**İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİNİN ZORUNLU VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

**Ceren Aydemir[[1]](#footnote-1)**

**Özet**

İşyeri nezaketsizliği, çalışma ortamında saygı kurallarını aşan bazı olumsuz davranışlar olmakla birlikte son dönemde yönetim alanında üzerinde sıklıkla durulan konular arasındadır. İşyerinde yöneticilerin veya çalışanların bu tarz nezaketsiz davranış sergilemesi birçok durumu olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, işyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemektir. Çalışmada veri toplama aracı olarak çevrimiçi anket yöntemi kullanılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, işyeri nezaketsizliğini ölçmeye yönelik ifadeler, ikinci bölümde zorunlu vatandaşlık davranışını ölçmeye yönelik ifadeler, üçüncü bölümde ise demografik bilgilere yönelik sorular yer almaktadır. Çalışmada işyeri nezaketsizliğini ölçmek için Cortina vd. (2001)’nin geliştirdiği, Gök, Karatuna ve Başol (2019)’un Türkçe’ye uyarladığı ölçek, zorunlu vatandaşlık davranışını ölçmek için ise Vigoda-Gadot (2007) tarafından geliştirilen Türkçe uyarlaması Harmancı Seren ve Ünaldı Baydın (2017) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen, farklı meslek gruplarından 128 çalışan oluşturmaktadır. Verilerin analizi SPSS istatistiksel paket programından yararlanılarak yapılmıştır. Bu kapsamda frekans analizi, faktör analizleri, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, işyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. Ayrıca, işyeri nezaketsizliği ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur.

**Anahtar Kelimeler:** İşyeri nezaketsizliği, zorunlu vatandaşlık davranışı, rol ötesi davranışlar

**THE EFFECT OF WORKPLACE INCIVILITY ON COMPULSORY CITIZENSHIP BEHAVIOR**

**Abstract**

Workplace incivility is some of the negative behaviors that go beyond the rules of respect in the working environment, and it is among the frequently emphasized issues in the field of management recently. Such behaviors exhibited by managers and employees in the workplace can affect many situations negatively. In this direction, the aim of the study is to determine the effect of workplace incivility on compulsory citizenship behavior. It was used online survey method as a data collection tool in this study. The questionnaire consists of three parts. In the first part, there are statements to measure workplace incivility, in the second part, statements to measure compulsory citizenship behavior, and in the third part, questions about demographic information are included. It was used scale that developed by Cortina et al. (2001), adapted to Turkish by Gök, Karatuna and Başol (2019) to measure workplace incivility and it was used scale that developed by Vigoda-Gadot (2007), adopted to Turkish Harmancı Seren and Ünaldı Baydın (2017) to measure compulsory citizenship behavior. The sample of the study consists of 128 employees from different professions, who were determined by convenience sampling method. The analysis of the data was made using the SPSS statistical package program. In this context, frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis and regression analysis were performed. According to the research results, workplace incivility has a significant effect on compulsory citizenship behavior. In addition, there is a positive relationship between workplace incivility and compulsory citizenship behavior.

**Keywords:** Workplace incivility, compulsory citizenship behavior, extra-role behavior

**GİRİŞ**

Günümüzde insan kaynağının öneminin artması ile birlikte örgütlerde sosyal etkileşimin önemi de artmaya başlamıştır. İşyerindeki sosyal ilişkiler iyi bir şekilde ilerlediği sürece bireysel ve örgütsel çıktılar da olumlu olmaktadır. Ancak kişilerarası sosyal ilişkilerde yaşanan zorluklar örgütlerde olumsuz tutum ve davranışlara neden olabilmektedir. İşyeri nezaketsizliği de bu kapsamda değerlendirilen konulardan birisi olup ilk defa Anderson ve Pearson (1999) tarafından “işyerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ile ortaya çıkan düşük yoğunluklu, niyeti tam olarak belli olmayan ancak hedefe zarar veren sapkın bir davranış” şeklinde tanımlanmıştır. İşyeri nezaketsizliği örgütlerde iş stresinde artış, iş tatmini ve yaşam tatmininde düşüş (Miner vd., 2012), üretkenlik karşıtı iş davranışlarında artış (Penney ve Spector, 2005) gibi birçok olumsuz duruma neden olmaktadır. Bu doğrultuda işyeri nezaketsizliğinin örgütsel bağlamda olumsuz bir durum olan zorunlu vatandaşlık davranışına neden olabileceği düşüncesi çalışmanın esasını oluşturmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının karanlık yönü olarak değerlendirilen zorunlu vatandaşlık davranışı, çalışanların gayri resmi çalışma faaliyetlerinde bulunmak için güçlü bir sosyal veya yönetsel baskıya maruz kaldıklarında gösterdikleri rol ötesi davranışlardır (Vigoda-Gadot, 2006, s. 85). Kısaca bireyin kendi isteği dışında gerçekleşen, sergilemek durumunda kaldığı ekstra rol davranışı literatürde zorunlu vatandaşlık davranışı olarak ifade edilmektedir (Zhao, Peng ve Chen, 2014). Örgüt içinde bireyleri böyle bir davranış sergilemeye iten birçok neden olabilir. İşyeri nezaketsizliğinin bunlardan biri olabileceği düşüncesiyle araştırmada işyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu kapsamda araştırmanın amacı işyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemektir. Literatürde kavramlar arasındaki ilişkiyi veya kavramların birbirleri üzerindeki etkisini inceleyen bir çalışma yer almamaktadır. Bu durumun çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda çalışmada öncelikle kavramsal çerçeve üzerinde durulmuş; daha sonra yöntem ve bulgular ortaya konmuş ve sonuçlara yer verilmiştir.

**1. Kavramsal Çerçeve**

Örgütlerde birçok olumsuz davranış meydana gelmektedir. Çalışanların, örgütlerde bilinçli ya da bilinçsiz olarak özensiz davranışlar sergileyerek iletişim sırasında karşılıklı olarak saygı kurallarını ihlal etmeleri mümkün olabilmektedir. Pek çok örgütte, bu tip olumsuz işyeri davranışlarının farkına varılmamakta ve gerekli bilgi, beceriye sahip olmayan yöneticiler bu davranışlar ile baş edebilme konusunda yetersiz kalmaktadır (Pearson ve Porath, 2005). Nezaketsizlik olarak ifade edilen bu durum, amacı karşısındaki kişiye zarar vermek olmayan, saygı kurallarının ihlal edilmesi ile ortaya çıkan, küçük çaplı sapkın davranış olarak tanımlanmaktadır. Nezaketsiz davranışlar daha çok sözel olarak ifade edilen, pasif ve dolaylı olarak gerçekleşen davranışlardır (Cortina vd., 2001). Nezaketsiz davranışlar, bireyin çevresindekilerden algıladığı kaba ve saygısızca davranışlar olarak karakterize edilmektedir. Nazik davranışlar ise bireyin çevresindekilerden beklediği davranışlardır ve çoğu zaman davranış nazik olduğunda çok göze çarpmamaktadır. Ancak nezaketsiz bir davranış sergilendiğinde karşı taraf bunu çoğu zaman kolayca görebilmektedir (Polatçı ve Özçalık, 2013).

Anderson ve Pearson (1999) işyeri nezaketsizliğini, işyerinde karşılıklı saygı kurallarının ihlali ile ortaya çıkan düşük yoğunluklu, niyeti tam olarak belli olmayan ancak hedefe zarar veren sapkın bir davranış olarak tanımlamaktadır. Martin (2008)’e göre işyeri nezaketsizliği işgörenlerin iş hayatı içinde uyması gereken kurallara aykırı hareket etmesidir. İşyeri nezaketsizliği, nezaket ve saygıdan yoksun kaba davranışları içermesine rağmen, örgütte ortaya çıkan diğer olumsuz davranışlardan daha az zararsızdır (Sears ve Humiston, 2015: 391). Bununla birlikte daha az zararsız olarak nitelendirilen bu davranışın örgütte önemsenmemesi veya göz ardı edilmesi, örgütte huzurun bozulmasına ve büyük sorunların oluşmasına neden olmaktadır (Shim, 2010). Anderson ve Pearson (1999) örgüt içerisindeki tüm zarar verici davranışları içeren bir model oluşturmuştur. Model antisosyal davranışlar, sapkın davranışlar, zorbalık, saldırganlık ve nezaketsizlik olmak üzere örgütlerde görülen ve her birinin yoğunluğu farklı olan beş farklı kötü muamele davranışını özetlemektedir. Buna göre antisosyal çalışan davranışları, örgüte ve/veya paydaşlara zarar veren davranışlardır ve örgütlerde kötü muamele davranışlarının tamamını kapsamaktadır. Sapkın işgören davranışları, işyeri normlarını ihlal eden ve çalışanların saldırganlığını ve nezaketsizliğini içeren bir tür antisosyal davranışlardır. Saldırganlık, şiddet ve nezaketsizliğin bazı biçimlerini (zarar verme niyetinde olanlar) kapsamaktadır. Bununla birlikte, diğer nezaketsizlik biçimleri (zarar vermeye niyetinde olmayan, bilgi veya dikkat eksikliğinden kaynaklanan nezaketsiz davranışlar) saldırganlık alanının dışında kalmaktadır. Sonuç olarak, nezaketsizlik saldırganlık gibi sapkın bir davranıştır, ancak zarar verme niyetinin belirsiz olduğu düşük yoğunluklu davranışlardır.

**Tablo 1. İşyeri Nezaketsizliği ile İlgili Örnekler**

|  |  |
| --- | --- |
| Önemli iş faaliyetlerinden dışlama  | Bağırma, çığlık atma, sözlü saldırılar  |
| Diğerlerinin çalışmalarının verilerini almak  | Duygusal azarlar, öfke patlamaları  |
| İşbirliği içinde çalışmayı reddetmek  | Aşırıya kaçan öfke nöbetleri  |
| Sözünü kesmek  | Dedikodu  |
| Toplantıları bozmak  | Alay etmek için isim (lakap) takma  |
| Diğerlerinden verileri saklamak  | Küçümseyici konuşmalar, kabalık  |
| Çalışanları e-posta üzerinden azarlamak  | Söylenti yayma  |
| Ortak çalışma için gerekli verileri paylaşmama  | Empati yapma konusunda yetersizlik  |
| Önemli bilgileri alıkoyma, elinde tutma  | Kötü etkisi olan iş arkadaşının itibarı  |

Kaynak: Felblinger, 2008.

Tabloda işyeri nezaketsizliği ile ilgili bazı örneklere yer verilmiştir. İşyeri nezaketsizliği ile ilgili örnekler saygı kurallarına aykırı davranışlar içermekle birlikte daha olumsuz davranışlara yol açabilecek bir faktör olarak değerlendirilebilir. Dolayısıyla örgütlerde nezaketsiz davranışlar dikkate alınmalı, nedenleri ve sonuçları üzerinde düşünülerek bu davranışları azaltma konusunda gerekli önlemler alınmalıdır.

Çalışanların resmi görev tanımlarının dışında gönüllü olarak sergiledikleri roller olarak ifade edilen örgütsel vatandaşlık davranışının, olumlu gibi gözükse de her zaman gönüllü ve isteyerek yapılmaması, bazı baskılar sonucu ortaya çıkması ve bunun da olumsuz sonuçlara yol açtığının fark edilmesi dikkatleri zorunlu vatandaşlık davranışına çekmiştir. Zorunlu vatandaşlık davranışı, çalışanların gayri resmi çalışma faaliyetlerinde bulunmak için güçlü bir sosyal veya yönetsel baskıya maruz kaldıklarında gösterdikleri rol ötesi davranışlardır (Vigoda-Gadot, 2006). Zorunlu vatandaşlık davranışı, çalışanların görev tanımı dışındaki olumlu eylemlerinin gönüllü ve kendiliğinden değil dayatma ve baskılar sonucu aslında “zorunlu” oluştuğunu ifade etmektedir (Vigado-Gadot, 2007). Buna göre zorunlu vatandaşlık davranışında eylemlerin kaynağının özgür irade olmadığı gibi çeşitli zorlamalar sonucu oluşması örgütsel vatandaşlık davranışının aksine zorunlu vatandaşlık davranışının negatif örgütsel davranış olduğunu ortaya koymaktadır (Peng ve Zhao, 2012; Zhao vd., 2013).

Şeşen ve Soran (2013) bütün rol ötesi davranışın zorunlu vatandaşlık davranışı olarak değerlendirilmemesi gerektiğini belirterek konu ile ilgili şu örneği vermiştir: Bir orta kademe yönetici hem kendi işlerini yapması hem de yeni bir çalışanın oryantasyon eğitimini yapması konusunda amiri tarafından zorlanıyorsa burada zorunlu vatandaşlık davranışı oluşmaktadır. Aksi takdirde-zorlama olmadığı durumda- konu örgütsel vatandaşlık davranışı olarak da değerlendirilebilir. Yıldız ve Yıldız (2015) çalışanlar üzerinde baskı yoluyla oluşturulan fazladan rol davranışı talebi olarak tanımladığı zorunlu vatandaşlık davranışının kısa vadede örgüte faydalı olarak gözükse de uzun vadede yıkıcı etkileri bulunduğunu ifade etmektedir.

**2. Yöntem**

Bu araştırmanın amacı, işyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemektir. Araştırmanın örneklemini kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen, farklı meslek gruplarından 128 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, işyeri nezaketsizliğini ölçmeye yönelik ifadeler, ikinci bölümde, zorunlu vatandaşlık davranışını ölçmeye yönelik ifadeler, üçüncü bölümde ise demografik bilgilere yönelik sorular yer almaktadır.

Araştırmada işyeri nezaketsizliğini ölçmek için, Cortina vd. (2001)’nin geliştirdiği, Gök, Karatuna ve Başol (2019)’un Türkçe’ye uyarladığı 7 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. “Çalışmakta olduğunuz işyerinde son bir yıl içinde işyeri çalışanlarından (iş arkadaşınız, üstünüz, yöneticiniz ya da astınız) biri ya da birileri sizi aşağıladı mı ya da küçümsedi mi?” ifadesi ölçekte yer alan maddelerden biridir. Ölçeğin Cronbach’s Alpha değeri α=0,872 olarak hesaplanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi (AFA) sonuçlarına göre ölçek tek boyutlu olup, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,717 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin açıklayabildiği toplam varyans %74,354’tür.

Zorunlu vatandaşlık davranışını ölçmek için ise Vigoda-Gadot (2007) tarafından geliştirilen Türkçe uyarlaması Harmancı Seren ve Ünaldı Baydın (2017) tarafından yapılan 5 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. “Bu kurumda yöneticiler çalışanlara resmi görevlerinin ötesinde ekstra faaliyetlerde bulunmaları için baskı uygular.” ifadesi ölçekte yer alan maddelerden biridir. Ölçeğin Cronbach’s Alpha değeri α=0,830 olarak hesaplanmıştır. Ölçek, açıklayıcı faktör analizi (AFA) sonuçlarına göre tek boyutlu olup, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,735 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin açıklayabildiği toplam varyans %84,526’dır.

Araştırmada verilerin analizi SPSS istatistiksel paket programından yararlanılarak yapılmıştır. Bu kapsamda frekans analizi, faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır.

**Şekil 1. Araştırma Modeli**

Şekil 1’de verilen model çerçevesinde test edilecek olan hipotez şudur:

H1: İşyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**3. Bulgular**

Çalışmada demografik özellikler ile ilgili bulgular incelendiğinde, araştırmaya katılanların %46,8’inin kadın, %53,2’inin erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde, büyük çoğunluğunun (%51,3) evli olduğu görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde, %7,4’ünün önlisans, %53,7’sinin lisans seviyesinde ve %38,9’unun lisansüstü seviyede eğitim düzeyine sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Kurumdaki çalışma süresi açısından, 11-15 yıl arasında çalışma süresi belirtenler örneklemin %44,3’ünü oluşturarak çoğunluk sağlamıştır. Mesleki deneyim açısından ise, meslekte 6-10 yıl arasında deneyimi olanlar örneklemin %42,8’ini oluşturmaktadır. Son olarak, katılımcıların görevlerine göre dağılımlarına bakıldığında, özel sektörde çalışanların ağırlıkta (%33,4) olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 2. Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Değişken | Ort. | ss | 1 |
| İşyeri Nezaketsizliği | 2,137 | 0,629 |  |
| Zorunlu Vatandaşlık Davranışı | 3,364 | 0,930 | ,222\* |

   \*p<0,05

Tablo 2’de işyeri nezaketsizliği ve zorunlu vatandaşlık davranışı değişkenlerine ait ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri yer almaktadır. Buna göre, işyeri nezaketsizliği 2,137 ile ortalamanın altında değer alırken, zorunlu vatandaşlık davranışı 3,364 ile ortalamanın üzerinde değer almıştır. Ayrıca değişkenler arasında ilişki olup olmadığını belirlemek için yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre işyeri nezaketsizliği ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (r=0,222; p<0,05). Bu sonuçlara göre, araştırmanın örneklemi dikkate alındığında işyeri nezaketsizliği arttıkça zorunlu vatandaşlık davranışı da artmaktadır.

**Tablo 3. Regresyon Analizi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bağımsız Değişken | B | Std. Hata | Beta | t | p |
| İşyeri Nezaketsizliği | ,328\* | ,128 | ,222 | 2,554 | ,012 |
| R= 0,222;  R2=0,049;  Düzenlenmiş R2=0,042; F=6,521; \*p<0,05 Bağımlı değişken: Zorunlu Vatandaşlık Davranışı  |

Tablo 3’te işyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan basit regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Regresyon analizinde geçerlilik ve anlamlılıkları test eden ANOVA sonuçlarına göre, F değeri 6,521 ve anlamlılık değeri %5 anlamlılık düzeyinde p=0,000 olarak hesaplanmıştır. İşyeri nezaketsizliği ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi gösteren R değeri 0,222 olarak hesaplanırken, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama düzeyi olan R2 değeri 0,049 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre, zorunlu vatandaşlık davranışındaki değişimin %4,9’u işyeri nezaketsizliği ile açıklanmaktadır. İşyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemeye çalışan model bir bütün olarak anlamlı bulunmuştur (R2=0,049; F=6,521). Buna göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

**SONUÇ**

Bu çalışmada işyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi incelenmiştir. İşyeri nezaketsizliği ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan korelasyon analizi sonucuna göre değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Buna göre, araştırmanın örneklemi kapsamında işyeri nezaketsizliği arttıkça zorunlu vatandaşlık davranışı da artmaktadır. Ayrıca araştırmanın temel hipotezini test etmek üzere yapılan regresyon analizi sonucuna göre, işyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. Zorunlu vatandaşlık davranışı baskılar ve dayatmalar sonucunda meydana gelen bir davranış türüdür. Dolayısıyla bu baskı ve dayatmalar işyeri nezaketsizliği olarak algılanıp çalışanların gönülsüz veya zorunlu olarak bazı ekstra rol davranışları sergilemesine neden olabilmektedir. Aynı zamanda özellikle yöneticisi tarafından nezaketsiz davranışlara maruz kalan çalışanın işten çıkarılma korkusu vb. nedenlerle zorunlu vatandaşlık davranışı sergilemesi bu durumu doğrulamaktadır. Literatürde doğrudan işyeri nezaketsizliği ve zorunlu vatandaşlık davranışı konularını birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanmadığı için elde edilen sonuçlar literatürdeki benzer nitelikteki çalışmalarla kıyaslandığında sonuçlar arasında paralellik görülmektedir. Kanten (2014) işyeri nezaketsizliği ile sosyal kaytarma davranışı (r=.278, p<0,01) ve duygusal tükenme arasında (r=.410, p<0,01) ayrıca işyeri nezaketsizliği ile (r=.451, p<0,01) işten ayrılma niyeti arasında da pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Taştan (2014), olumsuz örgüt iklimi ile işyeri nezaketsizliği arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki, işyeri nezaketsizliği ile saldırgan davranışlar arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki, kötü muamele algısı ile işyeri nezaketsizliği arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Miner ve diğerleri (2012) işyeri nezaketsizliği ile iş stresi ve depresyon arasında pozitif yönlü, işyeri nezaketsizliği ile iş tatmini ve yaşam doyumu arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Penney ve Spector (2005) işyeri nezaketsizliği ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir.

Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da bazı kısıtlar vardır. Çalışma farklı meslek gruplarından oluşan katılımcılar ile gerçekleştirilmiştir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda değişkenler genelleme yapabilecek şekilde geniş örneklemler itibariyle ele alınabilir. Araştırma modeline işyeri nezaketsizliğinin zorunlu vatandaşlık davranışı üzerindeki olumsuz etkisini azaltıcı bir aracı değişken eklenebilir. Son olarak, işyeri nezaketsizliği, kişilik, duygular ve kuşak farklılıkları itibariyle incelenebileceği gibi araştırmalarda aracı değişken olarak da kullanılabilir.

**KAYNAKÇA**

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

Cortina, L.M., Magley, V.J., Wıllıams, J.H. & Langhout, R.D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.

Felblinger, D. M. (2008). Incivility and bullying in the workplace and nurses shame responses, *JOGN.* 37(2), 234-242.

Günçavdı G. & Polat S. (2015). İş yerinde kötü muamele ölçeğini Türkçe’ye uyarlama çalışması, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 3(10), 124.

Harmancı Seren, A. K. & Ünaldı Baydın, N. (2017). Zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeğinin Türkçe’de geçerlik ve güvenirlik çalışması: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi,* 4(2), 43-49.

Kanten, P. (2014). İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü, *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.* 6(1), 11-26.

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

Miner, K.N., Settles, I.H., Pratt-Hyatt, J.S. & Brady, C.C. (2012). Experiencing ıncivility in organizations: The buffering effects of emotional and organizational support, *Journal of Applied Social Psychology*. 42(2), 340–372.

Pearson, C. M. & Porath, C. L. (2005). On the nature, consequ ences and remedies of workplace incivility: No time for nice? Think again, *Acad. Manag. Exec*. 19, 1–12.

Peng, Z.L. & Zhao, H. (2012). Does organization citizenship behavior really benefit the organization? Study on the compulsory, citizenship behavior in China, *Nankai Business Review International*. 3(8), 75-92.

Polatcı, S. & Özçalık, F. (2013). Yapısal ve psikolojik güçlendirmenin işyeri nezaketsizliği ve tükenmişliğe etkisi, *Hacettepe Üniversitesi İşletme Bilimi Dergisi*.1(1), 17-34.

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

Shim, J. (2010). The relationship between workplace ıncivility and the ıntention to share knowledge: The moderating effects of collaborative climate and personality traits, *Doctor Of Philosophy, Minnesota University*.

Şeşen, H. & Soran, S. (2013). Örgütsel vatandaşlıktan zorunlu vatandaşlığa: Zorunlu vatandaşlık davranışının bazı faktörlerle ilişkisi, *21. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı*. 407-410.

Taştan, S.B. (2014). İşyeri nezaketsizliğini öngören örgütsel ve durumsal önceller ile çalışanların davranışsal sonuçları arasındaki ilişkinin ve sosyo-psikolojik kaynakların rolünün incelenmesi: Sağlık kurumlarında yapılan bir araştırma, *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 16(3), 60-75.

Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace, *Journal of Business and Psychology*. 21(3), 377-405.

Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 36(1), 77-93.

Yıldız, B. & Yıldız, H. (2015). *Örgütsel vatandaşlıktan zorunlu vatandaşlığa*. Almanya: OmniScriptum GmbH.

Zhao, H., Peng, Z., & Chen, H. K. (2014). Compulsory citizenship behavior and organizational citizenship behavior: The role of organizational identification and perceived interactional justice. The *Journal of psychology*, 148(2), 177-196.

Zhao, H., Peng, Z., Han, Y., Sheard, G. & Hudson, A. (2013). Psychological mechanism linking abusive supervision and compulsory citizenship behavior a moderated mediation study, *The Journal of Psychology.* 147(2), 177-195.

1. Dr. Öğr. Üyesi, Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, Kayseri, TÜRKİYE, cseyhan@nny.edu.trORCID No: 0000-0002-2021-7333

 [↑](#footnote-ref-1)