bırakmayı ciddi olarak düşünüyorum.	0,874	
	1. Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işi bırakacağım.	0,826	
	4. Önümüzdeki aylar içinde yeni bir iş sahibi olacağım.	0,774	
	5. Bundan bir yıl sonra bu işte çalışıyor olacağımı düşünmüyorum.	0,595	
		Kümülatif Varyans(%)	63,67
		Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği	0,791
		App. Chi-Sq.	558,632
	Bartlett's Küresellik Testi	**sd**	10
		Anlamlılık(Sig.)	0,000

Tablo 7'de İşten ayrılma niyeti ölçeği için yapılan faktör analiz sonuçları listelenmiştir. Faktör analizi sonucuna göre yine tek bir faktör elde edilmiştir. Ayrıca bu faktör ölçekteki toplam varyansın %63,67 sini açıklayabilmektedir. Faktör yük değerleri göz önüne alındığında 1., 2. ve 3. sorularının ağırlıkları diğer sorulara göre daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

6.3. Ölçeklerin Ortalama ve Standart Sapma ve Güvenilirlik Değerlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikleri

Çalışmada yer alan ölçeklerdeki soruların ortalama ve standart sapma değerleri aşağıdaki Tablo 8, Tablo 9, Tablo 10 ve Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 8. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Sorular	Ortalama	Standart Sapma
1. Görüşlerimi daha az önemsediği ya da fikirlerime daha az ilgi gösterdiği bir durum oldu	2,57	1,123
2. Sorumluluğumda olan bir konu üzerindeki yargıma şüpheli baktığı bir durum oldu.	2,01	0,993
3. Bana düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri zamanlara şahit oldum.	1,69	1,071
4. Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durumla karşılaştım.	1,72	0,947
5. Sözümü kestiği ya da sesimi bastırdığı bir durumla karşılaştım.	1,92	1,076
6. Bir değerlendirmede bana hak ettiğimden daha düşük puan verdiği bir olay yaşadım.	1,74	1,007
7. Bana küfrettiği ya da bağırdığı bir durum yaşadım.	1,19	0,512
8. Bana hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği zamanlar oldu.	1,27	0,693
9. Beni görmezden geldiği ya da konuşmadığı durumlar yaşadım.	1,65	1,02
10. Beni beceriksizlikle suçladığı bir durumla karşılaştım.	1,42	0,865
11. Beni, öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı durumlar yaşadım.	1,35	0,728
12. Benim harcamalarımla dalga geçtiği bir durumla karşılaştım.	1,24	0,64

İşyeri Nezaketsizliği ölçeğinin soruların ortalaması 1,24 ile 2,57 değerleri arasında değişmektedir. 6'lı likert ölçek üzerinden cevaplanan soruların ortalama sonuçları incelendiğinde çoğunlukla "Asla" (1) ile "bazen" (3) arasında cevaplar verildiği anlaşılmaktadır. Ağırlıklı olarak "bir-iki defa" (2) cevabına yoğunlaştığı söylenebilir (1-Asla, 2-Bir-iki defa, 3-Bazen, 4-Sıklıkla, 5-Çoğu Zaman, 6-Her Zaman).

Tablo 9. İş Stresi Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Sorular	Ortalama	Standart Sapma
1. İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	3,74	1,611
2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	3,19	1,462
3. İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	3,08	1,507
4. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	3,19	1,576
5. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamam neden oluyor.	3,05	1,627
6. Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	2,94	1,429
7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	3,46	1,533

İş Stresi ölçeğinin soruların ortalaması 2,94 ile 3,74 değerleri arasında değişmekte ve standart sapma değerleri ise 1,5 değeri civarında değiştiği görülmektedir.6'lı ölçek üzerinden cevaplanan soruların ortalama sonuçları incelendiğinde çoğunlukla "Pek Fazla Katılmıyorum" (3) ile "Biraz Katılıyorum" (4) arasında cevaplar verildiği anlaşılmaktadır. Ağırlıklı olarak "Pek Fazla Katılmıyorum" (3) cevabı verildiği söylenebilir (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Pek Fazla Katılmıyorum, 4-Biraz Katılıyorum, 5-Katılıyorum, 6-Kesinlikle Katılıyorum).

Tablo 10. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Sorular	Ortalama	Standart Sapma
1. İş yerinde kendimi bir çıkmazda bulursam kurtarmak için çok çeşitli yollar düşünebilirim.	4,3	1,521
2. Herhangi bir sorunu çözebilecek birçok yol vardır.	5,03	1,083
3. Genellikle işteki zorlukları bir şekilde yönetebilirim.	4,99	1,027
4. Eğer zorunlu kalırsam işte kendi kendime çalışabilirim.	4,74	1,235
6. Daha önceden yaşadığım zorluklarda edindiğim tecrübeler sayesinde iş yerindeki zorlukların üstesinden gelebilirim.	4,98	1,149

Psikolojik Dayanıklılık ölçeğinin soruların ortalaması 4,74 ile 5,03 değerleri arasında değişmektedir. 6'lı ölçek üzerinden cevaplanan soruların ortalama sonuçları incelendiğinde çoğunlukla "Biraz Katılıyorum" (4) ile "Kesinlikle Katılıyorum" (6) çapında değerlendirmeler yapıldığı görülmektedir. Ağırlıklı olarak "Katılıyorum" (5) cevabı verildiği söylenebilir (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Pek Fazla Katılmıyorum, 4-Biraz Katılıyorum, 5-Katılıyorum, 6-Kesinlikle Katılıyorum).

Tablo 11. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Sorular	Ortalama	Standart Sapma
1. Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işi bırakacağım.	3,19	1,722
2. İşi bırakmayı ciddi olarak düşünüyorum.	2,66	1,537
3. Şu an aktif olarak şirketim dışında iş arıyorum.	2,37	1,501
4. Önümüzdeki aylar içinde yeni bir iş sahibi olacağım.	2,22	1,289
5. Bundan bir yıl sonra bu işte çalışıyor olacağımı düşünmüyorum.	2,94	1,535

İşten Ayrılma Niyeti ölçeğinin soruların ortalaması 2,22 ile 3,19 değerleri arasında değişmektedir. 6'lıölçek üzerinden değerlendirilen ifadelerin ortalama sonuçları incelendiğinde çoğunlukla "Katılmıyorum" (2) ile "Biraz Katılıyorum" (4) çevresinde cevaplandığı göze çarpmaktadır. Ağırlıklı olarak "Pek Fazla Katılmıyorum" (3) cevabı verildiği söylenebilir (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Pek Fazla Katılmıyorum, 4-Biraz Katılıyorum, 5-Katılıyorum, 6-Kesinlikle Katılıyorum).

Tablo 12. İşyeri Nezaketsizliği Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları

Sorular	Soru-Bütünlük Korelasyonları	Soru silindiğinde Cronbach Alfa katsayısı	Cronbach Alfa katsayısı
1.Görüşlerimi daha az önemsediği ya da fikirlerime daha az ilgi gösterdiği bir durum oldu	0,471	0,879	
2.Sorumluluğumda olan bir konu üzerindeki yargıma şüpheli baktığı bir durum oldu.	0,524	0,874	
3.Bana düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri zamanlara şahit oldum.	0,674	0,864	
4.Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durumla karşılaştım.	0,547	0,872	
5.Sözümü kestiği ya da sesimi bastırdığı bir durumla karşılaştım.	0,697	0,862	
6.Bir değerlendirmede bana hak ettiğimden daha düşük puan verdiği bir olay yaşadım.	0,586	0,87	0,88
7.Bana küfrettiği ya da bağırdığı bir durum yaşadım.	0,634	0,872	
8.Bana hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği zamanlar oldu.	0,646	0,868	
9.Beni görmezden geldiği ya da konuşmadığı durumlar yaşadım.	0,667	0,864	
10.Beni beceriksizlikle suçladığı bir durumla karşılaştım.	0,619	0,868	
11.Beni, öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı durumlar yaşadım.	0,552	0,872	
12.Benim harcamalarımla dalga geçtiği bir durumla karşılaştım.	0,451	0,877	

Tablo 13. İş Stresi Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları

Sorular	Soru-Bütünlük Korelasyonları	Soru silindiğinde Cronbach Alfa katsayısı	Cronbach Alfa katsayısı
1. İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	0,573	0,821	
2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	0,728	0,797	
3.İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	0,63	0,812	
4. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	0,621	0,813	0,839
5. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamam neden oluyor.	0,641	0,809	
6. Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	0,55	0,824	
7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	0,414	0,844	

Tablo 14'te Psikolojik dayanıklılık ölçeği üzerinde geçerlilik ve güvenirlik analizinin sonuçları yer almaktadır. Ölçekte yer alan 5. soru: "Genellikle iş yerinde bana sıkıntı veren şeylerden uzak durmaya çalışmam" hem düşük faktör yüküne götürecek bulgular elde edilmiş (PCA extraction değeri 0,1'e çok yakın) hem de güvenirlik analizi sonuçlarına göre çıkarıldığında ölçeğin iç tutarlılığını anlamlı biçimde artıracağı anlaşıldığından ölçekten çıkarılması uygun görülmüştür.

Tablo 15'te ise 5. sorunun çıkarıldıktan sonra oluşan güvenirlilik değerleri verilmiş ve ileri analizlere Tablo 15'te yer alan sorularla devam edilmiştir.

Tablo 14. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları (ham)

Sorular	Soru-Bütünlük Korelasyonları	Soru silindiğinde Cronbach Alfa katsayısı	Cronbach Alfa katsayısı
1. İş yerinde kendimi bir çıkmazda bulursam kurtarmak için çok çeşitli yollar düşünebilirim.	0,445	0,754	
2. Herhangi bir sorunu çözebilecek bir çok yol vardır.	0,66	0,699	
3. Genellikle işteki zorlukları bir şekilde yönetebilirim.	0,665	0,701	
4. Eğer zorunlu kalırsam işte kendi kendime çalışabilirim.	0,596	0,708	0,763
5. Genellikle iş yerinde bana sıkıntı veren şeylerden uzak durmaya çalışmam.	***0,255***	***0,811***	
6. Daha önceden yaşadığım zorluklarda edindiğim tecrübeler sayesinde iş yerindeki zorlukların üstesinden gelebilirim.	0,607	0,708	

Tablo 15. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları

Sorular	Soru-Bütünlük Korelasyonları	Soru silindiğinde Cronbach Alfa Katsayısı	Cronbach Alfa katsayısı
1. İş yerinde kendimi bir çıkmazda bulursam kurtarmak için çok çeşitli yollar düşünebilirim.	0,454	0,837	
2. Herhangi bir sorunu çözebilecek bir çok yol vardır.	0,693	0,75	
3. Genellikle işteki zorlukları bir şekilde yönetebilirim.	0,701	0,751	0,811
4. Eğer zorunlu kalırsam işte kendi kendime çalışabilirim.	0,581	0,78	
6. Daha önceden yaşadığım zorluklarda edindiğim tecrübeler sayesinde iş yerindeki zorlukların üstesinden gelebilirim.	0,658	0,757	

Tablo 16. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Güvenirlik Analiz Sonuçları

Sorular	Soru-Bütünlük Korelasyonları	Soru silindiğinde Cronbach Alfa katsayısı	Cronbach Alfa katsayısı
1. Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işi bırakacağım.	0,7	0,809	
2. İşi bırakmayı ciddi olarak düşünüyorum.	0,773	0,788	
3. Şu an aktif olarak şirketim dışında iş arıyorum.	0,778	0,787	0,85
4. Önümüzdeki aylar içinde yeni bir iş sahibi olacağım.	0,634	0,828	
5. Bundan bir yıl sonra bu işte çalışıyor olacağımı düşünmüyorum.	0,451	0,872	

6.4. Korelasyon ve Regresyon Analizlerine İlişkin Bulgular

Çalışmada yer alan ölçeklerde elde edilen değerlendirmelerin normallik testleri tablo 17 de sunulmuştur. Kolmogorov-Smirnova ve Shapiro-Wilktest sonuçlarından elde edilen bulgulara göre verilerin normal dağılmadığı ($p=0,000<0.05$) görülmüştür. George ve Mallery (2012) çalışmalarında verilerin normallik durumları için basıklık değerlerinde çoğu psikometrik amaç için ±1,0 arasındaki basıklık değerini mükemmel kabul edilebilir ancak belirli uygulamaya bağlı olarak çoğu durumda ±2,0 arasındaki bir değerinde de kabul edilebilirliğini belirtmişlerdir. Tabachnick ve Fidell (2013) ise çarpıklık ve basıklık değerlerinin ±1,5 arasında olması halinde normal dağıldığını belirtmişleridir. Bunun üzerine verilerin histogramları, detrendet grafikleri incelenmiş, çarpıklık ve basıklık değerleri tablo 18 de verilmiştir. Buna göre Psikolojik dayanıklılık haricindeki verilerin normal dağıldığı söylenebilir.

Tablo 17. Verilerinin Normallik Testleri

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	*sd*	*Anlamlılık*	*İstatistik*	*sd*	*Anlamlılık*
İşyeri Nezaketsizliği	0,169	220	0,000	0,863	220	0,000
İş Stresi	0,066	220	0,020	0,989	220	0,098
Psikolojik Dayanıklılık	0,16	220	0,000	0,838	220	0,000
İşten Ayrılma Niyeti	0,105	220	0,000	0,944	220	0,000

Tablo 18. Verilerinin Ortalama,Std. Sapma,Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
İşyeri Nezaketsizliği	1,670	0,597	1,381	1,611
İş Stresi	3,233	1,097	0,156	-0,376
Psikolojik Dayanıklılık	4,808	0,917	-1,844	4,847
İşten Ayrılma Niyeti	2,676	1,204	0,657	-0,288

Çalışmada kullanılan ölçekten elde edilen bulgularda faktörleri incelenmiş ve nihai olarak ölçeklerin faktör olarak ileri analizlerde yer alması sonucuna varılmıştır. Anketin ölçeklerinin kendi aralarında ne derece doğrusal bir ilişki sergilediğini görmek için verilere ait Pearson Korelasyon matrisi hesaplanmıştır. Aşağıda yer alan tablolarda faktörlerin arasındaki doğrusal ilişki gösterilmiştir. Tablo 19'da bu korelasyon matrisi Pearson yöntemine göre hesaplanmış ve elde edilmiştir.

Tablo 19. Değişkenler Arası Korelasyon Katsayıları (Pearson)

N=220		İşyeri Nezaketsizliği	İş Stresi	Psikolojik Dayanıklılık	İşten Ayrılma Niyeti
İşyeri Nezaketsizliği	*r*	1	0,446**	-0,064	**0,272****
	p		0,000	0,341	0,000
İş Stresi	*r*		1	0,178**	**0,342****
	p			0,008	0,000
Psikolojik Dayanıklılık	*r*			1	-0,035
	p				0,604
İşten Ayrılma Niyeti	*r*				1
	p				

**: p<0,01 düzeyinde anlamlı

Korelasyon matrislerine göre (Tablo 19,); işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasında %27,2(pearson) oranında pozitif (r=0,272) ve anlamlı doğrusal bir ilişki olduğu %99 güvenle söylenebilir. Buna göre H1 hipotezi eldeki veriler ve bulgular neticesinde desteklenmiştir.

İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında %34,2(pearson) oranında pozitif (r=0,342) ve anlamlı doğrusal bir ilişki olduğu %99 güven düzeyinde söylenebilmektedir. Buna göre mevcut durumdaki bilgiler ışığında H2 hipotezi desteklenmiştir. İş stresi ile psikolojik dayanıklılık arasında pearson'a göre %17,8'lik pozitif düşük ve anlamlı (p=0,008<0.05) bir ilişki görülmektedir.

Psikolojik dayanıklılık ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki için korelasyon matrisi incelendiğinde negatif (r=-0,035) ilişki olup anlamlı bulunmamıştır(p>0,05). Benzer biçimde işyeri nezaketsizliği ile psikolojik dayanıklılık arasında negatif (r=-0,064) bir ilişki olup anlamlı olmadığı(p>0,05) anlaşılmıştır.

Regresyon analizi sebep-sonuç bağıntısı oluşturulabilecek iki değişken arasında gerçekleştirilen istatistiksel bir yaklaşımdır. Bu bağlamda aşağıdaki tablolarda çalışmanın bir yönü olan işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma üzerindeki regresyon çıktıları sunulmuştur.

Model 1: $şten\ Ayrlma\ Niyeti = \beta_0 + \beta_1 \cdot şyeri\ Nezaketsizliği + \varepsilon$

Model 2: $şten\ Ayrlma\ Niyeti = \beta_0 + \beta_1 \cdot ş\ Stresi + \varepsilon$

Tablo 20. İş Yeri Nezaketsizliğinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Model	Katsayı	B	Std. Hata	Beta(β)	t	Anlamlılık
1	**Sabit**	1,772	0,23		7,698	0,000
	İşyeri Nezaketsizliği	0,549	0,131	0,272	4,179	0,000
		R^2	**F**	**Anlamlılık**		
		0,074	17,461	0,000		

Tablo 20'de eldeki tüm veriler ve bulgular sonucunda bağımlı değişken işten ayrılma niyeti, bağımsız değişken işyeri nezaketsizliği, biçiminde oluşturulan (model-1) regresyon analizi sonuçları özetlenmiştir. Analiz sonucunda modelin bir bütün olarak anlamlı (F=17,461, p=0,0000<0,05) olduğu sonucu çıkmıştır. Model R^2 değeri 0,07 olup bağımlı

değişkendeki varyansın %7,4'ü işyeri nezaketsizliği ile açıklanabilmektedir. Modelin katsayıları dikkate alındığında ise işyeri nezaketsizliği katsayısı anlamlı (p=0,000<0,05) olup 0,546 olarak elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre iş yeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı pozitif yönlü bir etkisi olduğu görülmektedir. İşyeri nezaketsizliğinde meydana gelen bir birimlik artış işten ayrılma niyetini 0,549 birim artırmaktadır.Her iki değişkende benzer ölçüm birimleri (6'lı likert) kullanılmıştır. Bu nedenle tahminlenmiş"B" katsayılara bakmak yeterlidir. Yine de "β" katsayısı yorumlanabilir. Beta(β) katsayısı pozitif olup 0,272 olarak bulunmuştur ve şöyle yorumlanmaktadır: iş yeri nezaketsizliğinin standart sapması bir birim arttığında, işten ayrılma niyetinin standart sapmasını 0,272 birim artmaktadır.

Tablo 21. İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Model	Katsayı	B	Std. Hata	Beta(β)	t	Anlamlılık
2	**Sabit**	1,462	0,239		6,129	0,000
	İş Stresi	0,375	0,07	0,342	5,373	0,000
		R^2	**F**	**Anlamlılık**		
		0,117	28,872	0,000		

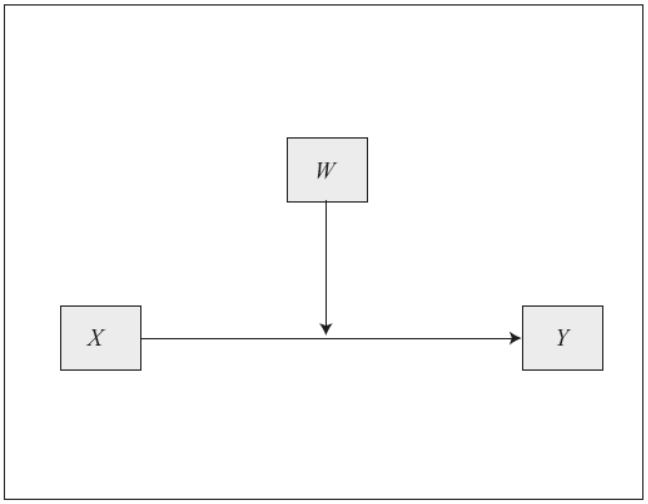
Tablo 21'de İş stresinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi (model-2) verilmiştir. Model-2 bir bütün olarak anlamlıdır (F=28,872, p=0,000<0,05). R^2 değeri 0,117 bulunmuştur. Buna göre işten ayrılma niyetindeki toplam değişkenliğin %11,7 'si iş stresi ile açıklanabilmektedir. Modele ait katsayılar göz önüne alındığında, iş stres katsayısının (B=0,375, Beta=0,342) anlamlı olduğu (p=0,000<0,05) görülmekte ve pozitif bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır. İş stresinde meydana gelen bir birimlik artış işten ayrılma niyetini 0,375 birim artırmaktadır. Beta katsayısı için ise şu yorum yapılabilir; İş stresinin standart sapmasında meydana bir birimlik artış, işten ayrılma niyetinin standart sapmasını 0,342 birim artırmaktadır.

Çalışmada yer alan diğer iki hipotez ise aşağıdaki gibidir:

H3:İşyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolü bulunmaktadır.

H4: İş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolü bulunmaktadır.

Bu çalışmada H3 ve H4 hipotezleri ile moderatör (düzenleyici, ılımlaştırıcı) etkilerin varlığını ortaya koymak için Hayes (2022) tarafında üretilen model diyagramları kullanılmıştır. Hayes (2022) tarafından oluşturulan ve SPSS eklentisi olan PROCESS 4.1 yardımıyla bu hipotezler test edilmiştir. Çalışmada yer alan hipotezlere uygun model diyagramı "Model 1" olup aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Şekil 4: Basit moderatör konsepti model no:1 Hayes, A. F. (2022)

Şekil 4 ile gösterilen Model 1'de X bağımsız değişken,Y bağımlı değişken ve W ise moderatör değişkendir. Bu nedenle H3 hipotezi için X: işyeri nezaketsizliği, Y işten ayrılma niyeti W ise psikolojik dayanıklılık olup test sonucu elde edilen bulgular aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 22. İşyeri Nezaketsizliğinin İşten Ayrılmada Psikolojik Dayanıklılığın Düzenleyici Rolü

Model	B	Std. Hata	t	Anlamlılık
Sabit	2,683	0,078	34,209	0,000
İşyeri Nezaketsizliği	0,339	0,079	4,283	0,000
Psikolojik Dayanıklılık	-0,024	0,079	-0,304	0,762
Düzenleyici Etki(X*W)	0,096	0,070	1,377	0,170
	R	**R^2**	**F**	**Anlamlılık**
	0,2873	0,083	6,476	0,000
		ΔR^2	**F**	**Anlamlılık**
	X*W	0,0081	1,895	0,17

*Düzenleyici Etki=İşyeri Nezaketsizliği*Psikolojik Dayanıklılık*

Tablo 22 incelendiğinde modelin bir bütün halinde anlamlı (F=6,476, p=0,000<0,05) olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyetindeki toplam varyansın %8,3'ü bu model ile açıklanabilmektedir. Modelde düzenleyici etkisinin(veya etkileşim etkisi) varyansa katkısı ΔR^2, %0,81 olup oldukça küçük ve anlamsız (F=1,895, p=0,17>0,05) bulunmuştur. Düzenleyici etkininin anlamlılık değeri, p=0,17>0,05 olduğundan işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde psikolojik dayanıklılığın rolünün olmadığı söylenebilir. Bu nedenle H3 hipotezi desteklenememiştir.

H4 hipotezi için X: iş stresi, Y işten ayrılma niyeti W ise psikolojik dayanıklılık olup test sonucu elde edilen bulgular aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 23. İş Stresinin İşten Ayrılmada Psikolojik Dayanıklılığın Düzenleyici Rolü

Model	B	Std. Hata	t	Anlamlılık
Sabit	2,684	0,077	34,781	0,000
İş Stresi	0,431	0,078	5,547	0,000
Psikolojik Dayanıklılık	-0,144	0,085	-1,683	0,094
Düzenleyici Etki(X*W)	-0,045	0,065	-0,685	0,494
	R	**R^2**	**F**	**Anlamlılık**
	0,3583	0,128	10,605	0,000
		ΔR^2	**F**	**Anlamlılık**
	X*W	0,0019	0,4691	0,494

*Düzenleyici Etki=İş Stresi*Psikolojik Dayanıklılık*

Tablo 23 incelendiğinde modelin bir bütün halinde anlamlı (F=10,605, p=0,000<0,05) olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyetindeki toplam varyansın %12,8'i bu model ile açıklanabilmektedir. Modelde düzenleyici etkisinin varyansa katkısı ΔR^2, %0,19 olup oldukça küçük ve anlamsız (F=0,4691, p=0,494>0,05) bulunmuştur. Tablo 23'de düzenleyici etkininin anlamlılık değeri, p=0,494>0,05 olduğundan iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici bir etkisinin olmadığı söylenebilir. Bu nedenle H4 hipotezi desteklenememiştir.

7. GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

7.1. Sonuç ve Tartışma

Araştırma kapsamında; işyeri nezaketsizliği, iş stresi ve işten ayrılma niyeti kavramları detaylı bir biçimde incelenmiştir. Bu araştırmada temel olarak psikolojik dayanıklılık kavramının işyeri nezaketsizliği, iş stresi ve işten ayrılma niyeti kavramları arasındaki ilişkinin üzerindeki düzenleyici etkisi sınanmıştır. Araştırma sorusu olan "İşyeri nezaketsizliği

ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolü var mı?" sorusunun cevabına ulaşılmıştır.

Pearson ve Porath (2005) ' a göre, çalışanlar işyerinde karşılaştıkları kaba durumları ve davranışları raporlaştırmamaktadır. Rapor ettiklerinde ise, kaba davranışı sergileyen veya kabalık durumunun oluşmasına sebebiyet veren kişi durumu inkar etmekte, kabalığa maruz kalan kişi veya kişilerin alınganlığından ya da hassasiyetinden kaynaklandığını öne sürmektedir. Öyle ki, bazı yöneticilerin bu duruma organizasyon içindeki rekabeti canlı tutmak için göz yumduğu, desteklediği gözlemlenmiştir. Bu bağlamda, işyeri nezaketsizliği örgütlerde yaygınlaşmakta ve stresli bir çalışma ortamı yaratmaktadır. Setar vd. 'nin (2015) tarafından yapılan araştırmada işyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu savunulmaktadır. Davoudi vd. (2013) 'e göre, nezaketsizliğin sürekliliği söz konusu olduğunda birey psikolojik olarak yıpranmakta ve işten ayrılma niyeti geliştirebilmektedir. Bu problem, nüfusun yoğun olduğu, insanların düşünmeye ve nazikliğe daha az vakit harcadığı yerlerde yoğun olarak görülmektedir. Bu nedenle, araştırmanın örneklemini nüfusun yoğun olduğu İstanbul ilinde farklı sektörlerde çalışan bireyler oluşturmuştur. Hazırlanan anketin çalışan bireylere uygulanması ile veriler elde edilmiştir.

Araştırmada ilk olarak çalışmanın alt amaçlarından biri olan; işyeri nezaketsizliği ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki olup olmadığı ele alınmıştır. Yapılan analizler sonucunda; işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif, anlamlı ve düşük derecede bir ilişki bulunmuştur, yani birey işyeri nezaketsizliğine maruz kaldığında işten ayrılma niyetine sahip olabilmektedir. Turner (2009) ve Guerrettaz (2012) 'ın araştırmalarında benzer sonuç ortaya koyulmuştur. Bununla birlikte, Ghosh vd. (2013) çalışmasında, yöneticilerin astlarına uyguladığı nezaketsizliğin doğrudan işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğunu savunmaktadır. Oyeleye ve arkadaşlarının (2013) hemşireler üzerinde yaptıkları araştırma da işyeri nezaketsizliği ve işten ayrılma niyeti arasında ilişki olduğu belirlenmiştir. Laschinger vd. (2009), çalışmasında özellikle yönetici nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetinin önemli bir belirleyicisi olduğunu öne sürmüştür. Bütün bu çalışmalar, araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Araştırmamızın ikinci alt amacı olan; iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Yapılan analizler neticesinde iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif, anlamlı ve düşük düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Yani birey iş stresi

algıladığında işten ayrılma niyeti geliştirebilmektedir. Arshadi ve Damiri (2013) ' nin yaptıkları çalışma bu çalışmanın sonuçlarıyla benzer sonuçlar içermektedir. Bunun yanında, Chiang ve Chang Tayvan'daki bir klinikte hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada iş stresi yaşayan çalışanların önemli ölçüde işten ayrılma niyetine sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, bu çalışmanın regresyon bulguları iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğini göstermiştir. Benzer şekilde, Onay ve Kılıcı'nın 2011 yılında otel işletmelerinin garson ve aşçıbaşıları üzerinde yürüttükleri çalışmasında da stresin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği savunulmaktadır.

Öte yandan, araştırma modelindeki iki bağımsız değişken arasındaki ilişkiye bakıldığında, işyeri nezaketsizliği ve iş stresi arasında da orta derecede anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu durum da işyeri nezaketsizliği ile iş stresinin pozitif orantılı olduğunu göstermektedir.

Bu araştırmanın özgün olan kısmı; psikolojik dayanıklılığın, işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin, işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde düzenleyici bir rolünün olup olmadığını ele almaktır. Yapılan analizlere göre, işyeri nezaketsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın düzenleyici etkisi bulunamamıştır. İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide de psikolojik dayanıklılığın düzenleyici etkisinin olmadığı ortaya koyulmuştur. Dolayısıyla, Hipotez 3 ve Hipotez 4 istatistiksel olarak desteklenmemiştir. Literatürde, psikolojik dayanıklılık kavramının, iş stresi ve işyeri nezaketsizliği gibi negatif durumsal faktörlerin, çalışanların negatif tutum ve sonuçları üzerinde düzenleyici bir etkisi olduğu gösterilmektedir. Fakat bu çalışmada psikolojik dayanıklılığın söz konusu kavramların üzerinde düzenleyici rolünün olmadığı görülmüştür. Ancak çalışmanın sonucu, psikolojik dayanıklılığın bireylerin negatif durumsal algılamalarının, negatif tutum ve davranışları üzerinde etkisi olmadığı genellemesi için yetersiz kalmaktadır. Bu konuda genelleme yapabilmek için başka çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışmanın sonucunun yazındaki araştırmalardan farklı olması, araştırmanın örneklem grubundaki çeşitliliğinden kaynaklanabilir. Psikolojik dayanıklılık düzeyi erkek ve kadınlarda; evli ve bekarlarda farklılaşabilir. Özellikle sahip olunan işin ve bulunulan meslek grubunun psikolojik dayanıklılık düzeyini, iş stresi ve işyeri nezaketsizliği yoğunluğunu önemli ölçüde etkileyebilir. Bu nedenle, gelecek çalışmalarda mevcut konu için araştırma yapılırken seçilen örneklem grubundaki çeşitliliği daraltarak beklenen sonuca ulaşılabileceği öngörülmektedir.

İşyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın düzenleyici bir etkisi bulunamamıştır. Ancak yapılan regresyon analizleri sonucu işyeri nezaketsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu ortaya koyulmuştur. Aynı zamanda algılanan iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında, çalışma ortamında nezaketsiz davranışlara maruz kalan bireyler, işten ayrılma niyeti geliştirebilmektedir. Benzer şekilde iş stresi algılayan bireyler işten ayrılma niyetine sahip olabilmektedir. Dolayısıyla örgütler nezaketsiz davranışları ve iş stresini azaltan ve önleyen çalışmalarda bulunmalıdır.

7.2. Çalışmanın Sınırlılıkları ve Öneriler

Araştırmanın konu olan işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolünün analizi İstanbul'da Farklı sektörlerde çalışan kişiler üzerinden yürütüldüğünde, çalışmanın neticesinde edinilen bulguların ülke genelinde çalışan tüm bireyler için genelleme yaparak değerlendirilememektedir. Bunlara ek olarak, anket formlarının katılımcılara internet üzerinden ulaştırılmış olması, katılımcıların görüşleri ve fikirleri hakkında bilgi almak ve çalışma ile ilgili detaylı bilgi verme imkanını kısıtladığı düşünülmektedir. Son olarak, araştırmada incelenen değişkenler, zamanla miktar ve şiddet olarak değişime uğrayabildiğinden; araştırmanın bulguları anket formunun uygulandığı zaman dilimi ile sınırlı olması araştırmanın kısıtları arasındadır.

Araştırmada psikolojik dayanıklılık kavramının işyeri nezaketsizliği, iş stresi ve işten ayrılma niye kavramları arasındaki ilişkilerde düzenleyici rolü incelenmiştir. Örneklem grubu olarak İstanbul'da farklı sektörler çalışan bireyler seçilmiştir. Psikolojik dayanıklılık kavramı kişiye, cinsiyete, yapılan mesleğe göre değişiklik gösterebileceğinde bu durum verilerin normal dağılması engellemiş ve analizi güçleştirmiştir. Gelecekte yapılması planlanan çalışmalarda tek sektör veya tek meslek grubu ve ya tek cinsiyet grubu seçilerek çalışma yürütülürse hem çalışmanın analizinin kolaylaşacağı hem de daha doğru ve genellenebilir bir sonuca varılacağı öngörülmektedir.

7.3. Çalışmanın Kuramsal ve Uygulamaya Yönelik Katkıları

Yukarıdaki aktarımlara dayanarak, bu çalışma işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki psikolojik dayanıklılığın moderatör etkisini incelemesi bakımından literatürde önemli bir etkiye sahiptir. Bu nedenle, bu tezden makale çalışması üretilebilir.

Araştırmanın sonucuna göre, işyeri nezaketsizliği ve işten ayrılma niyeti kavramları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bunun yanında, işyeri nezaketsizliği işten ayrılma niyetini arttırmaktadır. Örgütlere ve bireylere zarar verdiğinden bu davranışın çalışma yaşamında azaltılması için tedbirler alınmalıdır. Nezaketsizliğin en aza indirilmesi için yöneticilere ve çalışanlara eğitimler verilebilir. Gün içerisinde, bireyler iş yoğunluğu nedeniyle çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile çok az iletişim kurmaktadır. Bu durum işyeri nezaketsizliğine yol açabilmektedir. Dolayısıyla, örgütlerde, yapısı uygun olan işlerin ve görevlerin takım çalışması olarak verilmesinin örgüt içi iletişimi arttıracağı ve nezaketsizliği azaltacağı düşünülmüştür. Ayrıca, çalışma ortamında nezaketsiz davranışlar sergileyen bireyler için örgütün belirlediği ceza mekanizmaları çalıştırılabilir. Yapılan davranışa karşılık bir yaptırımın olması, bireyler için caydırıcı bir nitelik taşıyabilmektedir.

Çalışmanın diğer bir sonucu ise; iş stresinin işten ayrılma niyeti ile anlamlı bir ilişkisi olduğu ve iş stresinin işten ayrılma niyetini arttırmasıdır. İşyerinde stresin azaltılabilmesi ve yönetilebilmesi için özellikle insan kaynakları departmanına önemli roller düşmektedir. Bireylere stres yönetimi ve stresle baş etme eğitimleri verilebilir. Bununla birlikte, örgüt içinde eğlence etkinlikleri, gezi, tiyatro ve konser gibi aktivitelerle çalışanları belli zamanlarda işin yoğunluğundan uzaklaştırmak, iş stresinin azaltılmasına katkı sağlayabilir. Bunlara ek olarak, örgütler politikalarını oluştururken veya düzenlerken, çalışanların iş-özel yaşam dengesini göz önünde bulundurmak, iş-özel hayat dengesizliğini gidermek stresin azaltılması için önemli bir adım olabilir. Örgütler çalışan dostu politikalar uyguladığında, çalışanların örgütsel bağlılıklarının artması ve işten ayrılma niyetlerinin oluşmaması beklenebilmektedir.

Aynı zamanda örgütlerin insan kaynakları departmanındaki işe alım süreçlerinde psikolojik dayanıklılık düzeyi ile ilgili çalışmalar yapılıp işe uygun personel alımını gerçekleştirmek için projeler ve testler geliştirilebilir. Örgütte çalışanların psikolojik dayanıklılığını arttırmak için çalışmalar yapılabilir. Bireylerin dayanıklılık düzeyi arttığında, tükenmişlikle ve stresle baş etme becerisi de artması beklenmektedir. Böylelikle, yapılan işin kalitesi artacağı, iş gücü kaybından kaynaklanan maliyetler azalacağı, çalışanların örgütü terk etme örgütten ayrılma niyetleri düşeceği öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

Agaibi, C. E.,& Wilson, J. P. (2005). Trauma, PTSD, and Resilience: A Review of the Literature, Trauma Violence Abuse, 6(3), 195-216.

Akova, O., Emiroglu, B. D. ve Tanriverdi, H.(2015). Satisfaction and turnover intent: A study at Five star Hotels in İstanbul. Journal of Management, Marketing and Logistics, 2 (4), 378-402.

Allen DG, Weeks KP, Moffitt KR.Turnover intentions and voluntary turnover: the moderating roles of self-monitoring, locus of control, proactive personality and risk aversion. Journol of Applied Psychology. 90(5): 980-990, 2005.

Andersson, L. M. ve Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? the spiraling effect of incivility in the workplace. The Academy of Management Review, 24(3), 452-471.

Antonovsky, A. (1993). Complexity, Conflict, Chaos, Coherence, Coercion and Civility. Social Science & Medicine, 37(8), 969-981.

Arı GS, Bal H, Bal EÇ. İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: yatırım uzmanları üzerinde bir araştrma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 15(3): 143-166, 2010.

Arıcı, N. 2015. Psikolojide Güncel Kavramlar I, Pozitif Psikoloji, (Edt.), Akın,A., Akın, Ü. 9. Bölüm. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Arshadi, N. & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 84, 706–710.

Aslan H., İnce E (2019). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Rolü. Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 0(20), 479 - 502.

Avey, J., Luthans, F., & Jensen, S. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. Human Resource Management, 677–693.

Avey, J., Patera, J. L., & West, B. J. (2006). The Implications of Positive Psychological Capital on Employee Absenteeism. Journal of Leadership and Organizational Studies, 42-60.

Aydın, Ş.(2004). Örgütsel Stres Yönetimi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi C6/S3.

Aydın İ. Strese ilişkin genel bilgiler. In: Aydın İ., editor. İş yaşamında stres [Internet]. 4th ed. Ankara: Pegem Akademi; 2016. p. 1–13. Available from: http://pegem.net/dosyalar/dokuman /22022008102727stres.pdf.

Ayhan Ö. Algılanan örgütsel politikanın örgütsel adalet ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013.

Aytaç, S. (2009). İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları Yönetimi. Ankara: CASGEM Yayınları.

Balcı, A. (2000). "Öğretim Elemanlarının İş Stresi", Kuram Ve Uygulama. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.

Baltaş, A., ve Baltaş, Z.(2002). Stres ve Başa Çıkma Yolları. Remzi Kitabevi:21.Baskı, İst.

Bande, Belen, Fernández-Ferrín, Pilar, Varela, José A.,& Jaramillo, Fernando .2015. "Emotions and Salesperson Propensity to Leave: The Effects of Emotional Intelligence and Resilience". Industrial Marketing Management, 44, 142-153.

Bannister, B. D. ve Griffeth, R. W. (1986). ''Applying a causal analytic framework to the Mobley, Horner, and Hollingsworth (1978) turnover model: A useful reexamination''. Journal of Management, 12(3), 433–443.

Bartlett JE, Barlett ME, Reio TGJR (2008) Workplace Incivility: Worker and Organisational Antecedents and Outcomes. Paper Presented at the Academy of Human Resource Development International Research Conference in the Americas 1- 8.

Baran H., Karavelioğlu C., Ergun Özler N.D., 2019, "İşyeri Nezaketsizliği: Genel Çerçeve, Öncülleri, Ardılları ve Gelecek Araştırmalar için Öneriler", Business and Organization Research, pp. 203-212, İzmir.

Batga, B. ve Ceyhan, S. (2019). İşyeri Nezaketsizliğinin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Çukurova Araştırmaları, 5 (2), 250-262.

Bayarçelik, E. B. , Vatansever Durmaz, B. & Gürler, N. (2019). İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma . İnsan ve İnsan , 6 (21) , 493-523 .

Bhatti, M. H., Bhatti, M. H., Akram, M. U., Hashim, M. ve Akram, Z. (2016). Relationship between job stress and organizational commitment: An empirical study of banking sector. Journal of Business Management and Economics, 7(1), 29-37.

Bhuiana, Shahid N., Menguc, Bulent & Borsboom, Rene. 2005. “Stressors and Job Outcomes in Sales: A Triphasic Model Versus a Linear-quadratic-interactive Model”. Journal of Business Research, 58, 141– 150.

Blau, G. ve Andersson, L. (2005). Testing a measure if instigated workplace incivility. Journal of Occupationaland Organizational Psychology, 78(4), 595-614.

Bonanno, George A. “Loss, Trauma, and Human Resilience: : Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?”. American Psychologist. 59/1 (2004): 20-28.

Bozgeyikli, H.,& Adem, Ş. A. T. (2014). Öğretmenlerde Psikolojik Dayanıklılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Örneği. Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 3(5), 172-191.

Bulut, D. (2013). Çalışma Yaşamında İş Stresi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Büte, M. (2011). Algılanan Örgüt İkliminin Etik Olmayan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi , 25 (2) , 103-122 .

Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. Journal of Human Sciences, 1(1), 1-10.

Camkurt, M.Z. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 20(6), 80-106.

Can H, Kavuncubaşı Ş, Yıldırım, S. Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Siyasal Kitapevi, 6. Baskı, 2009.

Castro, A. J., Kelly, J., & Shih, M. (2010). Resilience Strategies for New Teachers in High-Needs Areas. Teaching and Teacher Education, 622-629.

Caza, B., Cortina, L.M. (2007) From insult to injury: explaining the impact of incivility. Basic and Applied Social Psychology 29(4): 335–350.

Ceylan, A. & Ulutürk, Y. H. (2006). "Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler", Doğuş Üniversitesi Dergisi, 7 (1), 48-58.

Chiang, F.F.T., Birtch, T.A. ve Kwan, H.K. (2010). The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. International Journal of Hospitality Management, 29, 25-32.

Christine M. Pearson ve Christine L. Porath, (2005). “On the Nature, Consequences and Remedies of Worlplace Incivility: No Time for “Nice”? Think Again”, Academy of Management Executive, Cilt.19, Sayı.1, s.9.

Collins K, Jones ML, Mcdonnell A, Read S, Jones R, & Cameron, A. Do new roles contribute to job satisfaction and retention of staff ın nursing and research professions allied to medicine?. Journal of Nursing Management, 8, 3–12, 2000.

Coninck, J. B. ve Stilwell C. D., (2004), "Incorporating Organizational Justice, Role States, Pay Satisfaction and Supervisor Satisfaction in a Model of Turnover Intentions". Journal of Business Research, No: 57: 225-231.

Connor K. M. (2006). Assessment of Resilience in the Aftermath of Trauma. The Journal of Clinical Psychiatry, 67(2), 46-49.

Cook, Curtis W. Phillip L. Hunsaker, Robert E. Coffey. Management and Organizational Behavior, McGraw Hill, 1997

Coomber, B. & Barriball, L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. International Journal of Nursing Studies, 44, 297-314.

Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M. ve Magley, V. J. (2013): "Selective incivility as modern discrimination in organizations: evidence and impact", Journal of Management, 39: 1579– 1605.

Cortina, L. M.,& Magley, V. J. (2009). Patterns and Profiles of Response to Incivility in the Workplace. Journal of Occupational Health Psychology, 14(3), 272-288.

Cortina, Lilia M. "Unseen Injustice: Incivility as Modern Discrimination in Organizations". Academy of Management Review. Cilt.33, Sayı.1, 2008, ss.55.

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

Cotton J. L. ve Tuttle J. M. (1986) ''Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with İmplications for Research''. The Academy of Management Review, 11 (1):55-70.

Crowley, B. J., Hayslip, B., & Hobdy, J. (2003). Psychological Hardines and Adjustment to Life Events in Adulthood. Jurnal of Adult Development, 10(4), pp. 237-248.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficientalphaandtheinternalstructure of tests.*Psychometrika*, 16, 297–334.

Cüceloğlu, D.(1994). İnsan ve Davranışı Psikolojinin Temel Kavramları. Remzi Kitabevi. İstanbul.

Çağ A. Algılanan örgütsel adaletin, örgütsel sinizme ve işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 2011 (14).

Çekmecelioğlu HG. Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Bir araştırma. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(2): 23-39, 2005.
Çelik, M., ve Yıldız, B. (2016). Duygusal Emek Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracı Rolü. Journal of International Social Research, 9(45). 734-745.
Çiftçi, B. (2007). Performans Değerlemesi. U. Dolgun (Ed.). İnsan Kaynakları Yönetimi içinde. Bursa: Ekin Kitabevi.

Çiftçi, Ö. D., Meriç, E., & Meriç, A. (2015). Örgütsel sessizlik, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Ordu ili özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde bir uygulama. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(41), 996-1007.
Çoban, R.,& Deniz, M. (2018). Çalışanların İşyeri Nezaketsizliği ve Örgütsel Sinizm Algıları Arasındali İlişkileri Belirlemeye Yönelik İmalat Sektörü Üzerinde Bir Araştırma. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı (s. 286-296). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.
Daniels A. Listening to New Zealand nurses: a survey of intent to leave, job satisfaction, job stress and burnout. Auckland University of Technology İn Partial Fulfilment of The Degree of Master of Health Science, 2004.
Davoudi, S.M.M., Fartash, K., Allahyari, M., Yarahmadi, H., (2013). Workplace Bullying and Turnover Intentions among Iranian Employees. International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management, 1(1), 12-23.
Delen, M.G. (2010). Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Maliye Araştırma Merkezi Konferansları, 53, 43-58.
Demirbaş, B., ve Haşit, G. (2016). İşyerindeki Yalnızlık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 16(1), 137-158.
Demirkasımoğlu, N. ve Arastaman, G. (2017). "Öğretmenlerin Okulda Nezaketsizlik Olgusuna İlişkin Görüşleri". Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(1), 167-188.
Demirsel, M.T., Erat, L. (2019). "Algılanan İşyeri Nezaketsizliğinin Çalışan Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Prof. Dr. Fuat Sezgin Özel Sayısı: 209-221.
Denovan, A.,& Macaskill, A. (2016). Stress, Resilience and Leisure Coping Among University Students: Applying The Broaden-And-Build Theory. Leisure Studies, 36(6), 852–865.

Efeoğlu, İ. E.,& Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(2), 237-254.

Erigüç Kaygın G. Hastanelerde personelin işle ilgili tutumları, personel devri, Ankara ili örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, TC Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 1994.

Eroğlu, F. (2015). Davranış bilimleri (14. bs.). İstanbul: Beta Yayınları.

Ekinci, Hasan ve Süleyman Ekici. "Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları Ve Bir Uygulama". Uludağ Üniversitesi İİBF Dergisi. 22/2 (2003): 93- 111.

Ercan, A., Kazançoğlu, İ., Küçükaltan, B. / Journal of Yasar University, 2019, 14 (Special Issue), 101-114.

Eren, Erol. Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Basım AŞ., 2017.

Eren, E. (2015). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 15. Baskı. Ankara: Beta Yayınları.

Erol Y., Karakoç Akay G.' Aydın N.C., (2018), "İş Yeri Zorbalığı ve İş Yeri Nezaketsizliğinin Algılanan Stres Üzerine Etkisi: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma", 2nd International EMI Entrepreneurship & Social Sciences Congress, Cappadocia, sf:968-979.

Ersarı, Göknur. "İş Gören Motivasyonunda Algılanan Stres Düzeyinin ve Stres Yönetim Tekniklerinin Rolü: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama". Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 16/1 (2010).

Faheem, M. A. ve Mahmud, N. (2015). Workplace incivility in predicting turnover intentions and job performance: study on nurses of public sector hospitals of Pakistan. Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology, 10(8), 863-870.

Felblinger, D. M. (2008). Incivility and Bullying in The Workplace and Nurses' Shame Responses. Journal of Obstetric, Gynecologic and Neonatal Nursing, 37(2), 234–242.

Firth, Lucy, Mellor, David, Moore, Kathleen A & Loquet, Claude. 2004. "How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit?". Journal of managerial psychology, 19(2), 170-187.

Florian, V., Mikulincer, M., & Taubman, O. (1995). Does hardiness contribute to mental health during a stressful real-life situation? The roles of appraisal and coping. Journal of personality and social psychology, 68(4), 687.

Fochsen G, Sjögren K, Josephson M. & Lagerström M. Factorscontributing to the decision to leave nursing care: a study among swedish nursing personel, Journal of Nursing Management, 13, 338–344, 2005.

Fong, Y. L. ve Mahfar, M. (2013). Relationship between occupational stress and turnover intention among employees in a furniture manufacturing company in Selangor. Journal Teknologi (Social Sciences), 64(1), 33-39.

Friborg, O. O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J. H. ve Hjemdal, O. (2005). Resilience in Relation to Personality and Intelligence, International Journal of Methods in Psychiatric Research, Vol: 14, No:1, s. 29- 42.

Furnham, A. (1997). The Psychology of Behavior at Work: The İndividual in the Organization. Hove East Sussex: Psychology Press, Publishers

Garmezy, N. (1993). Children in Proverty: Resilence Despite Risk. Psychiatry, 56(1), 127-136.

Garmezy, N. (1991). Resilience in Children's Adaptation to Negative Life Events and Stresed Environments. Pediatric Annals, 20(9), 459– 466.

Gary Namie, ''Workplace bullying: Escalated incivility'', Ivey Business Journal, Vol.68, No.2 (November-December 2003), s.2.

George, D., Mallery, M. (2010). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson

Ghosha, R., Reio Jr., T.G., Bang, H. (2013). Reducing turnover intent: supervisor and co-worker incivility and socializationrelated learning. Human Resource Development International, 16(2), 169-185.

Gillespie, N. A., Walsh, M., Winefield, A. H., Dua, J. ve Stough, C. (2001). Occupational stress in universities: staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. Work & Stress, 15(1),53-72.

Gizir, C., Aydın, G. (2006). Psikolojik Sağlamlık ve Ergen Gelişim Ölçeği'nin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(26), 87-99.

Gizir, C. (2007). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(28), 113-128.

Grandey, A. A. (2000). "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor", Journal of occupational health psychology, 5(1), 95.

Griffin, B. (2010) "Multilevel relationships between organizational-level incivility, justice and intention to stay", Work & Stress, 24: 309-323

Gorgievski, M. J. ve S. E. Hobfoll. "Work can burn us out or fire us up: Conservation of resources in burnout and engagement". Handbook of stress and burnout in health care.(2008): 7-22.

Gök, S. (2009). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres. Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi. 27(2), 429-448.

Gökçe, A.T. (2008). Mobbing: İş Yerinde Yıldırma Nedenleri ve Başa Çıkma Yöntemleri. Ankara: Öğreti: PEGEM Akademi.

Guerrettaz, T. (2012). Workplace Empowerment, Incivility, and Burnout: Impact on Staff Nurse Recruitment and Retention Outcomes. Degree Masters of Science, Ball State University, Muncie, Indiana.

Güçlü N., (2001), "Stres Yönetimi", G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 21, Sayı 1, 91-109.

Gül, H., Oktay, E., & Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. Akademik Bakış Sosyal Bilimler Dergisi, (0)15, 1-11.

Güler, B. K. (2012) Çalışma Yaşamında Davranış, Güncel Yaklaşımlar; Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı Bileşenleri ve Yönetimi. Keser, A.(Edt.), Yılmaz, G.(Edt), Yürür, S.(Edt), ss. 143- 163.İstanbul: Umuttepe Yayınları.

Gümrükçüoğlu, R. (2018). İş Stresinin Kadının Evlilik Hayatına Etkisi. Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Gürbüz, H. (2020). İş stresi ve Eskişehir Osmangazi Üniversitesi idari personel üzerine bir araştırma. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(3), 1716-1730.

Gündoğdu, S. (2018). Huzurevi Çalışanlarının İş Stresi ve İş Doyumunun Yaşlılara Yönelik Ayrımcılıkla İlişkisi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İzmir.

Güney, Salih. Stres ve Stresle Başa Çıkma. Ankara: Nobel Yayıncılı, 2001.

Gürel, B. E. (2016). Duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki etkisi: Amprik bir araştırma. Sosyal Bilimler Dergisi, 48, 349-364.

Hanton, S., Evans, L., & Neil, R. (2003). Hardiness and the Competitive Trait Anxiety Repsonse . Anxiety, Stress and Coping, 16(2), ss. 167-184.

Hargreaves, G. (1999). Stresle baş etmek, İstanbul: Doğan Kitap Yayıncılık.

Harvey Hornstein, "Workplace Incivility: An Unavoidable Product of Human Nature and Organizational Nurturing", Ivey Business Journal, Cilt.68, Sayı.2, (2003), s.3.

Harvey P, Harris KJ, Martinko MJ. The mediated influence of hostile attributional style on turnover intentions. Journal of Business and Psychology. 22(4): 333-343, 2008.

Hayes, A. F. (2022). Introductiontomediation, moderation, andconditionalprocessanalysis (3rd Ed.) New York: TheGuilfordPress.

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.

Hershcovis, M. S., Ogunfowora, B., Reich, T.C. ve Chritie, A. M. (2017) ‘Targeted Workplace Incivility: The Roles of Belongingness, Embarrssment and Power. Journal of Organizational Behavior’, 38, pp. 1057-1075.

Holm, K. (2014). Workplace incivility as a social process: how witnessing incivility relates to uncivilconduct, well-being, job satisfaction and stress. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Lunds University.

Holm, K., Torkelson, E. ve Bäckström, M. (2015). Models of workplace incivility: the relationships to instigated incivility and negative outcomes. Biomed Res Int. https://doi.org/10.1155/2015/920239

Huang, G. D., Feuerstein, M. ve Sauter, S. L. (2002).”Occupational stress and work-related upper extremity disorders: Concepts and models”, American journal of industrial medicine, 41(5), 298–314.

Işıkay Ç. (2018) İşyeri nezaketsizliği, tükenmişlik ve iş doyumu ilişkisinde örgütsel adalet algısının aracılık rolü: Muğla ili kamu hastaneleri birliğinde görev yapan hemşireler üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Muğla

Işıkay, Ç. & Taslak, S. (2021). İşyeri Nezaketsizliği: Ulusal Literatür Üzerine Bir İçerik Analizi . OPUS International Journal of Society Researches , 18 (39) , 521-552 .

İleri S. Yeni mezun hemşirelerin profesyonel rollerine geçiş süreci algısı ve etkileyen etmenlerin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İzmir, TC Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, 2007.

Irawanto, D. W. ve Noermiyati, Primasari, D. (2015). The effect of occupational stress on work performance of female employees: Study in Indonesia. Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation, 11 (4), 336-345.

Jackson, Debra, Angela Firtko ve Michel Edenborough. “Personal Resilience as A Strategy For Survivingand Thriving in The Face of Workplace Adversity: A Literature Review”. Journal of Advanced Nursing. 60/1 (2007): 1-9.

James E. Bartlett, Michelle E. Bartlett ve Thomas G. Reio Jr., ‘’Workplace Incivility: Worker and Organizational Antecedents and Outcomes’’, Academy of Human Resource Development International Research Conference in the Americas, Panama City, February 2008, s.2-3.

Jiang, W., Chai, H., Li, Y. ve Feng, T. (2018). How workplace incivility influences job performance: the role of image outcome expectations. Asia Pacific Journal of Human Resources, 1-25.

Johnson PR, Indvik J (2001) Rudeness at work: Impulse over restraint. Public Personnel Management 30(4): 457–465.

Johson, R. E., ve Lord, R. G. (2007). "The implicit effects of (un)fairness on self-concept: Unconscious shifts in identity levels. In D. R. Bobocel & R. E. Johnson (Chairs), The role of the self in organizational justice", Paper presented at the 22nd Annual Society for Industrial and Organizational Psychology Conference, New York: NY.

Kanten, P.(2014). İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Ocak , Cilt 6, Sayı 1.

Kanter, Rosabeth Moss. ''Power Failure in Management Circuits'', Harvard Business Review. Vol.57, No.4, July-August 1979, ss.65-75.

Karahan, A. (2009). Hekimlerin örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesine yönelik bir araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 0(23), 421-432.

Karasakal, N. ve Yücebalkan, B. (2017). İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının çalışanların stres düzeylerine etkisi ile demografik özellikler - stres ilişkisini ortaya koymaya yönelik alan araştırması. Sosyal Bilimler Dergisi, 4(12), 375- 385.

Karaırmak, Ö. (2006). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(26), 129-142.

Kaya, E. (2010). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Kaya, İ. (2010a). Otel işletmelerinde işgörenlerin iş tatminini etkileyen iş bırakma eğilimi. Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19, 2, 219-236.

Kayacı, Ü.,& Özbay, Y. (2016). Üniversite öğrencilerinin travmatik yaşantı, psikolojik doğum sıraları ve sosyal ilgilerinin psikolojik dayanıklılıklarını yordaması. The Journal of Happiness & Well-Being, 4(1), 128-142.

Keçeci, Ş. Öncel, H.U (2021), "Psikolojik Sermaye Ölçeği Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 20/80: 2009-2018.

Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3(2) ISSN: 1309-8039.

Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. (11), 100-119.

Keser, A. (2014). İş Stresi Kaynakları Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla. Güncel Yaklaşımlarla İş Yaşamında Stres Kaynakları içinde, 1. Baskı. Ankara: Türk Metal Yayınları. 48-54.

Khattak, J.K., Khan, M.A., Haq, A.U., Arif, M. ve Minhas, A. A. (2011). Occupational stress and burnout in Pakistan's banking sector. African Journal of Business Management, 5(3), 810-817.

Kılıç, G., Tunç, T., Saraçlı, S., & Kılıç, İ. (2013). Örgütsel stresin örgütsel sessizlik üzerine etkisi: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde bir uygulama. İşletme Araştırma Dergisi, 5(1), 17-32.

Kızıloğlu, E. ve Akgemci, T. (2021). İşyeri Nezaketsizliğinin Bilgi Paylaşma Tutumu ve İş Çıktıları Üzerindeki Etkisinde Etik İklimin Aracı Rolü. Maku Sobed, (33), 97-112.

Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. Journal of personality and social psychology, 37(1), 1.

Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: a prospective study. Journal of personality and social psychology, 42(1), 168.

Kobasa, S. C.,& Puccetti, M. C. (1983). Personality and social resources in stress resistance. Journal of personality and social psychology, 45(4), 839.

Koç Ş. R., "Sağlık Çalışanlarında İş Stresi (Acil Servis Örneği)", BEÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2009, s.7.

Koh H. C. ve Goh C. T. (1995) "An analysis of the factors affecting the turnover intention of non managerial clerical staff: A Singapore study" The International Journal of Human Resource Management, 6(1): 103-125.

Kozak, M. A. ve Güçlü, H. N. (2008). "Turizm işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin işe alma sürecinde kullanılması üzerine bir araştırma", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2), 39–56.

Kumral, T. ve Çetin, C., (2016). İşyeri Nezaketsizliği Üzerine Bir Yazın İncelemesi. Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Ek sayı (1), 153-171.

Kurt, N. (2011). Çelik Kuvvet Personelinin Stresle Başa Çıkma Tutumları, Psikolojik Dayanıklılıkları ve İş Doyum Düzeyleri. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisan Tezi).

Kutlu, A., ve Bilgin, N.(2017). İşyeri Nezaketsizlik Ölçeğinin Hemşireler Üzerinde Türkçe Geçerlik ve Güvenirliği Çalışması. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. Sayı 2,Cilt 4

Lambert, EG.I want to leave: a test of a model of turnover intent among correctional staff. Applied Psychology in Criminal Justice. 2(1): 57-83, 2006.

Lambert, G. E.,& Paoline, A. E. (2008). The influence of individual, job and organizational characteristics on correctional staff job stress, job satisfaction and organizational commitment. Criminal Justice Review, 33(4), 541-564.

Landau, J. ve Hammer. T. H. (1986). ‘‘Clerical Employees’ Perceptions of Intraorganizational Career Opportunities’’. Academy of Management Journal, 29: 385-404.

Larrabee, J. H., Janney, M. A., Ostrow, C. L., Withbrow, M. L., Hobbs, G. R. & Burant, C. (2003). Predicting registered nurse job satisfaction and Intent to leave. Journal of Nursing Administration, 33, 5, 271-283.

Larson, M. D. (2004). Pozitive Psychological Capital: A Comparasion with Human and Social Capital and Analysis of a Training Intervention. Basılmamış Doktora Tezi. s. 47. University of Nebraska.

Laschinger, H. K. S., Leiter, M., Day, A., Gilin, D. (2009) “Workplace Empowerment, Incivility, and Burnout: Impact on Staff Nurse Recruitment and Retention Outcomes”, Journal of Nursing Management, 17:302-311.

Latacak, Janina C. "Three Broad Types of Coping Responses To Stres Are Control, Escape and Symptom Management, Coping with Job Stres: Measures and Future Directions for Scale Development”. Journal of Applied Psychology. c. 71 (1986, Ağustos): 382

Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping, Springer publishing company.

Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A., & Oore, D. G. (2011). The Impact of Civility Interventions on Employee Social Behavior, Distress, and Attitudes. Journal of Applied Psychology, 96(6), 1258–1274.

LePine, J.A., LePine, M.A. ve Jackson, C.L. (2004). Challenge and Hindrance Stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn and learning performance. Journal of Applied Psychology, 89(5), 883-891.

Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility. impact on work and health outcomes. Journal of Applied Psychology, (93), 95-10.

Lim, S. ve Lee, A. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? Journal of Occupational Health Psychology, 16(1), 95-111.

Long, C.S., Thean, L.Y., Khairuzzaman, W., Ismail, W., Jusoh, A. (2012). Leadership Styles and Employees’ Turnover Intention: Exploratory Study of Academic Staff in a Malaysian College. World Applied Sciences Journal, 19(4), 575-581.

Logan, T. R. (2016). Influence of teamwork behaviours on workplace incivility as it applies to nurses. Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership, 2(1), 47–53.

Luthans, F. (1995). Organizational Behaviour. 7th Edition. New York: Mcgraw-Hill Inc., Literatür Yayıncılık.

Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. Journal of Organizational Behavior, 23, 695–706.

Luthans, F., Bruce, A., Avey, J., & Norman, S. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. Personnel Psychology, 541-572.

Luthans, F., Youssef, C., & Avolio, B. (2007a). Psikolojik sermaye. New York: Oxford Üniversitesi Basım.

Luthans, F., Norman, S., Avolio, B., & Avey, J. (2008a). The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship. Journal of Organizational Behavior, 29(2), 219–238.

Luthans, F. & Youssef, C. M. (2004). Human, Social and Now Pozitive Psychological Capital Management: Investing in People for Competetive Advantage. Organizationel Dynamics. 33(2), pp. 143-160.

Luthans, F., Vogelgesang, G. R., and Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. Human Resource Development Review, 5(1), 25-44.

Luthar, S. S., Zigler, E. 1991. Vulnerability and Competence: A Review of Research on Resilience in Childhood. American Journal of Orthopsychatry, 61, 6-22.

Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Lu, J. L., Persico, M. & Brow, M. 2006. The Personality Construct of Hardiness, III: Relationships With Repression, İnnovativeness, Authoritarianism and Performance. Journal of Personality, 74(2), pp. 575-598.

Maddi, S. R. (2006). Hardiness: The courage to grow from stresses. The Journal of Positive Psychology, 1, 3, 160-168.

Martin, W. F. (2008). Is your hospital safe? Disruptive behavior and workplace bullying. Hospital Topics, 86(3), 21-28.

Masten, A. S. & Reed, M. J. 2002. Resilience in devolopment. İn C. R. Snyder &S. J. Lopez (Eds.). The hadbook of positive psychology. Oxford University Pres.

Mcmahon G. What is stress?. In: Mcmahon G., editor. No more stress! be your own stress management coach. London: Karnac Ltd.; 2011. s. 16-79.

Milam, A. C., Spitzmueller, C. and Penney, L. M. (2009) "Investigating Individual Differences among targets of workplace incivility", Journal of Occupational Health Psychology, 14(1), pp. 58-69.

Miner, K.N., Cortina, L.M. (2016) "Observed Workplace Incivility Toward Women, Perceptions of Interpersonal Injustice, and Observer Occupational Well-being: Differential Effects For Gender of The Observer". Frontiers In Psychology 7(1): 1-12.

Mobley WH. Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. Academy of Management Review. 7(1): 111-116, 1982.

Morrisey, C. & Hannah, T. E. (1986). Measurement of Psychological Hardiness in Adolescent. Jurnal of Genetic Psychology, 148(3), pp. 393-397.

Mosadeghrad, A. M. (2013). Occupational stress and turnover intention: implications for nursing management. International journal of health policy and management, 1(2), 169-176.

Mrayyan MT. Nurse job satisfaction and retention: comparing public to private hospitals in Jordan. Journal of Nursing Management, 13, 40–50, 2005.

Muchinsky PM & Tuttle ML. Employee turnover: An empirical and methodological assessment. Journal of Vocational Behavior, 14(1), 43-77, 1979.

Naimon, E. C., Mullins, M. E. and Osatuke, K. (2013) 'The effects of personality and spirituality on workplace incivility perceptions', Journal of Management, Spirituality and Religion, 10(1), pp. 91-110.

Noor, S.,& Maad, N. (2008). Examining the relationship between work life conflict, stress and turnover intentions among marketing executives in Pakistan. International Journal of Business and Management, 3(11), 93-102.

O'Neill, J. W. ve Davis, K. (2011). Work stress and Well-being in the Hotel Industry. International Journal of Hospitality Management, 30(2), 385-390.

Onay, F.N., 2020 " Yönetsel Takdir İşyeri Nezaketsizliğinin Görev Performansı Üzerindeki Etkileri: Örgütsel Çekiciliğin Aracı Rolü", Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir, 96.

Onay, Meltem, & Kılcı, Sevde. 2011. "İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar". Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3(2), 363-372.

Oyeleye, O. ve Hanson, P. (2013). Relationship of Workplace Incivility, Stress, and Burnout on Nurses' Turnover Intentions and Psychological Empowerment. The Journal of Nursing Administration, 43(10), 536-542.

Özdemir, S. ve Özdemir, Y. (2015). İşten ayrılma niyeti ve işten ayrılma niyeti ile ilgili akademik çalışmaların incelenmesi. R.Ö.Kutanis (Ed.), Türkiye'de Örgütsel Davranış Çalışmları I içinde (s.335-356). Ankara: Gazi Kitabevi.

Özgener Ş. (2016) İş Ahlakının Temelleri: Yönetsel Bir Yaklaşım (Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti. Ankara).

Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (2010). Örgütsel Davranış. 4. Baskı. Bursa: Ekin Yayınevi.

Öztürk, M. & Şahverdioğlu, H. (2019). Çalışan Kadınların Kişilik Özellikeir İle İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Isparta İlindi Bulunan Özel Hastaneler Üzerie Bir Uygulama. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 24(3), 679-702 .

Pearson C.M, Andersson L.M, Porath C.L (2000) Assessing and attacking workplace ıncivility. Organizational Dynamics 29(2): 123–137.

Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Wegner, J. W. (2001). When Workers Flout Convention: A Study of Workplace Incivility. Human Relations, 54(11), 1387-1419.

Pearson, Christine M. & Christine L. Porath. (2005), "On the Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility: No Time for "Nice"? Think Again", Academy of Management Executive, Vol.19, No.1, 7-18.

Pehlivan, İ. (1995), Yönetimde Stres Kaynakları, Personel Geliştirme Merkezi Yayınları, Ankara. s. 15-43; Artan, İ. (1986). Örgütsel Davranış, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, Basisen Eğitim ve Kültür Yayınları, İstanbul. s. 67-103.

Penney, L.M. Spector, P.E. 2005: "Job Stress, Incivility, and Counterproductive Work Behavior (CWB): The Moderating Role of Negative Affectivity", Journal of Organizational Behavior, 26: 777–796.

Penney LM, Spector PE (2002) Narcissism and counterproductive work behavior: Do bigger egos mean bigger problems?. International Journal of Selection and Assessment 10(2): 126-134.

Pines, A. M. (1988). Career Burnout: Causes and Cures. New York: Free Press.

Priyanka V. Doshy ve Jia Wang, "Workplace Incivility: What Do Targets Say About It?", American Journal of Management, Cilt.14, Sayı.1-2, (2014), s.39.

Polatcı, S. (2011). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun rolü. Yayınlanmamış doktora tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Polatçı, S., ve Özçalık, F. (2013). Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi. İşletme Bilimi Dergisi, 1(2), 17-34.

Porath, C. (2017). How rudness stops poeople from working together. Harvard Business Review.

Porath, C. L.- Pearson, C.M. 2013: "The Price of Incivility", Harvard Business Review, 91(1–2): 115–121.

Porath, C. L.- Pearson, C.M. 2012: "Emotional and Behavioral Responses to Workplace Incivility and the Impact of Hierarchical Status", Journal of Applied Social Psychology, 42(1): 329.

Poyraz K, Kama B. Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 13(2): 143-164, 2008.

Qureshi, I. M., Iftikhar, M., Abbas, G. S., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: What we know, what should we know. World Applied Sciences Journal, 23(6), 764- 770.

Qureshi MI, Jamil RA., Iftikhar M, Arif S, Lodhi S, Naseem I, Zaman K. Job stress, workload, environment and employees turnover intentions: destiny or choice. Archives Des Sciences. 65(8): 230-241, 2012.

Raber MF, Dyck G. Understanding stress. In: Raber MF., editor. Managing stress for mental fitness, revised edition (previously published as mental fitness). California: A Fifty Minute Series Book; 1993. p.3-25.

Rahim, A. ve Cosby, D.M. (2016). A model of Workplace Incivility, Job Burnout, Turnover Intentions, and Job Performance. Journal of Management Development, 35(10), 1255-1265.

Reich, T.G.,& Hershcovis, M. S. (2015). Observing workplace incivility and job performance. Journal of Applied Psychology, 100(1), 203-215.

Richardson, E. Glenn. "The Metatheory of Resilienceand Resiliency". Journal of Clinical Psychology. 58/3 (2002): 307-321.

Roberts, S.J., Scherer, L.L. ve Bowyer, C.J. (2011). Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Play? Journal of Leadership & Organizational Studies, 18(4), 449–458.

Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous, A.G. (1988). Impact of exchange variables on exit,voice, loyalty, and neglect: An Integrative model of responses to declining job satisfaction. Academy of Management Journal, 31(3), 599-627.

Rutter, M. (2006). Implication of Resilience Concepts for Scientific Understanding. Resilience in Children. pp. 1-12.

Rutter, M. 1990. Psychosocial Resilience and Protective and Mechanism. İn J. Rolf, A. S. Masten, D. Cicchetti, K. H. Neuchterlein & S. Weintraub (eds), Risk and Protective Factors in the Devolepment of Psychopathology ss. 181-214. New York: Cambiridge University Press.

Sabuncuoğlu ET.Eğitim, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Ege Akademik Bakış. 7(2): 613-628, 2007.

Sabuncuoğlu, T. E. (2008). Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 23(1), 35-49.

Sager, Jeffrey K. 1994. "A Structural Model Depicting Salespeople's Job Stress". Journal of the Academy of Marketing Science, 22(1), 74-84.

Saldamlı, Asım "Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama". Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6/6 (2000): 291-292.

Saldamlı, A. (2008). Otel İşletmelerinde Bölüm Yöneticilerinin İş ve Yaşam Tatminini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 25(2), 693-719.

Savaş, A. C. ve Erol, F. (2017). Eğitim personellerinde iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde depresyon düzeylerinin aracılık etkisi. Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi, 1(2), 115-123.

Schafer, Walter. Stress Management For Wellness. New York: Mc Graw Hill, 1987.

Schermerhorn, John R., James G. Hunt, Richard N. Osborn. Organizational Behavior. Canada: John Wiley & Sons, 1997.

Schwepker Jr, Charles H.,& Ingram, Thomas N. 2016. "Ethical Leadership in The Salesforce: Effects on Salesperson Customer Orientation, Commitment to Customer Value and Job Stress". Journal of Business & Industrial Marketing, 31(7), 914-927.

Sears, K. and Sears Humiston, G. (2015) 'The role of emotion in workplace incivility', Journal of Managerial Psychology, 30(4), pp. 390-405.

Seligman, M. P., ve Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. American Psychologist, 55(1), 5-14.

Seligman, M. E. (2002). Pozitive Psychology, Pozitive Prevention and Pozitive Therapy. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Edt.) Handbook of Pozitive Psychology pp. 3-12). Oxford University Press.

Serinikli, N. (2019). İş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü. Business and Economics Research Journal, 10(4), 915-928.

Setar, S.B., Buitendach, J.H., & 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, 41(1), 1-13.

Sewwandi, D. V. S. ve Perere, G.D.N. (2016). The impact of job stress on turnover intention: A study of reputed apparel firm in Sri Lanka. 3rd International HRM Conference, 3(1), 223-229.

Seyrek, İ. H.,& İnal, O. (2017). İşten ayrılma niyeti ile ilişkili faktörler: Bilgi teknolojisi çalışanları üzerine bir araştırma. Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi, 1(1) 63-74.

Sezgin, F. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin incelenmesi. Kastamonu Eğitim Dergisi, 20(2), 489-502.

Sharma, N. ve Singh, V.K. (2016). Effect of Workplace Incivility on Job Satisfaction and Turnover Intentions in India. South Asian Journal of Global Business Research, 5(2), 234-249.

Shaw JD, Delery Je, Gupta N. An organizational-level analysis of voluntary and involuntary turnover. Academy of Management Journal. 43(5): 511-525, 1998.

Shim, J. (2010) 'The Relationship Between Workplace Incivility And The Intention To Share Knowledge: The Moderating Effects Of Collaborative Climate And Personality Traits", Doctor of Philosophy, University of Minnesota, USA.

Sin, Leo Y.,& Yau, Oliver H. 1995. "The Antecedents and Consequences of Role Stress Among Chinese Salespersons: An Exploratory Study in Hong Kong". Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 7(1/2), 62-86.

Simmons, D.C. (2008). Organizational culture, workplace incivility, and turnover: The impact of human resources practices (Yayınlanmamış Doktora Tezi). University of Louisville, Department of Education Leadership Foundations, A.B.D..

Sliter, M., Sliter, K., Jex, S. (2012) "The Employee as a Bunhing Bag: The Effect of Multiple Sources of Incivility on Employee Withdrawal Beahvior and Sales Performance", Journal of Organizational Behavior, Vol.33: 121-139.

Soysal, . Y. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgürsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 14 (2) , 333-359 .

Spence-Laschinger, H. K., Leiter, M., Day, A. ve Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. Journal of Nursing Management,17(3),302–311.

Steers, R. M.,& Porter, L. W. (Eds.) (1991). Motivation and Work Behavior (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Stephen AS, Hartman, K. Individual exploration to organizational commitment or withdrawal. Academy of Management Journal. 27(2): 308-329, 1984.

Su, S.-Y., Chıou, S.-T., Huang, N., Huang, C.-M., Chiang, J.-H. ve Chein, L.-Y. (2016). "Association between Pap smear screening and job stress in Taiwanese nurses", European Journal of Oncology Nursing, 20, 119–124.

Şahin F.Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. Ege Akademik Bakış. 11(2): 277-288, 2011.

Şahin, B. (2014). Seyahat acentası çalışanlarında örgütsel stresin örgütsel bağlılıkla ilişkisi üzerine bir araştırma: İstanbul örneği. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(32),193-210.

Şimşek, M. Ş., Akgemci T. ve Çelik A. (2005). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, 4. Baskı, Adım Matbaacılık&Ofset, Konya.

Şimşek Ş, Akgemci T, Çelik A. Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. Ankara: Gazi Kitapevi, 7.Baskı, 2011.

Tabachnick, B. G., veFidell, L. S. (2013). Using multivariatestatistics (6th ed.), Boston: Allynand Bacon.

Taş, A. & Özkara, Z. U. (2020). İş Stresinin Algılanan Yönetici Desteği İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Üstlendiği Rol . OPUS International Journal of Society Researches , 15 (21) , 475-504 .

Taştan, S., Aydın Küçük, B. (2019). Üretkenliğe Aykırı Çalışma Davranışlarını Açıklayan Psikososyal Yapılar Olarak İşyerinde Kıskançlık Duygusu ve Strese Yönelik Esnekliğin İncelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 24 (1) , 55-79 .

Taştan, S.B. 2014: "İşyeri Nezaketsizliğini Öngören Örgütsel ve Durumsal Önceller İle Çalışanların Davranışsal Sonuçları Arasındaki İlişkinin Ve Sosyo - Psikolojik Kaynakların Rolünün İncelenmesi: Sağlık Kurumlarında Yapılan Bir Araştırma, 'İş, Güç'" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 16(3): 60-75.

Taştan S. (2014a). Örgüt İklimi İle Örgütsel Adanmışlık Arasındaki İlişkide Psikolojik Güçlendirme Algısının Ara Değişken Olarak İncelenmesi ve Psikososyal Kaynakların Rolü Kamu Kesim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi. 6(1), 91-106.

Taştan, S. ve Torun, A. A. (2016). Travma Sonrası Stres Bozukluğunun Algılanan Psikolojik Uyumsuzluk, Gelecek Beklentileri, Hayatın Kontrol Edilemezliği ve İşyeri Tutumları İle İlişkilerinin İncelenmesi. 4. Örgütsel Davranış Kongresi, Adana.

Taylor SG, Kluemper DH (2012) Linking perceptions of role stress and ıncivility to workplace aggression: The moderating role of personality. Journal of Occupational Health Psychology 17(3): 316–329.

Tekingündüz, S.,& Kurtuldu, A. (2015). İşten ayrılma niyeti, iş tatmini, örgütsel bağlılık, liderlik ve iş stresi arasındaki ilişkilerin analizi: Bir hastane örneği. International Journal of Human Sciences, 12(1), 1501-1517.

Telman, N. ve Uzunkoca, Ü. (2018). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi ve İlişkili Alanlarda Kullanılan Ölçekler. Nobel: Ankara.,

Terzi, Ş. (2005). Öznel iyi olmaya ilişkin psikolojik dayanıklılık modeli. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Terzi, Ş. (2006). Kendini toparlama gücü ölçeğinin uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışmaları. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(26), 77-86.

Terzi, Ş. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, Cilt: III, Sayı: 29. Ss. 1085-1093.

Tett, R. P. ve Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path Analyses based on meta-analytic findings. Personnel Psychology, 46, 259-293.

Timinepere, C.O., Agbaeze, E. K., Ogbo, A. ve Uche, N. C. (2018). Organizational Justice and Turnover Intention Among Medical and Non-Medical Workers in University Teaching Hospitals. Mediterranean Journal of Social Sciences, 9(2), 149-160.

Trevor, C. (2001). ‘‘Interactions among actual ease-of-movement determinants and job satisfaction in the prediction of voluntary turnover’’. Academy of Management Journal, 44(4): 621-638.

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.

Tugade, M. M., Fredericson, B. L., 2004. Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. Journal of Personality and Social Psychology, 86(2), ss. 320-333.

Turner, K. (2009). Workplace Incivility and Organizational Outcomes: Is the Quality of Social Relationships at Work Importan for Employee Attitudes, Behaviours, and Mental Health?. Degree of Masters of Science. Acadia University.

Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H., ve Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma yaşamı kalitesinin prosedür adaleti, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisi. ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 12(2), 115-134.

Turunç, Ö., ve Çelik, M. (2010a). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1), 209-232.

Turunç, Ömer & Çelik, Mazlum. 2010. "Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma". Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1), 209-232.

Tümlü, G. Ü.(2012). Psikolojik dayanıklılık düzeyleri farklı üniversite öğrencilerinin temas engellerinin incelenmesi. Yüksek lisans tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Türköz Y. Özel Bir Sağlık Kuruluşunda İşe ve Kuruma Yönelik Tutum Araştırması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Ankara, cilt:3,s.64-91, 2001.

Tütüncü Ö, Demir M. Konaklama işletmelerinde insan kaynakları kapsamında işgücü devir hızının analizi ve Muğla bölgesi örneği. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 5(2): 146-169, 2003.

Tzeng HM. The influence of nurses working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan. International Journal of Nursing Studies, 39, 867–878, 2002.

Ünsal, P. (2009). İş Stresi Algısı ve Başa Çıkmada Bireysel Farklılıkların Rolü. A. Keser, G. Yılmaz, Ş. Yürür (Ed.). Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar içinde İzmit: Umuttepe Yayıncılık. 345-375.

Williams, R. & Drury, J. (2009). Psychosocial resilience and its influence on managing mass emergencies and disasters. Psychiatry, 8, 8, 293-296.

Varoğlu, D. ve Sığrı, Ü. (2013). Örgütsel Davranışın Karanlık Yüzü: İşyerinde Üretkenlik Karşıtı Davranışlar. Sığrı, Ü. ve Gürbüz, S. (ed.) İçinde, İstanbul: Beta Yayınları.

Vasse, R. M., Nijhuis, F. J.N. ve Kok, G.(1998). Associations between work stress, alcohol consuption and sickness absence. Addiction, 93(2), 231-241.

Velotsou, C. A. & Panigyrakis G. G. (2004). Consumer brand managers' job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave. Journal of Marketing Management, 20, 105-131.

Vickers, M. H. (2006). Writing What's Relevant: Workplace Incivility in Public Administration? A Wolf in Sheep's Clothing. Administrative Theory & Praxis, 28(1), 69-88.

Yamuç A. V. ve Türker, D. (2015). Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme. Yönetim Bilimleri Dergisi. 13(25), 389-423.

Yapıcı, N. (2008). İşyerinde Sistematik Yıldırma (Mobbing), Algılanan Nedenleri ve İş Tatmini ile İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Antalya İli Tarım Sektöründe Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yenihan, B., Öner, M., & Çiftyıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. Çalışma İlişkileri Dergisi, 5(1), 38-49.

Yıldırım, M. H., Erul, E. E., & Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki banka çalışanları üzerine bir araştırma. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 6(1), 1309 -8039.

Yıldız. S. ve Bayrakçı, C. (2020). "İşyeri Nezaketsizliği ile İş Stresi Arasındaki İlişki: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma" Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 40, Denizli, s. 515-529.

Yıldız, S., Yalavaç, S. ve Meydan, C.H. (2013). Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rolü: Türkiye'deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Bir Araştırma. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, Cilt: VIII Sayı: II, 157-170.

Yılmaz A. ve Ekici S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2), 1-20.

Yılmaz B, Halıcı A. İşgücü devir hızını etkileyen etmenler: Sekreterlik mesleğinde bir araştırma. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi. 2(4): 93-108, 2010.

Yim, H. Y., Seo, H. J., Cho, Y., & Kim, J. (2017). Mediating role of psychological capital in relationship between occupational stress and turnover intention among nurses at veterans administration hospitals in Korea. Asian nursing research, 11(1), 6-12.

Yirik, Ş., Ören, D., & Ekici, R. (2014). Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin demografik değişkenler bazında incelenmesi. Journal of Yasar University, 9(35), 6099-6260.

Yüksel, H. (2014). Çalışma yaşamı ve stres kavramı: durumsal bir yaklaşım. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(3), 109- 131.

Yüksel, İ. (2003). İş Stresi, İşe Bağlılık ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Analizi (Teknisyenlere Yönelik Bir Uygulama). Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakultesi Dergisi. 17(1-2), 213-224.

Yüksel, İ. (2004). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi. Doğuş Üniversitesi Dergisi. 5(1), 47-58.

Yürür, Senay. "Öğrenilmiş Güçlülük, Kıdem ve Medeni Durumun Duygusal Tükenmedeki Rolü: Kaynakların Korunması Teorisi Kapsamında Bir Analiz". Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 25/1 (2011): 107- 126.

Zauderer, Donald G. (Spring 2002), "Workplace Incivility and the Management of Human Capital", The Public Manager, 36-42.

Zautra, A., Hall, J., & Murray, K. (2010). Resilience: A new definition of health for people and communities. J. Reich, A. Zautra, & J. Hall içinde, Handbook of Adult Resilience (s. 3–29). New York: Guilford Press.

EKLER

Sayın Katılımcı,

Mevcut anketler, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Ana Bilim Dalında yapmakta olduğum Yüksek Lisans Tezi kapsamında hazırlanmıştır. Çalışma bilimsel bir nitelik taşıdığından uygulayıcı kişilere ve işletmeye ait bilgiler gizli tutulacaktır. Lütfen anket formundaki soru ve ifadeleri dikkatlice okuduktan sonra kendinize en uygun olan şıkkı işaretleyiniz. Vereceğiniz cevaplar doğru sonuçların elde edilebilmesi açısından önemlidir. İstenildiği takdirde araştırmacıya ulaşmak suretiyle çalışma sonuçlarından haberdar olabilirsiniz. Anket formunu doldurmanız halinde araştırmaya gönüllü olarak katıldığınız varsayılacaktır. Verdiğiniz katkıya ve gösterdiğiniz ilgiye teşekkür eder saygılarımızı sunarız.

Araştırmacı:
Handenur Kaya
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bu araştırma hakkında daha fazla bilgi almak için Handenur KAYA ile iletişime geçebilirsiniz.

TANITICI BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz? **1-** ( ) Kadın **2-** ( ) Erkek

2. Yaşınız? .....

3. Medeni durumunuz nedir?

1- ( ) Evli **2-** ( ) Bekar

4. Eğitim durumunuz nedir?

1-( ) İlk-Orta derece **2-** ( ) Lise **3-** ( ) Üniversite

4- ( ) Yüksek Lisans **5-** ( ) Doktora

5. Mesleğiniz:.....

6. Meslek yaşamınızdaki tecrübeniz?

1- ( ) 0-5 yıl **2-** ( ) 6-10 yıl **3-** ( ) 11-15 yıl **4-** ( ) 15 yıldan fazla

7. Şu anki kurumunuzda kaç yıldır çalışmaktasınız?

1- ( ) 0-5 yıl **2-** ( ) 6-10 yıl **3-** ( ) 11-15 yıl **4-** ( ) 15 yıldan fazla

8. Kurumunuzdaki göreviniz ünvanınız nedir? .....

İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeleri çalıştığınız kurumda, amiriniz ve/veya iş arkadaşlarınız nedeniyle ne sıklıkla yaşadığınıza göre değerlendiriniz.						
Son bir yıl boyunca yöneticilerinizden ya da iş arkadaşlarınızdan herhangi birinin;	**Asla**	**Bir-iki defa**	**Bazen**	**Sıklıkla**	**Çoğu Zaman**	**Her Zaman**
1. Görüşlerimi daha az önemsediği ya da fikirlerime daha az ilgi gösterdiği bir durum oldu.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
2. Sorumluluğumda olan bir konu üzerindeki yargıma şüpheli baktığı bir durum oldu.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
3. Bana düşmanca, gözlerini dikip baktıkları ya da küçümsedikleri zamanlara şahit oldum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
4. Herkesin önünde ya da özel olarak, profesyonel olmayan sözcüklerle hitap ettiği bir durumla karşılaştım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
5. Sözümü kestiği ya da sesimi bastırdığı bir durumla karşılaştım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
6. Bir değerlendirmede bana hak ettiğimden daha düşük puan verdiği bir olay yaşadım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
7. Bana küfrettiği ya da bağırdığı bir durum yaşadım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
8. Bana hakaret ettiği ya da saygısızca sözler söylediği zamanlar oldu.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
9. Beni görmezden geldiği ya da konuşmadığı durumlar yaşadım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
10. Beni beceriksizlikle suçladığı bir durumla karşılaştım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
11. Beni, öfke nöbetleri ya da öfke patlamasıyla hedef aldığı durumlar yaşadım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
12. Benim harcamalarımla dalga geçtiği bir durumla karşılaştım.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**

İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ

	Çalıştığınız ortamdaki iş stresi düzeyini belirlemeyi amaçlayan bazı sorular sorulacaktır. Aşağıdaki her soru için ölçek üzerinde, size en uygun cevabı işaretleyiniz.	**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Pek Fazla Katılmıyorum**	**Biraz Katılıyorum**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
1	İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
2	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
3	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
4	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
5	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamam neden oluyor.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
6	Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
7	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÖLÇEĞİ

	Aşağıdaki durumların sizi ne derece ifade ettiğini düşünmektesiniz? Lütfen her birini şu an çalışmakta olduğunuz iş yerinizi düşünerek yanıtlayınız.	**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Pek Fazla Katılmıyorum**	**Biraz Katılıyorum**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
1	İş yerinde kendimi bir çıkmazda bulursam kurtarmak için çok çeşitli yollar düşünebilirim.	1	2	3	4	5	6
2	Herhangi bir sorunu çözebilecek bir çok yol vardır.	1	2	3	4	5	6
3	Genellikle işteki zorlukları bir şekilde yönetebilirim.	1	2	3	4	5	6
4	Eğer zorunlu kalırsam işte kendi kendime çalışabilirim.	1	2	3	4	5	6
5	Genellikle iş yerinde bana sıkıntı veren şeylerden uzak durmaya çalışmam.	1	2	3	4	5	6
6	Daha önceden yaşadığım zorluklarda edindiğim tecrübeler sayesinde iş yerindeki zorlukların üstesinden gelebilirim.	1	2	3	4	5	6

İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİ

MADDELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Pek Fazla Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işi bırakacağım.	1	2	3	4	5	6
2. İşi bırakmayı ciddi olarak düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
3. Şu an aktif olarak şirketim dışında iş arıyorum.	1	2	3	4	5	6
4. Önümüzdeki aylar içinde yeni bir iş sahibi olacağım.	1	2	3	4	5	6
5. Bundan bir yıl sonra bu işte çalışıyor olacağımı düşünmüyorum.	1	2	3	4	5	6

ANKETİMİ YANITLAMAK ÜZERE AYIRDIĞINIZ ZAMAN İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM.